

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SAAS "CIFRATO"

A continuación, presentamos los términos y condiciones aplicables a los Usuarios de la Plataforma Tecnológica "Cifrato" en virtud de los cuales, Cifrato S.A.S. (en adelante, la "Compañía") permite el uso y acceso a los Servicios de su Software mediante este instrumento.

Los términos y condiciones describirán la relación contractual entre los Usuarios y la Compañía, sociedad por acciones simplificada constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con Número de Identificación Tributaria No. 901.915.025-1. En ellos explicaremos los derechos y obligaciones que adquieren los Usuarios mediante el uso de los Servicios que presta "Cifrato", por cualquier medio, y las reglas bajo las cuales se mantendrá la relación comercial de manera directa.

Mediante el registro como Usuario, al acceder o utilizar nuestros Servicios, y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes términos y condiciones, los Clientes de Cifrato manifiestan su consentimiento y aceptación sobre los mismos. Si el Cliente no está conforme con estos términos y condiciones, no deberá hacer clic en los enlaces del servicio u otro enlace similar y no deberá acceder ni utilizar de otro modo nuestros Servicios.

De la misma manera, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Usuarios declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes términos y condiciones. En caso de que quien utilice los Servicios de Cifrato lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona garantiza que está plenamente facultada para obligar y/o representar a dicha persona. En caso de no estar facultado, el solicitante responderá personalmente por las obligaciones contraídas de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, y previa solicitud expresa y por escrito del Cliente, la Compañía podrá enviar copia electrónica de los términos y condiciones que se exponen en este instrumento.

1. ¿Qué es Cifrato?

Cifrato es una solución SaaS que utiliza inteligencia artificial para automatizar y optimizar procesos contables, incluyendo la digitalización y extracción de datos de documentos fiscales, la clasificación contable, la validación de cumplimiento normativo y la generación de reportes. Su finalidad es mejorar la eficiencia operativa de las firmas contables, reducir costos y facilitar el cumplimiento de obligaciones fiscales y contables.

2. Definiciones:

"ANS" corresponden a los Acuerdos de Niveles de Servicio a través de los cuales, las Partes acuerdan niveles de disponibilidad, mantenimiento, atención, criticidad de incidentes, entre otros. Los ANS se incorporarán a estos términos y condiciones como Anexo 1.

"Mantenimiento": se entiende como los tiempos de inactividad o interrupciones del Servicio, derivados del mantenimiento técnico, operativo y/o tecnológico que la Compañía requiera realizar y que pueden incluir, pero no se limitan, a: (i) ventanas de mantenimiento realizadas por la Compañía, entendiéndose como la modificación o reparaciones del SaaS; y (ii) mantenimiento de

emergencia, el cual refiere a los mantenimientos críticos no planificados para la seguridad y el desempeño de la configuración del SaaS, sin los cuales los estándares del Servicio no se cumplirían.

“Partes”: significa conjuntamente la Compañía y los Usuarios.

“Persona”: significa cualquier persona natural, sociedad civil o mercantil, patrimonio autónomo, *joint venture*, asociación, compañía, corporación, fundación o cualquier otra entidad con personería jurídica o cualquier otra entidad de gobierno o cualquier nación o subdivisión política de la misma, sea local o extranjera, y cualquier agencia, autoridad, cuerpo regulatorio, corte, banco central o cualquier entidad en el ejercicio de sus facultades ejecutivas, legislativas o judiciales.

“Plan”: significan las diferentes opciones para acceder a los Servicios conforme a la necesidad del Cliente.

“Cifrato”: es la plataforma tecnológica, aplicación o desarrollo informático, independientemente de su denominación, que ofrecerá al Cliente el acceso al Servicio. El nombre de la plataforma tecnológica, su formato y funcionamiento, podrá variar según lo estime conveniente la Compañía.

“Servicios”: significa los servicios de automatización contable mediante el uso de inteligencia artificial.

Este servicio será prestado a través de la modalidad de computación en la nube ofrecido a través de Cifrato y que será accesible de manera remota.

“Tarifas”: se refiere al valor y/o pago a cargo del Cliente que reconoce a la Compañía como contraprestación del uso del Software o de sus Servicios, conforme a las especificaciones descritas en este instrumento.

“Usuarios” y/o “Clientes”: significa aquella Persona que solicita, adquiere y usa el Servicio de Software as a Service que se regula con los presentes términos y condiciones.

3. Objeto, Servicios y especificaciones de los servicios.

3.1 Objeto

Al contratar el Servicio de SaaS, al aceptar los presentes términos y condiciones, al utilizar nuestros Servicios, los Usuarios están contratando libre y voluntariamente un servicio de automatización contable mediante el uso de inteligencia artificial.

La Compañía entrega al Cliente una licencia de uso no exclusiva, no perpetua y no transferible sobre Cifrato para que el Cliente pueda acceder al Servicio. Al otorgar licencia de forma no exclusiva, poseerá el derecho y prerrogativa de licenciar el uso de Cifrato a terceras personas, sin que esto represente o implique un perjuicio o detrimento de los derechos de los Usuarios. Cualquier uso no autorizado podrá generar el pago de perjuicios en favor de la Compañía.

La licencia de uso de Cifrato tendrá la duración del Plan contratado. Transcurrido este período, el servicio se renovará automáticamente por el mismo plazo inicialmente contratado, salvo que el

Cliente manifieste su intención de cancelarlo dentro de los plazos establecidos en el presente documento. En consecuencia, la relación comercial continuará vigente de manera indefinida hasta que alguna de las Partes comunique su decisión de darla por terminada.

Las condiciones del Servicio incluyen estos términos y condiciones, y cualquier otro documento vinculante que esté publicado por la Compañía, en cualquier medio que ésta designe para tal fin, o que se le dé a conocer al Cliente por cualquier otro medio, los cuales estarán disponibles para su consulta.

3.2 Servicio de SaaS y alcance.

La Compañía ofrece un servicio de Software as a Service que se ejecuta en la nube, es decir, que le permite a los Usuarios acceder a las funcionalidades que ofrece Cífrato por medio de las cuentas o sesiones a las que tiene acceso remoto mediante un ordenador o dispositivo móvil conectado a internet. A través de Cífrato, los Usuarios podrán acceder a una variedad de Servicios que incluyen, pero no se limitan a: (i) extracción automatizada de información contenida en documentos fiscales y contables, incluyendo aquellos emitidos por la DIAN; (ii) clasificación inteligente de documentos y datos contables de acuerdo con las categorías y normas aplicables; (iii) validación en tiempo real del cumplimiento normativo y detección de errores o inconsistencias en los registros contables; y (iv) conciliación automática con la información proveniente de la DIAN.

El alcance del Servicio será determinado por el Plan adquirido.

3.3 Condiciones de prestación del Servicio.

El Usuario a través del Software podrá acceder a los siguientes Servicios:

1. Procesamiento e integración de facturas electrónicas en sistemas contables.

- a. El Usuario podrá visualizar las facturas emitidas por la DIAN y por terceros. Cífrato realiza la recopilación de las facturas de manera automática, garantizando su disponibilidad dentro del Software para su procesamiento e integración en los sistemas contables.
- b. Las facturas serán parametrizadas automáticamente dependiendo del ERP contable que utilice el Usuario. Este proceso incluye la lectura e interpretación de los campos relevantes de cada factura y su asignación a variables contables definidas. Esta funcionalidad tiene como finalidad reducir la intervención manual y acelerar el proceso de clasificación contable.
- c. El Usuario podrá acceder a una interfaz donde analiza la información de las facturas, extraída de manera automática, y en caso de ser necesario, podrá completar o realizar ajustes a ciertos campos obligatorios para la correcta contabilización del documento. Esta funcionalidad tiene como finalidad asegurar la precisión de la información antes de su incorporación en el sistema contable.
- d. Una vez verificada, completada y aprobada la información de la factura por el Usuario, esta será enviada automáticamente al ERP contable correspondiente si existe una integración activa, o en caso contrario, exportadas a un archivo en formato Excel para su carga manual en dicho sistema.

- e. Una vez procesadas las facturas, el Usuario tiene la opción de confirmar el acuse de recibo directamente desde el Software. Esta funcionalidad permite cumplir con los requisitos legales exigidos por la DIAN, facilitando así la gestión documental y garantizando el cumplimiento normativo de manera sencilla y centralizada.
2. *[insertar otros servicios que se prestan mediante Cifrato: conciliación con la DIAN, clasificación y organización, análisis y validación]*
3. Cifrato cobrará un valor adicional por cada factura que exceda el límite establecido en el Plan contratado. Este cobro se sumará al valor base de la suscripción y se aplicará conforme a la tarifa vigente del respectivo Plan. El Cliente será notificado previamente sobre cualquier cargo adicional que se genere por este concepto. El valor correspondiente a cada factura adicional podrá ser consultado en la siguiente URL: *[inserta aquí la dirección web correspondiente]*.

En cualquier caso, el alcance del Servicio será determinado por las especificaciones de cada Plan.

3.4 Requisitos para acceder a los Servicios

Para que los Usuarios puedan acceder a los Servicios, deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a. Contar con los recursos necesarios para pagar los Servicios.
- b. El Usuario debe contar con el token de la DIAN.
- c. El Usuario debe tener acceso a un ERP que sea compatible con Cifrato.
- d. El Usuario debe tener acceso al ERP en el que se cargarán las facturas electrónicas, para garantizar la correcta integración y funcionamiento del Servicio.
- e. Todos los requisitos adicionales a los que la Compañía considere necesarios y sean previamente informados a los Usuarios.
- f. Tener la capacidad jurídica para contratar.
- g. Haber leído y aceptado estos términos y condiciones.

3.5 Credenciales de acceso

Con el fin de acceder a Cifrato el Cliente tendrá un usuario y una contraseña de acceso. Estas credenciales de acceso son únicas e intransferibles por lo cual el Cliente se hace responsable por cualquier uso no autorizado que haga un tercero, sea hecho voluntaria o involuntariamente, o de cualquier tercero que pueda acceder a sus credenciales de acceso.

El Cliente se compromete a notificar a Cifrato en forma inmediata, por un medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma, con el fin de que se eliminen de manera inmediata las credenciales de acceso.

3.6 Tarifas y Planes

Las Tarifas y Planes serán actualizados periódicamente y podrán ser consultados en el siguiente enlace: *[insertar URL]*

La Compañía se reserva el derecho a actualizar sus precios de conformidad con su política empresarial, caso en el cual se le comunicará al Cliente, los nuevos precios con el fin de que este decida libremente si quiere continuar con la prestación de los Servicios.

Las Tarifas del Servicio obtenido se mantendrán durante la vigencia del mismo, de modo que los nuevos precios empezarán a aplicar a partir de la nueva vigencia. En caso de no renovar el Servicio, el Cliente deberá notificarlo por escrito a la Compañía con una antelación de *[insertar]* antes del inicio de la nueva vigencia de las Tarifas, si el Cliente no notifica la decisión de no renovar en este término, el Servicio se renovará automáticamente y se entenderá como aceptación de las nuevas Tarifas.

3.7 Método y forma de pago

La Compañía pondrá a disposición del Cliente los siguientes métodos de pago para que el Cliente puede realizar el pago de la Tarifa:

- Transferencia a cuenta bancaria.

El cobro de la Tarifa se liquidará conforme a la periodicidad del Plan adquirido. La Compañía se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente el Servicio, cuando se incumplan los pagos, los plazos y las condiciones de pago.

3.8 Servicios de Soporte.

a. Mantenimiento de Cifrato.

La Compañía se compromete a efectuar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, con la finalidad de evitar posibles errores, fallas o intermitencias en ejecución de la licencia de uso de Cifrato o de corregir sus errores, fallas o intermitencias. En ejecución de la obligación de mantenimiento de Cifrato, la Compañía podrá deshabilitar el acceso y uso a Cifrato para la realización de reparaciones o de mantenimientos que hayan sido programados con una anticipación de veinticuatro (24) horas, o cuando sea requerido razonablemente para garantizar los ANS. Los periodos de mantenimiento en el que Cifrato se encuentre fuera de línea o deshabilitada no podrán afectar en forma alguna los tiempos de inactividad pertinentes y tampoco podrán ser considerados como generadores de perjuicios al Cliente, al considerarlos necesarios para el desarrollo y ejecución de este Contrato.

En condiciones normales, el Servicio estará disponible en los porcentajes acordados en los ANS; sin embargo, el Cliente acepta que pueden llegar a presentarse tiempos de inactividad o interrupciones del Servicio, derivadas del mantenimiento técnico, operativo y/o tecnológico que la Compañía requiera realizar que incluso consistan en mantenimiento de emergencia, el cual se refiere a los mantenimientos críticos no planificados para la seguridad y el desempeño de la configuración de Cifrato, sin los cuales los estándares del Servicio no se cumplirían.

La Compañía podrá efectuar modificaciones o actualizaciones al Servicio, tales como, infraestructura, seguridad, configuraciones técnicas, características de las aplicaciones, incluye actualizaciones destinadas a reflejar cambios en la tecnología.

b. Soporte técnico.

La Compañía proporcionará atención a las fallas de Cifrato de acuerdo con su nivel de criticidad, a través del personal correspondiente. Este equipo estará disponible para responder a las solicitudes enviadas por correo electrónico o mediante los canales de comunicación que la Compañía ponga a disposición del Cliente, en los horarios establecidos en los ANS. Además, cualquier nivel adicional de asistencia ofrecido por la Compañía para los servicios específicos adquiridos por el Cliente estará descrito en estos Términos y Condiciones y sus anexos.

4. Vigencia.

La vigencia de la prestación del Servicio estará determinada por el plazo establecido en el Plan contratado. Al finalizar dicho plazo, la prestación del Servicio se renovará automáticamente por un período equivalente, salvo que cualquiera de las Partes manifieste su intención de no renovarlo, de acuerdo con lo establecido en la Sección 5.

5. Políticas de cancelación.

Los Usuarios que contraten un Plan mensual podrán cancelarlo sin incurrir en cargos adicionales, siempre que notifiquen su decisión con al menos tres (3) meses de anticipación a la fecha en la que desean finalizar el Servicio. Adicionalmente, durante el primer mes de la suscripción, los Usuarios podrán cancelar en cualquier momento sin penalización alguna ni costos adicionales.

En el caso de Planes anuales, los Usuarios disponen del primer mes del Servicio para cancelar sin penalización. Si optan por cancelar dentro de ese plazo, Cifrato realizará un reembolso proporcional correspondiente a los meses restantes del año contratado. Las suscripciones anuales se renovarán automáticamente al término del período vigente, salvo que el Usuario notifique por escrito su intención de no renovar con un mínimo de tres (3) meses de anticipación a la fecha de renovación.

6. Licencia de uso del SaaS

Durante la vigencia de la prestación del Servicio, y salvo disposición en contrario, el Cliente dispondrá de un derecho de uso limitado, no exclusivo, no cedible y oneroso, para acceder y utilizar los Servicios de la Compañía para sus operaciones y gestión interna.

En virtud de esta Licencia de uso, los Usuarios no podrán utilizar los Servicios para finalidades distintas a las ya mencionadas.

De la misma manera, los Usuarios aceptan que la licencia de uso que por esta Sección se enuncia, también puede involucrar el acceso y uso de cualquier funcionalidad adicional que, a mera liberalidad, disponga la Compañía.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente manifiesta inequívocamente que esta licencia de uso no involucra servicios adicionales o conexos que no estén descritos en la **Sección 3.2** de este instrumento ni sobre un tiempo o periodo que exceda a aquel solicitado en alguna de las modalidades de Servicio. Por tanto, una vez termine la vigencia de la prestación de los Servicios, la provisión de estos por parte de la Compañía terminará.

En aras de asegurar una efectiva y adecuada implementación de los Servicios por parte de la Compañía, y de conformidad con lo establecido en la **Sección 3.2** de estos Términos y Condiciones, el Cliente otorga a la Compañía el derecho de acceder, integrar y operar dentro del sistema ERP utilizado por el Cliente, así como de interactuar con los sistemas de la DIAN en nombre del Cliente, exclusivamente para efectos de la prestación de los Servicios, durante la vigencia del Plan contratado.

7. Propiedad y Restricciones del Servicio de Software.

7.1 Derechos de Propiedad Intelectual.

Cada una de las Partes será propietaria exclusiva de todos aquellos derechos de propiedad intelectual de los que sea titular o licenciatario legítimo. Por ello, ninguna de las Partes otorga, de manera implícita o expresa, derecho de propiedad o explotación alguno en relación con cualesquiera derechos de propiedad intelectual de la otra Parte.

Por ende, todos y cualesquiera derechos de propiedad intelectual que fueren utilizados de cualquier forma por las Partes para el desarrollo de la prestación del Servicio, seguirán siendo de titularidad de la Parte a la que dichos derechos de propiedad intelectual pertenecieran, y su utilización para los propósitos del aprovechamiento y prestación del Servicio no confiere, de manera expresa o implícita, derecho distinto a los que se enuncian en estos términos y condiciones.

7.2 Restricciones del Servicio de Software.

El Cliente garantiza y manifiesta que entiende que la licencia de uso de la que trata la **Sección 6** de estos términos y condiciones, se encuentra sujeta a las siguientes restricciones, a saber:

- a. La licencia de uso no podrá ser compartida o utilizada por personas distintas al Cliente y/o Usuarios autorizados por la Compañía.
- b. El Cliente no podrá licenciar, vender, alquilar, arrendar, transmitir, ceder, distribuir, mostrar, albergar, subcontratar, revelar o de cualquier otra forma explotar comercialmente u ofrecer o prestar el Servicio y/o aquellos otros productos y/o servicios que, bajo el pleno y libre albedrío de la Compañía, éste decida prestar; en términos distintos a los que se permiten con este instrumento.
- c. El Cliente no podrá modificar, crear obras derivadas, ni realizar actividades de desensamblaje, descompilación o ingeniería inversa sobre cualquier parte del Servicio, o acceder o usar el Servicio con el fin de crear, soportar y/o asistir a una tercera persona en la construcción y/o soporte de productos o servicios que sean competencia de la Compañía y sus Servicios, o que tengan una finalidad similar o idéntica.

- d. Salvo por lo expresamente estipulado en el presente instrumento, ninguna parte del Servicio puede ser copiada, reproducida, distribuida, publicada, descargada, mostrada, editada o transmitida, en modo alguno o por cualquier medio, incluyendo a título enunciativo mas no limitativo, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, grabación y/o cualesquiera otros.
- e. El Cliente se obliga a prevenir y evitar, en uso de cualesquiera medios considere razonables, que terceros no autorizados tengan acceso a los Servicios.

8. Obligaciones y prohibiciones de las Partes

8.1 Obligaciones de los Usuarios

Los Usuarios se comprometen a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes Términos y Condiciones, así como aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo y sin limitarse a otros contratos que sean celebrados con la Compañía.

Además de estas obligaciones, los Usuarios, tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Dirigirse con respeto al personal de la Compañía.
- b. Suministrar a la Compañía información actualizada y verdadera durante toda la vigencia de la relación comercial, incluyendo pero sin limitarse a las credenciales de la DIAN y del ERP contable.
- c. Pagar las Tarifas de los Planes para acceder a los Servicios.
- d. El Cliente debe abstenerse de utilizar cualquier técnica que evite el pago de la Tarifa.
- e. Respetar los derechos sobre propiedad intelectual, propiedad industrial o derechos de autor de la Compañía.
- f. Enviar la información necesaria para el buen funcionamiento de Cifrato y el aprovisionamiento de los Servicios.
- g. Dar aviso a la Compañía sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra o eventualmente ocurrirá.
- h. Responder ante terceros por los daños y perjuicios que cause por las operaciones que adelante en Cifrato, manteniendo indemne a la Compañía por los perjuicios económicos que ello le genere en caso de que un tercero le reclame directamente en virtud de una eventual responsabilidad solidaria, incluyendo, pero sin limitarse a los costos de la defensa y honorarios de abogados.
- i. Leer y conocer a cabalidad los presentes términos y condiciones.
- j. Cumplir con todas las normas expresadas en estos términos y condiciones o en otros documentos vinculantes.

8.2 Prohibiciones de los Usuarios

Los Usuarios se obligan a abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes actividades:

- a. Vender o transferir de otro modo los derechos de uso de Cifrato.
- b. Modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa respecto de Cifrato.

- c. Probar, testear, escanear la vulnerabilidad, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas con Cifrato.
- d. Interferir o alterar la integridad o el rendimiento de Cifrato.
- e. Copiar, emular o de cualquier forma reproducir el software de Cifrato.
- f. Utilizar Cifrato para cargar información ilícita, difamatoria y/o que haya sido obtenida sin cumplir las debidas autorizaciones legales sobre protección de datos personales de la ley aplicable al territorio donde se utilice el Servicio.
- g. Reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad, usabilidad u operatividad de Cifrato.
- h. Transmitir, publicar o promover material o contenido que incentive cualquier conducta que pueda constituir un delito o que pueda generar cualquier tipo de responsabilidad en cabeza de la Compañía.
- i. Subir o distribuir cualesquiera archivos que contengan virus, archivos corruptos o cualquier otro software similar o programas que puedan perjudicar o dañar la operatividad de Cifrato.
- j. Acceder o usar la información de cualesquiera otros Usuarios o terceras personas a través de Cifrato sin estar autorizado para tal efecto.

La realización de cualquiera de las prohibiciones especiales del Cliente dará posibilidad a la Compañía, a terminar de forma unilateral la prestación del Servicio, sin necesidad de requerimientos previos constituyendo la prueba de la prohibición especial en título ejecutivo para efectuar el cobro de la indemnización a la que haya lugar.

8.3 Obligaciones de la Compañía

En virtud de la naturaleza del Servicio que ofrece la Compañía, la misma se obliga a:

- a. Prestar el Servicio de acuerdo con lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus actualizaciones, y demás documentos vinculantes.
- b. Permitir el uso no exclusivo de Cifrato al Cliente.
- c. Proveer la infraestructura para el correcto funcionamiento de Cifrato y la prestación del Servicio.
- d. Informar al Cliente de cualquier cambio sobre las Tarifas.
- e. Si la Compañía llega a ser notificada por un Cliente acerca de la existencia de información falsa, errónea, inexacta, incompleta o que incumpla con estos términos y condiciones, podrá realizar las averiguaciones e indagaciones pertinentes a fin de corroborar las aseveraciones que fueron conocidas. En caso de evidenciar tales fallas o tener razonable sospecha sobre su veracidad, autenticidad o verificabilidad, podrá deshabilitar la cuenta comunicándolo al Cliente.
- f. Disponer lo necesario para realizar las actualizaciones tecnológicas requeridas en la prestación del Servicio.
- g. Apoyar e instruir al Cliente para que estos hagan buen uso y obtengan el mayor provecho de Cifrato.

9. Garantías, renunciaciones y recursos.

- a. La Compañía garantiza que prestará los Servicios de que trata la **Sección 3.2** de este instrumento, en todos sus aspectos sustanciales, tal como se describe en el alcance allí dispuesto. Si los Servicios prestados no fueran provistos conforme a la anterior garantía, el Cliente deberá notificar por escrito a la Compañía, de tal circunstancia, describiendo la deficiencia en los Servicios.
- b. La Compañía responderá únicamente por las fallas que presente Cifrato por debajo de los niveles de servicio garantizados.
- c. La Compañía hará sus mejores esfuerzos para prestar los Servicios con la calidad que esperan los Usuarios, sujeto a los presente términos y condiciones. No obstante lo anterior, los Servicios que presta la Compañía no tienen ninguna garantía, y se prestan conforme con los términos de la **Sección 10** de estos términos y condiciones.

10. Servicio “As Is”

Los Usuarios aceptan que el Servicio que presta Cifrato es un servicio “as is” (tal cual), lo que quiere decir que no existe garantía alguna expresa ni implícita sobre la prestación del servicio de SaaS, salvo la garantía contemplada en el literal c. de la **Sección 9** de este documento.

Ningún tipo de información que los Usuarios hayan recibido por algún medio por parte de la Compañía o cualquiera de sus representantes o funcionarios, adicional a estos términos y condiciones, comprometerá la responsabilidad de la Compañía ni representará garantía alguna sobre los Servicios.

Por tal motivo, el único recurso que los Usuarios tendrán en relación con los Servicios que presta Cifrato, es el de no volver a usar el Servicio, sin que esto implique reembolso alguno a favor de los Usuarios.

11. Limitación de la responsabilidad.

En ningún caso la Compañía será responsable por daños indirectos, punitivos, especiales, ejemplares, incidentales, consecuentes o emergentes, o por cualesquiera daños por pérdida de datos, ingresos, beneficios u otras variables en lo que respecta al uso de Cifrato, por el incorrecto uso de la solución o por ataques, sabotaje u otras prácticas en contra de la ética o circunstancias ilegales, de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de lo anterior, y al ser la Compañía un experto en los Servicios que presta, procurará contar con las medidas de seguridad informática necesarias para garantizar la protección de los datos y de la información del Cliente. En todo caso, la responsabilidad de la Compañía, en caso de persistir, sea ésta contractual o extracontractual, de cualquier índole o naturaleza, no excederá el monto total pagado por el Cliente a la Compañía por la prestación de los Servicios en los últimos seis (6) meses.

12. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (en adelante “PQRS”) a los Servicios de Cifrato se registrarán por las siguientes disposiciones:

- a. Las PQRS de los Usuarios podrán interponerse a través del correo electrónico support@cifrato.co o a través de WhatsApp al (+57) 315 8843051.

- b. La Compañía registrará e individualizará la reclamación asignándole un número a su caso, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma, a través de una copia o informando el número de ésta.

La Compañía no será responsable de dar respuesta sobre una PQRS cuando la misma trate sobre información o un servicio que no es prestado directamente por Cifrato. Será responsable de darle las especificaciones necesarias al Cliente o al Usuario de quien es la Persona responsable. La Compañía dará respuesta a los PQRS en el término legal correspondiente a quince (15) días hábiles contados a partir de su recepción.

13. Exenciones de responsabilidad de la Compañía

La Compañía informa a los Usuarios que quedará exenta de responsabilidad cuando:

- a. Los Usuarios proporcionen datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un Cliente o un Usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de Cifrato.
- b. Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte de los Servicios debido a Mantenimiento correctivo o preventivo.
- c. Cuando se deban realizar modificaciones urgentes que sean necesarias por causas ajenas a la voluntad de la Compañía, en casos de congestión de magnitud en las líneas o señales, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros de similar naturaleza.
- d. Por virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.
- e. Por el uso inadecuado de los Servicios por parte del Cliente, ya sea por desconocimiento del uso, mala configuración, fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos y/o sistemas contables de propiedad de los Usuarios.
- f. Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado a los Usuarios, como consecuencia de la utilización indebida de los Servicios por personas ajenas a la Compañía.
- g. Por las infracciones de derechos de propiedad intelectual efectuadas por los Usuarios, a quienes se atribuye la condición de derechohabientes, ya sea como titulares o licenciarios de tales derechos, o quienes presuman contar con cualquier tipo de autorización para su uso.

14. Hipervínculos a otros sitios web y uso de cookies o tecnologías análogas

Los Usuarios aceptan que la Compañía puede utilizar cookies y otras tecnologías similares en Cifrato, sus contenidos, servicios, así como en los correos electrónicos y mensajes enviados a los Usuarios. Estas herramientas se emplean para, entre otras finalidades, autenticar usuarios, registrar actividades en Cifrato, mejorar su funcionalidad, optimizar los Servicios ofrecidos, analizar tendencias del mercado, recopilar información demográfica de los usuarios de Cifrato, evaluar la eficacia de la publicidad, analizar el comportamiento de los Usuarios y medir los resultados de las actividades ejecutadas en la plataforma. Asimismo, permiten determinar quién ha abierto los correos electrónicos enviados y el formato en el que lo hacen. Entre los datos que se recogen se

incluyen, entre otros, el tipo de navegador y sistema operativo utilizado, la dirección IP, el tiempo de permanencia en Cifrato, la cantidad de visitas realizadas y el uso de la plataforma.

15. Confidencialidad

Cada una de las partes se compromete a mantener en secreto y a no revelar a terceros ninguna información confidencial o de propiedad exclusiva que reciba de la otra parte en virtud del presente ("Información Confidencial"), ni a utilizar dicha Información Confidencial para ningún otro fin que no sea los expresamente establecidos en estos términos y condiciones. Todos los datos relativos a direcciones IP, aplicaciones web, nombres de dominio o características de red del Usuario (incluidos los datos que Cifrato obtenga como resultado de la prestación del Servicio) se considerarán Información Confidencial del Usuario. Todos los datos y la información contenidos en el Servicio o en los Informes (excluida la Información Confidencial del Usuario) y toda la información relativa o relacionada materialmente con el hardware se considerarán Información Confidencial de Cifrato. El Usuario no podrá acceder, utilizar ni hacer referencia a la información o los datos contenidos en el Servicio o los Informes, excepto para el propósito limitado de la gestión de vulnerabilidades con respecto a las direcciones IP y/o la Aplicación Web para las que el Usuario haya adquirido un paquete de suscripción.

16. Resolución de conflictos

Los Usuarios aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante el uso de Cifrato, el Cliente y la Compañía dispondrán de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo, para solucionar sus diferencias acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si pasado este tiempo, no se puede llegar a ningún acuerdo, tanto el Cliente como la Compañía, son libres de acudir a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República de Colombia.

17. Tratamiento de Datos Personales

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, la Compañía queda autorizada para la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en Cifrato y aquellos que se llegaren a suministrar o recopilar en el futuro, para las finalidades y en los términos descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía, la cual se encuentra disponible en [\[insertar link\]](#).

En cualquier caso, los Usuarios podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos o a revocar esta autorización en los términos de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La Compañía podrá pedirle a los Usuarios algunos datos personales tales como nombre, dirección, teléfono y correo electrónico, entre otros al suministrar los datos por cualquier medio, el Usuario otorga consentimiento expreso para que la Compañía lleve a cabo operaciones de Tratamiento de datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, en los términos de la Política de Tratamiento de datos personales. La Compañía podrá obtener datos también a través de la integración con otras plataformas, los cuales igualmente se sujetarán a los

presentes términos y condiciones y en especial a la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

Los datos personales serán sometidos a tratamiento para el desarrollo del objeto social de la Compañía y demás fines especificados en la política de tratamiento de datos personales de la Compañía.

La Compañía tratará los datos personales, según sean definidos en la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Compañía, durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas, y/o mientras sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Las Partes acuerdan que los datos personales que el Usuario entregue a la Compañía así como aquellos que se recopilen a través de Cifrato o en el marco de la prestación de los Servicios, serán recopilados y/o almacenados por la Compañía en nombre del Cliente para la prestación de los Servicios contratados.

18. Ley aplicable y jurisdicción.

Los presentes términos y condiciones, y todos sus derechos, obligaciones, condiciones y términos se interpretarán, regirán y aplicarán de conformidad con las leyes aplicables de la República de Colombia. En el mismo sentido, la resolución de cualquier conflicto o asunto relacionado con el presente instrumento, se someterá a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República de Colombia, renunciando a cualquier otro fuero que pueda resultar competente.

19. Aceptación de los términos y condiciones y las modificaciones de los mismos

El uso de las funcionalidades incluidas en Cifrato por parte de los Usuarios, implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Si cualquier Cliente está en desacuerdo con alguno de los elementos contenidos en los Términos y Condiciones, deberá cesar el uso de Cifrato.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre los Usuarios y la Compañía.

La Compañía podrá realizar actualizaciones y cambios a los presentes Términos y Condiciones, tanto en su apariencia como en sus características y contenido, y este podrá ser cambiado o modificado en la medida en que se desarrollen nuevas funciones o características y a las condiciones de acceso en cualquier momento, sin que esto signifique compromiso adicional a los establecidos por parte de la Compañía ni se alegue algún tipo de perjuicio.

Vigencia: [*insertar fecha*] de 2025.

ANEXO 1 - ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

1. Objeto

El objeto del presente documento es establecer los términos y condiciones de prestación del Servicio, actualización y mantenimiento de Cifrato. Este documento refleja a su vez las condiciones operativas del servicio de soporte técnico y contiene todos los aspectos relacionados con su ejecución, permitiendo a las partes interesadas mantener un control sobre sus solicitudes.

2. Definiciones

Las palabras escritas con inicial mayúscula, tal y como sean utilizadas en el presente documento, tendrán el significado que a dichas palabras se les asigna en el cuerpo de este documento o a continuación:

- a. **Evento Crítico:** significa cualquier problema que presente Cifrato que le impida al Cliente o a los Usuarios usarlo.
- b. **Soporte:** se refiere a los servicios mediante los cuales la Compañía puede proporcionar asistencia al Cliente para resolver problemas y solicitudes relativas al funcionamiento de Cifrato.
- c. **Tickets:** son las situaciones reportadas por el Cliente en forma de Preguntas, Solicitudes o Reportes de problemas.
 - i. **Solicitud:** es un requerimiento, solicitud o consulta que el Cliente realiza y que no representa problema, falla o error con Cifrato.
 - ii. **Problema:** Falla o evento que impide el correcto funcionamiento de Cifrato.
 - iii. **Pregunta:** es una solicitud de información que realiza el Cliente, sin referirse a ningún fallo o error en Cifrato.

3. Niveles de Servicio

a. Disponibilidad

La Compañía mantendrá una “disponibilidad mensual” del 99 % a lo largo de un mes del calendario. El “porcentaje de disponibilidad mensual” en una aplicación concreta, es el índice de tiempo en el que Cifrato estuvo disponible para el Cliente en relación con el tiempo total contabilizado en un mes. El tiempo se mide en intervalos de 24 horas y en ciclos mensuales de 30 días. La disponibilidad siempre se calcula por un mes entero. Un intervalo se marca como no disponible si los intentos de conexión a la aplicación por parte del Cliente son rechazados o sin éxito. Sin embargo, la Compañía no es responsable en ningún caso por las fallas presentadas en los equipos y/o sistemas operados por el Cliente, ni por las consecuencias que de éstas se deriven.

$$ND = (X / Z) \times$$

Donde:

- **ND:** Es el nivel de disponibilidad del periodo.
- **X:** Es el número de horas efectivas disponibles durante todo el periodo. Para calcular este número de horas, solo se restarán aquellas horas en que el servicio no estuvo disponible por causas imputables a la Compañía.
- **Z:** Es el número de horas del periodo que debería estar disponible el servicio, es decir veinticuatro (24), multiplicado por el número de días del periodo en cuestión.

b. Atención al Cliente

i. Esquema de soporte

Para garantizar el óptimo funcionamiento de Cifrato, la Compañía brinda servicio de soporte destinado a proporcionar la asistencia necesaria para resolución de incidentes que se generen en la operación. Este servicio estaría disponible de [insertar] en horario de [insertar] pm EST .

ii. Canales de atención

Los medios de atención disponibles según el esquema de soporte son:

- Teléfono: (+57) 318 763 3468
- Correo electrónico: support@cifrato.co

iii. **Niveles de criticidad:** Las solicitudes o requerimientos elevados por el Cliente al equipo de soporte de Cifrato, serán clasificados en función del impacto que tienen en la operación del Cliente, de la siguiente manera:

Crítico:	Funcionalidad inoperante, sin alternativa que permita su operación
Urgente:	Funcionalidad opera parcialmente, hay alternativa para continuar con la operación
Medio:	Incidencia menor, permite la operación de la funcionalidad
Bajo:	Otras solicitudes o dudas generales que no afectan la disponibilidad del servicio

iv. **Definiciones:** Los términos que se usan en esta sección, tendrán los siguientes significados:

- Atención:** Tiempo que transcurre entre la solicitud o requerimiento y la asignación de un agente de servicio.
- Revisión:** Tiempo que transcurre entre el saludo del agente y la primera respuesta con respecto a la solicitud o requerimiento.
- Escalamiento:** Tiempo que transcurre entre el escalamiento por parte del agente y la revisión del caso por parte de la persona a la cual fue escalado. Este tiempo solo aplica en los eventos en que sea necesario escalar la solicitud o requerimiento del Cliente.
- Solución:** Tiempo que transcurre entre el saludo del agente y el momento en el cual el caso queda resuelto.

El tiempo de respuesta varía según la criticidad del requerimiento, de la siguiente forma:

Criticidad/Tiempo	Atención	Revisión	Escalamiento	Solución
-------------------	----------	----------	--------------	----------

Crítico	4 hrs	4 hrs	8 hrs	8 hrs
Urgente	4 hrs	4 hrs	8 hrs	24 hrs
Medio	12 hrs	12 hrs	12 hrs	48 hrs
Normal	24 hrs	12 hrs	24 hrs	72 hrs

Los tiempos de respuesta contarán a partir del registro de la solicitud en mesa de servicio.

c. Ventanas de mantenimiento:

La Compañía en su continuo mejoramiento se reserva el derecho de abrir “ventanas de mantenimiento” que permitirán actualizar la plataforma que directa o indirectamente afectan la disponibilidad del misma. Para éstas “ventanas de mantenimiento”, la Compañía notificará al Cliente con aviso previo de al menos 24 horas de anticipación. Así mismo la Compañía tendrá derecho a realizar servicios de mantenimiento de emergencia o no programados, con aviso previo de al menos 3 horas de anticipación, mismos que serán efectuados en los días en que sean requeridos y siempre y cuando no puedan ser aplazados y ejecutados como mantenimientos programados.

La notificación del mantenimiento será proporcionada al Cliente a través de correo electrónico. La Compañía debe gestionar sus mejores esfuerzos para que la información sea recibida por el Cliente. La Compañía será liberada de sus obligaciones de contactar al Cliente si los datos de su contacto están desactualizados o son inexactos como consecuencia de una acción u omisión del Cliente.

d. Caso fortuito o fuerza mayor

En caso de que la Compañía no pueda temporalmente prestar el Servicio contemplado en el presente documento por motivo de la intervención de un evento constitutivo de caso fortuito, entendiéndose por caso fortuito todo evento imprevisible e irresistible ajeno a la esfera de control, la Compañía notificará al Cliente el lapso estimado de reanudación del Servicio, pero en ningún caso será responsable de ello, ni se entenderá que hubo incumplimiento del Contrato.

4. Procedimiento de Soporte

Para favorecer el más eficiente desarrollo del servicio, las partes están de acuerdo en adoptar como obligatorio el siguiente procedimiento y planes de gestión para el control de calidad.

El Cliente debe reportar toda solicitud a través de los canales de atención.

a. Reporte de solicitudes

Las solicitudes son creadas con las siguientes características:

- i. **Asunto:** El Cliente describe de una manera resumida de que se trata la solicitud
- ii. **Tipo de Solicitud:** El Cliente clasifica la solicitud acorde a su naturaleza como:
 1. **Pregunta:** Desea realizar una Pregunta sobre Cifrato.
 2. **Reportar un Problema:** Desea reportar un Problema que se le presenta en Cifrato.
 3. **Solicitud:** Desea elevar una Solicitud.

- iii. **Prioridad de la solicitud:** El Cliente clasifica la solicitud según la naturaleza de la urgencia de resolución acorde al impacto del mismo. Las diferentes prioridades se describen a continuación:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
Urgente	Cifrato no está operando. El comportamiento de Cifrato de una u otra manera detiene la misión principal y no hay una solución alterna que aplicar.
Alta	Cifrato se encuentra operacional, pero seriamente afectado. Es importante resolver a la mayor brevedad.
Media	Problema o pregunta, camino alterno aceptable. Es importante pero no necesariamente cubre una emergencia.
Baja	Requerimiento de información. Puede esperar a que se realicen las tareas de prioridad mayor.

- iv. **Descripción de la solicitud:** El Cliente debe explicar de manera lógica y coherente el requerimiento o la situación que se pretende resolver; con ayudas visuales o capturas de pantalla, detalles completos del error presentado, entre otros.