

## **Acuerdo de Prestación de Servicios para el Software de solución Empresarial vía Web marca “SOFTBUSINESS”**

El presente acuerdo de prestación de servicios (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre Distrisoftware Camila S.A.S., compañía con dirección Carrera 14 B No. 13 – 27, Municipio de Caucasia, Antioquia, Colombia,” (en adelante el “PROVEEDOR”). Distribuidor autorizado de la marca comercial “SOFTBUSINESS” y la Persona Natural o la Entidad Jurídica que acepta los términos estipulados en este Acuerdo (en adelante el “CLIENTE”), tal y como aparece identificado al final de este Acuerdo al pie de su firma.

El presente Acuerdo establece los términos y condiciones de uso y acceso al Servicio. Se considerará perfeccionado cuando el CLIENTE acepte sus términos, ya sea: Firmando el presente documento, Aceptando electrónicamente el mismo o Ambas formas de aceptación tienen igual implicación. Requisitos para utilizar los Servicios: Para utilizar los Servicios, el CLIENTE debe: Leer y entender el Acuerdo Aceptar en su totalidad el Acuerdo, incluyendo los Términos y Condiciones y cualquier anexo adicional Reconocer que ha sido debidamente informado y ha tenido acceso a los términos y condiciones La versión actual del Acuerdo es ERP-V1-001 y fue actualizada en febrero 19 del año 2025. El CLIENTE debe revisar regularmente el Acuerdo para conocer los términos y condiciones vigentes. El PROVEEDOR guardará registro de la aceptación de este Acuerdo. A petición del CLIENTE, enviará una copia electrónica del Acuerdo al correo registrado. Los Servicios pueden ser contratados por: Personas naturales, Personas jurídicas, Entidades con capacidad legal para contratar. Quien acepte el Acuerdo en representación de una empresa, sociedad o entidad: Debe tener capacidad para contratar en nombre de la misma Se obliga a cumplir con lo previsto en el Acuerdo. La persona que acepta el Acuerdo declara que: a. Ha leído y comprendido el Acuerdo y sus anexos b. Acepta el contenido del Acuerdo en su totalidad, en nombre de la parte que representa o en nombre propio. La aceptación del Acuerdo implica la obligación de cumplir con todos los términos y condiciones establecidos. El CLIENTE reconoce que ha leído y entendido las consecuencias de la aceptación y se compromete a cumplir con lo establecido.

### **1. Definiciones:**

- 1.1. “Plataforma”, “Servicio”, “Servicio Distrisoftware Camila S.A.S”, “Software”: En este Acuerdo, estos términos se utilizan de forma sinónima e intercambiable y se refieren al conjunto de funcionalidades de la solución empresarial que ofrece el PROVEEDOR a través de la plataforma de Software en la nube “SOFTBUSINESS S.A.S”.
- 1.2. “CLIENTE”: Persona jurídica o natural, identificada con una cédula de ciudadanía, NIT, u otro documento oficial válido en Colombia, que paga por utilizar el Servicio para operar una actividad económica.
- 1.3. “Pago por el Servicio”, “Pago”, “Precio” o “Plan”: Se refieren indistintamente al pago recurrente, importe periódico o precio mensual acordado con el CLIENTE en contraprestación del uso del Servicio.
- 1.4. “Cuenta de Usuario Final” o “Usuario Final”: Mecanismo para acceder al Servicio utilizando un “usuario” y “contraseña” individual e intransferible.
- 1.5. “Licenciatarios o Aliados” Se define como Licenciatarios o Aliados a compañías terceras que han establecido un acuerdo económico o de alianza de negocios con el PROVEEDOR para: a) Proporcionar tecnología, software, servicios o productos complementarios que el PROVEEDOR considere útiles para sus CLIENTES. b) Proporcionar datos sobre el CLIENTE o conocimiento relevante que el PROVEEDOR pueda utilizar para mejorar su servicio. c) Acceder a información de conocimiento del PROVEEDOR, adquirida durante la prestación del Servicio, respetando: Parámetros de utilización de información confidencial, Políticas de Habeas Data del PROVEEDOR Estos acuerdos tienen como objetivo mejorar la experiencia y los servicios ofrecidos a los CLIENTES.

- 1.6. "Socio(s) de negocio": Compañías que han llegado a un acuerdo económico o de alianza de negocios con el PROVEEDOR para participar en la estructuración, comercialización, implantación, despliegue, capacitación o mantenimiento del Servicio.
- 1.7. "Mantenimiento Planeado": Mantenimiento de rutina ejecutado por el PROVEEDOR para dar soporte y actualizar la Plataforma.
- 1.8. Mantenimiento no-planeado: Se define como Mantenimiento no-planeado al mantenimiento correctivo o de emergencia ejecutado por el PROVEEDOR para: Corregir una eventualidad no prevista en la Plataforma, Dar soporte a la Plataforma en caso de: Errores en el Software, Vulnerabilidades de seguridad, Problemas en la infraestructura técnica, Características del Mantenimiento no-planeado: Ocurre aleatoriamente, Se ejecuta en cualquier horario Debido a su urgencia, puede no ser informado con anticipación al CLIENTE, Este tipo de mantenimiento tiene como objetivo garantizar la estabilidad y seguridad de la Plataforma.
- 1.9. Datos Básicos del Cliente: Se define como Datos Básicos del Cliente la información que el CLIENTE proporciona para: Inscribirse en el demo del Software y/o Servicio, Acceder a eventos organizados por el PROVEEDOR, Aliados o Socios de Negocio, Responder a publicidad del PROVEEDOR o sus Aliados/Socios de Negocio, Utilizar el Servicio como herramienta de solución empresarial, Los Datos Básicos del CLIENTE incluyen, pero no se limitan a) Información personal: Nombres y apellidos, Teléfono y celular, Correo electrónico, b) Información empresarial: Cargo, NIT, Nombre comercial, Tamaño y características del negocio/empresa, Actividad económica. c) Preferencias: Funcionalidad de mayor interés Identificadores en redes sociales, Estos datos serán utilizados para proporcionar servicios personalizados y mejorar la experiencia del CLIENTE.
- 1.10. Datos Transaccionales del Cliente: Se define como Datos Transaccionales del Cliente la información que el CLIENTE ingresa o registra en el Software durante la operación de su negocio. Estos datos incluyen, pero no se limitan a: Información transaccional: Facturas y cotizaciones, Información contable y financiera, Datos de inventario, Cuentas por cobrar y por pagar, Precios y costos, Nómina y empleados, Información de terceros con relación comercial: Datos básicos de clientes, Datos básicos de proveedores, Otros datos relevantes para la operación del negocio, Estos datos son generados durante el uso del Software y son necesarios para: Parametrización del Software y Operación de los diferentes módulos del Software, Gestión eficiente del negocio del CLIENTE. Los Datos Transaccionales del Cliente son propiedad del CLIENTE y serán utilizados por el PROVEEDOR exclusivamente para: Proporcionar servicios relacionados con el Software Mejorar la experiencia del CLIENTE Cumplir con las obligaciones contractuales.

## **2. Prerrequisitos para operar el Servicio:**

- 2.1. Requisitos de Conexión a Internet: Para acceder al Servicio de manera óptima, el CLIENTE debe cumplir con los siguientes requisitos: Conexión de banda ancha a internet, Velocidad mínima recomendada: 50 MB por segundo (para hasta 3 usuarios concurrentes),

Usuarios Concurrentes Se define como usuarios concurrentes al número de usuarios que acceden al Software simultáneamente utilizando una misma conexión a internet. Para cada usuario adicional que desee operar concurrentemente bajo una misma conexión a internet, se requiere: 16 MB por segundo de capacidad de transmisión adicional. El Servicio puede funcionar con anchos de banda menores, pero el PROVEEDOR no garantiza el desempeño óptimo si no se cumple con el estándar mínimo de velocidad de conexión recomendado. Es especialmente importante cumplir con el estándar mínimo de velocidad de conexión para CLIENTES que desean operar un Punto de Venta (POS), ya que esto asegurará un funcionamiento fluido y eficiente.

- 2.2. Equipo de cómputo adecuado: El CLIENTE debe contar con equipo de cómputo con: 2 gigabytes de memoria RAM o superior. Sistema operativo Windows 10 en adelante (PC) o OS X Yosemite 10.12 en adelante (MAC) Última versión disponible del navegador gratuito "Chrome" de Google Además, pueden

ser necesarios equipos periféricos como impresoras de tirilla, "pistolas laser" o impresoras de otra índole.

- 2.3. Responsabilidad limitada del PROVEEDOR: El PROVEEDOR no será responsable por experiencias insatisfactorias del usuario debido a: No cumplir con la infraestructura mínima recomendada. Dificultades en la comunicación causadas por proveedores de telecomunicaciones terceros
- 2.4. Actualización y Mantenimiento de Equipos y Conexión: Es importante tener en cuenta que los requerimientos de conexión a Internet y hardware especificados en este documento pueden estar sujetos a cambios debido al rápido avance de la tecnología. Por lo tanto, es responsabilidad del CLIENTE mantener tanto el servicio de Internet como los equipos de hardware utilizados para el funcionamiento del software en condiciones óptimas y siempre actualizados a las últimas versiones disponibles. El CLIENTE debe asegurarse de que tanto la infraestructura de red como el hardware se mantengan adecuados a las nuevas exigencias tecnológicas para garantizar un rendimiento eficiente del servicio.
- 2.5. Recomendaciones adicionales: Se recomienda desplegar dos conexiones a internet con operadores alternos para garantizar redundancia en la conectividad hacia la Plataforma en la nube.

### **3. Niveles de Servicio**

- 3.1. Disponibilidad del Servicio: El Servicio estará disponible durante los siguientes horarios: Lunes a sábado: 6am a 10pm, Domingos y feriados: 6am a 6pm. La disponibilidad se calculará exclusivamente durante los horarios críticos. En horarios fuera de estos, el PROVEEDOR se reserva el derecho de realizar: Mantenimientos planeados Actualizaciones al Servicio y su Plataforma subyacente. Si no hay tareas de mantenimiento o actualización programadas, el Servicio estará disponible para el usuario incluso en horarios reservados para ventanas de mantenimiento. Se recomienda a los usuarios del Punto de Venta (POS) adquirir planes que incluyan la herramienta de "POS Offline". Esta herramienta permite: Continuar operando la venta de mostrador durante periodos de mantenimiento Continuar operando la venta de mostrador durante periodos de interrupción de internet La herramienta de "POS Offline" es una contingencia para garantizar la continuidad del negocio.
- 3.2. Mantenimiento Planeado: El PROVEEDOR realizará tareas de mantenimiento en los siguientes horarios: Lunes a sábado: 10pm a 6am, Domingos y feriados: 6pm a 6am. En caso de requerirse un mantenimiento prolongado, se realizará: Preferentemente los domingos o feriados a partir del mediodía. El PROVEEDOR se compromete a informar a los CLIENTES con al menos 24 horas de anticipación sobre: Ventanas de mantenimiento inusualmente largas y Horarios específicos de mantenimiento Esta notificación se realizará de manera razonable y oportuna.
- 3.3. Mantenimiento No-Planeado: El PROVEEDOR se reserva el derecho de realizar mantenimientos no planeados cuando lo estime necesario para: Garantizar la integridad del Software, Garantizar la seguridad del Software. El PROVEEDOR procurará notificar a los CLIENTES con la mayor anticipación posible sobre dichos mantenimientos, teniendo en cuenta las circunstancias. Los mantenimientos no planeados: Pueden ocurrir en cualquier horario Pueden ser imprevistos debido a la naturaleza del inconveniente (por ejemplo, instalación de parches de seguridad), No tienen limitaciones de horario. El objetivo de estos mantenimientos es solventar problemas críticos y garantizar la estabilidad y seguridad del Software. Mantenimiento no-planeado: El PROVEEDOR puede realizar mantenimientos no planeados para garantizar la integridad y seguridad del Software, informando a los CLIENTES con la mayor anticipación posible.

#### **4. Servicios de soporte al CLIENTE final:**

- 4.1. Ayudas en línea: El PROVEEDOR facilitará documentación de apoyo, videos instructivos y otras ayudas en línea dentro del portal como la pagina de [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co) y sus posibles subdominios además de otras herramientas o sitios web de tipo red social de contenido audiovisual, adicionalmente en servicios de almacenamiento y sincronización de archivos en la nube o similares.
- 4.2. El PROVEEDOR ofrece servicios de soporte diferenciados según el Plan contratado. El PROVEEDOR se reserva el derecho de limitar el servicio de soporte para un cliente específico si: Su demanda de soporte es significativamente mayor que la del promedio de clientes en similares Planes y condiciones de uso. Para clientes que requieren apoyo de servicio por encima del promedio, el PROVEEDOR ofrece: a) Acceso a material de capacitación gratuito en la [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co) o portales de conocimiento similares. b) Capacitaciones especiales u horas de servicio adicionales dictadas por expertos, sujetas a un costo adicional. El objetivo es garantizar un servicio de soporte eficiente y equitativo para todos los clientes, mientras se ofrecen soluciones adicionales para aquellos con necesidades específicas.
- 4.3. Soporte telefónico pago: El PROVEEDOR puede ofrecer servicios de soporte telefónico facturados por aparte.
- 4.4. Soporte Presencial Pago: El PROVEEDOR ofrece servicios de soporte presencial pago en ciudades donde el volumen de clientes lo haga económicamente viable. El soporte presencial pago se facturará por aparte y no está incluido en el pago del plan de derecho de uso del Servicio. El PROVEEDOR se reserva el derecho de crear paquetes comerciales con diferentes niveles y ofertas de: Soporte virtual, Soporte presencial, Soporte Presencial en Ciudades sin Presencia Local. En casos donde el CLIENTE requiera soporte presencial en ciudades sin presencia local de ingenieros de soporte del PROVEEDOR, el CLIENTE asumirá: Costos de viaje, Costos de manutención, incurridos en la prestación del servicio, siempre y cuando sea viable para el PROVEEDOR prestarlo. La prestación del soporte presencial en ciudades sin presencia local está sujeta a: Viabilidad técnica, Aprobación previa del PROVEEDOR.

#### **5. Utilización, Manejo, Confidencialidad y Resguardo de los Datos:**

- 5.1. Criterios Generales de Información Confidencial: Para propósitos de este Acuerdo, se considera "Información Confidencial" la siguiente: a) Términos y condiciones del presente Acuerdo b) Tecnología propiedad del PROVEEDOR, en cualquier medio lógico o físico c) Procesos de negocio implementados en la Plataforma d) Diseños de herramientas del PROVEEDOR e) Incidentes entre las Partes, incluyendo: Errores, Defectos, Problemas de seguridad, Otros problemas relacionados con el Servicio. f) Comunicaciones generadas entre las Partes respecto al Servicio g) Información explícitamente identificada como "Confidencial" por la Parte que la revela. Ambas Partes se comprometen a: Mantener la confidencialidad de la Información Confidencial, No divulgar la Información Confidencial sin autorización previa, Utilizar la Información Confidencial solo para fines relacionados con el Servicio.
- 5.2. Exclusiones de la Información Confidencial: La siguiente información no se considera Información Confidencial: a) Datos Básicos del Cliente que sean de dominio público según la ley, b) Información generalmente conocida en la industria antes de ser revelada por la Parte, c) Información revelada públicamente por un tercero con derecho legítimo para hacerlo, sin infringir un acuerdo de confidencialidad con cualquiera de las Partes, d) Información agregada y resumida sobre el uso de los productos del PROVEEDOR, que: No contiene información personal desglosada, No es identificable, La exclusión de estas categorías de información no afecta las obligaciones de confidencialidad establecidas en la Sección 5.1.
- 5.3. Acuerdos de Manejo Mutuo de la Información Confidencial: Cada Parte se compromete a: a) Mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la otra Parte, b) Utilizar la Información Confidencial

exclusivamente para fines autorizados en este Acuerdo, c) Proteger la Información Confidencial con el mismo nivel de cuidado y seguridad que utiliza para proteger su propia Información Confidencial, y en todo caso: Cumplir con estándares profesionales y adecuados, Implementar medidas de seguridad razonables, Estándares de Protección. Cada Parte se compromete a: Adoptar medidas técnicas, administrativas y físicas para proteger la Información Confidencial, Evitar el acceso no autorizado, uso, divulgación, modificación o destrucción de la Información Confidencial, Estas obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes durante la duración del Acuerdo y por un período de 30 días después de su terminación.

#### 5.4. Tratamiento y Uso de Datos:

5.4.1. Tratamiento de los Datos Básicos del Cliente: El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a utilizar y analizar los Datos Básicos del Cliente para: (i) Ofertar servicios o productos conexos o adicionales del PROVEEDOR o de Aliados/Socios de Negocio, (ii) Analizar la utilización y navegación en el Software para: Identificar necesidades comerciales del CLIENTE, Comunicarse con el CLIENTE o enviar información de interés, (iii) Realizar procesamientos de: Analítica financiera, Analítica transaccional (iv) Enviar información de interés al CLIENTE. (v) Cumplir con las finalidades establecidas en la: "POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD" (disponible en la página web [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co) ).El tratamiento de los Datos Básicos del Cliente se realizará para: Apoyar el desarrollo de las operaciones del CLIENTE, Mejorar la experiencia del CLIENTE con el Software, Ofrecer servicios y productos relevantes Para más información sobre el tratamiento de datos personales, consultar la "POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD" en la página web del [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co)

El CLIENTE, en caso de actuar en representación de una persona jurídica, declara que proporciona los datos personales de los trabajadores o colaboradores (directos o indirectos), respecto de los cuales cuenta con la debida autorización para hacerlo.

5.4.2. Tratamiento de los Datos Transaccionales del Cliente: La Plataforma ofrece funcionalidades personalizadas para cada CLIENTE, por lo que los Datos Transaccionales del CLIENTE son únicos. El CLIENTE autoriza al PROVEEDOR a acceder a los Datos Transaccionales para: (i) Almacenamiento en servidores propios o de terceros, con estándares de seguridad industria, en: Servidores en la nube locales, Servidores en la nube en otros países (EEUU, EUROPA , etc.), (ii) Generar copias de seguridad ( backups históricos o datos de protección redundantes), (iii) Analizar variables de uso de la herramienta dentro de los límites del Plan, (iv) Realizar procedimientos de analítica financiera y/o transaccional, (v) Conocer necesidades del CLIENTE para ofrecer: Propuestas, Productos, Servicios, Herramientas complementarias propias o de Aliados. El objetivo es mejorar la experiencia del CLIENTE en el uso del Servicio y ofrecer soluciones personalizadas.

Acceso Restringido a Datos Transaccionales: El PROVEEDOR solo accederá a los Datos Transaccionales y anexos documentales generados por el CLIENTE en el Software: (i) Para realizar las actividades especificadas en este Acuerdo, (ii) Para solucionar inconvenientes técnicos, previa autorización mediante este acuerdo, El PROVEEDOR no será responsable por: La operación del negocio del CLIENTE, La contabilización de transacciones del CLIENTE, El cumplimiento de disposiciones fiscales, laborales y legales por parte del CLIENTE, Bajo ninguna circunstancia, el PROVEEDOR: Alterará datos financieros, contables, laborales o fiscales del CLIENTE, o Accederá a dichos datos sin autorización expresa del CLIENTE, excepto para las actividades especificadas en este Acuerdo. El PROVEEDOR se compromete a mantener la integridad y confidencialidad de los Datos Transaccionales del CLIENTE.

El PROVEEDOR podrá contactar al CLIENTE a través de: Visitas personales, Correos electrónicos, Llamadas telefónicas, Mensajes de texto o WhatsApp, Redes sociales, Invitaciones a capacitaciones virtuales o presenciales, Otros medios de comunicación modernos, El CLIENTE acepta la transferencia de Datos Básicos y Transaccionales a terceros especializados en:

Infraestructura en la nube, Servicios de analítica de datos, Servicios financieros (fintech), Otros servicios estratégicos. La transferencia se realizará: a) A través de alianzas comerciales con proveedores o Aliados, b) Mediante venta, escisión, joint-venture o inversión con un tercero que involucre activos de software. La transferencia estará condicionada a que el receptor: Mantenga un grado de resguardo de los datos similar al estipulado en este Acuerdo, Proporcione infraestructura segura con medidas técnicas de seguridad industria, No acceda a los datos por fuera de lo estipulado sin autorización expresa del CLIENTE.

El PROVEEDOR se compromete a proteger los Datos Básicos y Transaccionales del CLIENTE y a asegurar que los terceros receptores cumplan con las mismas obligaciones de seguridad y confidencialidad.

5.4.3. Responsabilidad del CLIENTE en la Obtención de Autorizaciones de Datos de Terceros: El CLIENTE acepta la responsabilidad de obtener las autorizaciones requeridas por la ley vigente en Colombia para registrar datos de: Clientes personas naturales, Clientes personas jurídicas, Prospectos, Proveedores, Empleados, Otros terceros, en la Plataforma, conforme a la: Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 Excepciones del artículo 26 del Código de Comercio.

Una vez activado el Servicio, el CLIENTE tiene total autonomía para ingresar datos de terceros a la Plataforma. El CLIENTE mantendrá indemne al PROVEEDOR de: Reclamos, Demandas, Multas, Condenas, Otros perjuicios, causados por la falta de autorizaciones requeridas. El PROVEEDOR podrá solicitar al CLIENTE las autorizaciones obtenidas de terceros para el tratamiento de datos, según las normas legales. El CLIENTE pondrá a disposición del PROVEEDOR las autorizaciones solicitadas.

5.4.4. "Política general del PROVEEDOR para el tratamiento de datos personales del CLIENTE": La política general de tratamiento de datos personales del CLIENTE implementada por el PROVEEDOR está contenida en el documento con idéntico nombre, el cual podrá ser consultado en la página web del PROVEEDOR y hará parte integral del presente documento.

5.4.5. Entrega de Información a Entidades Judiciales: En caso de que una entidad judicial o órgano oficial, debidamente autorizado según la normatividad colombiana, requiera información sobre los datos del CLIENTE, el PROVEEDOR: Procurará informar al CLIENTE con la mayor anticipación posible, Permitirá que el CLIENTE establezca acciones legales para defender sus derechos a la privacidad. El PROVEEDOR dará cumplimiento a toda orden judicial que lo obligue a compartir información referente a datos del CLIENTE, so pena de incurrir en: Delito, Multa por no hacerlo, una vez cumplidos todos los plazos. El PROVEEDOR solo proporcionará la información requerida por la entidad judicial o órgano oficial, y no proporcionará información adicional.

5.5. Aviso sobre Requerimientos del Servicio para Operar los Datos: El CLIENTE acepta y es consciente de que el PROVEEDOR necesita realizar las siguientes operaciones técnicas para prestar el Servicio: Leer, Escribir, Generar copias de seguridad, Transferir entre servidores en la nube, Albergar en servidores en la nube, Compilar, Transformar, Encriptar Información Confidencial, Datos Básicos del CLIENTE, Datos Transaccionales del CLIENTE. El PROVEEDOR se compromete a proveer una infraestructura en la nube segura y robusta, según estándares industria. El CLIENTE acepta que el PROVEEDOR: Defina la ubicación de los datos y código de software Albergue los datos en servidores en la nube en: Estados Unidos de América, EUROPA O Colombia. El CLIENTE consiente expresamente que el PROVEEDOR opere técnicamente con sus datos y los albergue en la infraestructura en la nube seleccionada.

El CLIENTE reconoce que el PROVEEDOR generará copias periódicas de seguridad de los datos del CLIENTE como parte de sus políticas de protección de la información. Dichas copias serán: Borradas periódicamente según lo determine el PROVEEDOR Reemplazadas por copias más actuales de seguridad. Almacenadas para garantizar la integridad y disponibilidad de los datos del CLIENTE El objetivo de estas copias de seguridad es: Proteger los datos del CLIENTE contra pérdida o daño,

Garantizar la continuidad del Servicio, Cumplir con las políticas de protección de la información del PROVEEDOR.

5.6. En caso de que la suscripción del CLIENTE sea inactivada, suspendida o deshabilitada por cualquier motivo, el PROVEEDOR conservará la información por un periodo máximo de seis (6) meses adicionales, contados desde la fecha de finalización de la última suscripción activa. Durante ese periodo, el CLIENTE podrá acceder al Servicio para descargar sus datos y almacenarlos en sus propios dispositivos. Pasado dicho plazo, el PROVEEDOR no será responsable por la conservación, disponibilidad o recuperación de dicha información. La información que puede ser descargada a través del software se encuentra detallada en el Anexo 2 del presente documento

6. **Apoyo en la Resolución de Incidentes Informáticos:** El CLIENTE reconoce que, a pesar de las medidas de seguridad implementadas, la Plataforma y la información que viaja o se almacena en ella pueden ser vulnerables a: Ataques informáticos, Hackers, Intercepción, Encriptación forzosa, Corrupción, Eliminación, Copia no autorizada, El PROVEEDOR no se hará responsable por: Pérdida o daño de información causado por ataques de terceros malintencionados, Información que transite por redes locales o públicas fuera de su control directo, El PROVEEDOR: Encriptará la información que viaja por redes públicas, Mantendrá copias redundantes de la información (Datos Básicos y Transaccionales) en tiempo casi real. En caso de: Daño a la información, Brecha a la Plataforma, Ataque informático, El PROVEEDOR: Desplegará sus mejores esfuerzos para controlar y reparar la situación con máxima urgencia, Contará con el apoyo del CLIENTE para identificar y resolver la situación lo antes posible, El CLIENTE se compromete a colaborar con el PROVEEDOR para: Identificar y resolver incidentes informáticos, Minimizar el impacto de cualquier incidente.

## 7. Precios del Servicio

7.1. Modelo de precios: El PROVEEDOR ofrece el Servicio bajo un modelo de Software como Servicio (SaaS), donde el CLIENTE paga una mensualidad o suscripción para utilizar la Plataforma.

7.2. Planes y precios: Los principales Planes y Precios del Servicio se encuentran disponibles en la página web [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co).

7.3. Servicios adicionales: Algunos servicios afines al Software se facturan de manera diferenciada.

## 8. Periodo de vigencia del Acuerdo:

8.1. Este Acuerdo entra en vigor en la fecha y hora en que el CLIENTE: Firma y Acepta electrónicamente las condiciones del mismo, lo que implica la aceptación total de los términos y condiciones del Acuerdo, vinculantes para ambas partes. La fecha efectiva del Acuerdo será la fecha y hora de la aceptación. El CLIENTE confirma que ha leído, entendido y aceptado todos los términos y condiciones del Acuerdo.

8.2. El periodo de pago del Plan adquirido en el Servicio comienza en la misma fecha y hora en que el CLIENTE firma y acepta las condiciones de este Acuerdo. El Servicio queda disponible para el CLIENTE inmediatamente después de la firma del Acuerdo, permitiendo: La implementación del Servicio, El uso transaccional de la Plataforma. El CLIENTE se le cobrará a partir de la fecha de firma del Acuerdo, independientemente del uso que haga del Servicio durante un determinado periodo. Es importante tener en cuenta que el cobro del Servicio se iniciará automáticamente después de la firma del Acuerdo, y el CLIENTE es responsable por realizar los pagos correspondientes.

8.3. Duración y Renovación del Acuerdo: La duración inicial de este Acuerdo será de un (1) mes, contado a partir de la fecha y hora en que el CLIENTE lo firme o acepte electrónicamente en la página WEB. El Acuerdo se renovará automáticamente por periodos mensuales sucesivos, salvo que una de las partes

notifique a la otra su intención de terminar el Acuerdo con al menos una semana (7 días) de anticipación. La terminación del Acuerdo no generará responsabilidad alguna para ninguna de las partes y no requerirá motivación. Para terminar el Acuerdo, la parte interesada deberá notificar a la otra parte por escrito, con al menos una semana de anticipación.

- 8.4. Permanencia Mínima y Precio Acordado: Si el Plan adquirido por el CLIENTE establece una permanencia mínima, el CLIENTE se compromete a: Cumplir con los pagos durante el periodo negociado, No cancelar el Servicio antes del vencimiento del periodo mínimo, A cambio, el PROVEEDOR se compromete a: Mantener el precio acordado durante el periodo pre-pagado, No aumentar el precio durante el periodo mínimo. Ambas partes reconocen que el compromiso de permanencia mínima y precio acordado es recíproco y se aplica durante el periodo negociado.
- 8.5. Pago por adelantado: Si el CLIENTE paga por adelantado, tendrá derecho a utilizar el Servicio por el periodo pagado.
- 8.6. Terminación por Parte del CLIENTE: Si el CLIENTE decide dar por terminado el Acuerdo o suspender la utilización del Servicio por cualquier motivo, no tendrá derecho a: Indemnización, Compensación, Devolución del dinero pagado por adelantado, Salvo que exista un acuerdo o Plan entre las partes que expresamente autorice el reembolso, en cuyo caso se aplicarán las condiciones establecidas en dicho acuerdo. El CLIENTE renuncia expresamente a cualquier derecho o reclamación por devolución de dinero o compensación en caso de terminación del Acuerdo por su parte.
- 8.7. Modificaciones al Servicio y Acuerdo: El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que el PROVEEDOR puede: Suspender el Servicio, Modificar las características del Servicio, Actualizar el Acuerdo de Términos y Condiciones, sin previo aviso. El CLIENTE se obliga a: Consultar regularmente la versión más actualizada del Acuerdo de Términos y Condiciones, Verificar los términos y condiciones vigentes en cada momento, La versión más actualizada del Acuerdo de Términos y Condiciones estará disponible en: [www.softbusiness.com.co](http://www.softbusiness.com.co), El PROVEEDOR se reserva el derecho de actualizar unilateralmente el Acuerdo en cualquier momento. Al continuar utilizando el Servicio, el CLIENTE acepta expresamente las modificaciones y actualizaciones realizadas.
- 8.8. Notificación y Aceptación de Cambios en el Acuerdo: Si el PROVEEDOR modifica o complementa el Acuerdo de Términos de Servicio, notificará al CLIENTE a través de la Plataforma. El CLIENTE podrá: Aceptar los nuevos términos del Acuerdo para continuar utilizando el Servicio, o No aceptar el nuevo Acuerdo de Términos de Servicio y desistir del uso del Servicio, En caso de no aceptar el nuevo Acuerdo, el CLIENTE tendrá 30 días hábiles para descargar la información particular de su empresa que reside en el Software, después de cancelar su suscripción. El CLIENTE deberá seguir el procedimiento de cancelación establecido por el PROVEEDOR para dar por terminada su suscripción. Después de los 30 días hábiles, el PROVEEDOR no garantiza la conservación de los datos del CLIENTE.
- 8.9. Renovaciones: Cada renovación está sujeta a los Términos y Condiciones vigentes en ese momento.
- 8.10. Mérito ejecutivo: El Acuerdo tiene mérito ejecutivo.

## **9. Causales de suspensión del servicio o de cancelación del Acuerdo:**

- 9.1. Cancelación por Parte del CLIENTE: El CLIENTE puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento, salvo que exista una cláusula mínima de permanencia explícita en el plan comercial aceptado. El CLIENTE deberá cumplir con el preaviso establecido en el Acuerdo. En caso de cancelación, el CLIENTE deberá: Cancelar los dineros adeudados a la fecha al PROVEEDOR en la fecha de corte más próxima, Evitar incurrir en intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley (artículo 884 del Código de Comercio Colombiano o norma vigente). En caso de incumplimiento, el PROVEEDOR

podrá: Iniciar un proceso de cobro jurídico, Reportar la mora en las centrales de riesgo, según procedimientos legales colombianos. La cancelación y cobro se regirán por la ley colombiana.

## 9.2. Cancelación por parte del PROVEEDOR:

9.2.1. El CLIENTE se compromete a pagar la cuota mensual o importe acordado con el PROVEEDOR, independientemente de la frecuencia de uso del Servicio. La fecha de pago será: La informada por el PROVEEDOR en el momento de la compra o negociación, Si no se informa explícitamente, se entenderá como el día de suscripción del servicio, Cada 30 días a partir de la fecha inicial. El pago se realizará de manera mensual, en la fecha de corte correspondiente. El CLIENTE pagará el importe acordado con el PROVEEDOR, sin excepciones.

9.2.2. El valor del servicio será determinado de acuerdo con: El Plan elegido por el CLIENTE en la página web de suscripción, La propuesta específica escrita del PROVEEDOR al CLIENTE, La propuesta específica escrita de un Aliado de Negocio del PROVEEDOR al CLIENTE, cuando aplique. En caso de discordancia, el valor del servicio se regirá por: La propuesta específica escrita del PROVEEDOR o Aliado de Negocio, El Plan elegido por el CLIENTE en la página web de suscripción. El valor del servicio acordado será vinculante para ambas partes.

9.2.3. Procedimiento de Mora y Congelamiento del Servicio: Si el CLIENTE no realiza el pago de su Plan o Planes en la fecha de corte respectiva, o si el medio de pago recurrente no posee fondos, se considerará en mora. El PROVEEDOR otorgará un periodo de gracia de 3 días calendario para que el CLIENTE pueda desatrasar el pago. Transcurrido el periodo de gracia, el PROVEEDOR: Congelará el servicio del CLIENTE moroso, Impedirá el acceso al Software para generar nuevas transacciones en la Plataforma, tanto para el CLIENTE como para los Usuarios asignados. El Servicio será reestablecido una vez el CLIENTE: Complete el pago adeudado en su totalidad Pague los intereses de mora correspondientes, Pague la totalidad de las mensualidades atrasadas, El PROVEEDOR reactivará el Servicio una vez recibido el pago completo.

9.2.4. Cancelación y Eliminación de Información por Mora: Si el CLIENTE permanece en mora por más de 30 días calendario después de la fecha de corte de su factura, el PROVEEDOR puede cancelar la prestación del Servicio en su totalidad. El CLIENTE dispone de 30 días calendario desde la fecha de mora para: Extraer una copia de su información, Guardarla fuera de la Plataforma. Transcurrido el periodo de extracción, el PROVEEDOR puede eliminar la información del CLIENTE de: Los servidores del PROVEEDOR, La Plataforma, Aceptación Expresa. El CLIENTE acepta expresamente este procedimiento y lo considera parte integral de este Acuerdo. Una vez eliminada la información, el CLIENTE no podrá recuperarla. Es importante destacar que la eliminación de información puede tener consecuencias legales y financieras para el CLIENTE. Es recomendable que el CLIENTE tome medidas para evitar la mora y la eliminación de su información.

9.2.5. Uso inadecuado del software para actividades que tengan que ver con la explotación sexual, pornografía, proxenetismo, turismo sexual y demás formas de abuso sexual, imágenes o videos con menores de edad, material que haga apología a la violencia, proselitismo armado o actividades de personas o grupos al margen de la ley o que atenten contra los usos honestos.

9.3. Restablecimiento y Acceso a Datos después de Cancelación: Un Servicio cancelado puede ser reestablecido a discreción del PROVEEDOR, siempre y cuando: La falta que causó la cancelación sea corregida por el CLIENTE a satisfacción del PROVEEDOR. En casos graves, el PROVEEDOR se reserva el derecho a: No renovar el Servicio al CLIENTE total o parcialmente No reestablecer el Servicio en el futuro. Después de la cancelación del Servicio por falta de pago: El CLIENTE tendrá acceso a sus datos almacenados durante 30 días calendario. Podrá descargar la información residente en la Plataforma mediante herramientas proporcionadas por el PROVEEDOR. La información descargable

está desglosada en el Anexo 1 de este Acuerdo. Después de 30 días desde la cancelación: El PROVEEDOR puede eliminar la información de Datos del Cliente de sus servidores. Certificado de Eliminación El CLIENTE puede solicitar por escrito un certificado que demuestre la eliminación y borrado de su información.

El CLIENTE es responsable de descargar y guardar su información dentro del plazo establecido. Si un cliente desea reestablecer su información en el Software después de haber discontinuado el servicio: El PROVEEDOR explorará herramientas para recuperar la información, sin garantizar su éxito. La información puede no estar disponible en las bases de datos activas del Software Si la información es recuperable, el PROVEEDOR puede cobrar al cliente un monto por: El trabajo de recuperación, Los esfuerzos realizados, La recuperación se realizará bajo la modalidad de "mejor esfuerzo", sin garantías de: Éxito, Compleción. El PROVEEDOR no se responsabiliza por: Las consecuencias de no poder recuperar la información Cualquier daño o pérdida sufrida por el CLIENTE debido a la discontinuación del servicio Cualquier índole de consecuencias derivadas de la no recuperación de la información transaccional. El CLIENTE acepta expresamente estas condiciones y limitaciones al solicitar la recuperación de su información.

9.4. Notificación de cancelación por parte del PROVEEDOR: El PROVEEDOR puede cancelar unilateralmente el Servicio en cualquier momento, sin justificar causa y sin penalidad. En caso de cancelación unilateral: El PROVEEDOR mantendrá la operatividad transaccional del Servicio durante 30 días calendario después de la notificación. El Servicio se mantendrá con los mismos parámetros que el CLIENTE adquirió en su Plan El PROVEEDOR mantendrá la información del CLIENTE en la Plataforma durante: 60 días calendario después de la fecha de aviso de cancelación unilateral Para que el CLIENTE pueda descargar y mantener una copia local de la misma. Si el CLIENTE adelantó el pago del Servicio: El PROVEEDOR reembolsará el dinero equivalente a los meses o días no utilizados debido a la cancelación unilateral anticipada. El reembolso se realizará estrictamente por los meses o días no utilizados. No se aplicará penalidad alguna por la cancelación unilateral.

9.5. Causales de cancelación inmediata:

9.5.1. El PROVEEDOR podrá suspender o cancelar de forma inmediata cualquier cuenta del Plan o Servicio asignada a un CLIENTE, como respuesta a una infracción de los términos de uso especificados en este Acuerdo.

9.5.2. Las siguientes causales pueden dar lugar a la terminación inmediata del Acuerdo: a) Rechazo del Acuerdo de Términos de Servicio vigente, b) Uso excesivo de usuarios, facturas, facturas electrónicas, documentos electrónicos, establecimientos comerciales o empleados, superando los límites pagados, c) Uso excesivo de usuarios, superando los límites permitidos en el plan adquirido, d) Sospecha razonable de: Ataques a la seguridad informática del sistema, Mal uso de políticas de licenciamiento, Copia indebida de Propiedad Intelectual, e) Incorporación del CLIENTE o socios en listas de: OFAC Lista Clinton (Specially Designated Narcotics Traffickers) Otras listas de chequeo similares f) Fallo judicial o fiscal negativo que implique consecuencias penales en Colombia. En caso de terminación inmediata: El Acuerdo se considerará rescindido El CLIENTE deberá cesar inmediatamente el uso del Servicio, El PROVEEDOR puede tomar medidas para proteger sus intereses y propiedad intelectual, El PROVEEDOR notificará al CLIENTE sobre la terminación inmediata, indicando la causa y los efectos.

## **10. Propiedad intelectual:**

10.1. El CLIENTE reconoce que: Los productos (metodologías, conceptos, técnicas) son propiedad del SOFTBUSINESS S.A.S y/o sus Licenciarios, Aliados o Socios de Negocio Tienen valor de cambio y son comerciales. El CLIENTE se compromete a: Tratar los productos como confidenciales Proteger los derechos de autor de SOFTBUSINESS y/o sus Licenciarios, Aliados o Socios de Negocio. Evitar

violaciones de derechos de autor por parte del CLIENTE, su personal o terceros relacionados, El CLIENTE se compromete a comunicar al PROVEEDOR sobre: Violaciones de derechos de autor de las que tenga conocimiento. El CLIENTE se obliga a: Respetar la propiedad intelectual del SOFTBUSINESS S.A.S y/o sus Licenciarios, Aliados o Socios de Negocio No reproducir, distribuir o modificar los productos sin autorización explícita.

- 10.2.El CLIENTE no podrá: (i) Transferir, vender, arrendar, syndicar, prestar o utilizar los Servicios para: Alianzas de marca, Actividades compartidas, Servicios informáticos gratuitos, Fines no autorizados en este Acuerdo, (ii) Modificar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados, descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar o intentar obtener el código fuente de: Servicios, Tecnología, Contenido, Datos, Rutinas, Algoritmos, Métodos, Funcionalidades, Diseños, Técnicas de interfaz de usuario, Software, Materiales, Documentación del PROVEEDOR (iii) Eliminar, desfigurar, ocultar o modificar: Avisos de derechos de autor, Marcas comerciales, Otros avisos sobre derechos de propiedad de SOFTBUSINESS S.A.S, El CLIENTE reconoce que los derechos de propiedad intelectual de SOFTBUSINESS S.A.S permanecen intactos. El CLIENTE será responsable por cualquier violación de estas limitaciones.
- 10.3.Además de los derechos enumerados en este Acuerdo, el CLIENTE no tiene derecho a: Prestar servicios o licenciar ítems de propiedad intelectual de SOFTBUSINESS S.A.S o sus licenciarios Utilizar los Servicios para actividades de re-licenciamiento o re-distribución, No Transferencia de Propiedad, Este Acuerdo no transfiere al CLIENTE: Propiedad, Título, Interés sobre los Servicios, Productos o marcas de SOFTBUSINESS S.A.S o sus Licenciarios o Socios de Negocio. Los productos, marcas, derechos de copia y secretos comerciales permanecen propiedad de SOFTBUSINESS S.A.S o Sus licenciarios, Sus socios de negocio. El PROVEEDOR se reserva todos los derechos no expresamente otorgados en este Acuerdo.
- 10.4.SOFTBUSINESS S.A.S mantiene la propiedad exclusiva de: Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio. Trabajos y mejoras derivados del Servicio, Software, Tecnología, Información, Contenido, Conceptos de negocio, Materiales educativos, Directrices, Documentación, Excepción, No obstante, el PROVEEDOR no es propietario de: Datos Personales del Cliente, Clarificación, Esta cláusula confirma que la propiedad intelectual De SOFTBUSINESS S.A.S permanece intacta y no se transfiere al CLIENTE. Esta cláusula se aplica sin limitaciones y es vinculante para ambas partes.
- 10.5.El CLIENTE no adquirirá ningún derecho, título o interés contenido, exceptuando los derechos de uso limitado establecidos de forma expresa en el presente Acuerdo. Todo derecho que no se conceda expresamente en este documento se considerará retenido por el PROVEEDOR.
- 10.6.Cualquier código fuente o binario de terceros incluido en cada una de las aplicaciones del Servicio sólo podrá utilizarse conjuntamente con dicha Aplicación del Servicio, cuyo uso estará sujeto a los términos y condiciones del presente Acuerdo.

## **11. Limitación de Responsabilidad:**

- 11.1.El Software y el correspondiente Servicio que oferta el PROVEEDOR se entrega "tal como está", sin garantía alguna, de ningún tipo, ni expresa ni implícita, sobre al desempeño del mismo para un fin específico.
- 11.2.El PROVEEDOR se esforzará por mantener el SOFTWARE actualizado según la legislación vigente que regula su funcionalidad. Sin embargo, el CLIENTE acepta que: Cambios legislativos rápidos pueden generar periodos de incumplimiento parcial o total. La complejidad normativa puede hacer inviábiles ciertas áreas funcionales. EL PROVEEDOR no garantiza cubrir todos los aspectos legales en todo momento. EL PROVEEDOR se reserva el derecho de: Descontinuar servicios o funcionalidades

en áreas con cambios legislativos significativos. Tomar decisiones según su criterio y en cualquier momento. El CLIENTE acepta: La naturaleza cambiante de la legislación, Las limitaciones y riesgos asociados, La posibilidad de cambios en la cobertura funcional del SOFTWARE.

- 11.3.El PROVEEDOR no garantiza que: El Software esté libre de errores, El Servicio opere sin interrupciones. El PROVEEDOR no garantiza la disponibilidad continua del: Software, Servicio, Naturaleza del Servicio. El CLIENTE reconoce que: La prestación del Servicio es susceptible a interrupciones, Es imposible garantizar la disponibilidad ininterrumpida del Servicio, El PROVEEDOR se compromete a: Realizar los mayores esfuerzos posibles para garantizar el funcionamiento correcto del Servicio y Software, Minimizar las interrupciones y errores. El CLIENTE acepta: Las limitaciones y riesgos asociados, La declaración del PROVEEDOR de realizar mejores esfuerzos.
- 11.4.El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que exime de todo tipo de responsabilidad al PROVEEDOR en relación con el buen funcionamiento del Software o su disponibilidad e incluso en el caso de que estas disposiciones fueran ineficaces, aun así, las Partes acuerdan que la responsabilidad del PROVEEDOR relacionada con la ejecución de este contrato será la mínima posible.
- 11.5.El PROVEEDOR no se responsabilizará por: Daños indirectos, Daños especiales, Daños imprevistos, Daños por lucro cesante, Daños por brazos caídos, Daños derivados, Daños punitivos, Multas emitidas por autoridades competentes, Ejemplos de Daños Excluidos Incluyen, sin limitaciones: Pérdida de datos, Pérdida de beneficios, Pérdida de ventas, Pérdida de ingresos, Gastos de abastecimiento de bienes o servicios, Demora en entrega de reportes o informes a autoridades competentes, Esta exclusión se aplica: Sea cual sea la causa Bajo ninguna teoría de responsabilidad. El CLIENTE acepta: Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad establecidas en esta cláusula.
- 11.6.Lo anterior incluye, sin limitaciones, contratos o agravios (incluidos la responsabilidad hacia el producto, la responsabilidad estricta y la negligencia) e independientemente de si el CLIENTE tenía o debería haber tenido conocimiento o haber sido advertido de la posibilidad de estos daños, y al margen de si cualquier remedio especificado en el presente Acuerdo no cumpliera su finalidad esencial.
- 11.7.La responsabilidad del PROVEEDOR o de sus socios comerciales en este empréstito, ante cualquier reclamación derivada del presente Acuerdo, (al sumarse con la responsabilidad del PROVEEDOR por todas las demás reclamaciones derivadas de este Acuerdo) en ningún caso superará la cantidad neta que el PROVEEDOR haya recibido y conservado en virtud del Acuerdo durante los seis (5) meses inmediatamente anteriores a la fecha en la que se produzca dicha reclamación.
- 11.8.El CLIENTE reconoce que, de no existir una limitación de responsabilidad, la tarifa o monto a pagar por el uso del servicio sería significativamente mayor, puesto que la misma tendría que cubrir los riesgos inherentes a una operación expuesta a litigios de monto indeterminado e incalculable a priori.
- 11.9.Fuerza Mayor: se considerará "Evento de Fuerza Mayor" cualquier causa más allá del control razonable de las Partes, incluyendo: Actos de Dios o Fuerza Mayor, Órdenes o restricciones gubernamentales, Guerra, amenazas de guerra, condiciones bélicas o terrorismo, Revolución, disturbios mayores, Pandemias o epidemias severas, Incendios, inundaciones, terremotos. En caso de un Evento de Fuerza Mayor: Las obligaciones de las Partes se suspenderán durante la duración del evento, La Parte afectada no será responsable por incumplimiento o demora. La suspensión se mantendrá durante: Pero no más allá de La continuación del Evento de Fuerza Mayor. Si el Evento de Fuerza Mayor continúa durante 90 días consecutivos: La otra Parte puede rescindir este Acuerdo. La Parte que da notificación no cumple con sus deberes u obligaciones dentro de lo razonablemente permitido por el evento. La Parte afectada deberá notificar a la otra Parte: De la ocurrencia del Evento de Fuerza Mayor De la suspensión o rescisión del Acuerdo.
- 11.10. Limitación de Responsabilidad: Pagos Laborales, Prestaciones, Impuestos y Obligaciones Fiscales, Responsabilidad Exclusiva del CLIENTE: El CLIENTE es el único responsable de: a)

Impuestos adeudados al fisco, incluyendo: Impuestos por ventas, Uso, Propiedad personal, Consumo, Aduanas, Derechos de importación, IVA, ICA, Impuestos del REGIMEN SIMPLE, Otros impuestos. b) Obligaciones laborales para con sus empleados, incluyendo: Pagos de nómina, Pagos de parafiscales, Seguridad social, Retención en la fuente, Otras obligaciones laborales, La responsabilidad del CLIENTE se aplica a todas las transacciones realizadas a través del Servicio. No Inherencia del PROVEEDOR, El PROVEEDOR: No tiene inherencia en la forma en que el CLIENTE utiliza el Servicio. No tiene responsabilidad sobre el cumplimiento de disposiciones legales del Territorio por parte del CLIENTE.

El CLIENTE acepta que: El PROVEEDOR proporciona un Servicio y Plataforma para la gestión del negocio del CLIENTE, El CLIENTE es responsable de su cumplimiento de obligaciones comerciales, contables, tributarias y laborales. El PROVEEDOR puede ofrecer servicios de implementación para educar al CLIENTE sobre el ingreso de información en la plataforma. El PROVEEDOR no se responsabiliza por: Verificar la veracidad o exactitud de la información ingresada. Posibles multas, sanciones o demandas derivadas de errores o inexactitudes en la información. El CLIENTE es responsable por: El manejo de su información en la plataforma, Cumplir con obligaciones de manejo de datos de terceros, Obligaciones tributarias, Obligaciones laborales, Otras obligaciones exigidas por el ordenamiento jurídico, Liberación de Responsabilidad, El CLIENTE libera al PROVEEDOR de toda responsabilidad, sin limitaciones, derivada de: Pleitos, Demandas, Multas, Litigios civiles, fiscales o laborales, Cualquier otro tipo de reclamación. La liberación de responsabilidad se aplica a cualquier reclamación relacionada con: El uso de la plataforma, La información ingresada por el CLIENTE, El cumplimiento de obligaciones por parte del CLIENTE.

12. **Resolución de diferencias o reclamaciones:** Las partes se comprometen a: Tener una conversación telefónica personalmente atendida por sus Representantes Legales, Tratar de resolver amigablemente cualquier reclamación relacionada con el Acuerdo, Si no se llega a un acuerdo: El diferendo se resolverá mediante arbitraje de derecho en el Centro de Arbitraje de Montería, Córdoba, Colombia O quien sirva para esto previa certificación de la entidad como Arbitraje y Conciliación. Se regirá por el Reglamento de Arbitraje del Centro. Notificaciones y Citaciones Se harán a: PROVEEDOR: Representante Legal DISTRISOFTWARE CAMILA S.A.S., Cra9 A 27 A 60 Cauca, Colombia, o secretaria@softbusiness.com.co CLIENTE: Dirección física y/o electrónica registrada al suscribirse al Servicio. El idioma será el castellano. Tribunal de Árbitros Estará compuesto por tres árbitros Cada parte designará un árbitro. El tercer árbitro, presidente del Tribunal, será elegido por acuerdo de los árbitros designados Si una parte no designa árbitro dentro de 10 días, el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Montería o quien sirva para esto previa certificación de la entidad como Arbitraje y Conciliación. Lo nombrará. El Tribunal Arbitral tendrá un plazo de 30 días desde su instalación para expedir el respectivo laudo arbitral. Será inapelable, Determinará con precisión la controversia, Puede otorgar una prórroga si es necesario, Los gastos y costos correspondientes al arbitraje serán asumidos por la parte que designe el Tribunal en su laudo final. Para cualquier intervención de los jueces y tribunales ordinarios dentro de la mecánica arbitral, las partes se someten expresamente a: La jurisdicción de los jueces y tribunales de Montería, Colombia. Renuncian al fuero de sus domicilios.
13. Si una cláusula del Acuerdo es declarada inválida o inaplicable: Será sustituida por otra similar en significado, No afectará la validez del resto del Acuerdo. Cualquier modificación debe: Ser por escrito, Hacer referencia al Acuerdo, Ser comunicada por el PROVEEDOR a través de la Plataforma, Ser aceptada electrónicamente por los CLIENTES, El presente Acuerdo constituye: La integración completa de los acuerdos entre las partes, El acuerdo completo entre el CLIENTE y el PROVEEDOR, Los términos del presente Acuerdo tienen prioridad sobre: Pedidos de compra, Cotizaciones, Materiales en sitios web o medios escritos/audiovisuales, Cualquier término en conflicto o adicional será considerado nulo
14. La totalidad del Acuerdo entre las Partes Sustituye cualquier otro acuerdo, contrato, declaración, manifestación, promesa, información, arreglo y entendimiento Ya sea verbal o escrito, expreso o implícito En relación con el objeto de este Acuerdo de Términos de Servicio y el Servicio que dicho Acuerdo delimita.

Este artículo establece que: Este Acuerdo es el documento definitivo y completo, Anula cualquier acuerdo o entendimiento previo Es la base exclusiva para la relación entre las Partes respecto al Servicio.

15. Firma Electrónica: Las Partes reconocen y aceptan que: La firma electrónica en el Acuerdo es confiable y vinculante, Obliga legal y contractualmente a las Partes, Tiene la misma validez y efectos jurídicos que la firma manuscrita, Esto establece que: La firma electrónica es válida y legal, No se cuestionará su autenticidad. Es equivalente a una firma física en términos de obligación y responsabilidad.

De conformidad con lo anterior, las Partes declaran:

15.1. Que los datos de creación de cada firma corresponden única y exclusivamente al firmante quien tiene capacidad jurídica para comprometer a la sociedad (Representante Legal o Apoderado).

15.2. Que el firmante registrado es quien tiene y tendrá acceso a los datos de creación de la firma.

15.3. Que los firmantes actuando en representación de cada una de las Partes tienen plenas facultades legales y estatutarias para obligarlas mediante firma electrónica.

NOTA: Si usted ya firmó el contrato digitalmente no tiene que diligenciar las firmas físicas, puesto que el contrato ya se entiende firmado tanto por EL CLIENTE como por EL PROVEEDOR. De lo contrario, por favor diligencie las firmas abajo:

Por EL CLIENTE:

Firma \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
Cc: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

:

## **ANEXO 1**

### **TRANSMISIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DEL SOFTWARE**

El presente anexo se constituye como parte integral e inseparable del Contrato de Prestación de Servicios del Software, siendo su aplicación específica y exclusiva para aquellos casos en los que EL CLIENTE manifieste expresamente su voluntad de utilizar la funcionalidad de Transmisión de Documentos Electrónicos (TDEs) ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La manifestación de esta voluntad y la subsecuente activación del servicio implican la aceptación total e incondicional de todas las condiciones y términos establecidos en este documento anexo.

1. **REQUISITOS Y CONDICIONES DE ACTIVACIÓN:** Para poder hacer uso efectivo de los servicios de TDEs en el Software, resulta imprescindible cumplir con requisitos fundamentales que garantizan la correcta operación del servicio. En primer lugar, es necesario contar con un Plan Activo que incluya específicamente la funcionalidad del tipo de Documento Electrónico que se desea utilizar, ya sea este Facturación Electrónica, Nómina Electrónica, Documento Soporte u otros documentos electrónicos que el PROVEEDOR haya implementado en su plataforma. Adicionalmente, es requisito indispensable mantener el estado financiero al día, cumpliendo puntualmente con todos los pagos establecidos según las condiciones del contrato principal y sus anexos. El incumplimiento en los pagos puede resultar en la suspensión inmediata del servicio sin previo aviso.
2. **AUTORIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SOFTWARE PROPIO:** EL CLIENTE, mediante la aceptación de este anexo, reconoce y acepta expresamente la utilización del sistema de software propio desarrollado e implementado por El PROVEEDOR.

#### **SERVICIOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:**

El servicio de Facturación Electrónica comprende un conjunto integral de funcionalidades diseñadas para garantizar el cumplimiento total de las obligaciones tributarias y fiscales. En el aspecto de generación de documentos, el sistema permite la creación de todos los TDEs en formato XML, incorporando automáticamente el Código Único CUFE o CUDE, generando el correspondiente Código QR, y asegurando la inclusión de todos los requisitos técnicos y legales vigentes establecidos por la normativa actual.

El proceso de validación implementado opera en tiempo real con la DIAN, sometiendo cada documento a un riguroso proceso de validación previa obligatoria. Este proceso gestiona las respuestas oficiales de la DIAN, maneja las aprobaciones y rechazos de manera automatizada, y facilita el procesamiento de correcciones cuando estas sean necesarias. La plataforma garantiza la trazabilidad completa de cada documento desde su generación hasta su validación final.

#### **SERVICIOS DE NÓMINA ELECTRÓNICA:**

El servicio de Nómina Electrónica ha sido diseñado para ofrecer una solución completa en la gestión de documentos laborales electrónicos. El sistema permite la generación del Documento Soporte de Pago de Nómina Electrónica y las correspondientes Notas de Ajuste cuando sean requeridas, todo ello en formato XML conforme a las especificaciones técnicas establecidas por la DIAN. Cada documento generado incorpora el CUNE (Código Único de Nómina Electrónica) y su respectivo Código QR reglamentario, garantizando así su validez y trazabilidad.

3. **RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR:** El PROVEEDOR asume la responsabilidad de mantener la disponibilidad y funcionamiento continuo de la plataforma de transmisión de documentos electrónicos, garantizando el cumplimiento de los estándares técnicos y de seguridad establecidos por la DIAN. Esto incluye la gestión de la infraestructura tecnológica necesaria, la actualización permanente de los sistemas conforme a los cambios normativos, y el aseguramiento de la integridad y confidencialidad de la información procesada.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: EL CLIENTE se compromete a suministrar información veraz, completa y oportuna para la generación de los documentos electrónicos. Debe mantener actualizados sus datos de contacto y la información fiscal relevante, así como verificar la correcta emisión y recepción de los documentos generados a través de la plataforma. Es responsabilidad del CLIENTE conservar los documentos electrónicos durante el tiempo establecido por la ley y mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso al sistema.
5. ASPECTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD: La plataforma implementa múltiples capas de seguridad para proteger la información y los procesos de transmisión de documentos electrónicos. Esto incluye el uso de protocolos de encriptación avanzados, sistemas de autenticación robustos, y mecanismos de respaldo y recuperación de información. El PROVEEDOR mantiene un monitoreo constante de la infraestructura para prevenir y responder a cualquier incidente de seguridad.
6. SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE: El PROVEEDOR ofrece un servicio integral de soporte técnico para atender consultas, resolver incidencias y proporcionar asistencia en la operación de la plataforma. Este servicio incluye diferentes canales de atención, tiempos de respuesta establecidos según la criticidad de las incidencias, y documentación técnica actualizada para el uso óptimo del sistema.
7. DISPOSICIONES SOBRE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: Toda la información procesada a través de la plataforma está sujeta a estrictas políticas de confidencialidad y protección de datos. El PROVEEDOR implementa medidas técnicas y organizativas para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y la seguridad de la información comercial sensible.
8. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES DEL SERVICIO: El PROVEEDOR se reserva el derecho de realizar actualizaciones y mejoras en la plataforma para mantener su eficiencia y cumplimiento normativo. Estas modificaciones serán notificadas oportunamente AL CLIENTE, especialmente cuando impliquen cambios en la operación o requieran acciones específicas por parte del usuario. Estas modificaciones serán notificadas oportunamente al cliente, especialmente cuando impliquen cambios en la operación o requieran acciones específicas por parte del usuario. El PROVEEDOR garantiza que cualquier actualización o modificación del sistema mantendrá o mejorará las funcionalidades existentes, sin comprometer la operatividad ni el cumplimiento normativo de los servicios prestados.
9. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD: El alcance de la responsabilidad del PROVEEDOR se extiende a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma y el cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas por la DIAN. Sin embargo, el PROVEEDOR no será responsable por errores, omisiones o inexactitudes en la información suministrada por el cliente para la generación de documentos electrónicos. La responsabilidad tributaria y fiscal sobre el contenido de los documentos electrónicos recae exclusivamente sobre el cliente emisor.
10. TARIFAS Y CONDICIONES ECONÓMICAS: Las tarifas por el servicio de transmisión de documentos electrónicos se establecen según el plan contratado y el volumen de documentos procesados. Estas tarifas pueden estar sujetas a revisiones periódicas, las cuales serán notificadas AL CLIENTE con anticipación suficiente. El servicio está condicionado al pago oportuno de las tarifas acordadas, y el PROVEEDOR se reserva el derecho de suspender el servicio en caso de incumplimiento en los pagos.
11. VIGENCIA Y TERMINACIÓN: La vigencia de este servicio está directamente vinculada a la vigencia del contrato principal de prestación de servicios del software. No obstante, el PROVEEDOR garantiza la continuidad del servicio siempre que se mantengan vigentes las autorizaciones correspondientes ante la DIAN y se cumplan las condiciones contractuales establecidas. En caso de terminación del servicio, el PROVEEDOR facilitará la transición ordenada de la información y documentación necesaria para garantizar la continuidad de las obligaciones tributarias del cliente.

12. **DISPOSICIONES SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todo el software, desarrollos, mejoras y documentación técnica relacionada con el servicio de transmisión de documentos electrónicos son propiedad exclusiva del "SOFTBUSINESS". EL CLIENTE recibe únicamente un derecho de uso limitado durante la vigencia del contrato, sin que esto implique transferencia alguna de derechos de propiedad intelectual.
13. **JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE:** Cualquier controversia relacionada con la prestación del servicio de transmisión de documentos electrónicos se resolverá de acuerdo con las leyes de la República de Colombia y será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes en la ciudad establecida en el contrato principal. Las partes se comprometen a buscar soluciones amigables antes de recurrir a instancias judiciales.
14. **DISPOSICIONES FINALES:** Este anexo constituye el acuerdo completo entre las partes respecto al servicio de transmisión de documentos electrónicos y prevalece sobre cualquier comunicación o acuerdo previo relacionado con este servicio específico. Cualquier modificación a las condiciones establecidas en este anexo deberá realizarse por escrito y ser aceptada expresamente por ambas partes.
15. **CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS EI PROVEEDOR** garantiza la conservación segura de los documentos electrónicos generados a través de la plataforma mientras la suscripción esté activa. En caso de inactivación o suspensión, los documentos serán conservados por un máximo de seis (6) meses. Esta conservación incluye los documentos en formato XML, evidencias de transmisión, acuses de recibo y logs de validación ante la DIAN. Pasado este plazo, el PROVEEDOR no se hace responsable de la disponibilidad de la información.
16. **GESTIÓN DE CAMBIOS NORMATIVOS:** EI PROVEEDOR asume la responsabilidad de mantener la plataforma actualizada conforme a los cambios en la normatividad fiscal y tributaria, la implementación oportuna de ajustes técnicos requeridos, y la comunicación efectiva de estos cambios a los clientes cuando sea necesario realizar modificaciones en sus procesos.

## ANEXO 2

### Información disponible para exportar por parte del Cliente:

#### Inventario

1. Kardex
2. Inventario valorizado
3. Ítems agotados
4. Niveles de inventario
5. Rotación de Inventario
6. Saldos al día por Bodega
7. Saldos a corte de inventario
8. Explorador de todos los movimientos realizados para ítems inventariables

#### Generales

1. Ítems
2. Plan de cuentas
3. Contactos (clientes, proveedores y empleados)

#### Nómina

1. Empleados (vinculados, en proceso de vinculación y desvinculados)
2. Historial de pagos de nómina (por pagar y pagados)
3. Historial de pagos detallado por empleado
4. Historial de pago de aportes
5. Listado de comprobantes contables de nómina

## ANEXO 3

### DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES AL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL

1. Este anexo constituye una parte fundamental e inseparable del Contrato de Prestación de Servicios del Software.
2. Autorización del Certificado Digital: EL CLIENTE otorga autorización expresa al PROVEEDOR, para gestionar de manera integral el certificado de firma digital. Esta gestión comprende las facultades de solicitar, confirmar, recibir, utilizar, revocar, cancelar y renovar el certificado digital que sea emitido por la entidad certificadora autorizada. La finalidad específica de esta autorización es permitir al PROVEEDOR la prestación efectiva de los servicios de facturación electrónica y todos aquellos documentos que formen parte del ecosistema de facturación digital, garantizando así la continuidad y eficiencia del servicio contratado.
3. Autorización, PIN y Seguridad: EL CLIENTE autoriza de manera específica al PROVEEDOR para administrar y hacer uso del PIN de acceso asociado al certificado digital. Este PIN constituye un elemento fundamental de seguridad necesario para la ejecución de todas las transacciones electrónicas que requieran firma digital. La autorización incluye la gestión completa del PIN para realizar operaciones en nombre de EL CLIENTE, siempre dentro del marco de los servicios contratados y bajo estrictos protocolos de seguridad establecidos por las entidades certificadoras y la normatividad vigente.
4. Responsabilidad del PIN: El PROVEEDOR tiene la obligación de mantener bajo estricta confidencialidad el PIN del certificado digital, implementando todas las medidas de seguridad necesarias para evitar su divulgación no autorizada. En caso de cualquier evento de pérdida, olvido o posible compromiso de la seguridad del PIN, el PROVEEDOR deberá notificar de manera inmediata a EL CLIENTE. Es responsabilidad del PROVEEDOR comunicar oportunamente a la entidad certificadora cualquier incidente relacionado con la seguridad del PIN. El PROVEEDOR debe implementar y ejecutar los procedimientos de revocación o cambio del PIN cuando las circunstancias lo requieran, manteniendo registros actualizados de todas las operaciones realizadas.
5. Responsabilidad General: El PROVEEDOR se compromete a utilizar el certificado digital exclusivamente para los fines específicamente autorizados en el marco del servicio contratado. Debe cumplir rigurosamente con toda la normatividad vigente relacionada con el uso de certificados digitales y firma electrónica. El PROVEEDOR está obligado a respetar de manera integral los derechos de propiedad intelectual asociados tanto al certificado como a los sistemas relacionados. Se abstendrá de realizar cualquier acción que pueda interferir con el normal funcionamiento de los servicios de otros usuarios. Es su deber implementar y mantener actualizados los protocolos de seguridad necesarios para garantizar la integridad del sistema.
6. Limitación de Responsabilidad: El PROVEEDOR asume la responsabilidad por todos los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado o negligente del certificado digital. Será responsable por los daños causados por acciones u omisiones de sus empleados, contratistas o cualquier persona que actúe bajo su dirección. El PROVEEDOR responderá por las consecuencias derivadas de una inadecuada validación de documentos electrónicos. Se hace responsable de cualquier conducta que comprometa la seguridad o integridad del certificado digital, incluyendo los costos asociados a la resolución de incidentes causados por mal uso del certificado.

7. Responsabilidad por Disponibilidad: Se reconoce la posibilidad de períodos de indisponibilidad del servicio, los cuales deben ser debidamente notificados a EL CLIENTE. EL PROVEEDOR se compromete a implementar todas las medidas técnicas y operativas necesarias para minimizar las interrupciones del servicio. Las fallas originadas por causas de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias fuera del control directo del PROVEEDOR no generarán responsabilidad. Es obligación del PROVEEDOR mantener un sistema de monitoreo constante para detectar y resolver problemas de disponibilidad, implementando protocolos de comunicación efectiva para mantener informado a EL CLIENTE sobre cualquier evento que afecte el servicio.
  
8. Responsabilidad por Funcionalidad: EL CLIENTE debe garantizar la provisión y mantenimiento de equipos tecnológicos compatibles con los requerimientos técnicos del servicio. Es su responsabilidad asegurar el correcto mantenimiento y actualización de su infraestructura tecnológica, así como mantener una conectividad a internet adecuada y estable que permita el correcto funcionamiento del servicio. EL CLIENTE asumirá los costos relacionados con la adaptación y mantenimiento de sus sistemas para asegurar la compatibilidad con el servicio, realizando las actualizaciones necesarias cuando sean requeridas para mantener la funcionalidad.
  
9. Responsabilidad frente a Delitos Informáticos: EL PROVEEDOR asume responsabilidad por los ataques informáticos que se produzcan como resultado de negligencia en la implementación de medidas de seguridad. Será responsable por incidentes de suplantación de identidad derivados de un manejo inadecuado de las credenciales o certificados digitales. EL PROVEEDOR responderá por eventos de seguridad atribuibles a deficiencias en la gestión de los sistemas de protección. Se hace responsable por daños causados por la vulneración de sus sistemas de seguridad cuando esta sea resultado de fallas en sus protocolos, incluyendo las pérdidas de información resultantes de brechas de seguridad bajo su control. EL PROVEEDOR será responsable y saneará los perjuicios a que haya lugar sin que ninguna indemnización de perjuicios a cualquier título supere el valor de los servicios contratados por EL CLIENTE.
  
10. Terminación: EL CLIENTE puede solicitar en cualquier momento la suspensión inmediata del uso del certificado digital cuando lo considere necesario. Tiene la facultad de revocar la autorización otorgada al PROVEEDOR si detecta cualquier uso indebido o no autorizado del certificado. EL CLIENTE podrá dar por terminado el servicio de manera inmediata y sin restricciones en caso de detectar violaciones a los términos establecidos. Se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes para la reparación de perjuicios causados por el mal uso del certificado, pudiendo exigir la rendición de cuentas sobre el uso del certificado durante el período de vigencia del servicio.