



Última modificación: 10 de abril de 2025

Introducción

El siguiente texto de las Condiciones de Uso (en adelante, "Acuerdo" y/o "Condiciones", "Condiciones Generales") está dirigido a un círculo no especificado de personas, usuarios del sitio web en Internet: <https://app.docupedia.ai> y otros sitios web del proyecto (en adelante, el "Sitio Web"), así como a los usuarios de los productos y servicios ofrecidos en el Sitio Web (en adelante, los "Servicios"), con la excepción de los servicios prestados dentro de un contrato escrito por separado, y se rige por los términos de este Acuerdo entre usted (el usuario del sitio web y el destinatario de los servicios) y nosotros, la empresa AGENCIA360 SAS, (en lo sucesivo, la "Compañía", la "Administración del sitio web", "nosotros" o "nos").

Este Acuerdo es una oferta pública en el sentido de la legislación vigente de Colombia. La ejecución por parte de las personas de las acciones concluyentes especificadas en este documento, y destinadas a utilizar el sitio web y recibir los servicios, se considera una aceptación incondicional (aceptación) de todas las disposiciones de este Acuerdo. El Usuario del Sitio Web y el destinatario de los Servicios reconoce que la aceptación del Acuerdo es equivalente a la firma y celebración del Acuerdo en los términos establecidos en este Acuerdo.

Para los Servicios prestados, docupedia.ai es una marca registrada por la empresa AGENCIA360 SAS

Los datos del proveedor de servicios específico se indicarán en el recibo electrónico, la factura del sistema de pago o la factura emitida a su nombre.

Las Condiciones Generales constituyen un acuerdo legalmente vinculante para la prestación de los Servicios y el uso del Sitio Web.

Aceptación de los Términos de Uso

(1) **AGENCIA 360 SAS**, una empresa debidamente constituida y existente con arreglo a la legislación de Colombia, con domicilio social en Calle 181 C 13 91 Bloque 2 602, Bogotá, Colombia, número de identificación fiscal 901781139-3, en adelante, "Proveedor" o "Empresa".

(2) **[EL CLIENTE]**, sociedad debidamente constituida y existente conforme a las leyes de Colombia en adelante, "Cliente" o "Suscriptor".

Estos términos de uso son registrados por y entre el **Cliente** y el **Proveedor**.

Fondo

(A) El Proveedor ha desarrollado y opera una plataforma de software como servicio diseñada para la gestión documental corporativa que proporciona funciones para la búsqueda de información sobre documentos corporativos a empresas y organizaciones (el "Servicio").

(B) El Proveedor desea poner el Servicio a disposición de los suscriptores mediante suscripción bajo los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo.

(C) El Suscriptor requiere acceso a una solución de software confiable y eficiente para respaldar sus fines comerciales.

(D) Las partes desean establecer los términos y condiciones bajo los cuales el Proveedor proporcionará el Servicio al Suscriptor por suscripción.

Este Acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de Colombia, asegurando el cumplimiento de todas las regulaciones colombianas aplicables, incluidos los requisitos de protección de datos bajo la Ley 1581 de 2012.

1. Definiciones

1.1 Afiliado significa, con respecto a cualquier parte, cualquier entidad que directa o indirectamente controle, sea controlada o esté bajo control común con dicha parte.

1.2 Acuerdo significa este Acuerdo de suscripción de SaaS, incluidos todos los anexos, anexos y enmiendas al mismo.

1.3 Usuario autorizado significa una persona autorizada por el Suscriptor para acceder y utilizar el Servicio bajo los términos de este Acuerdo, hasta el número máximo especificado en el Plan de Suscripción aplicable.

1.4 Datos del Cliente significa todos los datos, información y contenido cargados, transmitidos o puestos a disposición por el Suscriptor o los Usuarios Autorizados a través del Servicio.

1.5 Información confidencial significa cualquier información no pública, patentada o confidencial divulgada por una parte a la otra, ya sea oralmente, por escrito o de cualquier otra forma, incluidos, entre otros, datos técnicos, información comercial y datos de clientes.

1.6 Documentación significa los manuales de usuario, manuales técnicos y cualquier otro material proporcionado por el Proveedor, en forma impresa, electrónica o de otro tipo, que describa la instalación, operación, uso o especificaciones técnicas del Servicio.

1.7 Fecha de entrada en vigor se refiere a la fecha en la que ambas partes ejecutan este Acuerdo o la fecha en la que el Suscriptor accede por primera vez al Servicio, lo que ocurra primero.

1.8 Derechos de propiedad intelectual significa todos los derechos de propiedad intelectual en todo el mundo, incluidos, entre otros, patentes, derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales y conocimientos técnicos.

1.9 Se entiende por Datos Personales cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, según se define en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

1.10 Servicio significa la plataforma de software como servicio proporcionada por el Proveedor para cubrir la necesidad del Suscriptor, incluidas todas las características, funcionalidades y servicios relacionados como se describe en este Acuerdo y la Documentación.

1.11 Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA significa los compromisos de nivel de servicio y los estándares de desempeño establecidos en este Acuerdo con respecto a la disponibilidad y el rendimiento del Servicio.

1.12 Tarifas de suscripción se refiere a las tarifas pagaderas por el Suscriptor por el acceso y el uso del Servicio según lo establecido en este Acuerdo.

1.13 Plan de suscripción se refiere al paquete de servicios específico seleccionado por el Suscriptor, incluido el número de Usuarios autorizados, los límites de almacenamiento y otros parámetros de servicio.

1.14 Plazo de suscripción significa el plazo inicial de este Acuerdo y cualquier plazo de renovación especificado en el mismo.

1.15 Tercero significa cualquier persona o entidad que no sea el Proveedor o el Suscriptor.

1.16 Tiempo de actividad significa el porcentaje de tiempo durante un mes determinado que el Servicio está operativo y accesible para los Usuarios autorizados, calculado de acuerdo con el SLA.

2. Servicios

2.1 Descripción del servicio. El Proveedor proporcionará al Suscriptor acceso a una plataforma de software basada en la nube diseñada para operaciones comerciales generales y mejora de la productividad (el "**Servicio**"). El Servicio permite a los usuarios administrar, organizar y optimizar varios procesos administrativos y comerciales a través de una interfaz basada en web accesible a través de navegadores de Internet estándar.

2.2 Características principales. El Servicio incluye las siguientes características y funcionalidades principales:

- (a) Administración de usuarios y controles de acceso que permiten al suscriptor crear y administrar cuentas de usuario dentro de los límites de usuarios autorizados.
- (b) Capacidades de almacenamiento y gestión de datos para información y documentos empresariales.
- (c) Herramientas básicas de informes y análisis para realizar un seguimiento de las métricas de uso y rendimiento.
- (d) Capacidades de integración con aplicaciones y servicios empresariales comunes de terceros.

2.3 Prestación de servicios. El Servicio se entregará como una solución de software alojada accesible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sujeto al mantenimiento programado y al Acuerdo de Nivel de Servicio establecido en la Sección 10.

2.4 Actualizaciones y mejoras. El Proveedor puede, a su entera discreción, modificar, actualizar o mejorar el Servicio de vez en cuando. Dichas modificaciones no reducirán materialmente la funcionalidad principal del Servicio durante el Período de suscripción.

2.5 Documentación. El Proveedor pondrá a disposición del Suscriptor la documentación estándar del usuario y los recursos de ayuda en línea razonablemente necesarios para el uso del Servicio por parte del Suscriptor.

2.6 Limitaciones del servicio. El Servicio se proporciona sobre una base de infraestructura compartida. El Proveedor se reserva el derecho de implementar límites de uso razonables y políticas de uso justo para garantizar un rendimiento óptimo para todos los suscriptores.

3. Plazo de suscripción

3.1 El Plazo de suscripción inicial comenzará en la Fecha de firma de la oferta comercial y continuará durante un período de doce (12) meses, a menos que se rescinda antes de acuerdo con las disposiciones de este documento.

3.2 Este Acuerdo se renovará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) mes cada uno (cada uno un "**Período de renovación**") a menos que cualquiera de las partes notifique por escrito la no renovación a la otra parte.

3.3 Cualquiera de las partes puede optar por no renovar este Acuerdo mediante un aviso por escrito de no renovación de acuerdo con la cláusula 3.2, en cuyo caso este Acuerdo terminará al final del Plazo de Suscripción o Período de Renovación vigente en ese momento.

3.4 El Proveedor puede modificar los términos de este Acuerdo para cualquier Plazo de Renovación proporcionando al Suscriptor un aviso por escrito con al menos sesenta (60) días de anticipación antes del comienzo de dicho Plazo de Renovación. Si el Suscriptor no está de acuerdo con los términos modificados, el Suscriptor puede rescindir este Acuerdo mediante notificación por escrito al Proveedor dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la notificación de las modificaciones propuestas.

3.5 El Plazo de suscripción y los Términos de renovación se denominarán colectivamente el "**Plazo**" de este Acuerdo.

4. Tarifas y pago

4.1 Cuotas de suscripción. El Suscriptor acepta pagar las tarifas de suscripción establecidas en el Plan de suscripción aplicable seleccionado por el Suscriptor (las "**Tarifas de suscripción**"). Las Tarifas de Suscripción actuales son las que constan en la oferta comercial aceptada por el cliente.

4.2 Condiciones de pago. Las tarifas de suscripción se pagan mensualmente por adelantado. El primer pago vence al momento de la firma de la oferta comercial, y los pagos posteriores vencen el mismo día calendario de cada mes a partir de entonces.

4.3 Métodos de pago. El Suscriptor puede pagar las Tarifas de suscripción con tarjeta de crédito, transferencia bancaria u otros métodos de pago aceptados por el Proveedor. El Proveedor se reserva el derecho de modificar los métodos de pago aceptados mediante notificación por escrito al Suscriptor con treinta (30) días de anticipación.

4.4 Pago automático. Si el Suscriptor elige pagar con tarjeta de crédito, el Suscriptor autoriza al Proveedor a cargar automáticamente a la tarjeta de crédito designada las Tarifas de suscripción

recurrentes. El suscriptor es responsable de mantener la información de pago actualizada y válida.

4.5 Pago atrasado. Si no se recibe algún pago dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de vencimiento, el Proveedor puede cobrar un cargo por pago atrasado del uno y medio por ciento (1.5%) por mes sobre el monto pendiente. El Proveedor puede suspender el acceso al Servicio si el pago permanece pendiente durante más de treinta (30) días.

4.6 Impuestos. Las tarifas de suscripción no incluyen todos los impuestos, aranceles y cargos gubernamentales aplicables. El Suscriptor es responsable del pago de todos esos impuestos, excepto los impuestos basados en los ingresos netos del Proveedor. En Colombia, los impuestos aplicables, incluido el IVA (IVA), se agregarán a las Tarifas de Suscripción según lo exija la ley.

4.7 Ajustes de tarifas. El Proveedor puede ajustar las Tarifas de suscripción mediante notificación por escrito al Suscriptor con sesenta (30) días de anticipación. Cualquier aumento de la tarifa entrará en vigor al comienzo del siguiente Período de suscripción después de dicho aviso.

4.8 Reembolsos. Las Tarifas de Suscripción no son reembolsables, excepto según lo dispuesto expresamente en este documento, o según lo exijan las leyes colombianas aplicables de protección al consumidor.

5. Licencias de usuario

5.1 Usuarios autorizados. El Suscriptor tiene derecho a designar a personas como Usuarios Autorizados con las limitaciones que estén reflejadas en la oferta comercial aceptada. Cada Usuario autorizado debe ser un empleado, contratista o agente del Suscriptor que requiera acceso al Servicio para fines comerciales del Suscriptor.

5.2 Creación de cuentas de usuario. El Suscriptor será responsable de crear cuentas de usuario para cada Usuario autorizado y garantizar que toda la información de la cuenta sea precisa y esté actualizada. Cada Usuario Autorizado debe tener una credencial de inicio de sesión única y no puede compartir credenciales de acceso con ninguna otra persona.

5.3 Restricciones de acceso de usuarios. Los Usuarios autorizados solo pueden acceder y utilizar el Servicio de acuerdo con los términos de este documento y para los fines comerciales legítimos del Suscriptor. El Suscriptor se asegurará de que todos los Usuarios Autorizados cumplan con las disposiciones de uso aceptable establecidas en la Sección 6 de este Acuerdo.

5.4 Agregar usuarios. El Suscriptor puede solicitar aumentar el número de Usuarios Autorizados mediante notificación por escrito al Proveedor. Las licencias de usuario adicionales estarán sujetas a los precios vigentes en ese momento del Proveedor y deben pagarse por adelantado de forma prorrataada durante el resto del Período de suscripción vigente en ese momento.

5.5 Eliminar usuarios. El Suscriptor puede reducir el número de Usuarios Autorizados en cualquier momento durante el Plazo de Suscripción mediante notificación por escrito al Proveedor. Las licencias de usuario eliminadas permanecerán activas hasta el final del Período de suscripción vigente en ese momento, y no se proporcionarán reembolsos ni créditos por partes no utilizadas de licencias de usuario prepagadas.

5.6 Intransferibilidad de la licencia de usuario. Las licencias de usuario no son transferibles y no pueden compartirse, asignarse ni sublicenciarse a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito del Proveedor.

5.7 Responsabilidad del suscriptor. El Suscriptor será totalmente responsable de todas las actividades realizadas por sus Usuarios Autorizados y se asegurará de que el acceso de cada Usuario Autorizado se cancele inmediatamente después de que dicha persona deje de ser empleada o afiliada al Suscriptor.

6. Obligaciones del usuario

6.1 Cumplimiento general. El Suscriptor utilizará el Servicio de acuerdo con este documento, todas las leyes y regulaciones aplicables de Colombia y la Documentación proporcionada por el Proveedor.

6.2 Solo uso autorizado. El Suscriptor se asegurará de que solo los Usuarios Autorizados accedan y utilicen el Servicio, y que cada Usuario Autorizado cumpla con los términos de este Acuerdo.

6.3 Seguridad de la cuenta. El Suscriptor es responsable de mantener la confidencialidad de todas las credenciales de inicio de sesión y notificará inmediatamente al Proveedor de cualquier acceso o uso no autorizado del Servicio.

6.4 Precisión de los datos. El Suscriptor se asegurará de que todos los Datos del Cliente cargados o procesados a través del Servicio sean precisos, completos y no violen los derechos de terceros.

6.5 Actividades prohibidas. El Suscriptor no deberá, y se asegurará de que los Usuarios Autorizados no:

- (a) Usar el Servicio para cualquier propósito ilegal o en violación de las leyes o regulaciones aplicables;
- (b) Intentar obtener acceso no autorizado al Servicio o sus sistemas o redes relacionados;
- (c) Transmitir cualquier virus, malware u otro código dañino a través del Servicio;
- (d) Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar derivar el código fuente del Servicio;
- (e) Eliminar, alterar u ocultar cualquier aviso de propiedad en el Servicio;
- (f) Utilizar el Servicio para transmitir comunicaciones comerciales no solicitadas o spam;
- (g) Interferir o interrumpir la integridad o el rendimiento del Servicio.

6.6 Límites de uso. El Suscriptor no excederá los límites de uso especificados en el Plan de suscripción aplicable y actualizará de inmediato a un plan superior si se requiere capacidad adicional.

6.7 Cooperación. El Suscriptor proporcionará una cooperación razonable al Proveedor en relación con cualquier medida de mantenimiento, soporte o seguridad relacionada con el Servicio.

6.8 Monitoreo de cumplimiento. El Proveedor puede monitorear el uso del Servicio por parte del Suscriptor para garantizar el cumplimiento de este Acuerdo, siempre que dicho monitoreo cumpla con las leyes de privacidad colombianas aplicables.

7. Propiedad intelectual

7.1 Derechos de propiedad intelectual del proveedor. El Proveedor conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre el Servicio, incluido todo el software, la tecnología, la documentación, los procesos, las ideas, los conocimientos técnicos y otra propiedad intelectual utilizada para proporcionar el Servicio.

7.2 Concesión de licencia al suscriptor. Sujeto a los términos de este Acuerdo, el Proveedor otorga al Suscriptor una licencia no exclusiva, intransferible y revocable durante el Período de suscripción para acceder y utilizar el Servicio únicamente para fines comerciales internos del Suscriptor y de acuerdo con la Documentación.

7.3 Restricciones de licencia. El Suscriptor no deberá, y no permitirá que ningún tercero: (i) copie, modifique, adapte, altere, traduzca o cree trabajos derivados del Servicio; (ii) realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar o intentar derivar el código fuente del Servicio; (iii) distribuir, licenciar, sublicenciar, vender, alquilar, arrendar o transferir de otro modo los derechos del Servicio; o (iv) eliminar o alterar cualquier aviso o etiqueta de propiedad en el Servicio.

7.4 Propiedad de los datos del cliente. El Suscriptor conserva todos los derechos, títulos e intereses sobre todos los datos, la información y el contenido enviados, cargados o puestos a disposición por el Suscriptor a través del Servicio ("Datos del Cliente").

7.5 Concesión de licencia para datos de clientes. El Suscriptor otorga al Proveedor una licencia no exclusiva, mundial y libre de regalías para usar, copiar, almacenar, transmitir y mostrar los Datos del Cliente únicamente en la medida necesaria para proporcionar el Servicio al Suscriptor.

7.6 Retroalimentación. Cualquier sugerencia, solicitud de mejora, comentario u otras recomendaciones proporcionadas por el Suscriptor en relación con el Servicio serán propiedad del Proveedor, y el Proveedor puede usar dichos comentarios sin restricción ni compensación para el Suscriptor.

7.7 Materiales de terceros. El Servicio puede incluir software, datos u otros materiales de terceros sujetos a términos de licencia separados, que regirán el uso de dichos materiales de terceros.

8. Protección de datos y privacidad

8.1 Procesamiento de datos. El Proveedor procesará los Datos del Cliente únicamente con el fin de proporcionar el Servicio al Suscriptor y de acuerdo con este Acuerdo. El Proveedor no utilizará los Datos del Cliente para ningún otro propósito sin el consentimiento previo por escrito del Suscriptor.

8.2 Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Colombia. Ambas partes reconocen y acuerdan cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley 1581 de 2012 y su reglamento, incluido el Decreto 1377 de 2013.

8.3 Relación entre el responsable del tratamiento y el encargado del tratamiento. El Suscriptor actúa como controlador de datos para cualquier Dato personal procesado a través del Servicio, y el Proveedor actúa como procesador de datos. El Proveedor procesará los Datos Personales solo siguiendo instrucciones documentadas del Suscriptor.

8.4 Medidas de seguridad de datos. El Proveedor implementará y mantendrá las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente contra el acceso, alteración, divulgación o destrucción no autorizados, que incluyen:

Cifrado de datos en tránsito y en reposo utilizando protocolos estándar de la industria.

Controles de acceso que limitan el acceso a los Datos del Cliente solo al personal autorizado.

Evaluaciones periódicas de seguridad y monitoreo de la infraestructura del Servicio.

Procedimientos de respuesta a incidentes para posibles violaciones de datos o incidentes de seguridad.

8.5 Localización y transferencia de datos. El Proveedor puede almacenar y procesar los Datos del Cliente en servidores ubicados fuera de Colombia, siempre que dichas transferencias cumplan con las leyes colombianas de protección de datos aplicables e incluyan las salvaguardias adecuadas para las transferencias internacionales de datos.

8.6 Notificación de violación de datos. En caso de un incidente de seguridad que pueda comprometer los Datos del Cliente, el Proveedor notificará al Suscriptor dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a tener conocimiento de dicho incidente y cooperará con el Suscriptor en cualquier notificación requerida a las autoridades de protección de datos o a las personas afectadas.

8.7 Derechos de los interesados. El Proveedor proporcionará asistencia razonable al Suscriptor para responder a las solicitudes de los interesados que ejerzan sus derechos en virtud de la ley colombiana de protección de datos, incluidos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

8.8 Retención y eliminación de datos. El Proveedor conservará los Datos del Cliente solo durante el tiempo necesario para proporcionar el Servicio. Tras la rescisión de este Acuerdo, el Proveedor deberá, a elección del Suscriptor, devolver o eliminar de forma segura todos los Datos del Cliente dentro de los treinta (30) días, excepto cuando la ley aplicable exija la retención.

8.9 Subprocesadores. El Proveedor puede contratar subprocesadores externos para ayudar a proporcionar el Servicio, siempre que dichos subprocesadores estén sujetos a obligaciones de protección de datos sustancialmente similares a las contenidas en este Acuerdo.

8.10 Política de privacidad. El Proveedor mantendrá una política de privacidad actualizada que describa sus prácticas de procesamiento de datos, que se pondrá a disposición del Suscriptor cuando lo solicite.

9. Confidencialidad

9.1 Cada parte reconoce que puede tener acceso a cierta información confidencial de la otra parte. **"Información confidencial"** significa toda la información no pública, de propiedad o confidencial divulgada por una parte a la otra parte, ya sea oralmente o por escrito, ya sea marcada, designada o identificada de otra manera como "confidencial", incluidos, entre otros,



datos técnicos, secretos comerciales, conocimientos técnicos, investigación, planes de productos, productos, servicios, clientes, listas de clientes, mercados, software, desarrollos, invenciones, procesos, fórmulas, tecnología, diseños, dibujos, ingeniería, información de configuración de hardware, marketing, finanzas u otra información comercial.

9.2 Cada parte se compromete a: (i) mantener y mantener la Información Confidencial de la otra parte en estricta confidencialidad; (ii) no divulgar dicha Información Confidencial a terceros sin el consentimiento previo por escrito de la parte divulgadora; y (iii) no utilizar dicha Información Confidencial para ningún otro propósito que no sea evaluar y participar en discusiones sobre una posible relación comercial o cumplir con las obligaciones en virtud de este Acuerdo.

9.3 Las obligaciones establecidas en la cláusula 9.2 no se aplicarán a ninguna Información Confidencial que: (i) sea o llegue a ser de conocimiento público sin incumplimiento de este Acuerdo por parte de la parte receptora; (ii) es legítimamente conocido por la parte receptora antes de la divulgación sin ninguna obligación de confidencialidad; (iii) es recibido legítimamente por la parte receptora de un tercero sin incumplimiento de ninguna obligación de confidencialidad; o (iv) es desarrollado de forma independiente por la parte receptora sin el uso o referencia a la Información Confidencial de la parte divulgadora.

9.4 Cada parte puede divulgar Información confidencial si así lo exige la ley o una orden judicial, siempre que la parte receptora notifique por escrito a la parte divulgadora de dicho requisito antes de la divulgación y coopere con la parte divulgadora en la búsqueda de una orden de protección u otro recurso apropiado.

Tras la terminación de este Acuerdo, cada parte devolverá o destruirá de inmediato todos los documentos, materiales y otras manifestaciones tangibles de la Información Confidencial de la otra parte y todas las copias de esta en su posesión o control.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta sección sobrevivirán a la terminación de este Acuerdo y continuarán por un período de tres (3) años después de dicha terminación.

10. Acuerdo de nivel de servicio

10.1 Disponibilidad del servicio. El Proveedor hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que el Servicio esté disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, excepto por el mantenimiento planificado y las circunstancias fuera del control razonable del Proveedor.

10.2 Compromiso de tiempo de actividad. El Proveedor se compromete a mantener un tiempo de actividad mínimo del Servicio del noventa y nueve por ciento (99%) durante cada mes calendario, calculado como el porcentaje de tiempo que el Servicio está disponible y accesible para los Usuarios autorizados durante dicho mes ("**Tiempo de actividad mensual**").

10.3 Mantenimiento planificado. El Proveedor puede realizar un mantenimiento programado en el Servicio durante las horas de menor actividad, que se excluirán de los cálculos de tiempo de actividad. El Proveedor proporcionará al Abonado un aviso con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre cualquier mantenimiento planificado que pueda afectar la disponibilidad del Servicio.

10.4 Estándares de desempeño. El Servicio deberá cumplir con los siguientes estándares de desempeño en condiciones normales de operación:

El tiempo de respuesta del sistema para operaciones estándar no debe exceder los cinco (5) segundos en condiciones normales de carga. Los tiempos para el procesado de los documentos no debe exceder de los cinco (5) minutos en condiciones normales de carga.

Los procedimientos de copia de seguridad de los datos se realizarán diariamente para garantizar la integridad y disponibilidad de los datos. En caso de tener que recurrir a la recuperación de datos a partir de copias de seguridad no se podrá recuperar la información introducida desde la última copia de seguridad (máximo 24 horas).

Las medidas de seguridad se mantendrán de acuerdo con las prácticas estándar de la industria para la protección de datos.

10.5 Créditos de nivel de servicio. Si el Tiempo de Actividad Mensual cae por debajo del compromiso del noventa y nueve por ciento (99%) en cualquier mes calendario, el Suscriptor puede solicitar créditos de nivel de servicio equivalentes al cinco por ciento (5%) de las Tarifas de Suscripción mensuales para ese mes.

10.6 Proceso de solicitud de crédito. Para recibir créditos de nivel de servicio, el Suscriptor debe enviar una solicitud por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores al final del mes correspondiente, incluida la documentación razonable de la falta de disponibilidad del Servicio. Los créditos se aplicarán a la factura del mes siguiente.

10.7 Remedio exclusivo. Los créditos de nivel de servicio proporcionados en esta Sección constituyen el único y exclusivo recurso del Suscriptor por cualquier incumplimiento por parte del Proveedor del Acuerdo de Nivel de Servicio.

10.8 Excepciones. El Acuerdo de Nivel de Servicio no se aplica a la falta de disponibilidad del Servicio causada por:

Factores fuera del control razonable del Proveedor, incluidos eventos de fuerza mayor, fallas del proveedor de servicios de Internet o interrupciones del servicio de terceros.

Incumplimiento de este Acuerdo por parte del Suscriptor o uso indebido del Servicio.

Equipo, software, conexiones de red u otra tecnología del Suscriptor.

Mantenimiento programado realizado de acuerdo con la Sección 10.3.

11. Soporte y mantenimiento

11.1 El Proveedor proporcionará soporte técnico para el Servicio durante el horario comercial normal (de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., hora colombiana), excluyendo los días festivos nacionales colombianos.

11.2 El Suscriptor puede solicitar soporte técnico enviando tickets de soporte a través del portal de soporte designado del Servicio, en caso de que esté activo este servicio o bien enviando un correo electrónico a la dirección de soporte proporcionada por el Proveedor: soporte@agencia360.io.

11.3 El Proveedor hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder a las solicitudes de soporte dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la recepción, dando prioridad a los problemas que afecten materialmente la disponibilidad o la funcionalidad principal del Servicio.

11.4 El Proveedor se reserva el derecho de realizar un mantenimiento programado en el Servicio, siempre que el Proveedor notifique al Suscriptor con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación sobre cualquier mantenimiento programado que pueda resultar en la interrupción del Servicio.

11.5 El mantenimiento programado se realizará durante las horas de menor actividad cuando sea razonablemente posible, generalmente entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m., hora colombiana, los fines de semana.

11.6 El Proveedor puede realizar un mantenimiento de emergencia sin previo aviso si es necesario para mantener la seguridad, estabilidad o disponibilidad del Servicio, y notificará al Suscriptor tan pronto como sea razonablemente posible después de que comience dicho mantenimiento.

11.7 Los servicios de soporte se limitan a cuestiones directamente relacionadas con la funcionalidad del Servicio y no incluyen capacitación, personalización o asistencia con los procesos comerciales del Suscriptor o integraciones de terceros, a menos que se acuerde específicamente por escrito.

11.8 Las obligaciones de soporte del Proveedor dependen de que el Suscriptor proporcione descripciones claras y detalladas de cualquier problema encontrado y una cooperación razonable en los esfuerzos de resolución de problemas.

12. Terminación

12.1 Terminación por cualquiera de las partes. Cualquiera de las partes puede rescindir este Acuerdo en cualquier momento mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación a la otra parte.

12.2 Terminación por causa. Cualquiera de las partes puede rescindir este Acuerdo inmediatamente después de una notificación por escrito si:

- (a) la otra parte incumple materialmente este Acuerdo y no subsana dicho incumplimiento dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción de la notificación por escrito del incumplimiento;
- (b) la otra parte se declara insolvente, realiza una cesión en beneficio de los acreedores o queda sujeta a un procedimiento concursal o similar; o
- (c) El Suscriptor no paga las Tarifas de suscripción a su vencimiento y dicho incumplimiento continúa durante quince (15) días después de la notificación por escrito.

12.3 Efecto de la terminación. A la terminación de este Acuerdo:

- (a) El derecho del Suscriptor a acceder y utilizar el Servicio cesará inmediatamente;
- (b) El Proveedor dejará de proporcionar el Servicio al Suscriptor;
- (c) todas las Tarifas de Suscripción pendientes vencerán y serán pagaderas de inmediato; y
- (d) cada parte devolverá o destruirá toda la Información Confidencial de la otra parte en su posesión o control.

12.4 Devolución y eliminación de datos. Dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación:

- (a) El Proveedor pondrá a disposición del Suscriptor, previa solicitud por escrito, una exportación de los Datos del Cliente del Suscriptor en un formato estándar;
- (b) después de dicho período de treinta (30) días, el Proveedor puede eliminar todos los Datos del Cliente de sus sistemas y no tendrá la obligación de mantener o proporcionar acceso a dichos datos; y
- (c) El Proveedor proporcionará una confirmación por escrito de la eliminación de datos a solicitud del Suscriptor.

12.5 Supervivencia. Las disposiciones de las Secciones 7 (Propiedad Intelectual), 8 (Protección de Datos y Privacidad), 9 (Confidencialidad), 14 (Limitación de Responsabilidad), 15 (Indemnización), 17 (Ley Aplicable y Jurisdicción) y esta Sección 12 sobrevivirán a la terminación de este Acuerdo.

12.6 No hay reembolsos. Salvo que se indique expresamente en este Acuerdo, todas las Tarifas de suscripción pagadas no son reembolsables al momento de la terminación.

13. Garantías y exenciones de responsabilidad

13.1 Garantías del proveedor. El Proveedor declara y garantiza que:

- (a) el Servicio se ajustará sustancialmente a la Documentación proporcionada por el Proveedor;
- (b) El Proveedor hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que el Servicio esté disponible de acuerdo con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecido en la Sección 10.

13.2 Garantías del suscriptor. El Suscriptor declara y garantiza que:

- (a) su uso del Servicio cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables de Colombia;
- (b) posee o tiene los derechos necesarios sobre todos los Datos del Cliente cargados o procesados a través del Servicio.

13.3 No hay garantía de resultados. El Proveedor no garantiza que el Servicio cumplirá con los requisitos específicos del Suscriptor o que el funcionamiento del Servicio será ininterrumpido o libre de errores.

14. Limitación de responsabilidad

14.1 Límite de responsabilidad total. A excepción de las exclusiones establecidas en la cláusula 14.2, la responsabilidad total agregada del Proveedor ante el Suscriptor por todas las reclamaciones que surjan en virtud de este Acuerdo o en relación con él, ya sea por contrato, agravio o de otro modo, no excederá el monto total de las Tarifas de Suscripción pagadas por el Suscriptor al Proveedor en los doce (12) meses inmediatamente anteriores al evento que dio lugar a la reclamación.

14.2 Exclusiones del límite de responsabilidad. Las limitaciones de responsabilidad de la cláusula 14.1 no se aplicarán a: (i) negligencia grave o mala conducta intencional del Proveedor; (ii) el incumplimiento por parte del Proveedor de las obligaciones de confidencialidad en virtud

de este Acuerdo; (iii) la violación de los Derechos de Propiedad Intelectual del Suscriptor por parte del Proveedor;

14.3 Exclusión de daños consecuentes. En ningún caso el Proveedor será responsable de ningún daño indirecto, incidental, especial, consecuente o punitivo, incluidos, entre otros, la pérdida de ganancias, la pérdida de datos, la pérdida de uso, la pérdida de buena voluntad o la interrupción del negocio, independientemente de la teoría de responsabilidad y si el Proveedor ha sido advertido o no de la posibilidad de tales daños.

14.4 Fracaso del propósito esencial. Las limitaciones y exclusiones de esta cláusula 14 se aplicarán incluso si cualquier recurso limitado no cumple con su propósito esencial.

14.5 Reconocimiento del suscriptor. El Suscriptor reconoce que las Tarifas de Suscripción reflejan la asignación de riesgos establecida en este Acuerdo y que el Proveedor no celebraría este Acuerdo sin estas limitaciones de su responsabilidad.

15. Indemnización

15.1 Indemnización del proveedor. El Proveedor defenderá, indemnizará y eximirá de responsabilidad al Suscriptor y a sus funcionarios, directores, empleados y agentes de y contra todos y cada uno de los reclamos, daños, pérdidas, costos y gastos de terceros (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan o estén relacionados con:

- (a) Cualquier reclamo de que el Servicio, cuando se utiliza de acuerdo con este Acuerdo, infringe cualquier patente, derecho de autor, marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual de un tercero;
- (b) incumplimiento material de este Acuerdo por parte del Proveedor;
- (c) Negligencia grave o mala conducta intencional del Proveedor en la prestación del Servicio.

15.2 Indemnización del suscriptor. El Suscriptor defenderá, indemnizará y eximirá de responsabilidad al Proveedor y a sus funcionarios, directores, empleados y agentes de y contra todos y cada uno de los reclamos, daños, pérdidas, costos y gastos de terceros (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan o estén relacionados con:

- (a) El uso del Servicio por parte del Suscriptor en violación de este Acuerdo o de la ley aplicable;
- (b) Cualquier dato del cliente proporcionado por el suscriptor, incluidas las reclamaciones de infracción, violación de los derechos de privacidad o violación de la confidencialidad;
- (c) incumplimiento material de este Acuerdo por parte del Suscriptor;
- (d) Negligencia grave o mala conducta intencional del Suscriptor.

15.3 Procedimientos de indemnización. La parte indemnizada deberá:

- (a) Notificar de inmediato a la parte indemnizadora por escrito de cualquier reclamo sujeto a indemnización;
- (b) Otorgar a la parte indemnizadora el control exclusivo de la defensa y resolución de dicho reclamo;

(c) Proporcionar una cooperación razonable en la defensa de dicho reclamo a expensas de la parte indemnizadora.

15.4 Limitaciones. Las obligaciones de la parte indemnizadora en virtud de esta Sección 15 no se aplicarán en la medida en que surja un reclamo de la modificación del Servicio por parte de la parte indemnizada o la combinación del Servicio con productos o servicios de terceros no aprobados por la parte indemnizadora.

16. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo si dicho incumplimiento o retraso resulta de circunstancias fuera de su control razonable, incluidos, entre otros, casos fortuitos, desastres naturales, guerra, terrorismo, disturbios civiles, acciones gubernamentales, huelgas laborales, epidemias, pandemias, incendios, inundaciones, terremotos o fallas en los servicios de telecomunicaciones o Internet ("Evento de **fuerza mayor**").

La parte afectada por un evento de fuerza mayor notificará de inmediato a la otra parte por escrito la ocurrencia de dicho evento, incluidos los detalles de la naturaleza del evento y su duración prevista.

La parte afectada hará todos los esfuerzos razonables para mitigar los efectos del Evento de Fuerza Mayor y reanudar el cumplimiento de sus obligaciones tan pronto como sea razonablemente posible.

Si un Evento de Fuerza Mayor continúa durante más de sesenta (60) días consecutivos, cualquiera de las partes puede rescindir este Acuerdo mediante notificación por escrito con treinta (30) días de anticipación a la otra parte.

Durante el período de un Evento de Fuerza Mayor que afecte la capacidad del Proveedor para prestar el Servicio, las obligaciones de pago del Suscriptor se suspenderán de forma prorrteada durante el período durante el cual el Servicio no esté disponible.

Esta cláusula de fuerza mayor no eximirá a ninguna de las partes de las obligaciones de pago que se acumularon antes de que ocurriera el evento de fuerza mayor.

17. Ley aplicable y jurisdicción

Este Acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.

Cualquier disputa, controversia o reclamo que surja de o esté relacionado con este Acuerdo, o el incumplimiento, terminación o invalidez del mismo, estará sujeto a la **jurisdicción exclusiva** de los tribunales competentes de Colombia.

Las partes consienten irrevocablemente la jurisdicción de los tribunales colombianos y renuncian a cualquier objeción a la fijación de la jurisdicción en dichos tribunales.

Cada parte renuncia irrevocablemente a cualquier derecho a un juicio por jurado en cualquier procedimiento legal que surja de o esté relacionado con este Acuerdo.

Las partes acuerdan que cualquier procedimiento legal se llevará a cabo en español, y cualquier documento que no esté originalmente en español será traducido por un traductor certificado a expensas de la parte que presente dichos documentos.

18. Disposiciones generales

18.1 Acuerdo completo. Este Acuerdo constituye el acuerdo completo entre las partes con respecto al objeto de este y reemplaza todos los acuerdos, entendimientos, negociaciones y discusiones anteriores y contemporáneos, ya sean orales o escritos, de las partes en relación con dicho tema.

18.2 Enmiendas. Este Acuerdo solo puede modificarse mediante un instrumento escrito firmado por ambas partes. Ningún otro acto, documento, uso o costumbre se considerará que enmienda o modifica este Acuerdo.

18.3 Divisibilidad. Si un tribunal de jurisdicción competente considera que alguna disposición de este Acuerdo es inválida, ilegal o inaplicable, las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto, y la disposición inválida se modificará en la medida mínima necesaria para que sea válida y aplicable, conservando al mismo tiempo su intención original.

18.4 Renuncia. Ninguna renuncia a cualquier disposición de este Acuerdo se considerará o constituirá una renuncia a cualquier otra disposición. Ningún incumplimiento o demora por parte de cualquiera de las partes en el ejercicio de cualquier derecho, poder o privilegio en virtud de este Acuerdo operará como una renuncia al mismo.

18.5 Asignación. El Suscriptor no puede ceder, transferir ni delegar ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito del Proveedor. El Proveedor puede ceder este Acuerdo sin consentimiento en relación con una fusión, adquisición o venta de todos o sustancialmente todos sus activos.

18.6 Avisos. Todas las notificaciones requeridas o permitidas en virtud de este Acuerdo se realizarán por escrito y se entregarán por correo electrónico, correo certificado o servicio de mensajería a las direcciones establecidas en los bloques de firma a continuación. Los avisos se considerarán recibidos en el momento de la entrega si se envían por correo electrónico o mensajería, o tres (3) días hábiles después del envío si se envían por correo certificado.

EN FE DE LO CUAL, las partes han ejecutado este Acuerdo a partir de la fecha de aceptación de la oferta comercial vinculante.