



Términos y Condiciones de Uso

Introducción

E-solutions Ltda., es la empresa desarrolladora del software Digital Sigma en la nube, un software administrativo, financiero y contable de fácil acceso, que permite el control de uno o varios negocios desde una plataforma disponible 24/7 y desde cualquier ciudad del mundo. Para acceder a nuestros servicios es indispensable que usted conozca y acepte las condiciones y términos de uso aquí estipulados, como usuario lo invitamos a que lea cuidadosamente este documento, y lo reintegre aceptado y firmado.

Registro

El usuario requiere de un registro para acceder a la plataforma, por lo que debe garantizar que toda la información suministrada sea veraz, exacta y actualizada. Se entiende, que quien acepte este acuerdo de tipo formal, está habilitado legalmente para celebrar contratos según la ley que rige en la República de Colombia. Recomendamos proteger la confidencialidad de su contraseña, ya que, al compartir información con terceros, usted deberá asumir la responsabilidad de las acciones derivadas de este hecho, el usuario es el único responsable del manejo de su cuenta. Si conoce o sospecha del uso inadecuado de su cuenta por personas ajenas a usted, notifíquelo de inmediato a nuestra dirección servicioalcliente@dsnube.co. Se recomienda en equipos de uso compartido, cerrar la sesión al concluir cada visita.

El servicio

Una vez suscrito, el servicio debe ser pagado de forma anual. La facturación se hace, periodo anticipado, la plataforma será habilitada dentro de las 8 horas siguientes al reporte positivo del pago, y el usuario debe hacer llegar por medio del correo electrónico servicioalcliente@dsnube.co, para su pronta identificación. En caso de no enviar el soporte



al correo indicado E-solutions Ltda., no se compromete a que la base sea habilitada dentro del tiempo estimado. El servicio año a año aumentara hasta en un 10%; y va en el notas de las facturas.

El servicio incluye el uso del software las 24 horas del día desde cualquier equipo con acceso a internet, las actualizaciones automáticas a medida del uso de este, paquete básico de soporte virtual según versión, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

E-solutions Ltda., puede modificar las condiciones de uso en el momento que sea necesario. El cual se notificará por escrito a nuestro usuario junto con una copia del contrato, el mismo deberá ser reintegrado firmado por el usuario, lo que dará validez, y obligará a las partes según el nuevo documento.

Acceso y uso del servicio

1. El usuario será el responsable tanto del uso adecuado de la cuenta como del manejo de información allí consignada, a quien se le entregará un usuario y clave.
2. Este contrato por ningún motivo es transferible por cesión o venta.
3. Después de activado el servicio, el usuario es libre de utilizarlo o no, sin embargo, el no uso, no acarreará devolución de dinero. El no cumplimiento con los pagos llevará a la suspensión del servicio, dicha suspensión no detiene la obligación contraída, de igual forma el no cumplimiento de la obligación tendrá como consecuencia el reporte a centrales de riesgo, y el servicio se reactivará dentro de las 8 horas siguientes en el momento que el usuario se encuentre al día con todos los pagos.
4. Los datos con que se alimenta el software estarán a cargo del usuario y será de su entera responsabilidad la calidad de información ingresada al sistema, presumiéndose así la legalidad de los procedimientos contables que se llevan a cabo. E-solutions Ltda., no es responsable del ingreso de datos y tampoco de la calidad de este.
5. E-solutions Ltda., no se hace responsable de la información consignada en el software que ofrecemos en calidad de arrendamiento, por el contrario, hacemos

uso del principio de buena fe para creer que se el usuario dará uso legal y adecuado a las herramientas suministradas.

6. E-solutions Ltda., no se hace responsable por la información errónea o de formularios mal diligenciados en nuestra plataforma, ya que los datos que alimentan el programa provienen de los ejercicios contables realizados por el usuario, quien tiene el completo control y autonomía sobre los mismos.
7. No está permitido al usuario copiar y/o reproducir nuestros modelos de formatos o imágenes, con fines de lucro propio, esto se consideraría plagio, pues se encuentran amparados por la constitución y las diferentes leyes que protegen la propiedad intelectual y sancionan a quienes atentan contra ella.
8. Si el usuario decide no utilizar más, el servicio debe notificarlo por escrito al correo electrónico servicioalcliente@dsnube.co, diez días calendarios antes del siguiente periodo de facturación y E-solutions Ltda., tendrá 5 días hábiles para bajar la información alojada en nuestro servidor y ser entregada al usuario, y con esto se darán por terminadas las obligaciones pactadas en el contrato. Adicional pasados 3 meses la información será retirada de nuestros servidores.
9. El plan básico de servicio incluye: disponibilidad del software de manera continua e ininterrumpida, durante el periodo facturado, actualizaciones periódicas, soporte técnico según su paquete de suscripción que incluye: video-chat, chat, y asistencia telefónica de acuerdo a las políticas de soporte básico de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
10. El servicio del primer año incluye las capacitaciones del software que pueden ser presenciales; virtuales y/o duales; las cuales deben ser tomadas a más tardar a 60 días calendario, y en las cuales el usuario se compromete a realizar todas las tareas asignadas por el consultor, asignar un responsable del proceso y disponer del tiempo y recursos suficientes para llevar a cabo el proceso; de lo contrario E-solutions Ltda. puede dar por terminado el proceso de capacitación. El número de horas de capacitación serán especificados durante la negociación; en caso de necesitarse horas adicionales el usuario debe pagar el correspondiente de acuerdo

con los precios de cada año. Los valores no incluyen costos de desplazamiento, alojamiento o diferentes viáticos cuando son fuera de la ciudad; costos que deben ser asumidos por el usuario. Por lo general los procesos de implementación pueden demorarse de 1 mes a 6 meses dependiendo la complejidad; pero pudiera alargarse aún más.

11. E-solutions Ltda. ofrece también un portafolio de servicios adicionales, por un costo adicional, con el fin de complementar y explotar al máximo la plataforma y el costo adicional de cada uno de estos será informado por el asesor comercial cuando lo requiera (algunos de estos servicios pueden estar suspendidos por variables externas que le serán comunicadas al cliente en su momento), Estos servicios son:

- Usuario adicional.
- Plan Preferencial.
- Capacitación virtual por horas.
- Visita de acompañamiento.
- Capacitación presencial.
- Base de datos adicional.
- Servicio de POS.

12. El usuario es propietario absoluto de la información consignada en la plataforma que E-solutions Ltda., le ha asignado en calidad de arrendamiento, así como los datos ingresados son enteramente responsabilidad del usuario. De igual manera E-solutions Ltda., es el único propietario de la plataforma empleada por el usuario por lo cual no debe ser objeto del plagio o copia de procesos, imágenes, reportes, etc.
13. Al usuario se le solicitara ingresar información personal (correo electrónico, dirección, teléfono fijo y móvil) en el formato de registro, así como en la misma plataforma de trabajo, la cual se utilizara únicamente con el fin de contactarlo y mantener una comunicación eficaz que permita notificarlo continuamente de novedades, informes, reportes y cualquier otra información de interés común, esta información no será usada por terceros, ni será comercializada, ni cedida como base de datos, su información es totalmente privada. Esto a conformidad con la Ley de Habeas Data Ley 1266 de 2008.

14. El usuario tendrá acceso a la biblioteca de manuales y tutoriales permanentemente, la cual será actualizada permanentemente de acuerdo con la inclusión de procesos nuevos.
15. Cualquier proceso que no encuentre incluido dentro de las opciones del ERP Digital Sigma en la NUBE; y este no sea un requerimiento de ley será tomado como una personalización del ERP (desarrollo) y tendrá un costo adicional.

Políticas de servicio Plan Básico de Soporte

A continuación, se presentan las políticas de servicio de soporte en su plan básico, que el usuario al adquirir el servicio de uso de la plataforma acepta los términos de servicio consignados en este documento.

1. El horario de recepción y revisión de incidencias es en horario de oficina de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 9:30 a.m. a 1:00 p.m.
2. Los únicos canales de recepción de incidencias son el PBX: 5188210, el correo electrónico servicioalcliente@dsnube.co y el ticket de incidencia que se encuentra dentro de la plataforma; si el usuario hace el reporte de incidencia por medio de otros canales E-solutions Ltda. no se hace responsable por la omisión o la demora en el servicio.
3. Las incidencias reportadas serán atendidas en orden de llegada a excepción de las incidencias sobre ingreso en la plataforma; facturación y Nomina (durante los días 15 y 30 de cada mes) las cuales tienen una prioridad alta y serán atendidas en el menor tiempo posible; en cualquiera de los casos se les asignará un número de seguimiento a cada incidencia.
4. Las incidencias una vez reportadas, se les hará un diagnóstico previo; y luego pasaran a ser asignadas a un consultor; que le informará sobre el proceso de esta.
5. Los tiempos de respuestas estarán supeditados al flujo de incidencias que se presente durante el día y de acuerdo con su complejidad; en incidencias de prioridad alta el tiempo de respuesta está alrededor de 15 minutos a 1 hora y para el resto de los casos puede ser de 2 horas a 24 horas hábiles; cabe aclarar que el

tiempo se puede ver afectado por diferentes factores; los cuales van a ser informados oportunamente por el consultor al usuario.

6. Para una efectiva prestación del servicio el usuario debe tener en cuenta que en su base de datos debe estar activo un usuario de soporte y debe contar con acceso al aplicativo Supremo Control el cual es el único autorizado para realizar las conexiones remotas; en caso de no ser así, E-solutions Ltda. no se hace responsable del cumplimiento oportuno del mismo.
7. En caso de procesos especiales como creación y ajuste de reportes; revisión de procedimiento o procesos escalados a desarrollo; el tiempo de respuesta puede ser desde 3 días hábiles hasta varias semanas; dependiendo la complejidad; y el consultor estará informando periódicamente de los progresos de este.

Garantía de Desempeño

E-solutions Ltda., garantiza la prestación del servicio las 24 horas desde el día de iniciación, desde cualquier equipo con acceso a internet, se comunicará a los clientes con antelación sobre cualquier proceso de mantenimiento que afecte la entrada al servidor.

El datacenter donde está alojada la aplicación cuenta con los más altos estándares de seguridad y cumplen con las normas SSAE16 SOC 2 Type II facility, Tier III infrastructure, LEED Certified, PCI, SOC, and HIPAA Compliant.

Además, el software Digital Sigma cuenta con una serie de protocolos de seguridad como:

- Los esquemas de trabajo de cada empresa están separados por roles independientes y el cual se garantiza que no tengan accesos no autorizados (por otros roles de la base de datos o roles públicos).
- Los parámetros enviados entre las aplicaciones web de ds nube.co (login, dserp, dspod, dsreport) están cifradas y solo pueden correr sobre protocolo seguro ssl en https (443). En ningún momento una URL estará disponible sobre http 880).

- Se controla la concurrencia de un usuario por base de datos (si se intenta ingresar varias veces con el mismo usuario solo quedara activo el último en ingresar, las otras sesiones se cierran).
- Cuando se guarda la sesión de ingreso de un usuario en un dispositivo este se almacena por 3 días por medios de cookies (se guarda información de conexión, nunca la contraseña del usuario). Si se utiliza otro dispositivo para ingresar este ultimo deshabilita la sesión guardada en el anterior dispositivo.

Que garantizan que no habrá pérdida de datos permanentes ni temporales, además de un 99% del tiempo de presencia garantizada. E-solutions Ltda., no tiene ningún tipo de relación comercial con las empresas proveedoras del servicio de internet y no se hace responsable de los daños y perjuicios derivados del servicio de internet contratado por el usuario para acceder a la plataforma, además no estará en facultad de recomendar la compra del servicio, favoreciendo a alguna empresa proveedora de este. E-solutions Ltda., realiza back up de manera periódica con el fin de asegurar y proteger la información y de esta manera ofrecer tranquilidad a nuestros usuarios, sin embargo, E-solutions Ltda., no responde por daños originados por hechos vandálicos y/o acciones erróneas ejecutadas intencionalmente por terceros, ni tampoco por acciones ajenas a nuestro alcance y responsabilidad directa.

Modos y Condiciones de Pago:

E-solutions Ltda., ofrece a nuestros usuarios dos alternativas de pago para adquirir nuestro servicio:

1. Consignación en banco DAVIVIENDA Cta Corriente No. 0086699983-15. Por medio del formato de convenio empresarial, con los siguientes datos:
 - Nombre del convenio: E-SOLUTIONS LTDA.
 - Código convenio/ número de cuenta: 0086699983-15
 - Referencia 1: Número de identificación del Cliente
 - Referencia 2: Número de la Factura
2. CUENTA DE AHORROS BANCOLOMBIA NO. 627-000004-88
3. Pago en línea (PSE, Tarjetas de debito y crédito)



En cuanto sea registrado el pago, el servicio será habilitado dentro de las 2 horas siguientes al reporte de pago de la cuota pactada. En todos los casos es obligatorio enviar el soporte de pago a servicioalcliente@dsnube.co.

Suspensión del servicio

E-solutions Ltda., hará uso de su derecho de suspender el servicio si pasado 1 día calendario después de la fecha convenida de pago no se ha recibido reporte de este. Al ser suspendido el servicio el usuario, debe cancelar un valor de reactivación de base de datos, y pasados los 3 meses de suspensión o retiro si el usuario quisiera volver a hacer uso de la plataforma deberá pagar un valor de recuperación de base de datos; dichos valores serán estipulados e informados cada año. El servicio será restablecido durante las siguientes 8 horas de verificación del pago. Al terminar el periodo facturado, es importante que el usuario indique de manera escrita y formal 10 días calendario antes de que termine el periodo facturado su intención de no continuar con el servicio, ya que el no hacerlo puede acarrear la renovación automática del contrato.

Si por el contrario la intención es continuar contratando nuestros servicios, esta renovación se hará de forma automática en el momento de cancelar un nuevo período y se facturará el siguiente periodo con las mismas condiciones aceptadas en el año inmediatamente anterior, dependiendo de sus necesidades de pago.

Cláusula De Incumplimiento.

EN CUANTO AL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

- E-SOLUTIONS LTDA se compromete a realizar la implementación del sistema ERP bajo las condiciones planteadas dentro de la negociación; en tanto el CLIENTE de igual forma se compromete a realizar las tareas asignadas y a disponer el tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo la misma; en caso tal que exista incumplimiento por parte de E-SOLUTIONS LTDA. por fuerza mayor o por diferentes factores directos o indirectos no se pueden realizar los requerimientos de la negociación inicial; E-SOLUTIONS LTDA se compromete a devolver el 70% del dinero efectivamente cancelado de la factura inicial, al momento de hacer efectiva esta cláusula.



Es de aclarar que el tiempo especificado de implementación es un sugerido o un estimado; por lo tanto el alargamiento del proceso no confiere ningún tipo de devolución; ya que en un proceso de implementación de acuerdo a las tareas, a los procedimientos a aplicar, a la repuesta de tareas a realizar por el cliente, la dificultad en la aplicación de los procesos del ERP Digital Sigma en procesos específicos de la compañía y a su disponibilidad de tiempo podrían hacer variar duración del proyecto.

Propiedad Privada:

Digital Sigma, es propiedad de E-solutions Ltda., quien tiene los derechos reservados sobre el software, la plataforma, los modelos de formatos, e imágenes aquí utilizadas, por lo cual este contrato se ciñe estrictamente al arrendamiento de la plataforma, la cual será utilizada por el usuario solamente para procesar su información durante el periodo estipulado en el formato de registro.

El software contable está diseñado según los requerimientos de la ley tributaria colombiana, y en estricto cumplimiento de los parámetros exigidos por las leyes que rigen las actividades comerciales y tributarias. La información registrada por el usuario es propiedad exclusiva del mismo, así que E-solutions Ltda., no le dará un uso diferente al de permitir al usuario ingresarla y procesarla en nuestra plataforma, con la libertad de bajarlo a un archivo plano en el momento que así lo desee, pues la información ingresada es de estricto uso del usuario.

Notificaciones, Reclamaciones y Desacuerdos

Para cualquier inquietud el usuario podrá dirigirse a servicioalcliente@dsnube.co, en caso de presentarse alguna inconformidad, las partes deberán esforzarse por resolver cordialmente el desacuerdo haciendo uso del conducto regular establecido para la solución de esta, de la siguiente forma:

1. El usuario debe comunicarse con un asesor de servicio al cliente y plantear de manera respetuosa su inquietud.

2. De no obtener una respuesta satisfactoria, el usuario se dirigirá a la empresa E-Solutions Ltda., en donde se agotarán todos los recursos necesarios y se aplicarán las medidas correctivas requeridas con el fin de dar solución adecuada y oportuna a nuestro usuario. Si de cualquiera de estos procedimientos surgiera una modificación del contrato, este quedará consignado de manera escrita y firmado por ambas partes en forma de otro si, y se hará llegar una copia de este a la dirección suministrada en el formato de registro.
3. Sí persistiera el inconveniente y no se encuentra solución satisfactoria al respecto, las partes seguirán el proceso de acuerdo con las leyes de arbitrariamente que rigen la República de Colombia, en cuyo caso, los costos que pudieran generarse por el proceso de arbitramento serán asumidos por quien lo determine el ente arbitral.
4. Existen diferentes mecanismos para realizar solicitudes las cuales serán numeradas a continuación:
 - **Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones generales o particulares de forma respetuosa ante E-Solutions Ltda., por motivos de interés general o particular, debe presentarse por escrito ya sea física o electrónicamente. E-Solutions Ltda., dispone de 15 días hábiles para tramitar las Peticiones Generales, a partir de la fecha de recibo.
 - **Queja:** Es todo descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la conducta y/o actitud de uno o más colaboradores de la compañía, en ejercicio de sus funciones por considerar que ésta ha sido irrespetuosa, inmoral o corrupta. Trámite que una vez formulado será trasladado al área de Recursos Humanos con el fin de que se adelanten las investigaciones a que hubiere lugar. Se interpone exclusivamente contra las personas. E-Solutions Ltda., dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.
 - **Inconformidad/Reclamo:** Es toda inconformidad que expresa un cliente, que considera que no se le ha dado una solución o respuesta oportuna a una solicitud y/o petición anterior, o cuando existen evidencias concretas de que un servicio no se presta o es prestado de manera deficiente. E-Solutions

Ltda., dispone de 15 días hábiles para tramitar la queja, a partir del día hábil siguiente a su recibo.

- **Solicitud de Información:** Es el derecho que tiene toda persona a formular una solicitud respetuosa ante E-Solutions Ltda., con relación a los servicios adquiridos, buscando obtener una pronta respuesta. El término para tramitar estas solicitudes es de 10 días hábiles, contados desde la fecha de su solicitud.
- **Solicitud de documentos:** Son las solicitudes respetuosas que una persona formula a Digital Sigma, con el fin de obtener copia de los documentos que reposan en la Empresa, siempre que éstos no estén sometidos a algún tipo de reserva. E-Solutions Ltda., dispone de 15 días hábiles para tramitar la solicitud, a partir del día hábil siguiente a su recibo. (Contratos, Acuerdos y/o Certificados).

Por último, al usuario se le enviará una copia de estos términos y condiciones, si está de acuerdo con lo consignado se procederá hacer la factura de venta, es decir una vez hecha la factura el usuario acepta haber leído y aceptado los términos aquí presentados.

