

CONTRATO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE E-SOLUTIONS LTDA.

El presente contrato se entenderá aceptado por el **CLIENTE** al momento de registrarse en la plataforma o manifestar su aceptación por medios electrónicos. Esto es válido en Colombia porque los contratos electrónicos se aceptan mediante aceptación digital (clic, registro, uso del servicio), según la Ley 527 de 1999. **CLÁUSULA DE IDENTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CLIENTE** para efectos del presente contrato, se entenderá como **CLIENTE** toda persona natural o jurídica que acceda, se registre o utilice los servicios ofrecidos por **E-SOLUTIONS LTDA** a través de la plataforma tecnológica **DSNUBE**, aceptando los términos y condiciones aquí establecidos. La aceptación del presente contrato se entiende como **CLIENTE** toda persona natural o jurídica que acceda, se registre o utilice los servicios ofrecidos por **E-SOLUTIONS LTDA** a través de la plataforma tecnológica **DSNUBE**, aceptando los términos y condiciones aquí establecidos. La aceptación del presente contrato se realiza por el **CLIENTE** al momento de registrarse en la plataforma, utilizar los servicios o manifestar su consentimiento por medios electrónicos, quedando obligado al cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en este documento. **EL CLIENTE** declara que cuenta con la capacidad legal para celebrar contratos y que, en caso de actuar en representación de una persona jurídica o entidad, posee las facultades suficientes para obligarla conforme a los términos del presente contrato. El presente contrato tendrá plena validez jurídica conforme a lo establecido en la normativa colombiana sobre comercio electrónico y mensajes de datos, en particular lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, que reconoce la validez y eficacia de los contratos celebrados por medios electrónicos. Entre los suscritos a saber: de una parte, **SOLUCIONES INFORMÁTICAS COMPETITIVAS LIMITADA**, sociedad legalmente constituida, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., según escritura pública número No. 0003716, otorgada en la Notaría 01 de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 00836659 del Libro IX, con matrícula No. 01198852 y NIT No. 830.106.032-3, titular de los derechos del software **DSNUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA-DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)** y de los productos identificados como “**E SOLUTIONS**”, representada por **SIMÓN ALJURE CAICEDO**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 79.296.234, actuando en su calidad de Representante Legal, quien en adelante se denominará **E-SOLUTIONS**, y de otra parte, la persona natural o jurídica debidamente identificada, se ha convenido celebrar el presente **CONTRATO DE USO DE SERVICIO Y PLATAFORMA EN LA NUBE** (en adelante, el “**CONTRATO**”), el cual se registrá por las siguientes disposiciones:

1. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Este Contrato establece los términos y condiciones que regulan el acceso y uso de los servicios de software **DSNUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA-DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)**, de intermediación para la transmisión de información a la **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

(DIAN), el acceso a proveedores de tecnología de facturación, nómina, documentos soporte y recepción de facturas electrónicas, y se entenderá aceptado por el CLIENTE al momento de su firma o al manifestar su aceptación por medios electrónicos.

Los Servicios de **E-SOLUTIONS** pueden ser contratados por personas naturales, jurídicas o entidades con capacidad legal para obligarse contractualmente, o por quienes tengan facultades suficientes para representar a la persona o entidad en cuyo nombre actúan. Por tanto, quien acepta este **CONTRATO**, en representación de empresa, sociedad o cualquier entidad que tenga la calidad de CLIENTE, declara, de manera expresa e inequívoca, contar con la facultad legal para comprometer a su representada, obligándose en los términos aquí establecidos.

Asimismo, quien acepta este Contrato declara que:

- a) Ha leído en su totalidad el contenido de este.
- b) Acepta en su totalidad los términos del CONTRATO, ya sea en nombre propio o en representación de la entidad correspondiente.

2. OBJETIVO

El presente contrato regula el acceso y uso de la plataforma digital empresarial desarrollada por **E-SOLUTIONS**, que permite la gestión del software **DSNUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA- DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)**, así como la intermediación para la transmisión de información a la DIAN y el acceso a proveedores de tecnología con el Sistema Administrativo Financiero y Fiscal ERP, facturación y nómina, en términos de calidad de servicio, tiempos de respuesta y disponibilidad. La transmisión de documentos electrónicos se realiza mediante Software Propio.

3. DEFINICIONES

3.1. Plataforma: herramienta digital propiedad de **E-SOLUTIONS LTDA**, alojada en la nube, que incluye funcionalidades para la administración de recursos empresariales **DSNUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA-DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)** y de los productos identificados como “**E SOLUTIONS**”, titular de los derechos del software.

3.2. DSNUBE se refiere a la empresa desarrolladora del software.

3.3. Portal Transaccional DIAN: canal digital para que los contribuyentes realicen trámites como la presentación de declaraciones, envío de información exógena, actualización del RUT, entre otros.



3.4. Proveedores de tecnología de facturación y nómina: personas jurídicas o naturales autorizadas por la DIAN que ofrecen soluciones tecnológicas para generar, transmitir, validar y almacenar electrónicamente los documentos exigidos por la administración tributaria, como facturas electrónicas, documentos soporte, nómina electrónica y recepción de facturas.

3.5. CLIENTE: persona natural o jurídica que contrata el acceso a la Plataforma para uso empresarial.

3.6. Datos del CLIENTE: información que provee el **CLIENTE** en la Plataforma, incluyendo datos personales, financieros y transaccionales.

3.7. Pago por el Servicio: valor acordado con el **CLIENTE**, como contraprestación por el uso del Servicio de la Plataforma. Incluye también cualquier otro cobro relacionado con servicios adicionales, como proveedores de tecnología externos o soportes transaccionales en la nube, brindados por **E-SOLUTIONS Ltda.**

3.8. Mantenimiento: conjunto de actividades técnicas y operativas destinadas a preservar, actualizar, optimizar o restaurar el funcionamiento normal del sistema. Este mantenimiento puede ser:

- **Programado:** intervenciones planificadas con antelación, como actualizaciones, mejoras, ajustes de seguridad o tareas de optimización que requieren suspender temporalmente el servicio para garantizar su correcto funcionamiento.
- **No programado (por evento externo):** intervenciones reactivas realizadas como respuesta a incidentes imprevistos o factores externos, como fallas técnicas, problemas de conectividad, ataques cibernéticos o desastres naturales, que pueden afectar la disponibilidad o el rendimiento del sistema.

4. CONDICIONES DE USO

El **CLIENTE** deberá disponer de conexión a internet, mínimo de 100 MBPS, para que **E-SOLUTIONS** garantice la calidad y estabilidad del servicio contratado, además de contar con equipos con especificaciones básicas compatibles:

Conexión a Internet: WiFi o datos móviles para subir y descargar archivos.

Registro (si es necesario): Correo electrónico para crear una cuenta (dependiendo del servicio).

Navegador web o App: Si es solo web, usar Chrome, Firefox, Edge, Safari, etc.

(condiciones mínimas de los equipos en cuanto a hardware)



Requisitos básicos de dispositivos compatibles:

Computadora (Windows o macOS) o Smartphone/Tablet (Android/iOS).

(Recomendado: usar una computadora para mayor facilidad en la gestión contable).

Conexión a Internet estable:

Banda ancha (mínimo 5 Mbps para un buen rendimiento).

Navegador web actualizado:

Google Chrome  (recomendado), Microsoft Edge, Firefox o Safari.

(Evitar Internet Explorer, ya que puede presentar problemas de compatibilidad).

Registro en DSNUBE según plan contratado.

Usuario y contraseña proporcionados por DSNUBE o su administrador.

Documentación necesaria (según el uso):

Cámara de Comercio no mayor a 30 días.

RUT actualizado.

Fotocopia de la cédula del representante legal.

E-SOLUTIONS LTDA no se hace responsable por deficiencias resultantes del incumplimiento de estos requisitos. En todo caso, el uso de la plataforma **DSNUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA- DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)** es responsabilidad exclusiva del cliente.

En caso de que no se cumplan los requisitos técnicos mínimos que garanticen la calidad del servicio, será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE**.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

La firma y aceptación del contrato por parte del **CLIENTE** le otorga un derecho limitado, intransferible y no exclusivo para acceder y utilizar la Plataforma según el plan contratado. **E-SOLUTIONS LTDA** podrá realizar actualizaciones automáticas y mejoras, sin comunicar previamente al **CLIENTE**, cuando estas no afecten el servicio. En caso contrario, las actualizaciones necesarias se coordinarán, procurando la menor afectación posible al servicio.



Los consultores encargados de áreas como soporte, nómina, servicio al cliente, capacitación-implementación, procesos electrónicos, asistencias corporativas, comercial y administración, poseen el conocimiento necesario para brindar asistencia profesional, pero no están autorizados para ejecutar procesos internos que requiera cada empresa. Para ello, es importante que **EL USUARIO** tenga personal calificado (dpto. contable, contador, revisor fiscal, asistente contable, ingenieros) para realizar los procesos que requiera la implementación, capacitación y asesoramiento en su empresa.

6. Después de activar el servicio, el usuario es libre de utilizarlo o no; sin embargo, el no uso no generará devolución de dinero. El incumplimiento en los pagos llevará a la suspensión del servicio, sin que ello implique la cancelación de la obligación. La suspensión no exime del pago, y el incumplimiento puede derivar en reporte a centrales de riesgo. El servicio se reactivará dentro de las 8 horas hábiles siguientes, una vez el usuario esté al día con todos los pagos.

7. Los datos ingresados en el software son responsabilidad del usuario, quien debe garantizar la calidad y legalidad de la información. **E-solutions Ltda** no se responsabiliza por la calidad o ingreso de datos.

Si el usuario decide no utilizar más el servicio, debe notificarlo por escrito al correo servicioalcliente@dsnube.co, con al menos diez días calendario antes del siguiente período de facturación. **E-solutions Ltda** tendrá 5 días hábiles para descargar la información alojada en sus servidores y entregarla al usuario, finalizando así sus obligaciones y eliminando la información de sus servidores.

8. Modos y Condiciones de Pago:

E-solutions Ltda ofrece dos alternativas de pago para adquirir el servicio:

- Consignación en banco DAVIVIENDA, Cta. Corriente No. 0086699983-15, mediante 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
- Cuenta de ahorros BanColombia No. 627-000004-88
- Pago en línea (PSE, tarjetas de débito y crédito)



Una vez registrado el pago, el servicio será habilitado en un plazo de 4 horas hábiles. Es obligatorio enviar el comprobante de pago a servicioalcliente@dsnube.co.

9. Suspensión del servicio:

E-Solutions Ltda. podrá suspender el servicio si, pasado un día calendario desde la fecha de pago acordada, no se recibe el comprobante. La suspensión no exime del pago. Para reactivar el servicio tras suspensión o retiro, el usuario deberá pagar un valor de recuperación de base de datos, cuyo monto será informado anualmente. Si el usuario no desea renovar, debe comunicarlo por escrito al menos un mes antes del vencimiento, para evitar renovación automática. La renovación se realiza automáticamente, con las mismas condiciones del año anterior, incluyendo incrementos anuales.

Para cualquier inquietud, el usuario puede dirigirse a servicioalcliente@dsnube.co. En caso de desacuerdo, las partes intentarán resolverlo cordialmente mediante los canales establecidos:

- a) Contactar a un asesor de servicio al cliente en PBX: 300 9132233 ext: 1501-1504.
- b) Si no hay respuesta satisfactoria, acudir a la empresa **E-Solutions Ltda.**, para agotar recursos y aplicar medidas correctivas. Cualquier modificación contractual será documentada y firmada por ambas partes, y se entregará copia en la dirección registrada.
- c) Si persiste el conflicto, se seguirá el proceso arbitral conforme a las leyes colombianas, asumiendo los costos quien lo determine el ente arbitral.

10. Mecanismos para solicitudes:

Derecho de Petición: derecho a presentar peticiones respetuosas ante **E-Solutions Ltda.**, por motivos de interés general o particular, en escrito físico o electrónico. La empresa dispone de 15 días hábiles para tramitar las peticiones desde su recepción.

Queja: manifestación de descontento o inconformidad respecto a la conducta de colaboradores, que será trasladada a Recursos Humanos para investigación. Se tramitará en 15 días hábiles.

Inconformidad/Reclamo: queja por parte del cliente por falta de solución o respuesta oportuna, o por deficiencias en el servicio. Se tramitará en 15 días hábiles.

Solicitud de Información: derecho a solicitar información sobre los servicios, con respuesta en 10 días hábiles.

Solicitud de Documentos: peticiones para obtener copias de documentos en poder de la empresa, en 15 días hábiles.



11. SOPORTE TÉCNICO

El **CLIENTE** tendrá acceso a soporte técnico a través de canales habilitados por **E-SOLUTIONS LTDA**, incluyendo atención por correo, chat, videollamada o documentación digital. Para un soporte adecuado, el **CLIENTE** debe:

- Contar con conexión a internet para soporte remoto.
- Designar un técnico responsable del aplicativo, con disponibilidad de tiempo.
- Realizar respaldo de la base de datos antes del soporte, en caso de soporte directo a la base de datos.

12. CAPACITACIÓN

El proceso de capacitación para las versiones de **ERP**: Versión Contador-Servicios-Emprendedor-Pyme Pequeña- Pyme- Versión Consolidada y Versión Corporativa, esta incluida en la adquisición del servicio con una vigencia de (60) días, después de este tiempo si el usuario decide tomar la capacitación tendrá un costo adicional de acuerdo con la lista de precios vigente hora soporte-capacitación más IVA.

12.1 Capacitación para Documentos Electrónicos: (FV-D Soporte-Recepción):

Este servicio cuenta con la configuración y funcionamiento del proceso electrónico, tiene una vigencia de (60) días, después de este tiempo si el usuario decide tomar la capacitación tendrá un costo adicional de acuerdo con la lista de precios vigente hora soporte-capacitación más IVA.

12.2 Capacitación para Nómina Electrónica:

Este proceso está incluido en el plan de documentos electrónicos con una vigencia de (60) días, para este proceso es indispensable contar con la persona encargada del área de nómina o recursos humanos; después de este tiempo si el usuario decide tomar la capacitación tendrá un costo adicional de acuerdo con la lista de precios vigente hora soporte-capacitación más IVA.

13. Integridad de los datos: Se recomienda al cliente hacer respaldo de la información antes de iniciar el soporte, para poder usarla en caso de contingencias, especialmente en soporte directo a la base de datos.

14. INFORMACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE DS NUBE

Las características de protección y seguridad de la información en nuestra plataforma **DSNUBE** incluyen:

Servidores alojados en el datacenter de Interserver.net, con las siguientes características:



CARACTERÍSTICAS DE INSTALACIÓN

151,772 pies cuadrados.

Redundancia de potencia N+1.

Redundancia de refrigeración N+2.

Sistema de rociadores de múltiples zonas y doble enclavamiento (tubería seca).

Edificio de una sola planta con estructura de acero y losa de hormigón, con preparación adicional para resistencia a inundaciones.

CERTIFICACIONES

SSAE16 SOC-1 Tipo I, SOC-2 Tipo II, ISO 27001.

SEGURIDAD

Entrada controlada, oficiales de seguridad 24x7, lectores biométricos, CCTV, grabadores, detección de movimiento.

CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS SERVIDORES:

Protección DDOS, firewall en cada instancia virtualizada, certificados SSL, cifrado de información, accesos aislados por roles, copias de seguridad en AWS S3, accesos remotos autorizados, registros de acceso, políticas de acceso por horarios/IPs, control de sesiones y bloqueo de sesiones antiguas.

12.1 Confidencialidad de los datos: Se solicita al cliente cambiar las credenciales tras soporte remoto y garantizar la confidencialidad de la información.

12.2 Ayuda en línea e instructivos: E-SOLUTIONS Ltda. proporcionará documentación técnica y ayudas en línea para facilitar el uso de la plataforma.

12.3. Soporte telefónico: Disponible en horarios de lunes a sábado, con atención en días festivos según el calendario oficial colombiano. El soporte cubre cambios normativos y defectos de fabricación, no mal uso del software.

12.4. Soporte presencial: Se brindará en horarios y condiciones acordadas, con costos adicionales en ciudades sin cobertura técnica directa.

12.5. Tiempo de respuesta: Los incidentes se asignan en 30 minutos tras el reporte, con tiempos de respuesta según prioridad: baja (24-48 horas), media (máximo 12 horas), alta



(2-3 horas). La atención puede ser remota o telefónica, y se requiere información de acceso para soporte remoto.

Para soporte adicional, se cotizará en horas según necesidad, y se reportará a través de la plataforma de incidencias.

Existen dos niveles de soporte: incidente (primer nivel) y problema o cambio (nivel especializado). Para subir un ticket, se puede consultar el video tutorial en https://www.youtube.com/watch?v=KIOV_fEmKWQ.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

13.1. EL CLIENTE declara contar con las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales cargados en la plataforma.

13.2. E-SOLUTIONS LTDA implementará medidas razonables para garantizar la seguridad de la información almacenada.

13.3. LAS PARTES se comprometen a no divulgar, comunicar ni transferir a terceros, sin autorización previa y por escrito del titular, cualquier dato, documento o información confidencial o reservada a la que tengan acceso en virtud del presente contrato. Esta obligación permanecerá vigente incluso tras la terminación del contrato. La divulgación sin autorización previa será permitida solo en caso de mandato legal, orden judicial o solicitud de autoridad competente, previa notificación a la otra parte, siempre que sea legalmente posible, y con las medidas razonables para preservar la confidencialidad.

13.3 SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD de los datos de los clientes mediante la firma de un contrato de confidencialidad entre **E-SOLUTIONS LTDA** y **EL CLIENTE**.

13.4 PRECIO

Los precios serán los establecidos en la lista vigente, con un incremento anual según el servicio contratado o el plan adquirido por el **CLIENTE**.

13.5 DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de un año, con renovación automática a menos que alguna de las partes notifique su intención de no renovarlo con al menos un mes de antelación.



13.6 RESPONSABILIDAD

E-SOLUTIONS LTDA no garantiza disponibilidad continua del servicio ni se responsabiliza por daños indirectos derivados de fallas en el uso que sean responsabilidad del cliente. El uso de la plataforma es responsabilidad exclusiva del **CLIENTE**.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Propiedad Intelectual: El software **DS NUBE (ERP/ SERVICIOS PLATAFORMA MASIVA-DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS)** y todos sus componentes, incluyendo código fuente, interfaces, diseños, gráficos, textos y funcionalidades, son propiedad exclusiva de **E-SOLUTIONS LTDA** y están protegidos por las leyes colombianas e internacionales de derechos de autor. El **CLIENTE** reconoce que no adquiere derechos de propiedad sobre el software, sino una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y usar la plataforma conforme a estos términos. La emisión de documentos electrónicos se realiza bajo la figura de software propio autorizada por la DIAN, por lo que el usuario debe poseer un certificado digital. Esto se ajusta a la Decisión Andina 351 de 1993 y la Ley 23 de 1982.

15. NORMATIVIDAD APLICABLE

15.1 Tratamiento de Datos Personales:

EL CLIENTE autoriza previamente, de manera expresa e informada, a **E-SOLUTIONS LTDA** como responsable del tratamiento de datos, para recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir y tratar sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Los datos serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con el uso de la plataforma, la prestación del servicio y el cumplimiento de obligaciones legales.

15.2. Signos Distintivos y Propiedad Industrial: Los signos distintivos, marcas, nombres comerciales, logotipos y elementos protegidos por propiedad industrial utilizados en la plataforma son titularidad de **E-SOLUTIONS LTDA** o sus licenciantes, conforme a la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina.

15.3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las controversias derivadas del presente contrato se resolverán preferentemente por vía directa. Si no se logra acuerdo, las partes se someterán a arbitraje en el Centro de Arbitramento elegido de común acuerdo entre **E-SOLUTIONS** y **EL CLIENTE**. En caso de no llegar a acuerdo, el arbitraje será ante el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá.



15.4 FIRMA DIGITAL

El presente contrato podrá ser firmado mediante mecanismos digitales conforme a la legislación colombiana, con la misma validez que la firma manuscrita.

15.5. Aceptación electrónica: en constancia de aceptación, EL CLIENTE manifiesta haber leído, entendido y aprobado la totalidad del presente contrato mediante firma física o digital.

FIRMA CLIENTE:

Representante Legal

C.C.



FIRMA E-SOLUTIONS LTDA:

Simon Aljure Caicedo
Representante Legal
C.C. 79.296.234 Bogotá

