

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SOFTWARE - MPL SOFT S.A.S.**

A continuación, presentamos los términos y condiciones aplicables a los Clientes del Software as a Service (en adelante, “SaaS”), en virtud de los cuales, MPL SOFT S.A.S. (en adelante, “MPL Soft” o la “Compañía”) permite el uso y acceso a los Servicios de su Software mediante este instrumento.

Los términos y condiciones describirán la relación contractual entre usted y la Compañía, sociedad por acciones simplificada constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con Número de Identificación Tributaria #900.995.115-2. En ellos explicaremos los derechos y obligaciones que adquieren los Clientes mediante el uso de los Servicios del Software, por cualquier medio, y las reglas bajo las cuales se mantendrá la relación de manera directa.

Así mismo, en caso de que usted adquiera acceso a través de un tercero autorizado con quien la Compañía esté vinculada mediante la suscripción de un Contrato de Distribución de la Licencia de Uso de Software, en tanto el Anexo que corresponda –integrante de dicho contrato– incorpore la prestación de servicios SaaS; y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes términos y condiciones, usted en calidad de Cliente manifiesta su consentimiento y aceptación de estos. Todo lo anterior, al realizar clic y/o doble clic en los enlaces que el portal web tienen dispuestos para los efectos de hacer uso de los Servicios SaaS y/o aceptando estos términos y condiciones por correo electrónico dirigido a [info@mplsoft.co](mailto:info@mplsoft.co).

De la misma manera, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Clientes declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes términos y condiciones. En caso de que quien utilice los Servicios SaaS de MPL Soft lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona garantiza que está plenamente

< [www.mplsoft.co](http://www.mplsoft.co) >

facultada para obligar y/o representar a dicha persona. En caso de no estar facultado, el solicitante responderá personalmente por las obligaciones contraídas de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

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

### **Sección 1. Definiciones**

“Afiliados”: cualesquiera Persona sobre la cual, directa o indirectamente, el Cliente ostente poder decisorio y de dirección.

“Cliente”: es aquella Persona que solicita y adquiere el Servicio de SaaS que se regula con los presentes términos y condiciones.

“Mantenimiento”: se entiende como los tiempos de inactividad o interrupciones del Servicio, derivadas del mantenimiento técnico, operativo y/o tecnológico que MPL Soft requiera realizar y que pueden incluir, pero no se limitan, a: (i) ventanas de tiempo de mantenimiento de MPL Soft, entendiéndose como la modificación o reparaciones de infraestructura del Servicio.; (ii) mantenimiento programado por el Cliente, en donde se realiza el mantenimiento de la configuración del Servicio, el cual ha sido previamente solicitado por el Cliente y, por tanto, ha sido objeto de programación conjunta y previamente. Esta configuración puede responder a eventos de actualización del hardware y software.; y (iii) mantenimiento de emergencia, el cual refiere a los mantenimientos críticos no planificados para la seguridad y el desempeño de la configuración del Software, sin los cuales los estándares de los Servicios no se cumplirían.

“Tarifa”: refiere al valor y/o pago mensual a cargo del Cliente que reconoce a MPL Soft como contraprestación del uso del Software o de sus servicios conexos, conforme a las especificaciones descritas en este instrumento.

“Partes”: significa conjuntamente MPL Soft y el Cliente.

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

“Plan”: Significa aquel paquete de Servicios ofrecidos con MPL Soft, cuya Tarifa puede variar de acuerdo con diferentes condiciones del Servicio como: (i) tiempo de duración, (ii) horas de soporte técnico, (iii) número de Clientes, entre otros. Estos se mencionan en la Sección 2.

“Servicio(s)”: significa los servicios de computación en la nube ofrecidos a través del Software y que serán accesibles de manera remota.

“Software”: Es el desarrollo tecnológico desarrollado o provisto por MPL Soft que permite la prestación de servicios en nube de: (i) VIACUSS VI-Agent: Se trata de un agente conversacional que utiliza inteligencia artificial y comprensión del lenguaje natural (NLU) para interpretar la intención y el significado en el discurso del usuario. El detalle del Servicio se encuentra en <https://viacuss.com/es-co/index.html>. (ii) CRM Cloud: Nuestras soluciones de CRM en la nube le permiten gestionar de manera eficiente las relaciones con sus clientes, desde el primer contacto hasta el servicio posventa. Con funciones personalizables, automatización de flujos de trabajo y análisis avanzados, puede impulsar el crecimiento de su negocio. El detalle del Servicio se encuentra en [https://www.mplsoft.co/crm\\_cloud.html](https://www.mplsoft.co/crm_cloud.html). (iii) Hosting: Ofrecemos hospedaje web confiable y de alto rendimiento para garantizar que su sitio web esté siempre disponible y cargue rápidamente. Nuestros planes de hosting están respaldados por una infraestructura sólida, actualizaciones de seguridad constantes y soporte técnico las 24 horas. El detalle del Servicio se encuentra en

<https://www.mplsoft.co/hosting.html>. (iv) eCommerce: Llevamos su negocio al mundo digital con plataformas de comercio electrónico a medida, diseñadas para brindar una experiencia de compra excepcional. Desde catálogos de productos atractivos hasta pasarelas de pago seguras, tenemos todo lo que necesita para vender en línea con éxito. El detalle del Servicio se encuentra en <https://www.mplsoft.co/e-commerce.html>. (v) PBX Cloud: Nuestros sistemas de comunicaciones basados en la nube le permiten mantenerse conectado desde cualquier lugar. Con funciones como conferencias, mensajería instantánea y centro de contacto virtual, puede mejorar la colaboración y brindar un servicio al cliente excepcional. El detalle del Servicio se encuentra en [https://www.mplsoft.co/pbx\\_cloud.html](https://www.mplsoft.co/pbx_cloud.html).

“Software as a Service” o “SaaS”: Un método de entrega de software y concesión de licencias en el que se accede al mismo, mediante un ordenador conectado a internet y que se ejecuta desde la nube, a cambio del pago de una Tarifa de suscripción.

“Soporte”: debe entenderse como el servicio para atender las fallas de la plataforma según los niveles de criticidad de las mismas, brindado por el personal y/o los empleados de MPL Soft, que estarán disponibles en vivo como respuesta a tickets elevados vía correo electrónico, en los horarios publicados en el Anexo 1 de este instrumento, y cualesquiera nivel adicional de asistencia ofrecido por MPL Soft para los servicios específicos adquiridos por el Cliente y descritos en este instrumento.

## **Sección 2. Objeto, Servicios y especificaciones de los servicios.**

### **2.1. Objeto**

Al contratar los Planes, al aceptar los presentes términos y condiciones y/o al utilizar nuestros Servicios, los Clientes están contratando libre y voluntariamente un Software as a Service, mediante el cual la Compañía se compromete a licenciar de forma no exclusiva, no perpetua y no transferible el uso de los Servicios del Software en la nube, de manera no sub-licenciable y por el periodo de tiempo determinado por el Plan que contrate el Cliente. La Compañía, al otorgar licencia

de forma no exclusiva, poseerá el derecho y prerrogativa de licenciar el uso del Software a terceras personas, sin que esto represente o implique un perjuicio o detrimento de los derechos de los Clientes.

La licencia de uso del Software estará limitada a la vigencia del Plan contratado, de forma tal que, al terminarse la vigencia de la misma, se entenderá que se terminará de forma automática el uso del Software y cualquier uso no autorizado podrá generar el pago de perjuicios en favor de la Compañía, que puedan llegar a producirse como consecuencia del desconocimiento de los derechos de autor sobre el Software.

Las condiciones de estos servicios incluyen estos términos y condiciones y cualquier otro documento vinculante que esté publicado en la página web de MPL Soft, en el Software, o que se le dé a conocer al Cliente por cualquier otro medio, los cuales estarán disponibles para su consulta.

## 2.2. Servicio de SaaS y alcance.

El Servicio SaaS se refiere al conjunto de Servicios del Software de MPL Soft que se ejecutan en la nube, los cuales se prestan por medio de las cuentas o sesiones al que los Clientes tiene acceso remoto mediante ordenador conectado a internet, dentro de la página web de MPL Soft.

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

2.3.1. Tener la capacidad jurídica para contratar según la ley del país donde resida el Cliente.

2.3.2. Contar con los recursos necesarios para pagar la contraprestación por los Servicios.

2.3.3. Haber leído y aceptado estos términos y condiciones.

2.3.4. Todos los que la Compañía considere necesarios y sean previamente informados a los Clientes.

2.3.5. Encontrarse en el área de cobertura de los Servicios referidos, la cual está circunscrita al territorio o país donde esté el domicilio del Cliente.

#### 2.4. Servicios de Soporte.

MPL Soft pondrá a disposición del Cliente, el canal de correo electrónico para brindar el soporte que permita responder a sus necesidades e inquietudes de la mejor manera posible; esto, con el fin de dar respuesta en tiempos razonables y lo más cortos posible a los eventos de falla que se presenten.

#### 2.5. Otras condiciones de la prestación del Servicio y servicios adicionales.

MPL Soft se compromete a garantizar el nivel de disponibilidad mensual definido en el Anexo 1. Si el servicio falla, MPL Soft garantiza que el acceso al Software será restaurado o corregido en el intervalo definido en el Anexo 1.

En los eventos en los que la prestación del Servicio se encuentre en Mantenimiento preventivo o correctivo, MPL Soft notificará, de ser posible, con al menos 72 horas de antelación, la necesidad de realizar dichas reparaciones o modificaciones. Este Mantenimiento se intentará realizar durante horas no pico, para que la afectación del funcionamiento y funcionalidad del Servicio afecte lo menos posible al Cliente.

### **Sección 3. Vigencia, Suspensión y Terminación de la prestación del Servicio.**

#### 3.1. Vigencia.

La vigencia de la prestación del Servicio refiere al tiempo acordado con cada Cliente para que le sean proporcionado los mismos, conforme con los Planes adquiridos, la orden de compra, contrato y/o cualesquiera otros documentos que hagan sus veces.

#### 3.2. Suspensión.

MPL Soft cuenta con la potestad de suspender, temporalmente, los Servicios, si las actuaciones u omisiones del Cliente representan alguna amenaza para el cumplimiento de las disposiciones que aquí se enuncian, o si no se ha realizado el pago de las Tarifas de conformidad con lo dispuesto en la Sección 6 de estos términos y condiciones. Sin embargo, de subsanarse o eliminarse las causas que

dieron origen a las amenazas de las disposiciones de este instrumento, MPL Soft reanudará los Servicios máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a ello.

#### **Sección 4. Licencia de uso de Software.**

Durante la vigencia de la prestación del Servicio del que trata la Sección 2 de estos términos y condiciones, y salvo disposición en contrario, el Cliente dispondrá de un derecho de uso limitado, no exclusivo, no cedible y oneroso, para acceder y utilizar los Servicios SaaS de MPL Soft para sus operaciones y gestión interna.

En virtud de esta Licencia de uso, los Clientes no podrán utilizar los Servicios para finalidades distintas a las mencionadas y que correspondan a cada tipo de servicio.

De la misma manera, los Clientes aceptan que la Licencia de uso que por esta Sección se enuncia, también puede involucrar el acceso y uso de cualquiera funcionalidad adicional que, a mera liberalidad, disponga MPL Soft o sus terceros proveedores.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente manifiesta inequívocamente que esta licencia de uso no involucra servicios adicionales o conexos que no estén descritos en la Sección 2 de este instrumento ni sobre un tiempo o periodo que exceda a aquel solicitado en la orden de compra, contrato o cualquier otro documento suscrito que haga sus veces. Por tanto, una vez termine la vigencia de la prestación de los Servicios, la provisión de estos por parte de MPL Soft terminará.

En aras de lograr una efectiva y debida aplicación de los Servicios por parte de MPL Soft, el Cliente otorga a MPL Soft el derecho de uso, procesamiento y transmisión, de contenido que sea de su propiedad, durante la vigencia de la prestación de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el archivo de exportación del contenido del Cliente no implicará la entrega de ninguno de los programas, software ni productos de MPL Soft a los que haya tenido acceso en virtud de la ejecución de la prestación de los Servicios.

## Sección 5. Propiedad y restricciones del Servicio de Software.

### 5.1. Derechos de Propiedad Intelectual Previos.

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

Por ende, todos y cualesquiera derechos de propiedad intelectual que fueren utilizados de cualquier forma por las Partes para el desarrollo de la prestación del Servicio, seguirán siendo de titularidad de la Parte a la que dichos derechos de propiedad intelectual pertenecieran, y su utilización para los propósitos del aprovechamiento y prestación del Servicio no confiere, de manera expresa o implícita, derecho distinto a los que se enuncian en la Sección 4.

### 5.2. Restricciones.

El Cliente manifiesta entender que la licencia de uso de la que trata la Sección 4 de estos términos y condiciones, se encuentra sujeta a las siguientes restricciones, a saber:

- (a) Las licencias de uso no podrán ser compartidas o utilizadas por más de los usuarios que le hayan sido autorizados al Cliente.
- (b) El Cliente no podrá licenciar, vender, alquilar, arrendar, transmitir, ceder, distribuir, mostrar, albergar, subcontratar, revelar o de cualquier otra forma explotar comercialmente u ofrecer o prestar el Servicio y/o aquellos otros productos y/o servicios que, bajo el pleno y libre albedrío de MPL Soft, éste decida prestar; en términos distintos a los que se permiten con este instrumento.
- (c) El Cliente no podrá modificar, crear obras derivadas, ni realizar actividades de desensamblaje, descompilación o ingeniería inversa sobre cualquier parte del Servicio, o acceder o usar el Servicio con el fin de crear, soportar y/o asistir a una tercera Persona en la construcción y/o soporte de productos o servicios que sean



competencia de MPL Soft y sus Servicios, o que tengan una finalidad similar o idéntica.

(d) Salvo por lo expresamente estipulado en el presente instrumento, ninguna parte del Servicio puede ser copiada, reproducida, distribuida, publicada, descargada, mostrada, editada o transmitida, en modo alguno o por cualquier medio, incluyendo a título enunciativo mas no limitativo, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, grabación y/o cualesquiera otros.

(e) El Cliente se obliga a prevenir y evitar, en uso de cualesquiera medios considere razonables, que terceros no autorizados tengan acceso a los Servicios.

### **Sección 6. Tarifas.**

El Cliente será responsable de realizar los pagos por el uso del SaaS contratado y posterior a dicho pago, MPL Soft enviará una factura de venta al Cliente con los Servicios prestados. Una vez se realice el pago, el Cliente tendrá acceso a los Servicios que ofrece el Software.

MPL Soft se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente el Servicio, cuando se incumplan los pagos, los plazos y las condiciones de pago establecidos en estos términos y condiciones o en la factura.

El Cliente entiende y acepta que MPL Soft se reserva el derecho a eliminar su información si el incumplimiento a las obligaciones y pagos persiste por más de treinta (30) días, sin perjuicio de las copias de seguridad que voluntariamente realice de la información del Cliente, siempre respetando la normatividad vigente en cuanto a manejo de la información de Datos Personales y de terceros.

### **Sección 7. Obligaciones y prohibiciones de las Partes**

#### **7.1. Obligaciones de los Clientes**

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

con la Compañía. Además de estas obligaciones, los Clientes, tendrán las siguientes obligaciones:

- 7.1.1. Dirigirse con respeto al personal de la Compañía.
- 7.1.2. Pagar las Tarifas por los Servicios según el Plan que contraten.
- 7.1.3. Actualizar la información suministrada respecto de su identidad.
- 7.1.4. Dar aviso a la Compañía sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra o eventualmente ocurrirá.
- 7.1.5. Leer y conocer a cabalidad los presentes Términos y Condiciones.
- 7.1.6. Cumplir con todas las normas expresadas en estos términos y condiciones o en otros documentos.

## 7.2. Prohibiciones de los Clientes

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

- 7.2.1. Modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa respecto del Software.
- 7.2.2. Probar, testear, escanear la vulnerabilidad, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas al Software.
- 7.2.3. Copiar, emular o de cualquier forma reproducir el Software.
- 7.2.4. Reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad usabilidad u operatividad del Software.
- 7.2.5. Transmitir, publicar o promover material o contenido que incentive cualquier conducta que pueda constituir un delito o que pueda generar cualquier tipo de responsabilidad en cabeza de la Compañía.

La realización de cualquiera de las prohibiciones especiales del Cliente dará posibilidad a MPL Soft a terminar de forma unilateral la suscripción, sin necesidad

de requerimientos previos constituyendo la prueba de la prohibición especial en título ejecutivo para efectuar el cobro de la indemnización a la que haya lugar.

### 7.3. Obligaciones de MPL Soft

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

7.3.1. Permitir el uso no exclusivo del Software.

7.3.2. Proporcionar las condiciones de permanencia para el funcionamiento del Software.

7.3.3. Proveer la infraestructura para el correcto funcionamiento de los Servicios.

## **Sección 8. Garantías, renunciaciones y recursos.**

8.1. MPL Soft garantiza que prestará los Servicios de que trata la Sección 2 de este instrumento, en todos sus aspectos sustanciales, tal como se describe en el alcance allí dispuesto. Si los Servicios prestados no fueran provistos conforme a la anterior garantía, el Cliente deberá notificar por escrito a MPL Soft de tal circunstancia, describiendo detalladamente la deficiencia en los Servicios y aportando las evidencias que permitan reproducir la falla.

8.2. Los Clientes aceptan y reconocen que el Software es una plataforma que presta el servicio de Software as a Service, y que en esa medida, responderá únicamente por las fallas que presente el Software por debajo de los niveles de servicio garantizados.

8.3. MPL Soft hará sus mejores esfuerzos para prestar los Servicios con la calidad que esperan los Clientes, sujeto a los presentes términos y condiciones. No obstante, lo anterior, los Servicios que presta el Software no tienen ninguna garantía, y se prestan conforme con los términos de la Sección 9 de estos términos y condiciones.

8.4. MPL Soft no consultará, trazará o archivará ningún tipo de dato o mensaje que pasé por cuenta del Cliente. La actualización, modificación y control de la información depositada por el Cliente se encuentra bajo su responsabilidad para lo

cual cuenta con las herramientas y facultades necesarias para realizarlas por sí mismo o mediante el asesoramiento del personal de MPL soft.

### **Sección 9. Servicio “As Is”**

Los Clientes aceptan que el Servicio que presta el Software es un servicio “as is” (tal cual), lo que quiere decir que no existe garantía alguna expresa ni implícita sobre la prestación del servicio del Software, salvo la garantía contemplada en el último párrafo de Sección 8 de este documento.

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

Por tal motivo, el único recurso que los Clientes tendrán en relación con los Servicios que presta el Software, será el de cancelar su Plan y no volver a usar el Software, sin que esto implique reembolso alguno a favor de los Clientes.

### **Sección 10. Limitación de la responsabilidad.**

En ningún caso MPL Soft será responsable por daños indirectos, punitivos, especiales, ejemplares, incidentales, consecuentes o emergentes, o por cualesquiera daños por pérdida de datos, ingresos, beneficios u otras variables en lo que respecta al uso del Software, por el incorrecto uso de la solución o por ataques, sabotaje u otras prácticas en contra de la ética o circunstancias ilegales, de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de lo anterior, y al ser MPL Soft un experto en los Servicios que presta, procurará contar con las medidas de seguridad informática necesarias para garantizar la protección de los datos y de la información del Cliente. En todo caso, la responsabilidad de MPL Soft, en caso de persistir, sea ésta contractual o extracontractual, de cualquier índole o naturaleza, se limitará al monto percibido en la prestación de los Servicios.

### **Sección 11. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (en adelante “PQRS”) a los Servicios del Software se regirán por las siguientes disposiciones:

< [www.mplsoft.co](http://www.mplsoft.co) >

- a. Las PQRS de los Clientes podrán interponerse a través del correo electrónico: soporte@mplsoft.co
- b. El Cliente o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en el Software u otros medios que este disponga.
- c. El Software registrará e individualizará la reclamación asignándole un número a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma, a través de una copia o informándole el número de ésta.
- d. El Software podrá trasladar la PQRS a un tercero, cuando la misma trate sobre información o un servicio no prestado directamente por el Software.

En caso de que la respuesta le corresponda al Software, se dará respuesta de conformidad con los términos establecidos en la ley.

## **Sección 12. Exenciones de responsabilidad de MPL Soft**

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

12.1. Los Clientes proporcionen datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un Cliente en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Software.

12.2. Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte de los Servicio debido a Mantenimiento correctivo o preventivo.

12.3. Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en el Software por causas ajenas a la voluntad de la Compañía en casos de congestión de magnitud en las líneas o señales, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros de similar naturaleza.

12.4. Por virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.

12.5. Por el uso inadecuado de los Servicios por parte del Cliente, ya sea por desconocimiento del uso, mala configuración, fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad de los Clientes.

12.6. Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado a los Clientes, como consecuencia de la utilización indebida de los Servicios por personas ajenas al Software.

12.7. Por las infracciones de derechos de propiedad intelectual efectuadas por los Clientes, quienes se atribuyan la condición de derecho habientes, ya sea como titulares o licenciarios de tales derechos, o quienes presuman contar con cualquier tipo de autorización para su uso.

En cualquier caso, la responsabilidad de la Compañía está limitada al valor pagado por los Servicios durante el periodo de 1 mes anterior al evento que dio lugar a la responsabilidad.

### **Sección 13. Propiedad Intelectual**

El Software, las soluciones y los diseños, gráficos, textos, imágenes, código fuente y código objeto, modelo de uso y demás contenido al que los Clientes tienen acceso para el acceso a los Servicios, es de propiedad de la Compañía y está protegido por la propiedad intelectual e industrial según corresponda.

Los signos distintivos, tales como marcas, nombres comerciales, logotipos, y todos los componentes de los signos distintivos de la Compañía, son propiedad exclusiva de la misma, por lo cual los Clientes no tienen el derecho a usar las marcas sin autorización.

La utilización de los aplicativos y del Software por parte de los Clientes, no implica cesión alguna de los derechos de propiedad industrial y de derechos de autor de la Compañía sobre tales contenidos, ni sobre el Software. Los usos autorizados estarán delimitados por los presentes términos y condiciones, la finalidad natural y funcional del Software y la relación legal entre los Clientes y la Compañía. Los usos conferidos deben interpretarse de manera restrictiva.

Los Clientes y cualquier tercero deben abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Compañía y/o sus respectivos titulares, so pena de indemnizar a la Compañía por cualquier daño o perjuicio causado con el incumplimiento de esta sección.

#### **Sección 14. Resolución de conflictos**

Los Clientes aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante el uso del Software, el Cliente y la Compañía dispondrán de un término de treinta

(30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo, para solucionar sus diferencias acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si pasado este tiempo, no se puede llegar a ningún acuerdo, tanto el Cliente como la Compañía, son libres de acudir a la justicia ordinaria.

#### **Sección 15. Tratamiento de Datos Personales**

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente manifiesta conocer que el tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso MPL Soft en desarrollo de la prestación del Servicio, se regulará por su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en la página de MPL Soft como “Política de Tratamiento de Datos”.

#### **Sección 16. Ley aplicable y jurisdicción.**

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

Vigencia desde: 1 de mayo de 2024

Autorizado y firmado por el Representante Legal de MPL Soft S.A.S.

## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

1. Los siguientes son los niveles de criticidad en virtud de los cuales se proveerán los servicios de Soporte al Cliente ante evento de fallas en la plataforma
2. Los siguientes son los tiempos de respuesta ante el nivel de prioridad del evento

PRIORIDAD	ATENCIÓN <sup>1</sup>	REVISIÓN <sup>2</sup>	SOLUCIÓN <sup>3</sup>
Alta	Inmediata (menos de 30 minutos)	60 minutos	21 hora
Media	Inmediata (menos de 30 minutos)	90 minutos	48 horas
Baja	Inmediata (menos de 30 minutos)	120 minutos	60 horas

<sup>1</sup> Atención: Tiempo que transcurre entre la solicitud o requerimiento y el acuse de recibo mediante saludo brindado por el personal de soporte.

<sup>2</sup> Revisión: Tiempo que transcurre entre el saludo del personal de soporte y la primera respuesta con respecto a la solicitud o requerimiento.

<sup>3</sup> Solución: Tiempo que transcurre entre el saludo del personal de soporte y el momento en el cual el caso queda resuelto.

3. Canales de atención, seguimiento de casos y horarios
  - Atención al correo electrónico: soporte@MPL Soft.co
  - Seguimiento de casos: Vía correo electrónico.
  - Horarios: 08 am a 12 pm y de 2 a 6 pm hora Colombia.
4. Niveles de soporte y eventos
  - Primer nivel: Área de Soporte / Evento de Prioridad: Alta, Media y Media.



- Segundo nivel: Ingeniero de turno / Evento de Prioridad: Solución en Infraestructura.

5. Disponibilidad de plataforma

- Los tiempos de disponibilidad se miden a través de herramientas que brindan informes, los cuales arrojan un 99.60% de disponibilidad de nuestra plataforma.
- Exclusiones a la disponibilidad - Ataque de denegación distribuida de servicio (DDoS): Este tipo de ataque aprovecha los límites de capacidad específicos que se aplican a cualquier recurso de red, tal como la infraestructura que habilita el sitio web de la empresa. El ataque DDoS envía varias solicitudes al recurso web atacado, con la intención de desbordar la capacidad del sitio web para administrar varias solicitudes y de evitar que este funcione correctamente. En consecuencia, la Compañía no responde por fallas en la disponibilidad por debajo del nivel garantizado cuando su origen sea un DDoS.

Vigencia desde: 1 de mayo de 2024

Autorizado y firmado por el Representante Legal de MPL Soft S.A.S.

=====

ESPACIO EN BLANCO

.  
.  
.  
.  
.  
.  
.  
.  
.  
.

ESPACIO EN BLANCO