

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA A DISTANCIA Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE.

En Tunja, a los __ días del mes de ____ del año ____ entre Fenix Alliance S.A.S, Identificada con NIT. No. 900.301.001 - 4, con domicilio en la ciudad de Tunja, Persona Jurídica, quién en adelante es denominado el Prestador de Soluciones y _____, identificado con ____ No. _____ expedida en la ciudad de _____, con domicilio en la ciudad de _____, en adelante denominado el Contratante, se conviene celebrar el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA A DISTANCIA Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE, compuesto integralmente por el SLA, los Términos Y Condiciones Del Servicio, las Declaraciones de Trabajo ("SOW", "Statements Of Work") y Declaraciones de Progreso ("SOP", "Statements Of Progress"), los Derechos de Uso y todos los documentos relacionados a los que se haga referencia en el presente documento:

CAPÍTULO UNO: CONSIDERACIONES GENERALES

Cláusula primera: El Proveedor de Soluciones prestará al contratante los servicios de Desarrollo y Operaciones de Computación en la Nube, funcionalidad vertical específica y presencia en línea. Para todas las modalidades de licenciamiento y pagos recurrentes que se realicen bajo este contrato, el valor se liquida a la Tasa Representativa del Mercado del Dólar americano del día de facturación.

Cláusula segunda: El Prestador de Soluciones queda expresamente comprometido a utilizar toda su pericia, conocimientos y celo en el cumplimiento de sus servicios.

Queda pactado que el Prestador de Soluciones podrá desarrollar sus otras actividades independientes y contratar sus servicios con otras personas naturales o jurídicas en los tiempos, días y ámbitos que no correspondan a este contrato. Únicamente utilizará los ámbitos, tecnología, bibliografía e instrumental del contratante y sólo para las labores que éste le encomiende, estando expresamente prohibido su uso en otros casos.

Cláusula tercera. Costo de provisionamiento de la suscripción: El contratante cancelará al Prestador de Soluciones mensualmente durante la vigencia del presente contrato, por adelantado y con la finalidad del provisionamiento de la Suscripción del Contratante de los servicios de Computación en la Nube, la suma de Veinticinco Dólares Americanos (25 USD), que serán pagados entre los 10 primeros días de cada mes, o en un solo pago por

adelantado, siendo el presupuesto anual para la Suscripción del Contratante la suma de Trescientos Dólares Americanos (300 USD).

Cláusula cuarta. Costo de desarrollo y servicios administrados: El contratante cancelará al Prestador de Soluciones los gastos de desarrollo y operaciones de Computación en la Nube en función del tiempo en horas acordado para el desarrollo y administración de los recursos en la Suscripción.

Por concepto de desarrollo y operaciones, el costo total del desarrollo del sitio web es la suma de ciento ochenta dólares americanos (180 USD).

En los casos en los que se acuerde diferir los costos de desarrollo, administración y operaciones de Servicios en la Nube a cierta cantidad de cuotas mensuales, se hará efectiva la imposibilidad de rescindir el presente contrato por parte del Contratante durante el tiempo que persista la obligación. Si la obligación persiste durante tiempo igual o superior al 5% del tiempo total pactado para la Suscripción, esta será deshabilitada hasta cuanto no se realice el pago mensual de provisionamiento y los costos en mora ajustados a las tasas legales vigentes del día de facturación de la obligación. Esta disposición invalidará cualquier otra que le contradiga o contravenga dentro del presente contrato.

Cláusula quinta. Vigencia: Este contrato tendrá una vigencia de doce meses a partir de la firma del mismo, o hasta la terminación del presupuesto pactado para la Suscripción del Contratante o la terminación de la Suscripción del Contratante, lo que ocurra primero.

Cláusula sexta: Con salvedad de lo expresado en la cláusula cuarta, cualquiera de las partes podrá rescindir este contrato, aún sin causa y para ello deberá notificar a la otra con una anticipación mínima de 10 días; caso contrario por cualquier incumplimiento responderá por daños y perjuicios y además con la penalidad de la cláusula cuarta, en caso de haberla.

Cláusula séptima: Queda pactado que, en caso de incumplimiento por el Proveedor de Soluciones de los servicios a su cargo, debidamente probado el hecho, el contratante podrá rescindir este contrato inmediatamente, con lo que serán rescindidas también las Suscripciones a Los Servicios Online que existan en vigencia del presente contrato. El Proveedor de Soluciones podrá realizar sus servicios por medio de otras personas, naturales y/o jurídicas que considere convenientes.

Cláusula octava: Los gastos de registro de este contrato, en caso de ser necesario, serán pagados por partes iguales.

Cláusula novena. Jurisdicción aplicable: El Proveedor de Soluciones constituye domicilio en la ciudad de Tunja y el contratante en la ciudad de Tunja, donde tendrán validez todas

las notificaciones judiciales o extrajudiciales. Las partes se someten a la competencia de los jueces ordinarios de Tunja, renunciando a cualquier otra.

Cláusula décima. Términos y condiciones del servicio: Los Términos Y Condiciones Del Servicio descritos a continuación hacen parte integral del presente contrato.

CAPÍTULO DOS: TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO.

1. Concesiones, derechos y términos.

Todos los derechos concedidos en virtud de este contrato no son exclusivos ni se pueden transmitir, y se aplican siempre y cuando ni El Contratante ni ninguna de las Filiales esté incumpliendo este contrato.

- a. **Software.** Al aceptar cada pedido, El Proveedor de Soluciones o el respectivo Asociado de Negocios otorga al Cliente un derecho limitado para utilizar el Software en las cantidades solicitadas.
 - (i) **Derechos de Uso.** Los Derechos de Uso en vigor cuando El Contratante solicita Software se aplicarán al uso del Contratante de la versión del Software que sea actual en ese momento. Para futuras versiones y Software nuevo, se aplicarán los Derechos de Uso en vigor cuando se realice el primer lanzamiento de esas versiones y Software. Los cambios que realice El Proveedor de Soluciones o el respectivo Asociado de Negocios a los Derechos de Uso para una versión específica no se aplicarán, salvo que El Contratante elija que se apliquen dichos cambios.
 - (ii) **Licencias temporales y perpetuas.** Las licencias disponibles en una base de suscripción son temporales. Para todas las otras licencias, el derecho de usar Software se vuelve perpetuo al realizar el pago completo.
- b. **Servicios Online.** El Contratante puede utilizar los Servicios Online según se establece en este contrato.
 - (i) **Términos de los Servicios Online.** Los Términos de los Servicios Online en vigor cuando El Contratante pida o renueve una suscripción a un Servicio Online se aplicarán a los términos de suscripción correspondientes. Para los Servicios Online que se facturan periódicamente con base en el consumo, los Términos de los Servicios Online vigentes al inicio de cada periodo de facturación se aplicarán al uso durante ese periodo.

- (ii) **Suspensión.** El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios pueden suspender el uso que haga de un Servicio Online durante la infracción por parte de El Contratante de la Política de Uso Aceptable o al no responder a una reclamación de una supuesta infracción de derechos de autor. El Proveedor de Soluciones o el Asociado de Negocios notificará al Cliente antes de suspender el Servicio Online cuando sea razonable.
 - (iii) **Usuarios Finales.** El Contratante controla el acceso de los Usuarios Finales y es responsable del uso que hagan del Producto de acuerdo con este contrato. Por ejemplo, El Contratante se asegurará de que los Usuarios Finales cumplan con la Directiva de Uso Aceptable.
 - (iv) **Datos del Contratante.** El Contratante será el único responsable de los contenidos en todos los Datos del Contratante. El Contratante protegerá y mantendrá todos los derechos necesarios de los Datos del Contratante necesarios para que El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios proporcionen los Servicios Online al Cliente sin infringir los derechos de terceros ni, de otro modo, establecer una obligación de El Proveedor de Soluciones con El Contratante o con cualquier tercero. Ni el Proveedor de Soluciones ni sus Asociados de Negocios asumen y ni asumirán ninguna de las obligaciones con relación a los Datos del Contratante o al uso que haga El Contratante del Producto, salvo lo específicamente establecido en este contrato o según lo exija la legislación aplicable.
 - (v) **Responsabilidad de sus cuentas.** El Contratante es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier credencial de autenticación no pública relacionada con el uso que haga El Contratante de los Servicios Online. El Contratante deberá notificar de inmediato al servicio de asistencia al cliente los posibles usos indebidos de las cuentas o credenciales de autenticación del Contratante, así como cualquier incidente de seguridad relacionado con los Servicios Online.
- c. **Transmisiones de Licencias.** No se permiten las transmisiones de licencias de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios, excepto si El Contratante puede transmitir únicamente licencias perpetuas pagadas completamente a (1) una Filial, únicamente en relación con la transmisión del hardware en el que se encuentra instalado, a terceros relacionados a la organización o a empleados a los que se han cedido las licencias como parte de (a) una desvinculación total o parcial de una Filial, o (b) una fusión que involucra a un Cliente o una Filial. En el momento de dicha transmisión, El Contratante y sus Filiales deben desinstalar e interrumpir el uso del Producto licenciado e inutilizar todas las copias. Los intentos de transmisiones de licencias que no cumplan con este contrato serán nulos.

- d. **Derechos reservados.** Los Productos que están protegidos por los derechos de autor y por otras leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial deben ser tratados en cumplimiento con la regulación local e internacional en materia de Protección de Derechos de Autor. El Proveedor de Soluciones se reserva todos los derechos que no se conceden expresamente en el presente contrato, teniendo como salvedad los derechos de Asociados de Negocios y terceras partes. No se concederán ni implicarán derechos por renuncia o impedimento. Los derechos de acceso o uso del software en cualquier dispositivo no le otorgan al Cliente ningún derecho a implementar patentes de El Proveedor de Soluciones, sus Asociados de Negocios u otra propiedad intelectual e industrial de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios en el dispositivo en sí o en cualquier otro software o dispositivo.
- e. **Restricciones.** El Contratante podrá utilizar el Producto solo de acuerdo con los términos de este contrato. El Contratante no debe (y no tiene licencia para): (1) utilizar ni intentar utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, ni desensamblar ningún Producto o Fix; (2) instalar o utilizar software o tecnología que no es de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios de manera alguna que la propiedad intelectual e industrial o la tecnología del Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios quede sujeta a otros términos de licencia; ni (3) eludir las limitaciones técnicas de un Producto o Fix, así como tampoco las restricciones en la documentación del Producto. El Contratante no puede desactivar, alterar ni, de otro modo, intentar burlar cualquier mecanismo de facturación que mida el uso que haga El Contratante de los Servicios Online. Salvo que se permita en el presente contrato o en la documentación del Producto, El Contratante no podrá distribuir, sublicenciar, alquilar, dar en préstamo, prestar, revender o transferir ningún Producto o licencia, de forma completa o parcial, o usarlo para ofrecerlo como un servicio en su integridad a un tercero, con excepción de las funcionalidades verticales consignadas en los SOW que hacen parte integral del presente Contrato.
- f. **Lanzamientos de Versiones Preliminares.** El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios pueden publicar Versiones Preliminares. Las Versiones Preliminares se proporcionan "tal cual", "con todos sus defectos" y "según disponibilidad" y quedan excluidas del Contrato de Nivel de Servicio (SLA) y de todas las garantías limitadas que se proporcionan con este contrato. Las Versiones Preliminares no cuentan con cobertura de asistencia al cliente. Las Versiones Preliminares pueden estar sujetas a compromisos de seguridad, cumplimiento o privacidad reducidos o diferentes, tal como se explica con más detalle en los Términos de los Servicios Online y en cualquier notificación adicional que se proporcione con la Versión Preliminar. El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios pueden cambiar o interrumpir las Versiones Preliminares en cualquier

momento sin notificación previa. El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios también pueden optar por no lanzar una Versión Preliminar para "Disponibilidad General".

g. **Verificación del estado de los productos.**

(i) **Derecho a verificar el cumplimiento.** El Contratante debe conservar registros relacionados con todo el uso y la distribución de Productos por parte del Contratante y sus Filiales. El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios tienen derecho, por su cuenta y cargo, a verificar el cumplimiento de los términos de licencia de los Productos. El Contratante deberá proporcionar oportunamente a los auditores independientes, cualquier información que estos soliciten y que El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios retenga para fines de verificación, incluyendo el acceso a los sistemas que ejecutan los Productos y prueba de licencia de los Productos que El Contratante hospede, sublicencie o distribuya a terceras partes. El Contratante se compromete a completar el proceso de auditoría de El Proveedor de Soluciones o el respectivo Asociado de Negocios y a que El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios puedan solicitarle como alternativa a una auditoría realizada por un tercero.

(ii) **Recursos en caso de incumplimiento.** Si la verificación o la auditoría revelan un uso o distribución de Productos sin licencia, en un plazo de 30 días, (1) El Contratante deberá solicitar las licencias necesarias para cubrir dicho uso, y (2) si el uso sin licencia es de un 5 % o más, El Contratante deberá reembolsar los costos en los que se haya incurrido por la verificación y adquirir las licencias adicionales necesarias a un 125 % del precio, según el precio de la lista de precios vigente en ese momento y el nivel de precios del Contratante. El porcentaje de uso sin licencia para Productos de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios se basa en el número total de licencias adquiridas para uso actual en comparación con la base de instalación real o según consideración del respectivo Asociado de Negocios. Si no hay ningún uso sin licencia, El Proveedor de Soluciones no realizará ninguna otra comprobación del Contratante durante al menos un año. Al ejercer los derechos y los procedimientos descritos anteriormente, El Proveedor de Soluciones y sus asociados de Negocios no renuncian a sus derechos a exigir el cumplimiento de este contrato o proteger su propiedad intelectual por cualquier otro medio legal.

(iii) **Proceso de verificación.** El Proveedor de Soluciones notificará al Cliente al menos treinta (30) días antes de su intención (o de su Asociado de Negocios) de verificar el cumplimiento de los Clientes con los términos de licencia de los Productos que El Contratante o sus Filiales utilizan o distribuyen. El Proveedor

de Soluciones o el Asociado de Negocios contratará a un auditor independiente, que estará sujeto a una obligación de confidencialidad. Cualquier información recopilada durante la auditoría se utilizará únicamente para determinar el cumplimiento. La comprobación tendrá lugar durante horario laboral regular y de manera que no interfiera irrazonablemente en las actividades del Contratante.

2. Suscripciones, pedidos.

- a. **Elección de un Asesor de Soluciones.** El Contratante deberá elegir y mantener un Asesor de Soluciones autorizado en su región. Si El Asesor de Soluciones o el Contratante deciden interrumpir la actividad comercial el uno con el otro, El Contratante deberá elegir a un Asesor de Soluciones sustituto o adquirir una Suscripción directamente a El Proveedor de Soluciones, lo que podría requerir que El Contratante acepte distintos términos.
- b. **Ofertas de Suscripción disponibles.** El Asesor de Soluciones establecerá las ofertas de Suscripción disponibles para El Contratante que, generalmente, se pueden clasificar como una sola o una combinación de lo siguiente:
 - (i) **Oferta de Compromiso de Servicios Online.** El Contratante se compromete por adelantado a adquirir una cantidad específica de Servicios Online para su uso durante un Periodo de Vigencia y a pagar por adelantado o periódicamente para el uso continuado del Servicio Online.
 - (ii) **Oferta de Consumo (también conocida como Pago por Consumo).** El Contratante paga según el uso real sin ningún compromiso por adelantado.
 - (iii) **Oferta Limitada.** El Contratante recibirá una cantidad limitada de Servicios Online para un periodo de vigencia limitado sin costo alguno (por ejemplo, una prueba gratuita) o como parte de otra oferta de El Proveedor de Soluciones (por ejemplo, AllianceID Preferencial para negocios). Las disposiciones de este contrato en relación con el SLA y conservación de datos podrían no aplicarse.
 - (iv) **Oferta de Compromiso de Software.** El Contratante se compromete por adelantado a adquirir una cantidad específica de Software para su uso

durante un Periodo de Vigencia y a pagar por adelantado o periódicamente para el uso continuado del Software.

c. Pedidos.

- (i) Los pedidos se deben realizar a través de El Proveedor de Soluciones. El Contratante podrá realizar pedidos para sus Filiales en virtud de este contrato y conceder a sus Filiales derechos administrativos para administrar sus Suscripciones y soluciones, pero las Filiales no podrán realizar pedidos en virtud de este contrato. El Contratante también podrá ceder a un tercero los derechos que se otorgan conforme a la Cláusula 1.a y 1.b para que el tercero los utilice en los negocios internos del Contratante. Si El Contratante concede derechos a Filiales o a terceros respecto al Software o la Suscripción del Contratante, dichas Filiales o terceros estarán obligados por este contrato y El Contratante acepta ser individual y conjuntamente responsable de cualquier acción de dichas Filiales o terceros en relación con su uso de los Productos.
- (ii) El Proveedor de Soluciones puede permitir al Cliente modificar la cantidad de Servicios Online solicitada durante el Periodo de Vigencia de una Suscripción. Las cantidades adicionales de Servicios Online agregadas a una Suscripción expirarán al final de la Suscripción.

d. Precios y pago. El Proveedor de Soluciones establecerá los precios de cada Producto, así como los términos y condiciones de facturación y pago.

e. Renovación.

- (i) Al renovar la Suscripción, se le podría solicitar al Cliente que firme un nuevo contrato, un contrato complementario o un acuerdo de modificación de este contrato.
- (ii) La Suscripción del Contratante se renovará automáticamente, a menos que El Contratante proporcione a el Proveedor de Soluciones una notificación de su intención de no renovar antes de la expiración del Periodo de Vigencia.

- f. **Elegibilidad para Oferta de servicios Academic, Government y Nonprofit.** El Contratante acepta que, si adquiere una oferta para el sector académico, gubernamental o sin ánimo de lucro, El Contratante cumple los requisitos de elegibilidad respectivos que se describen en los sitios siguientes:
- (i) En el caso de ofertas para el sector académico, los requisitos para instituciones educativas (entre ellas, oficinas administrativas o consejos de educación, bibliotecas públicas o museos públicos) que se enumeran en <https://fenixalliance.com.co/industries/education>;
 - (ii) En el caso de ofertas para el sector gubernamental, los requisitos que se enumeran en <https://fenixalliance.com.co/industries/government> y (iii) En el caso de ofertas para el sector sin fines de lucro, los requisitos que se enumeran en <https://fenixalliance.com.co/industries/nonprofit>.

El Proveedor de Soluciones se reserva el derecho de verificar la elegibilidad en cualquier momento y suspender el Servicio Online si no se cumplen los requisitos de elegibilidad.

- g. **Impuestos.** Las partes no son responsables de ningún tipo de impuestos que la otra parte esté obligada a pagar y en los que se incurra o los que surjan en relación con las transacciones contempladas en este contrato. Además, todos esos impuestos serán responsabilidad financiera de la parte que tiene la obligación legal de pagarlos.

3. Periodo de Vigencia, Terminación.

- a. **Periodo de vigencia y terminación del contrato.** Este contrato seguirá en vigor desde la fecha pactada en el Capítulo Uno, clausula quinta o hasta la expiración o la terminación de la Suscripción del Contratante, lo que ocurra primero. El Contratante puede dar término a este contrato en cualquier momento poniéndose en contacto con el Proveedor de Soluciones. La expiración o terminación de este contrato solo extinguirá el derecho del Contratante a realizar nuevos pedidos de Productos adicionales en virtud de este contrato.
- b. **Terminación con motivo.** Si cualquiera de las partes incumple este Contrato, la otra parte puede terminar el contrato incumplido (en su totalidad o en parte, incluyendo

los pedidos) previa notificación. Si el incumplimiento es subsanable en el plazo de treinta (30) días, entonces la parte que termina deberá proporcionar a la parte que incumple una notificación con treinta (30) días de anticipación y la oportunidad de subsanar el incumplimiento.

- c. **Cancelar una Suscripción.** El Proveedor de Soluciones establecerá los términos y condiciones, si los hubiera, en virtud de los cuales El Contratante puede cancelar una Suscripción.

4. Seguridad, privacidad y protección de datos.

- a. **Acceso al Administrador El Proveedor de Soluciones y Datos del Contratante.** El Contratante reconoce y acepta que (i) El Proveedor de Soluciones será el administrador primario de los Servicios Online durante el Periodo de Vigencia y tendrá privilegios administrativos y acceso a los Datos del Contratante, sin embargo, El Contratante puede solicitar privilegios de administrador a El Proveedor de Soluciones; (ii) El Contratante puede, a su exclusiva discreción y en cualquier momento durante el Periodo de Vigencia, terminar los privilegios administrativos; (iii) las prácticas de privacidad del El Proveedor de Soluciones respecto a los Datos del Contratante o a cualquier servicio proporcionado por El Proveedor de Soluciones están sujetas a los términos del contrato del Contratante con El Proveedor de Soluciones y pueden diferir de las prácticas de privacidad de El Proveedor de Soluciones; y (iv) el Proveedor de Soluciones puede recopilar, utilizar, transmitir, revelar y procesar los Datos del Contratante, incluidos los datos personales. El Contratante otorga su consentimiento a El Proveedor de Soluciones para que proporcione a Asociados de Negocios y terceras partes necesarias para la prestación del Servicio, con el fin de solicitar, proporcionar y administrar los Servicios Online.
- b. **El Contratante consiente que El Proveedor de Soluciones y sus representantes procesen información personal para facilitar el objeto de este contrato.** El Contratante puede elegir proporcionar información personal a El Proveedor de Soluciones en nombre de terceros (incluidos sus contactos, Asesor de Soluciones distribuidores, administradores y empleados) como parte de este contrato. El Contratante obtendrá cualquier consentimiento necesario de parte de terceros en

virtud de la legislación aplicable sobre privacidad y protección de datos antes de proporcionar información personal a El Proveedor de Soluciones.

- c. En los Términos de los Servicios Online se incluyen detalles adicionales sobre privacidad y seguridad. Los compromisos que se realizan en los Términos de Servicios Online solo se aplican a los Servicios Online adquiridos en virtud de este contrato y no a los servicios o productos que proporciona un Asesor de Soluciones. Si un Cliente utiliza software o servicios hospedados por un Asociado de Negocios, dicho uso estará sujeto a las prácticas de privacidad del Asociado de Negocios, las que pueden diferir de las de El Proveedor de Soluciones.
- d. En la medida en que lo exija la ley, El Contratante deberá notificar a los usuarios individuales de los Servicios Online con respecto a que los datos de estos podrían procesarse con el fin de revelarse a la autoridad judicial u otras autoridades gubernamentales según lo indicado por el Proveedor de Soluciones o lo exigido por ley, y deberá obtener el consentimiento de los usuarios para hacerlo.
- e. El Contratante designa a El Proveedor de Soluciones como su representante para interactuar con su proveedor de Servicios y para proporcionar instrucciones a estos para los fines del Capítulo 2, Cláusula 4 del presente Contrato.

5. Garantías.

a. Garantía limitada.

- (i) **Software.** El Proveedor de Soluciones y/o el Asociado de Negocios garantiza que cada versión del Software funcionará de una manera sustancialmente conforme con lo descrito en la correspondiente documentación del Producto durante un año a partir de la fecha en que El Contratante obtenga la primera licencia para dicha versión. Si no funciona así y El Contratante lo notifica a El Proveedor de Soluciones dentro del periodo de garantía, entonces El Proveedor de Soluciones podrá a su criterio elegir entre (1) devolver el precio que haya pagado El Contratante por la licencia del Software o (2) reparar o sustituir el Software.
- (ii) **Servicios Online.** El Proveedor de Soluciones garantiza que cada Servicio Online se proporcionará de acuerdo con el SLA aplicable durante el uso que

haga El Contratante. Los recursos del Contratante en caso de incumplimiento de esta garantía se especifican en el SLA.

Los únicos recursos de los que dispone El Contratante por incumplimiento de las garantías son los indicados anteriormente en esta sección. El Contratante renuncia a cualquier reclamación de incumplimiento de la garantía que no se realice durante el periodo de garantía.

- b. **Exclusiones.** Las garantías en este contrato no se aplican a los problemas ocasionados por accidente, abuso o uso de una manera incompatible con este contrato, lo que incluye el incumplimiento de los requisitos mínimos del sistema. En la medida máxima que lo permita la legislación aplicable, estas garantías no se aplican a los productos gratuitos o de prueba, Versiones Preliminares, Ofertas Limitadas, o a los componentes de los Productos que El Contratante tenga permiso para redistribuir.
- c. **Exclusión de Responsabilidad.** Salvo por las garantías limitadas anteriores, El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios no ofrecen ninguna garantía o condición por los Productos y excluye cualquier otra garantía explícita, implícita o legal por los Productos, incluidas las garantías de calidad, titularidad, ausencia de infracción, comerciabilidad e idoneidad para un propósito específico.

6. Defensa frente a reclamaciones de terceros.

Las partes defenderán e indemnizarán a la otra parte frente a las reclamaciones de terceros descritas en esta sección y pagarán el importe de cualquier sentencia adversa que se dicte con carácter firme y definitivo o acuerdo transaccional aprobado resultante, pero solo si la reclamación se notifica por escrito y de forma oportuna a la parte defensora y si esta tiene el derecho de controlar la defensa y cualquier acuerdo transaccional de ello. La parte que se defiende debe proporcionar a la parte defensora toda la ayuda, información y autoridad solicitadas. La parte defensora reembolsará a la otra parte los gastos razonables en que incurra al proporcionar asistencia. Esta sección describe los recursos exclusivos de las partes y la total responsabilidad por tales reclamaciones.

- a. **Por parte del Proveedor de Soluciones.** El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios, según sea el caso, defenderán al Cliente contra cualquier reclamación de un tercero en la medida que este alegue que un Producto o una corrección que el Proveedor de Soluciones pone a disposición a cambio de un precio y que se utiliza dentro del alcance de la licencia concedida en virtud de este Contrato (no modificado a partir del formulario proporcionado por El Proveedor de Soluciones y no combinado con nada más), se apropia de forma indebida de un secreto

empresarial o infringe directamente un derecho de patente, propiedad intelectual, marca u otro derecho de propiedad de un tercero. Si El Proveedor de Soluciones o el respectivo Asociado de Negocios no puede resolver una reclamación de infracción de derechos en virtud de los términos razonables comercialmente, puede, a su absoluta discreción: (1) modificar o reemplazar el Producto o corrección con una funcionalidad equivalente; o (2) finalizar la licencia del Contratante y reembolsar cualquier precio por licencia prepagado (menos la depreciación durante cinco años consecutivos) para las licencias perpetuas y cualquier importe pagado por los Servicios Online, por cualquier periodo después de la fecha de terminación. El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios no serán responsables de ninguna reclamación o daño debido al uso continuado de un Producto o Fix por parte de un Cliente después de habersele notificado la interrupción del uso de este debido a una reclamación de un tercero.

- b. **Por parte del Contratante.** En la medida que lo permita la legislación aplicable, El Contratante defenderá a El Proveedor de Soluciones y a los Asociados de Negocios frente a cualquier reclamación de terceros en la medida en que afirme que: (1) cualquier Dato del Contratante o software que no es de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios, hospedado en un Servicio Online administrado o proporcionado por El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios, en nombre del Contratante infringe los derechos de secreto empresarial o infringe directamente un derecho de patente, propiedad intelectual, marca u otro derecho de propiedad de un tercero; o (2) el uso que hace El Contratante de cualquier Producto o Fix, solo o en combinación con cualquier otra cosa, infringe la ley o daña a un tercero.

7. Limitación de responsabilidad.

Para cada Producto, la responsabilidad máxima de cada una de las partes con la otra parte en virtud de este contrato se limita a los daños directos declarados finalmente por un importe que no excederá los importes que El Contratante debió pagar por los Productos correspondientes durante el periodo de vigencia de este contrato, sujeto a lo siguiente:

- a. **Servicios Online.** Para Servicios Online, la responsabilidad máxima de El Proveedor de Soluciones ante los Clientes por cualquier incidente que dé pie a una reclamación no excederá la cantidad que pagó El Contratante por el Servicio Online durante los 12 meses anteriores al incidente; siempre que en ningún caso la responsabilidad agregada de El Proveedor de Soluciones por cualquier Servicio Online exceda el importe pagado por ese Servicio Online durante la Suscripción.

- b. **Productos gratuitos y código distribuible.** En el caso de los Productos proporcionados sin costo y el código que El Contratante está autorizado a redistribuir a terceros sin pago aparte a El Proveedor de Soluciones, la responsabilidad de El Proveedor de Soluciones se limita a daños directos declarados finalmente por un máximo de 100 dólares estadounidenses.
- c. **Exclusiones.** En ningún caso una de las partes será responsable de la pérdida de ingresos ni de daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, punitivos o ejemplares, así como tampoco de daños por lucro cesante, pérdida de ingresos, suspensión de negocios o pérdida de información empresarial, sin importar su causa o cualquier teoría de responsabilidad.
- d. **Excepciones.** Los límites de responsabilidad en esta sección se aplican hasta donde lo permita la legislación aplicable, pero no se aplican a: (1) las obligaciones de las partes conforme a la sección 6; o (2) la infracción, por cualquiera de las partes, de los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.

8. Soporte Técnico y Servicios Profesionales.

El Proveedor de Soluciones proporcionará detalles acerca de los servicios de soporte técnico disponibles para los Productos adquiridos en virtud de este contrato. Los servicios de soporte técnico puede realizarlos un Asociado de Negocios o una persona que El Proveedor de Soluciones designe, que en algunos casos podría ser El Proveedor de Soluciones. Si El Contratante adquiere Servicios Profesionales en virtud de este contrato, el rendimiento de esos Servicios Profesionales estará sujeto a los términos y condiciones de los Derechos de Uso.

9. Otras cláusulas contractuales.

- a. **Notificaciones.** Debe enviar las notificaciones por correo, con acuse de recibo, a la siguiente dirección.

Las notificaciones deben enviarse a:
Daniel Fernando Lozano Navas
Diagonal 67a # 1a - 10
Tunja, Boyacá. 150003
Colombia.

- b. En Contratante acepta recibir notificaciones electrónicas del Proveedor de Soluciones, las que se enviarán por correo electrónico a los administradores de la

cuenta designada para la Suscripción. Las notificaciones entran en vigor en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o en el caso de correo electrónico, cuando este se envíe. Usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que la dirección de correo electrónico de los administradores de la cuenta designada para la Suscripción sea correcta y esté actualizada. Cualquier notificación que enviemos por correo electrónico a dicha dirección tendrá vigencia en el momento de su envío, independientemente de si la recibe o no.

- c. **Cesión.** Usted no podrá ceder el presente contrato en su totalidad o en parte. El Proveedor de Soluciones podrá transmitir el presente contrato sin su consentimiento, pero únicamente a una de las Filiales de El Proveedor de Soluciones. Cualquier cesión prohibida será nula.
- d. **Conservación.** Si cualquier parte de este contrato se considera inexigible, el resto se mantendrá en vigor.
- e. **Renuncia.** El incumplimiento de alguna de las cláusulas de este contrato no constituye una renuncia.
- f. **Agencia.** Este Contrato no constituye una agencia, asociación o colaboración empresarial.
- g. **Sin terceros beneficiarios.** No hay terceros beneficiarios de este contrato.
- h. **Uso de Proveedor de Soluciones.** El Proveedor de Soluciones podrá utilizar Proveedor de Soluciones para proporcionar servicios, pero será responsable de los servicios que ellos proporcionen, sujeto a los términos de este contrato.
- i. **El Proveedor de Soluciones como un Proveedor de Soluciones independiente.** Las partes son Proveedor de Soluciones independientes. El Contratante y El Proveedor de Soluciones podrán desarrollar productos de forma independiente, sin utilizar información confidencial de la otra parte.
- j. **Contrato no exclusivo.** El Contratante es libre de celebrar contratos para licenciar, utilizar o promover productos o servicios que no sean de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios.
- k. **Ley y jurisdicción aplicables.** Este contrato se registrará de acuerdo con las leyes de Colombia, independientemente del conflicto de las disposiciones legales del mismo. Toda acción para exigir el cumplimiento de este contrato deberá presentarse en la Cámara de Comercio de Tunja. Esta elección de jurisdicción no impide que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción que corresponda, la adopción de medidas cautelares en relación con la infracción de sus derechos de propiedad intelectual e industrial.
- l. **Contrato completo.** El presente contrato es el contrato completo con respecto a su objeto y sustituye cualquier comunicación anterior o simultánea. En caso de conflicto entre cualquiera de los documentos del presente contrato que no se resuelva expresamente en los documentos, los términos de este contrato regirán en el siguiente orden de prioridad descendente: (1) este contrato (2) los Términos

de Productos, (3) los Términos de los Servicios Online y (4) cualquier otro documento de este contrato.

- m. **Subsistencia.** Todas las disposiciones sobrevivirán a la terminación de este contrato, excepto las que solo deban cumplirse durante el periodo de vigencia del contrato.
- n. **Jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos.** Los Productos pueden estar sujetos a la jurisdicción en materia de exportaciones de Estados Unidos. El Contratante debe cumplir la totalidad de las leyes nacionales e internacionales aplicables, entre las que se incluyen los Reglamentos de la Administración de Exportaciones de Estados Unidos (U.S. Export Administration Regulations), los Reglamentos Internacionales para el Tráfico de Armas (International Traffic in Arms Regulations), y las restricciones relativas a usuarios finales, usos finales y destinos emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos, así como otros gobiernos en relación con productos, servicios y tecnologías de El Proveedor de Soluciones y sus Asociados de Negocios.
- o. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable de errores de rendimiento por causas que van más allá del control razonable dicha parte (como incendios, explosiones, apagones eléctricos, terremotos, inundaciones, tormentas, huelgas, embargos, conflictos laborales, actos de autoridad civil o militar, guerras, terrorismo (incluyendo el terrorismo informático), fenómenos naturales, actos u omisiones de operadores de tráfico de Internet, acciones u omisiones de organismos gubernamentales o normativos (incluyendo la aprobación de leyes, reglamentos u otras medidas del gobierno que afecten la prestación de los Servicios Online)). No obstante, esta Sección no se aplicará a sus obligaciones de pago en virtud de este contrato.
- p. **Autoridad contractual.** Si usted es una persona que acepta estos términos en representación de una entidad legal, usted manifiesta que tiene la autoridad legal para celebrar este contrato en representación de esa entidad.
- q. **Los clientes del sector público deben ponerse en contacto con El Proveedor de Soluciones.** Los clientes del sector público deben ponerse en contacto con El Proveedor de Soluciones antes de la aceptación. Si un Cliente es un cliente del gobierno, antes de aceptar este contrato, El Contratante debe ponerse en contacto con su El Proveedor de Soluciones regional para asegurar el total cumplimiento de las leyes locales y los procesos de adquisición del sector público.
- r. **Impuesto sobre el timbre.** El Proveedor de Soluciones no será responsable de ningún impuesto sobre el timbre que pudiera deberse en virtud del presente contrato celebrado por El Contratante y/o las Filiales del Contratante. A requerimiento de El Proveedor de Soluciones, El Contratante y sus Filiales proporcionarán a El Proveedor de Soluciones prueba del pago, a las correspondientes autoridades, de los impuestos sobre el timbre aplicables.

10. Definiciones.

- Cualquier referencia a “día” en este contrato será un día natural.
- La “**Directiva de Uso Aceptable**” se define en los Términos de los Servicios Online.
- “**Filial**” es cualquier persona jurídica que sea de propiedad de una de las partes, sea propietaria de una de las partes o que se encuentre bajo propiedad común con una de las partes. A los efectos de esta definición, “propiedad” es controlar más del 50 % del capital social de una entidad.
- “**Oferta de Consumo**”, “**Oferta Comprometida**” u “**Oferta Limitada**” describen las categorías de ofertas de Suscripción y se definen en la Cláusula 2.
- “**Datos del Contratante**” se define en los Términos de los Servicios Online.
- “**Usuario Final**” es cualquier persona a la que permita acceder a los Datos del Contratante hospedados en los Servicios Online, o que utilice los Servicios Online de otro modo.
- “**Fix**” es un arreglo, modificación o mejora, o sus derivados, de los Productos que El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios lanzan de forma general o que proporciona al Cliente para abordar un problema específico.
- “**Sitio de Licencias**” es <http://hosting.fenixalliance.com.co/> o un sitio sucesor o referenciado.
- Los “**Productos que no son de El Proveedor de Soluciones**” se definen en los Términos de los Servicios Online.
- “**Servicios Online**” son cualquiera de los servicios online hospedados por El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios, a los que se suscribe un Cliente en virtud de este contrato.
- “**Asociados de negocios**” son todas aquellas personas naturales o jurídicas con las que El Proveedor de Soluciones mantiene una relación contractual para la prestación de los Servicios Online.
- “**Términos de los Servicios Online**” son los términos adicionales que se aplican al uso que El Contratante hace de los Servicios Online, los que están publicados en el Sitio de Licencias y se actualizan cada cierto tiempo.
- “**Versiones Preliminares**” son las versiones preliminares, versiones beta u otras versiones o características previas al lanzamiento de los Servicios Online o el Software que ofrece El Proveedor de Soluciones o sus Asociados de Negocios para recibir comentarios de los clientes.
- “**Producto**” es cualquier producto identificado en los Términos de Productos, como todo el Software, los Servicios Online y otros servicios basados en Web, incluidas las Versiones Preliminares.
- “**Términos de Productos**” son el documento que proporciona información sobre Productos y Servicios Profesionales de El Proveedor de Soluciones o sus Asociados

de Negocios disponible a través de las licencias por volumen. El documento de Términos de Producto está publicado en el Sitio de Licencias y se actualiza cada cierto tiempo.

- **"Servicios Profesionales"** son los servicios de soporte técnico de los Productos y los servicios de consultoría de El Proveedor de Soluciones proporcionados al Cliente bajo este contrato. Los "Servicios Profesionales" no incluyen los Servicios Online.
- **"Asesor de soluciones"** son a una entidad autorizada por El Proveedor de Soluciones para promover la venta de licencias de Software, Suscripciones y Servicios Online propios y de los Asociados de Negocios conforme a este programa y a los que usted designa y en quienes confía para proporcionar asistencia con la relación comercial.
- **"SLA"** es el Contrato de Nivel de Servicio, el que especifica el nivel de servicio mínimo para los Servicios Online y se publica en el Sitio de Licencias.
- **"Software"** son las copias licenciadas del software de El Proveedor de Soluciones o sus asociados de Negocios, identificadas en los Términos de Productos. El Software no incluye los Servicios Online, pero puede ser parte de un Servicio Online.
- **"Suscripción"** es una inscripción para obtener Servicios Online durante un Periodo de Vigencia definido, según lo estipule El Proveedor de Soluciones.
- **"Periodo de vigencia"** es la duración de una Suscripción (por ejemplo, 30 días o 6 meses).
- **"Derechos de Uso"** son los derechos de uso o los términos de servicio correspondientes a cada Producto, los que se publican en el Sitio de Licencias y se actualizan cada cierto tiempo. Los Derechos de Uso sustituyen a los términos de cualquier contrato de licencia de usuario final que acompañe a un Producto. Los Derechos de Uso correspondientes al Software son publicados por El Proveedor de Soluciones en los Términos de Productos.

Se firman dos ejemplares y cada parte recibe el suyo en este acto.

EL PROVEEDOR DE SOLUCIONES

EL CONTRATANTE

Nombre: Daniel Lozano Navas
Cargo: Director ejecutivo
Fenix Alliance S.A.S
NIT: 900.301.001 – 4

C.C:
Nombre:
Cargo:
Organización:

DUNS: 881808077

NIT: