

1. Definiciones.

Para todos los efectos del presente Acuerdo, los términos en mayúscula o minúscula empleados a lo largo del mismo tendrán el significado indicado en esta sección.

- a) **Acuerdo:** son estas condiciones de uso.
- b) **Cliente:** es la persona física o jurídica a quien se le presta el Servicio.
Si una persona física suscribe este Contrato en nombre de una empresa u otra persona jurídica, con dicha firma manifiesta que tiene las facultades necesarias para vincular a dicha entidad a este Contrato.
- c) **Contrato:** es el conjunto de documentos que regulan el Servicio contratado, entre los cuales están o podrán estar, sin limitarse a estos, las condiciones generales de uso del software, los documentos que fijen condiciones particulares del servicio como propuestas, ofertas o cotizaciones, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), manuales de uso, fichas técnicas, entre otros.
- d) **Funcionalidades:** Capacidades del software de cumplir y proveer las funciones para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas cuando es utilizado en condiciones específicas.
- e) **Módulo(s):** una parte de un programa en cualquiera de sus formas y variados contextos, en la práctica se los suele tomar como sinónimos de procedimientos y funciones.
- f) **Servicio:** significa todo el software ofrecido por Sysman, incluyendo todas las funcionalidades y/o módulos contratados por el Cliente.
- g) **Servicios SaaS:** se refiere a la provisión de aplicaciones de software y funcionalidades relacionadas, a través de una infraestructura cloud, permitiendo al consumidor el acceso omnipresente, conveniente y por demanda.
- h) **Software:** corresponde al conjunto de funcionalidades, aplicaciones y/o módulos que SYSMAN ofrece al Cliente a través de su modalidad de acceso SaaS y relacionado con la prestación del servicio objeto de este documento.
- i) **Usuario(s):** Son aquellas personas naturales autorizadas por el Cliente para acceder a los Módulos del Software. El Cliente y el Usuario serán la misma persona cuando el Cliente sea una persona natural.

2. Aceptación de Términos.

Las disposiciones de este Acuerdo son condiciones vinculantes y aplican desde el momento en que SYSMAN proporcione acceso al Servicio.

Este Acuerdo, así como los demás documentos que regulen condiciones particulares de contratación, acuerdos de nivel de servicios, anexos, otrosíes, entre otros, constituyen en su integridad un contrato entre Sysman S.A.S. y el Cliente.

El cliente y/o los usuarios han leído, comprendido y aceptado el contenido del acuerdo con el uso del software, lo que los obliga a cumplirlos, incluyendo las modificaciones que se hagan para adaptarlas a las nuevas versiones del software y apariencia del sistema. Si el cliente no acepta los términos y condiciones de este contrato, no podrá contratar el servicio ni utilizarlo. Las condiciones



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377
VERSIÓN: 0
FECHA: 03/12/2024
PÁGINA: 2 de 18

de uso del Software pueden ser modificadas por SYSMAN y es obligación del usuario asegurarse de revisar y aceptar las condiciones más recientes disponibles en el sitio web <https://sysman.com.co/erp-sector-publico-y-gobierno/condiciones-de-uso>. En caso de que el Cliente y/o Usuario Final no los acepte o los rechace expresamente, no estará obligado a contratar la nueva vigencia del servicio, pero SYSMAN tampoco estará obligado a prestar los servicios contratados, ni a prestar servicio alguno y la garantía solo se mantendrá vigente hasta el vencimiento del último periodo renovado.

El Cliente reconoce haber comprendido las características y funcionalidades del Software contratado y que este satisface las necesidades para las cuales adquirió el Servicio, pues se adecúa aceptablemente a las necesidades y procesos propios de su operación.

3. Descripción del servicio. Software como Servicio – SaaS.

De acuerdo con el Oficio de Registro No. 1058335 del 22 de junio del 2017 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, el Software como Servicios (SaaS), es un modelo de servicio de Computación en la Nube, en el cual *"la capacidad proporcionada al consumidor es utilizar las aplicaciones del proveedor que se ejecutan en una infraestructura cloud. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos cliente a través de una interfaz de cliente ligero, como un navegador web (por ejemplo, correo electrónico basado en web) o una interfaz de programa. El consumidor no gestiona ni controla la infraestructura subyacente de la nube, incluyendo la red, los servidores, los sistemas operativos, el almacenamiento o incluso las capacidades de las aplicaciones individuales, con la posible*

excepción de los ajustes de configuración específicos de la aplicación y específicos del usuario."

De acuerdo con lo anterior, las características de este servicio son:

- Autoservicio bajo demanda.
- Acceso amplio a la red.
- Asignación común de recursos.
- Rápida elasticidad.
- Servicio medible.

4. Objeto del Acuerdo.

SYSMAN otorga al cliente una autorización que le da derecho de acceso y uso sobre el Software, de conformidad con la propuesta de servicios presentada. Estos derechos son exclusivos, son intransferibles y están limitados al territorio y demás especificaciones que se indican en las Condiciones Generales, las Particulares, en los Manuales de Uso y cualquier otra documentación relacionada, ya sea en formato físico, digital o en cualquier otro soporte, que integra el Contrato.

El derecho de acceso y uso al Software se presta bajo la modalidad "Software como Servicio" (SaaS), lo que significa que el Cliente no tendrá instalado el Software en sus equipos, ni infraestructura, sino que tendrá acceso al Servicio y sus Módulos a través de internet, ofreciéndose acceso remoto y bajo demanda al software como parte de un entorno de computación en la nube, garantizando la escalabilidad, el acceso continuo y la gestión eficiente de recursos.

A cada Cliente se le asignará un determinado número de usuarios, una capacidad de cómputo y/o almacenamiento y una ruta de entrada, por

donde podrá tener acceso a los módulos contratados relacionados en la propuesta económica.

5. Módulos.

SYSMAN provee una serie de funcionalidades en el Software, a través de los derechos de acceso y uso concedidos al Cliente y/o Usuarios, únicamente para las operaciones internas del Cliente, de acuerdo con los módulos implementados y contratados. El servicio se cobrará de forma mensual, trimestral o semestral y tendrá una cobertura y/o vigencia anual. El Cliente podrá hacer uso de los módulos que SYSMAN tiene disponibles en plataforma web, siempre y cuando se adquiriera el derecho de uso a través de un nuevo contrato de servicios o de renovación.

6. Propiedad Intelectual

El Software contratado, tanto el código objeto como el código fuente (especialmente), así como todos los Manuales de uso, textos y cualquier material que lo complementa, han sido creados por SYSMAN y es el único que ostenta, y conservará en todo momento la titularidad de los derechos patrimoniales de autor sobre los mismos, de modo que no podrán ser objeto de modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del Cliente y/o Usuarios.

Queda prohibido el uso de estos sin la autorización previa y expresa de SYSMAN, incluida su explotación, reproducción, difusión, transformación, distribución, publicación, exhibición o representación total o parcial, fuera del ámbito operativo previsto para el Software contratado. El Cliente se compromete a obligar a sus empleados, usuarios finales o cualquier otro tercero autorizado que tenga acceso al

Software, a cumplir con la totalidad del Contrato, así como a emplear todos los medios a su alcance para evitar cualquier incumplimiento por parte de aquéllos relacionado con derechos de autor.

La transgresión de las disposiciones contenidas en el presente numeral constituye una violación a la propiedad intelectual de SYSMAN lo cual dará lugar, de forma inmediata, al inicio de las acciones legales pertinentes para su defensa, entre estas, acciones penales por la configuración del delito de violación a los derechos patrimoniales de autor tipificado en el artículo 271 del Código Penal.

7. Obligaciones de las Partes.

7.1.- Obligaciones de los clientes y/o Usuarios del Servicio:

- a. Entregar información adecuada y veraz en el momento de la compra, acceso y uso del Software.
- b. Mantener actualizada la información, modificando cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial.
- c. Restringir el uso de los módulos a personas no autorizadas.
- d. No vender, revender o arrendar los módulos que hacen parte del Servicio.
- e. No entregar información que corresponda a terceros o información inadecuada que pueda llegar a afectar las disposiciones sobre datos personales, derechos de autor o de terceros, marcas u otros derechos de propiedad intelectual, o convenios de confidencialidad.
- f. No usar el Software para actividades que tengan que ver con cualquier actividad tipificada como delito o que atenten contra

- los usos honestos y/o las buenas costumbres.
- g. Responsabilizarse por las claves de acceso y/o la administración de las claves que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar a SYSMAN de inmediato si se produce dicho acceso o uso no autorizado del Servicio. El cliente y/o usuario Final, es responsable por todas las actividades que realicen los Usuarios.
 - h. Pagar el precio pactado en el contrato de acuerdo con la propuesta de servicios.
 - i. Asegurarse de haber leído, comprendido y aceptado los términos más recientes disponibles en el sitio web.
 - j. Permitir al personal de SYSMAN la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspender temporalmente el Servicio.
 - k. Contar con mecanismos de protección, detección de virus e información no deseada, ya que SYSMAN no responde por daños o perjuicios ocasionados por, sin limitarse a, pérdida o robo de datos, acciones de hackers, malware, virus, spyware.
 - l. El Cliente y/o Usuario Final debe poseer los dispositivos de cómputo requeridos y deberá asegurar la adecuada conexión a Internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio. (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por SYSMAN)
 - m. No infringir los derechos de propiedad intelectual de SYSMAN sobre las marcas, nombres y en general sobre el software.
 - n. No violar los derechos de autor sobre los módulos adquiridos o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso.
 - o. Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de SYSMAN.
 - p. Contar con copias de seguridad que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información almacenada en el Software.
 - q. Llevar a cabo la implementación del Servicio por medio de la revisión de los manuales y guías de uso dispuestos para su consulta.
 - r. Verificar los informes y procesos corridos a través de los módulos del Software periódicamente para validar y salvaguardar la información, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorias.
 - s. Deberá llevar a cabo a su exclusivo cargo y responsabilidad las verificaciones y/o pruebas necesarias para determinar si el resultado se adecúa a sus requerimientos.
 - t. No incumplir las demás condiciones del Servicio aquí definidas, en cuanto afecten o puedan afectar el Servicio, así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía del Software o del Servicio
 - u. Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.
- En caso de que el Cliente no de cumplimiento a las obligaciones, SYSMAN podrá decidir unilateralmente la terminación del servicio de manera permanente.
- 7.2.- SYSMAN por su parte se obliga a:**
- a. Habilitar el Servicio contratado con los módulos, funcionalidades, almacenamiento y servicios adicionales o complementarios establecidos en la

propuesta comercial y limitar el acceso a un número de usuarios expresamente indicado al momento de la adquisición del Servicio.

- b. Asignar una clave genérica de acceso para el Servicio, la cual estará a cargo del Cliente, quien deberá modificarla y administrarla, así como los niveles de acceso y restricciones a sus Usuarios.
- c. Dar acceso al cliente durante la vigencia del contrato, a las guías o videos de implementación a través del portal de clientes.
- d. Brindar garantía y mantenimiento (Soporte remoto N2) sobre el Software en los términos y condiciones que se expresan en este documento.
- e. Hacer permanentemente monitoreo en la red, sistemas y elementos de comunicación y trabajo de los módulos de SYSMAN, para efectos del servicio, de la medición de la usabilidad del mismo y/o con fines estadísticos o para efectos internos.
- f. Recibir del cliente las experiencias con SYSMAN y atender los comentarios, sugerencias o recomendaciones sobre el software y sobre el servicio o mejoras de uno y otro que le envíen los usuarios, sin estar con esto obligado a aceptarlos o incluirlos en el software o en el Servicio. No obstante, SYSMAN se reserva el derecho de usar libremente, de cualquier manera, incluso en futuras modificaciones de los productos o servicios, publicidad o materiales de marketing, las experiencias de los Usuarios con el software o el Servicio, los comentarios, sugerencias e ideas que el cliente y/o usuario final proporcione en desarrollo o con ocasión del uso del software o módulo o funcionalidad objeto del servicio, sin reconocer derecho, compensación o propiedad

alguna y se entiende que con ello otorga permiso a SYSMAN para usarlos y para ayudarnos a brindarle y mejorar los servicios a que hace referencia este documento.

- g. Brindar al cliente, que se encuentre activo y a paz y salvo, los servicios de soporte, mantenimiento y garantía sobre el software, de manera virtual y/o presencial de acuerdo con lo establecido en el contrato.

8. Exclusiones o Limitaciones.

SYSMAN excluye del Servicio y de sus responsabilidades lo siguiente:

- a) SYSMAN no brinda servicios presenciales para atención de soporte correctivo e incidentes, excepto para acompañamientos funcionales que se hayan contratado de forma explícita.
- b) SYSMAN no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto al de SYSMAN.
- c) SYSMAN no proporciona servicios o asesoría especializada, consultoría o auditoría financiera, tributaria o legal o en general en ningún área relacionada con la información que se aloje en los módulos u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos a través de un profesional competente, bajo la total y exclusiva responsabilidad del Cliente y/o sus Usuarios, ya que son los únicos responsables de cumplir con todas las leyes aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad del Cliente y/o

- usuario final y sus Usuarios verificar los informes y procesos corridos a través del software o del servicio, para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorias.
- d) SYSMAN no acepta ni autoriza las recomendaciones que, en sentido contrario a la cláusula anterior, realicen empleados o exfuncionarios de la empresa.
- e) SYSMAN se reserva el derecho de no renovar los servicios tras el vencimiento del periodo contratado o modificar o inhabilitar funciones o servicios en cualquier momento, cambiar o discontinuar productos, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Para ello SYSMAN informará y notificará al cliente el motivo de la no renovación, cambio o Inhabilitación de funciones, antes de la terminación del contrato, y sugerirá las medidas a tomar para evitar afectaciones mayores.
- f) En ningún caso SYSMAN prestará o habilitará el servicio para el Cliente y/o usuario final que tenga en mora el pago de la factura o en general, el pago del Servicio. El Cliente y/o usuario final, en consecuencia, acepta esta condición, y exonera a SYSMAN en caso de inconvenientes o afectaciones por esta causa.
- g) Las obligaciones que SYSMAN adquiere con el Cliente serán siempre de medio y no de resultado. SYSMAN no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera de sus funcionarios, que garantice un resultado específico a través del Servicio a que hace referencia este documento.
- h) SYSMAN provee un servicio idóneo y de calidad, pero la responsabilidad con el ingreso, administración, interpretación, registro o uso de la información es del Cliente, así como la administración de claves de Usuarios, los sistemas operativos, la conexión de red, las aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con SYSMAN, las bases de datos, el hardware, la conexión a internet y en general los equipos o software del Cliente.
- i) El Cliente y/o usuario final dispone de herramientas y funcionalidades en el Software que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a SYSMAN por el uso, el no uso, o el abuso que le den sus propios Usuarios a aquellas o a la información almacenada en el Software. En algunos casos los Usuarios deberán correr procesos paralelos, de verificación o complementarios en herramientas distintas al Software para validar o incorporar el resultado en el mismo.
- j) SYSMAN se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el Servicio a aquellos Usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en contraindicación de lo estipulado en este documento, sus adendas o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de la plataforma o la información de los demás Usuarios del sistema, y/o de terceros.
- k) SYSMAN se reserva también el derecho de cancelar en cualquier

momento el Servicio a aquellos Usuarios que se vean relacionados en lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SARLAFT o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de SYSMAN cualquiera de estos reportes o situaciones pueda afectarla directa o indirectamente.

- l) El Cliente acepta que sus sistemas de información, hardware, software, aplicaciones e infraestructura tecnológica pueden llegar a ser objeto de cualquier tipo de ataque. En estos casos, el Cliente será el único responsable por cualquier daño, perjuicio, pérdida de información, entre otros, que se pueda derivar de dicha situación.
- m) SYSMAN no será responsable por daños o perjuicios producto de ataques informáticos por parte de terceros sobre el Software, sistemas de información, aplicaciones e infraestructura tecnológica de SYSMAN. No obstante, SYSMAN se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia.

9. Tarifas y Cargos.

El precio del Servicio, los factores de este y la forma de pago se determinan inicialmente mediante contrato de servicios y luego mediante la factura de venta que emitirá y enviará SYSMAN al Cliente, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recibo. La factura reflejará los servicios adquiridos por el Cliente y habilitados por SYSMAN, de manera

que, al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.

Si el Cliente y/o usuario final no realiza el pago dentro de la oportunidad pactada o incumple cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, SYSMAN suspenderá el servicio y el Cliente no podrá acceder al Software hasta que se ponga nuevamente al día con el pago. Se realizará notificación previa antes de la suspensión, con el fin de no afectar el servicio y la operación del cliente, de forma intempestiva.

Salvo acuerdo expreso en contrario, SYSMAN no proporcionará ningún reembolso por períodos que el Cliente no haya usado el Servicio.

La renovación al servicio tendrá un incremento anual del IPC.

Todas las facturas de SYSMAN se le enviarán al Cliente o al contacto de facturación cuyos detalles se proporcionen. El pago de todos los montos especificados en la factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado. Los pagos se realizarán por medios electrónicos o consignaciones, no se contemplan pagos en efectivo.

En caso de mora el Cliente y/o usuario final reconocerá y pagará a SYSMAN el máximo interés moratorio admitido de acuerdo con el artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero SYSMAN podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377
VERSIÓN: 0
FECHA: 03/12/2024
PÁGINA: 8 de 18

maneras, la mora implica la suspensión de todo servicio.

Dentro de la tarifa pactada con el Cliente se contempla el uso de un espacio de almacenamiento razonable para las operaciones e información, que se tasa en Gigabytes; sin embargo, en la medida que la información almacenada por el Cliente supere este límite, se podrá efectuar el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad del Cliente, establecer desde el inicio del contrato, la cantidad de espacio en la nube que utilizara para almacenar sus datos.

En el caso que SYSMAN defina un servicio no facturable (valor agregado) por ejemplo dependiendo el tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a SYSMAN a mantener el servicio activo, caso en el cual SYSMAN notificará al Cliente las nuevas condiciones que se definan y las mismas empezarán a regir en la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose de algún servicio sin contraprestación económica alguna, SYSMAN se reserva el derecho a eliminar el Cliente de la nube si observa que después de tres (3) meses, no está haciendo uso del Servicio o de la plataforma. En este caso, la información ingresada por el Cliente y sus Usuarios también puede ser eliminada por SYSMAN. En caso de presentarse este evento el cliente será notificado con antelación.

SYSMAN se reserva también el derecho de cambiar y ajustar las tarifas de sus productos y servicios ofertados, así como también el periodo de cobro en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva.

El Cliente no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo, especialmente cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo, ni con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación del Software, cualquiera de sus módulos y/o funcionalidades y se deberá sujetar estrictamente a los hitos de pago establecidos en la correspondiente propuesta.

Los reportes de fallos, calidad y/o caídas, no exoneran del pago pactado, pues se entienden que están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de SYSMAN. Se reevaluará el pago de este, a menos que haya una total indisponibilidad del software por más de 24 horas.

10. Vigencia, Renovación y Suspensión del Servicio.

a. Vigencia

Los Servicios de SYSMAN tendrán una vigencia de un año contado a partir de su implementación y/o renovación. En caso de que no se paguen o no se renueven los servicios de forma anual, se procederá a inhabilitar las cuentas de acceso al mismo realizando la debida notificación con anticipación. En estos casos, SYSMAN no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada o almacenada por el Cliente y sus Usuarios, por más de 60 días calendario, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos aprovisionados por el Cliente y cualquier información allí almacenada, sin responsabilidad alguna de SYSMAN, situación que expresamente declara entender y aceptar el Cliente, liberando a SYSMAN de cualquier responsabilidad que pudiera indilgársele por este hecho.

b. Renovación



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377
VERSIÓN: 0
FECHA: 03/12/2024
PÁGINA: 9 de 18

Al vencimiento del término pactado inicialmente, el Contrato se deberá renovar para garantizar el uso continuo de los servicios sin afectación.

La renovación del contrato se hará por períodos sucesivos e iguales de doce (12) meses, con un incremento para el Cliente y/o usuario final del IPC, de acuerdo con el empaquetamiento o las funcionalidades adicionales y el número de usuarios habilitados con que cuente para este momento.

La vigencia del servicio/contrato no se corre en el caso que el Cliente no use el servicio, tampoco por cambio de factura, tramites de contratación internos del cliente o suspensión de servicio por mora en el pago.

SYSMAN se reserva el derecho de no renovar los Servicios al vencimiento del periodo contratado, o de modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o discontinuar productos, funcionalidades o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna.

Si por la modificación introducida, el Cliente desiste de seguir usando el Servicio, podrá manifestarlo así a SYSMAN. En caso de no renovación o que el Cliente desee cancelar definitivamente un servicio deberá realizar manifestación escrita con una antelación de 30 días antes de la finalización del contrato.

Una vez finalizado el contrato, el Cliente tendrá hasta un plazo máximo de treinta (30) días para solicitar a SYSMAN le habilite un acceso provisional (hasta por 5 días hábiles y con un solo usuario) para descargar y exportar su información sin responsabilidad o intervención de SYSMAN.

La falta de renovación del presente Contrato libera a SYSMAN de toda obligación de prestar los Servicios, así como de la garantía sobre el Software y hace responsable al Cliente de la información ingresada al software.

c. Suspensión

Si SYSMAN no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación, el Cliente no dispondrá del acceso a los servicios contratados. Es decir, en caso de que no se paguen o no se renueven los Servicios se procederá a inhabilitar las cuentas de acceso al mismo.

En estos casos, SYSMAN no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada por el Cliente y/o usuario final y sus Usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos aprovisionados y cualquier información allí almacenada después de dos meses de inactividad por no pago o no renovación, situación que expresamente declara entender y aceptar el Cliente y/o usuario final, liberando a SYSMAN de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho.

11. Uso del servicio e imagen corporativa de SYSMAN.

Al contratar el Servicio, el Cliente adquiere el derecho de uso de este a título personal o de una organización, según sea el caso. El uso de logos, nombres y marcas de SYSMAN o de terceros, involucradas en el Servicio o links a los portales de SYSMAN queda totalmente restringido. Ni el Cliente y/o usuario final, sus Usuarios o terceros podrán hacer uso de logos, nombres y marcas

sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas.

SYSMAN puede enviar información a los Cliente y usuarios sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través del Software o del Servicio, también puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si el Cliente decide utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, es el único responsable de su selección, revisión de términos de productos por separado, términos del sitio web y políticas de privacidad. SYSMAN no respalda ni es responsable de productos o servicios de terceros.

12. Límites De Responsabilidad.

El Cliente acepta que SYSMAN no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores, ataques cibernéticos u otros agentes nocivos causados por el uso, abuso o incapacidad de uso por parte del Cliente y/o Usuarios sobre los Servicios que pudiera afectarlo o generar pérdidas o la interrupción de operaciones, incluso si se hubiese notificado a SYSMAN la posibilidad de dichos daños o pérdidas.

SYSMAN no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del Servicio o que el sistema estará totalmente libre de virus o posibles ataques de seguridad, ni tampoco por fallas en telecomunicaciones, internet, comunicaciones electrónicas, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, virus, spyware, entre otras afectaciones, porque el funcionamiento y la disponibilidad de los sistemas utilizados para acceder al software o al Servicio, pueden ser impredecibles y pueden

interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los productos o servicios.

Tampoco garantiza que el módulo o el servicio este ciento por ciento (100%) libre de errores, lo que obliga al Cliente a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo que pueda afectar o poner en peligro la continuidad del servicio, y deben contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que además prevengan riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

También es responsabilidad del Cliente validar la información y el resultado de las operaciones e informes, mediante la verificación de soportes, las auditorías periódicas y/o cruces de información que minimicen cualquier error del sistema y/o de los Usuarios designados.

El Servicio se ofrecerá según las funcionalidades del software y los módulos contratados que el cliente declara conocer y aceptar en toda su integridad.

13. Acuerdo De Niveles De Servicio.

a. Garantía.

Sobre el entendido que ningún servicio, software o módulo de computador es infalible, ni está 100% libre de defectos, SYSMAN otorga una garantía de funcionamiento sobre el servicio y sobre El Software, que da derecho al Cliente a la corrección de errores e inconvenientes que se presenten con relación al Servicio y a los módulos contratados.

Por defectos o garantía se entenderán todos los errores del Servicio y fallos reproducibles posibles que se den en los Módulos y todos los

fallos sustanciales de los mismos para funcionar de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que ver con circunstancias externas al software o al manejo del Cliente. En estos casos, el Cliente comunicará a través de los canales de comunicación dispuestos, la existencia de un error junto con la información del diagnóstico, entorno operativo y demás relevantes relacionados con el error, para permitir a SYSMAN identificar, aislar y reproducir el error para corregirlo.

Dentro de la garantía, SYSMAN se compromete a:

- i. Efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de fallas de los módulos que el Cliente haya contratado.
- ii. Tramitar y responder en forma diligente las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados por el Cliente.
- iii. En general, realizar las actividades adecuadas para el desarrollo exitoso del presente contrato, desde su órbita de competencia.

Para la efectividad de la garantía, el Cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- i. No alterar ni ingresar a los módulos objeto del servicio contratado por medios diferentes a los propios del sistema o a los realizados directamente por SYSMAN, ni dañar ni alterar sus archivos de datos.
- ii. Mantener en buen estado de funcionamiento el equipo de cómputo (hardware) para acceder a los módulos y tener un buen rendimiento (performance) de los equipos, sistemas, internet, etc., para la correcta

- conectividad y/o para evitar daños de los archivos de datos ingresados al Módulo.
- iii. Mantener vigente y a paz y salvo el contrato.
- iv. Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con los módulos.
- v. Permitir al personal de SYSMAN la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspendiendo temporalmente el Servicio.

En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este literal, SYMAN puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.

SYSMAN garantiza únicamente la idoneidad y calidad del Software, ya que no son objeto de su responsabilidad la parametrización, el manejo, administración, interpretación, uso de la información, administración de claves de Usuarios, sistemas operativos, red, aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con SYSMAN, las bases de datos, el hardware, el proveedor de internet, ni en general los equipos o software, ya que todo ello es de la responsabilidad exclusiva del Cliente .

El Cliente dispone de herramientas y funcionalidades que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a SYSMAN por el uso, el no uso, o el abuso que les den sus propios Usuarios.

Los módulos y el servicio que se presta son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que SYSMAN no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema

de servicios que brinda a los Clientes, por lo tanto, las funcionalidades adicionales que no contenga el módulo contratado, aun estando en la ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto del Software y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos el Cliente deberá correr procesos en herramientas distintas al Software o validar mediante cruces y/o auditorías la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.

Los parámetros que por defecto traen los módulos y las herramientas adicionales que se incluyan en los módulos tales como formatos o ayudas, pueden o no ser usados por el Cliente, pero no tienen garantía y no lo exoneran de la definición de sus propios formatos o validación de resultados o a asumir un costo adicional por ellos, a la vez que no obligan a SYSMAN a mantenerlos, de manera que pueden ser retirados del software en cualquier momento, sin previo aviso.

En desarrollo de la garantía sobre el Servicio, SYSMAN declara que:

- i. No modificaremos sus datos.
- ii. Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso del servicio de los módulos, así como al conteo de variables del sistema y toda la información pertinente para obtener información de usabilidad y de almacenamiento.
- iii. No se garantiza que los Servicios cumplirán con sus expectativas o que serán adecuados para un propósito particular del Cliente. Para evitar dudas, se excluyen todas las condiciones o garantías implícitas en la medida en que lo permita la ley, incluidas (sin limitación) las garantías de resultados económicos,

comerciales, financieros o tributarios, garantías por pérdidas que se quieran imputar al servicio (incluida la pérdida de información, datos, ganancias y ahorros) o daños resultantes, directa o indirectamente, de cualquier uso o dependencia del Servicio o sitio web

- iv. Si no está satisfecho con el Servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir el Contrato conforme a los términos que resulten aplicables para dichos fines del literal b. de la cláusula 10.

b. Disponibilidad.

SYSMAN provee sus servicios utilizando tecnologías y procedimientos de alta calidad que permiten entregar unos estándares acordes a los usos del sector. Como parte del acuerdo de los servicios suscritos y pagos, usted recibirá una disponibilidad de 99.0%, entendiéndose esta disponibilidad como el tiempo que el servicio estará habilitado para el uso general por parte de los Clientes.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que el sistema este por fuera de línea debido a:

- i. Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación;
- ii. Factores ajenos al control de SYSMAN o sus asociados;
- iii. Fallas en el hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones del Cliente o sus Usuarios;
- iv. Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio.

	CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A SERVICES ("SaaS")		CÓDIGO: FM_377
			VERSIÓN: 0
			FECHA: 03/12/2024
			PÁGINA: 13 de 18

- v. Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.;
- vi. Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por SYSMAN;
- vii. Interrupciones planificadas (que notificaremos en lo posible con por lo menos 8 horas de anticipación a través de los servicios adquiridos), para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los módulos o de los servicios, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles;
- viii. Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales, caídas del sistema por parte de nuestros proveedores de infraestructura o hosting y otros casos no expresamente señalados ahora. En estos casos, si usted requiere, puede adquirir un espacio mayor al que habían adquirido inicialmente, asumiendo un costo adicional, según las tarifas.

Si por algún motivo SYSMAN tiene que interrumpir los servicios por períodos más largos de lo que normalmente esperaría, SYSMAN hará todos los esfuerzos razonables para publicar por adelantado o inmediatamente se presente la causa que nos obliga a la suspensión, con los detalles de dicha actividad en el sitio web.

A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de toda la información ingresada al Software. No obstante, ello no releva al Cliente de contar con

sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

c. Mantenimiento, Soporte remoto y Soporte funcional.

SYSMAN brindará el mantenimiento (soporte remoto N2) sobre los módulos y sobre los Servicios adquiridos en vigencia del periodo contratado.

SYSMAN brindará, en caso de ser adquirido por el Cliente, horas de acompañamiento virtual para soporte funcional. Este servicio de soporte tiene la finalidad de capacitar, implementar cambios y procedimientos normativos, realizar implementación y/o migración de información, desarrollos personalizables y asistencia en procesos operativos de la entidad. El costo de estas horas se establecerá desde el inicio del contrato de acuerdo con las necesidades específicas del cliente, teniendo en cuenta las tarifas vigentes.

Los terceros habilitados para ofrecer soporte funcional podrán prestar dichos servicios a los clientes de manera independiente, pero en ningún momento podrán hacer actualizaciones o intervenciones en los módulos y de todas maneras, SYSMAN no asume responsabilidad alguna por los mismos ni por la legalidad de las aplicaciones que usen.

Todos los servicios que ofrece SYSMAN se brindan dentro de los horarios del Call center (lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2pm a 5 pm), de manera virtual o remota.

Los Clientes contarán además con acceso al portal de clientes, a través de la página web de SYSMAN (<https://sysman.com.co/>), en el cual podrá acceder a capacitaciones en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales, etc.



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377
VERSIÓN: 0
FECHA: 03/12/2024
PÁGINA: 14 de 18

Tanto los horarios de servicio como las funcionalidades del portal de clientes podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero SYSMAN hará su mejor esfuerzo para que los Clientes tengan acceso a la información de estas modificaciones.

d. Actualizaciones.

SYSMAN no se obliga a hacer actualizaciones o mejoras sobre los Módulos, de manera que el Servicio se prestará dentro de los alcances y limitaciones que ofrece actualmente. Las sugerencias que el cliente haga serán tenidas en cuenta, pero no obligan a SYSMAN a adoptarlas.

Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de Clientes, podrán incorporarse a los Módulos, pero dentro de los plazos que defina SYSMAN según sus planes de desarrollo de software genérico.

En cualquier actualización de Software, SYSMAN podrá introducir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales para mejorarlos o estandarizarlos.

14. Cesión.

La suscripción de los servicios se hace en consideración a la naturaleza misma del Cliente, por lo tanto, no podrán ser cedidos, vendidos o transferidos a cualquier título, sin la previa autorización expresa y por escrito de SYSMAN que, con todo, no está obligado a aceptar.

Los módulos contratados, por ser un software y por ello un bien amparado por la Ley de derechos de autor son para uso exclusivo del Cliente y tampoco será lícita su enajenación,

transferencia, préstamo o cesión a cualquier título en favor de un tercero.

SYSMAN no tiene ninguna obligación con ninguna persona que no sea el Cliente y nada en este documento confiere o pretende conferir un beneficio a ninguna persona que no sea el Cliente o sus Usuarios.

Si el Cliente o un tercero, con autorización de este, utiliza el Software, el Cliente es el único responsable del acceso que le brinde y del acceso de estos a la información o datos vinculados al Software, así como de la eventual infracción al presente contrato y sus consecuencias.

15. Confidencialidad.

Cada parte conservará la confidencialidad de toda la información de la otra obtenida en relación con estos términos. Ninguna de las partes, sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, divulgará o pondrá a disposición de ninguna persona información confidencial, ni la utilizará para su propio beneficio, salvo lo previsto en estos términos.

La información que el Cliente provea a SYSMAN al contratar el servicio y que ingrese en los módulos se almacenará en el sistema y se tratará como Información Confidencial, sin perjuicio de que SYSMAN pueda usar dicha información conforme se prevé en este contrato.

La utilización de la información por parte de SYSMAN, en los términos previstos en este contrato, no será considerada como una transgresión a la obligación de confidencialidad, por lo que el Cliente no tendrá ninguna acción o derecho de reclamación en su contra por tal concepto. Sin embargo, el Cliente es el responsable de mantener la privacidad de las

	CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A SERVICES ("SaaS")		CÓDIGO: FM_377
			VERSIÓN: 0
			FECHA: 03/12/2024
			PÁGINA: 15 de 18

contraseñas y claves de acceso al Servicio y de proveer los mecanismos de seguridad de la información en sus propios equipos o dispositivos.

Las obligaciones de cada parte bajo esta cláusula sobrevivirán a la terminación de los Servicios adquiridos y hasta por un (1) año más.

16. Notificaciones.

Para las notificaciones y/o comunicaciones, las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en el certificado de existencia y representación legal de la oficina principal, y en defecto de esto, por parte del Cliente la dirección de facturación, salvo que se informe un cambio de dirección o correo electrónico. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

17. Documentos que integran el Acuerdo.

Este Acuerdo, la cotización, la propuesta de servicios, las condiciones de contratación, los acuerdos de nivel de servicio, las actas de inicio y de liquidación si aplican, las facturas de venta remitidas por SYSMAN y aceptadas expresa o tácitamente por el Cliente, junto con cualquier modificación, otrosí, adenda, prórroga, adición y anexo.

18. Datos Personales almacenados en el Software.

La información que el Cliente ingrese al Software puede corresponder a información corporativa y, eventualmente, a datos personales de terceros respecto de los cuales el Cliente actúa como responsable del Tratamiento y sobre los cuales SYSMAN actuará como Encargado, de conformidad con la ley 1581 de 2012 sus decretos reglamentarios y en los

términos de las condiciones de transmisión que se regulan más adelante.

El Cliente es el único propietario o responsable de los datos personales que ingrese o genere en el Software y sus módulos. En consecuencia, tendrá entera responsabilidad de administrar, publicar, eliminar o mantener los datos personales según sus propios criterios y políticas y, en ningún momento, SYSMAN actuará como responsable de esos datos personales almacenados en el Software.

Los Clientes del Software deberán contar con las autorizaciones necesarias para tratar de cualquier modo y transmitir a SYSMAN los datos personales de terceros que ingresen en el Software para efectos de la ejecución y el cumplimiento de este contrato. SYSMAN guardará la confidencialidad de los datos personales y no los compartirá ni entregará a terceros, sin previa autorización. Las políticas de tratamiento de datos personales de SYSMAN están publicadas en la página web <https://sysman.com.co/politicas-sysman/>.

Con respecto a la información corporativa que el Cliente ingrese al Software y que no corresponda a datos personales, el Cliente expresamente autoriza a SYSMAN para que pueda conocer, efectuar análisis estadísticos y de mercado y eventualmente, compartir con terceros dicha información corporativa para que SYSMAN o esos terceros puedan ofrecer servicios propios al Cliente. Lo anterior aplicará incluso en los eventos en que el Cliente no haya adquirido los servicios de mantenimiento, soporte y actualizaciones respecto del Software.

19. Autorización para el tratamiento de los datos personales del Cliente.



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377
VERSIÓN: 0
FECHA: 03/12/2024
PÁGINA: 16 de 18

El cliente y sus usuarios autorizarán de forma expresa a SYSMAN, sociedad identificada con NIT 800021261 - 8, para que, recolecte, almacene, use, transmita y suprima datos personales para las finalidades descritas en la Política de Protección de Datos Personales de SYSMAN publicada en <https://sysman.com.co/politicas-sysman/>.

El titular de los datos declara conocer que le asisten los siguientes derechos: i) solicitar prueba de la autorización otorgada; ii) conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los Datos Personales; iii) ser informado por SYSMAN, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por SYSMAN, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales; iv) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y los demás señalados en la Política de Protección de Datos Personales, así como los derechos contemplados en las disposiciones legales vigentes.

El titular de los datos podrá ejercer los derechos relativos al tratamiento de sus datos personales escribiendo al correo electrónico sysman@sysman.com.co, de acuerdo con los procedimientos fijados en la Política de Protección de Datos Personales vigente.

20. Condiciones de la Transmisión de Datos.

En virtud del presente contrato y la normativa aplicable, el Cliente, en calidad de Responsable del Tratamiento, transmitirá datos personales a SYSMAN, quien para efectos del tratamiento de esos datos personales actuará como Encargado. El alcance de la operación de transmisión será el cumplimiento de este contrato y las obligaciones legales y

contractuales que resulten a partir de la relación que existe entre el Cliente y SYSMAN. Las actividades que realizará el Encargado por cuenta del Responsable serán:

- a. Aquellas dispuestas en este contrato.
- b. Cumplir con gestiones administrativas, operativas, comerciales, técnicas a cargo del SYSMAN sobre los datos personales custodiados por el responsable y que están a cargo del Encargado.
- c. Realizar operaciones necesarias para el cumplimiento de cualquier otra finalidad relacionada con el objeto o las obligaciones establecidas para las partes.
- d. Para el cumplimiento de obligaciones legales que pudiesen ocasionarse en virtud de la relación entre las partes.

SYSMAN está obligado frente al Titular y el Responsable de Tratamiento a cumplir con sus obligaciones como Encargado del Tratamiento definidas en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias. Así mismo, SYSMAN se compromete a dar aplicación a las obligaciones que resulten aplicables de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales fijada por el Responsable, situación que está sujeta a que el Responsable entregue al Encargado copia de dicha Política. El Encargado se compromete a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado, cuando aplique, y con las leyes aplicables.

SYSMAN se compromete a dar tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan y salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377

VERSIÓN: 0

FECHA: 03/12/2024

PÁGINA: 17 de 18

El Cliente se comprometerá a: (i) haber obtenido, cuando hubiese lugar para ello, autorización de los titulares para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los requisitos exigidos por la normativa aplicable (ii) garantizar a los Titulares, mediante los mecanismos dispuestos legalmente para tal fin, el ejercicio de los derechos que les corresponden como Titulares de Datos Personales, (iii) informar al Encargado de cualquier evento que pudiese afectar la operación de tratamiento a la que se refiere el presente contrato (iv) actualizar en el Software los datos personales que sean objeto de tratamiento, o en su defecto informar de forma oportuna al Encargado de cualquier cambio o ajuste que deba hacerse sobre la información contenida en las bases de datos necesarias para ejecutar el presente contrato, y (v) cumplir y acatar en su integridad las respectivas obligaciones de acuerdo al mencionado rol de Responsable conforme a la Ley 1581 de 2012.



**CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SOFTWARE
SYSMAN EN MODALIDAD SOFTWARE AS A
SERVICES ("SaaS")**



CÓDIGO: FM_377

VERSIÓN: 0

FECHA: 03/12/2024

PÁGINA: 18 de 18

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NOVEDAD/CAMBIO	REALIZADO POR/CARGO	APROBADO POR/CARGO
0	04/12/2024	Creación del documento	Legal Tech/Proveedor Legal Liliana Castro/Representante Legal	Liliana Castro/Representante Legal