



Contrato de Soporte y Mantenimiento de Software Zloty

Entre Zloty Association **Y** Fundación Bella Flor, con domicilio en Cra 27G No. 71G-53 Sur [en adelante el CLIENTE]. **Se conviene lo siguiente:**

1. Objeto del Contrato

1.1. El objeto de este acuerdo es describir las características, especificaciones y términos y condiciones de los Servicios de soporte, actualización y mantenimiento proporcionados por la Zloty Association [los "Servicios"], en su producto y sistemas de información para el intercambio de productos Zloty [el "Software"].

1.2. Solo el software desarrollado por Zloty Association o los productos y programas informáticos distribuidos por Zloty Association pueden incluirse en el alcance de los Servicios de este acuerdo.

2. Condiciones del Servicio

2.1. Zloty Association dispone de los medios técnicos y organizativos necesarios para la prestación del servicio y pone a disposición del CLIENTE el personal técnico o profesional adecuado para la prestación del servicio de soporte.

2.2. El Servicio comprende las siguientes prestaciones por parte de Zloty Association:

- ✓ Soporte Telefónico: Servicio de soporte telefónico para aclarar dudas, consultas, consejos y/o reportar problemas relacionados con cualquier aspecto del Programa (tel. 321 1234567).
- ✓ Asistencia vía e-mail: Servicio de asistencia en comunicaciones por correo electrónico (e-mail: zloty@zloty.com.co).



Zloty.com.co.

- ✓ Personal support: servicio de asistencia personal para la resolución de problemas relacionados con el funcionamiento del programa en las oficinas de la Zloty Association.
- ✓ Conexión remota: un servicio de soporte remoto a través de una conexión remota segura para resolver preguntas, brindar asesoramiento, solucionar problemas y/o informar problemas con el software.
- ✓ Educación: acceda a manuales y tutoriales en línea sobre todos los aspectos del software.

Actualizaciones:

Zloty Association proporcionará a los clientes nuevas versiones y/o actualizaciones del software para que la aplicación esté siempre actualizada y tenga un rendimiento óptimo. Las actualizaciones de software son completamente gratuitas y se entregarán electrónicamente durante el año de soporte.

2.3. Zloty Association prestará sus servicios en horario laboral de acuerdo con el calendario de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 y de 14:30 a 05:00 horas, en la oficina por teléfono o correo. El tiempo de respuesta promedio es de veinticuatro (24) horas o menos, pero, en caso de que se produzca un error en la aplicación, es posible que se tarde más tiempo en resolver el problema, o incluso que no se resuelva en un breve período de tiempo. En estos casos, la Asociación Zloty brindará consejos para solventar el error mientras se da la solución definitiva.



3. Condiciones Económicas

3.1. El Servicio se establece en modalidad anual. El precio de \$144.000.000 con un descuento del 100% dado que la CEO de Zloty labora en la fundación.

3.2. Si se brindan servicios de soporte o asistencia técnica no cubiertos por este contrato, se aplicará el precio actual y Zloty Association siempre proporcionará este precio al cliente. En cualquier caso, el cliente podrá solicitar una valoración inicial para todos los servicios distintos a los contratados.

4. Prestaciones excluidas

4.1. Este acuerdo no cubre ningún problema relacionado con el uso de hardware o software que no esté relacionado con Zloty. Además, todo lo relacionado con el uso o uso de aplicaciones u otros sistemas operativos ubicados en otras entidades o países será tratado por separado por el software del contrato. El soporte técnico no incluye el uso indebido de programas, problemas informáticos o de redes informáticas, virus informáticos, copias de seguridad y otros problemas causados por el uso anormal del software.

5. Duración

5.1. La duración del Contrato se establece por UN (1) AÑO: Del X de mayo de XXXX al X de XXXX de XXXX.

5.2. Este Acuerdo se renovará automáticamente por un (1) año, a menos que cualquiera de las partes lo rescinda en cualquier momento, previa notificación de aceptación por escrito con un año de antelación (1 mes).



Finalización del Contrato

6.1. Cualquiera de las partes puede rescindir este Acuerdo inmediatamente mediante notificación por escrito garantizada por la confirmación de la fecha de recepción si la otra parte incumple gravemente sus obligaciones contractuales o circunstancias excepcionales justifican la rescisión anticipada.

6.2. Zloty Association se reserva el derecho de rescindir este Acuerdo de inmediato, sin previo aviso por escrito al CLIENTE, si surge una o más circunstancias: EL CLIENTE ha sido declarado en quiebra o insolvencia. Si el CLIENTE está reproduciendo ilegalmente cualesquiera productos Zloty Association, o de cualquier otra manera involucrado en actividades prohibidas por las leyes colombianas.

7. Responsabilidad

7.1. Zloty Association asegura que el software funcione correctamente en condiciones óptimas de trabajo, no obstante, Zloty Association no asume ninguna responsabilidad si la inestabilidad o los accidentes son causados por la manipulación por parte de terceros y/o personas no debidamente certificadas. Zloty Association no será responsable de los errores derivados del mal uso del software.

7.2. Los errores de software que ocurren después de la instalación e implementación del software o que no están especificados en los requisitos del software no se considerarán problemas en la aplicación. Las actividades sospechosas, informes no solicitados, etc. no se consideran errores de programación.

7.3. Zloty Association excluye cualquier responsabilidad por daños resultantes de fraude en el suministro que el CLIENTE pudiera atribuir al Software o al Servicio. Como resultado, no



será responsable

de ninguna pérdida de ganancias o pérdida que surja mal del uso, operación o rendimiento del software. Solo será responsable del incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo si dichas obligaciones se ven obstaculizadas o retrasadas por circunstancias fuera del control razonable de Zloty Association.

8. Cooperación del cliente

La cooperación del cliente es necesaria para la prestación del servicio y el cliente debe proporcionar a la Zloty Association toda la información necesaria para el correcto desarrollo del objeto del contrato. El incumplimiento por parte del Cliente o sus empleados y colaboradores de las obligaciones de cooperación eximirá a la Zloty Association de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Acuerdo.

9. Confidencialidad

La información y los documentos proporcionados por el CLIENTE a la Zloty Association son confidenciales y, como tales, están destinados para uso interno y exclusivo solo de los servicios prestados por los profesionales o asociados empleados por la Zloty Association y no pueden ser transferidos o comunicados a ningún tercero. De igual manera, las obligaciones de confidencialidad se extienden más allá del término de este Acuerdo.

10. Protección de datos

10.1. En cumplimiento de lo que dispone la Ley 1581 de 2012, donde se

Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.



Los datos

del cliente serán recogidos en un backup cuyo administrador es la "Zloty Association" con la finalidad de dar cumplimiento a la relación contractual con la Zloty Association. El cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación, así como la posibilidad de retirar su consentimiento, mediante por correo electrónico debidamente firmado a zloty@zloty.com.co.

10.2. Zloty Association únicamente procesará los datos personales de acuerdo con las instrucciones del cliente y no los usará para fines distintos a los previstos y no los divulgará a terceros, incluso con el propósito de guardarlo para los demás. Zloty Association está legalmente obligada a adoptar y aplicar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias para mantener seguros los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

10.3. Al final de este contrato, los datos personales deben ser destruidos o devueltos al cliente. La cancelación dará lugar a que los datos queden bloqueados y disponibles únicamente para la administración pública, jueces y tribunales durante el plazo de prescripción, con el fin de cumplir con las responsabilidades que se pudieran derivar del tratamiento. De igual manera, esta deber es trasladada a sus empleados y colaboradores obligándolos a comprometerse a no comunicar ni difundir ningún tipo de información.

11. Acuerdo Completo

El presente contrato se entiende como Anexo al contrato de compra y prestación de servicios donde se expone el uso del software y obligaciones de ambas partes en el uso del mismo.

11.4. Las partes acuerdan en considerar el presente Contrato como prestación de servicios, por lo tanto, no se espera alcanzar un resultado o fin determinado en el tiempo de duración de contrato de soporte.



11.5. La

relación entre las partes tiene exclusivamente carácter mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre el CLIENTE y el personal de Zloty Association.

12. Competencia

Las controversias que se deriven de la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Acuerdo se someterán a la jurisdicción de los tribunales de Bogotá, con renuncia expresa de las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Como prueba de cumplimiento, ambas partes firman el presente documento por duplicado, para un solo efecto en Bogotá, el cliente y Zloty Association.

Firmas,

Erika Jiménez

CC: 51.624.454 de Bogotá

Representante de Fundación Bella Flor

EI CLIENTE

Adriana Romero

CC: 1.018.123.123 de Bogotá

Representante legal de Zloty Association

EI CONTRATISTA

Referencias

minambiente. (s.f.). Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/#:~:text=Ley%20de%20Protección%20de%20Datos,de%20naturaleza%20pública%20o%20privada>.

ossistemas. (s.f.). *ossistemas*. Obtenido de <http://www.ossistemas.com/pdf/noticias/noticia57es.pdf>



ZLOTY
El cambio está en tus manos

Contrato de Soporte

