

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

## Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO	3
2. DEFINICIONES	3
3. LEGITIMACIÓN DE USO DE SOFTWARE	5
4. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	5
5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES	5
6. TARIFAS	7
7. ALCANCE DE LAS FUNCIONALIDADES DE LAS PLATAFORMAS	7
8. PERIODO DE PRUEBA	8
9. CONDICIONES GENERALES DE USO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	8
10. CONDICIONES ESPECIALES DE USO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	9
11. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD	11
12. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD	12
13. RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE	13
14. RESPONSABILIDAD RESPECTO DE DOCUMENTOS Y PLANTILLAS	13
15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	14
16. CONFIDENCIALIDAD	16
17. ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	16
18. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS	17
19. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	17
20. SOPORTE	18
21. ACTUALIZACIONES Y NUEVAS VERSIONES	18
22. PARAMETRIZACIONES Y CONFIGURACIONES ADICIONALES	19
23. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL	20
24. LICENCIAMIENTO	21
25. BUENA FE CONTRACTUAL	21
26. PERFECCIONAMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO	22
27. RÉGIMEN LEGAL APLICABLE	22
28. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	22
29. OBLIGATORIEDAD Y EXIGIBILIDAD	22

30.	INTERPRETACIÓN Y ACUERDO ÍNTEGRO	23
31.	INDIVISIBILIDAD	23
32.	COMUNICACIONES	23
33.	VIGENCIA, MODIFICACIONES Y DISPONIBILIDAD	24

## INTRODUCCIÓN

Mediante este documento se regulan las condiciones de uso de las plataformas dispuestas por TOOLES a favor de EL CLIENTE. Por ende, se recomienda a EL CLIENTE y a toda persona que utilice los servicios de TOOLES, a que lea detenidamente las condiciones señaladas a continuación, dado que se indican recomendaciones, obligaciones y prohibiciones que deberán ser atendidas en el momento de utilizar las plataformas brindadas por TOOLES.

En este sentido, el presente documento contiene los Términos y Condiciones de uso de las plataformas de TOOLES y, por ende, tiene efectos vinculantes entre LAS PARTES.

En el momento de utilizar las plataformas de TOOLES, EL CLIENTE debe tener en cuenta que dichas plataformas han sido desarrolladas por TOOLES y, por ende, no se trata de plataformas de la rama judicial o de cualquier otra entidad gubernamental. Por ello, EL CLIENTE deberá comunicarse con las autoridades judiciales a través de los canales oficiales que éstas dispongan para el efecto.

Se entenderá que EL CLIENTE acepta sin reserva las disposiciones de este documento una vez que realice una de las siguientes acciones: a) crea una cuenta en los sistemas de TOOLES; b) utiliza un servicio de TOOLES; c) acepta las disposiciones mediante el sistema electrónico que TOOLES determine para el efecto; d) Por cualquier otro sistema que determine TOOLES o e) Por los demás métodos que permita la Ley. Cualquier inquietud sobre las disposiciones de este documento deberá comunicarse por parte de EL CLIENTE a TOOLES antes de aceptar dichas disposiciones.

## SECCIÓN 1: PARÁMETROS GENERALES

### 1. OBJETO

Mediante este documento se regulan los términos y condiciones de uso de las plataformas de TOOLES.

### 2. DEFINICIONES

A efectos de entender e interpretar los presentes Términos y Condiciones de Uso, los vocablos señalados en el presente acápite se comprenderán y aplicarán de conformidad con las siguientes definiciones:

**CONTRATO O VÍNCULO CONTRACTUAL:** Acuerdo celebrado donde TOOLES prestará a EL CLIENTE servicios en modalidad SaaS, denominado “Términos y Condiciones de Servicios”.

**CONTRATO ESPECIAL:** Acuerdo celebrado entre EL CLIENTE y TOOLES para regular su relación contractual respecto de condiciones o servicios específicos que no están regulados en los Términos y Condiciones de Servicios o Acuerdo celebrado entre EL CLIENTE y TOOLES para regular su relación contractual, reemplazando, modificando o adicionando los Términos y Condiciones de Servicios.

**DEFENSA JUDICIAL:** Conjunto de actividades realizadas por EL CLIENTE, tendientes a ejecutar una adecuada defensa técnica en escenarios judiciales, en procura de proteger los intereses de una persona natural o jurídica que participa dentro de un proceso judicial.

**DESMATERIALIZACIÓN:** Procedimiento mediante el cual se busca transformar procesos, procedimientos, trámites y documentos que se encuentran en formato físico, con la finalidad de que sean creados, modificados y tramitados por medios electrónicos.

**EL CLIENTE o CLIENTE:** Persona natural, jurídica o ente con capacidad para contraer derechos y obligaciones, que contrata o utiliza los servicios de **TOOLES**.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Se considerará como información confidencial toda aquella información a la cual tenga acceso cualquiera de LAS PARTES en virtud del vínculo contractual, salvo que se considere como "información no confidencial". De manera eminentemente enunciativa, se considera información confidencial, entre otros, información de productos, financiera y legal, información sobre el recurso humano, planes de productos y servicios, componentes de propiedad intelectual, datos técnicos, know how y otras informaciones referentes al negocio de LAS PARTES. Cualquier información suministrada por LAS PARTES de manera previa a la suscripción del contrato, también se encontrará protegida por las disposiciones sobre la confidencialidad.

**INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL:** Será información no confidencial, de manera taxativa: a) Aquella que sea de dominio público o pase a ser de dominio público en desarrollo del vínculo contractual, siempre que sea de dominio público en virtud de una fuente legítima; b) Aquella que tenga la parte de manera previa a su revelación, siempre que dicha posesión sea legítima; c) Aquella que sea revelada a la otra parte por un tercero, siempre que el tercero no tenga impedimento legal para revelarla.

**LAS PARTES, PARTES O PARTES CONTRACTUALES:** Hace referencia a Las Partes del contrato en su conjunto, es decir, a TOOLES y a EL CLIENTE, de acuerdo con la cláusula segunda.

**PLATAFORMAS:** Software brindado por TOOLES en la modalidad Software as a Services, para brindar los servicios señalados en el numeral cuarto de este documento. Se entenderá que la expresión en singular (plataforma) también hará referencia a las dos plataformas indicadas en el numeral cuarto, salvo que el texto expresamente haga referencia a una plataforma en particular.

**SAAS:** Es un Software como Servicio, el cual se encuentra alojado en la nube y para acceder al mismo se hace uso de una conexión a internet.

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS AUTORIDADES JURISDICCIONALES:** Aplicación de comunicación de movimientos, novedades y piezas procesales dispuesto en línea por las entidades que tienen funciones jurisdiccionales en Colombia, tales como Altas Cortes, Tribunales de Distrito Judicial, Juzgados de Circuito, Juzgados Municipales y Juzgados de Pequeñas Causas, así como las Superintendencias que tienen funciones jurisdiccionales. Los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales son, entre otros, el Sistema Siglo XXI, TYBA, SAMAI y Consulta Nacional Unificada.

**SOFTWARE:** Plataforma informática que permite operar el servicio. Cada servicio se presta a través de un software. Para la interpretación de este documento los vocablos software y plataforma se entenderán como sinónimos.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS:** Se refiere al presente documento, el cual regula el uso de las plataformas tecnológicas que TOOLES coloca a disposición de EL CLIENTE.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS:** Se refiere al documento de adhesión elaborado por TOOLES, el cual regula la relación contractual entre TOOLES y EL CLIENTE.

**TOOLES:** Persona jurídica constituida en Colombia, reconocida con el nombre de HERRAMIENTAS LEGALES S.A.S. e identificada con el NIT 901.121.998-2.

### 3. LEGITIMACIÓN DE USO DE SOFTWARE

TOOLES, actuando de buena fe, concede a EL CLIENTE una licencia para el uso de una o varias de sus plataformas. EL CLIENTE estará legitimado para, por sí mismo o a través de las personas que este delegue, utilizar el software en las condiciones pactadas entre LAS PARTES.

EL CLIENTE será transparente, en todo momento, respecto a la finalidad de uso de la plataforma, los usuarios configurados y las personas que utilizarán el servicio, velando porque dichas personas cumplan con las condiciones del presente documento y no utilicen la plataforma en desmedro de los intereses de TOOLES, en perjuicio de terceros o como medio para cometer actos ilícitos o contrarios a la buena fe.

La legitimación de uso del software solo se dará cuando EL CLIENTE pague la tarifa estipulada por TOOLES o cuando TOOLES ofrezca de forma explícita un periodo de prueba o demo de la plataforma. En este sentido, la mora de EL CLIENTE o la ausencia de pago impedirán que utilice el software y dará derecho a TOOLES para impedir el acceso al mismo y bloquear todos los usuarios asociados a EL CLIENTE.

No se entenderán como legitimados para usar el software: (i) aquellas personas que lo implementen en virtud de subcontratos que celebren con EL CLIENTE y no tengan relación directa con TOOLES, salvo pacto en contrario; (ii) personas que no hayan pagado la tarifa respectiva a TOOLES por el uso del respectivo software; (iii) personas ajenas a EL CLIENTE, que utilicen el software en virtud de fraude, engaño o conductas contrarias a la ley.

La falta de legitimación para uso del software no eximirá a EL CLIENTE o a la persona que utilice la respectiva plataforma de cumplir con lo dispuesto en este documento.

### 4. PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Las plataformas tecnológicas dispuestas por TOOLES son las siguientes:

- **Software de vigilancia judicial:** Programa informático provisto en modalidad SaaS que le permite a EL CLIENTE el monitoreo de los procesos judiciales registrados en la plataforma. Dicha vigilancia podrá incluir o no la respectiva pieza procesal.
- **Software de automatización de defensa judicial:** Programa informático provisto en modalidad SaaS que permite la desmaterialización de los procesos y procedimientos que EL CLIENTE disponga para realizar la defensa judicial de los procesos a cargo.

Las plataformas tecnológicas contarán con las especificaciones funcionales y no funcionales dispuestas por TOOLES, las cuales podrán modificarse por parte de TOOLES en cualquier momento, por razones comerciales, administrativas, técnicas o tecnológicas.

### 5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

LAS PARTES se comprometen a cumplir con las obligaciones pactadas bilateralmente y, en especial, a cumplir con las siguientes:

#### 5.1. OBLIGACIONES DE TOOLES

- a) Disponer lo pertinente para que EL CLIENTE pueda hacer uso de las plataformas que sean contratadas.
- b) Garantizar la disponibilidad de las plataformas de conformidad con lo indicado en este documento.
- c) Prestar el soporte respectivo a EL CLIENTE y atender los requerimientos que éste le presente.

- d) Capacitar a EL CLIENTE respecto de la utilización de los servicios.
- e) Mantener las condiciones técnicas y tecnológicas para garantizar la continuidad del servicio, salvo por las excepciones y prerrogativas establecidas en este contrato.
- f) Posibilitar que EL CLIENTE acceda a actualizaciones y nuevas versiones del software contratado.
- g) Atender a las solicitudes que requiera EL CLIENTE e informar cuando estas solicitudes tengan un costo adicional. En todo caso, TOOLES podrá negarse a atender las solicitudes de EL CLIENTE cuando las mismas sean excesivamente onerosas o complejas, comprometan la seguridad informática de TOOLES o de terceros o no sea una solicitud conveniente de ejecutar por razones tecnológicas.
- h) Cumplir con los deberes de confidencialidad, privacidad de la información y protección de datos personales de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente.

## **5.2. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

- a) Pagar la tarifa que corresponda al servicio contratado o utilizado de manera oportuna y en las condiciones acordadas por TOOLES.
- b) Cumplir en debida forma con la totalidad de los parámetros establecidos en el presente documento.
- c) Informar a TOOLES sobre cualquier cambio de condiciones que pueda afectar la concesión de credenciales, activación de usuarios, identidad o prestación del servicio
- d) Seguir las instrucciones de uso del software contratado, conocer cómo utilizar adecuadamente sus funcionalidades, respetar las condiciones de su licenciamiento y respetar los derechos de autor de TOOLES.
- e) Cuidar adecuadamente las credenciales de acceso otorgadas y, consecuentemente, evitar cualquier actuación que pueda comprometer la seguridad y confidencialidad de las mismas. Será responsabilidad de EL CLIENTE asignar las credenciales de acceso a sus trabajadores, contratistas y colaboradores, velando por establecer los mecanismos necesarios para proteger dichas credenciales.
- f) Adoptar las condiciones de seguridad informática y ciberseguridad necesarias para prevenir la pérdida de información, utilización indebida de credenciales por parte de terceros no autorizados y daños a las plataformas brindadas por TOOLES.
- g) Asistir a las capacitaciones impartidas por TOOLES para el uso del software contratado.
- h) Contar con los requisitos necesarios para la correcta utilización del software contratado.
- i) Informar oportunamente cualquier problema con el software contratado.
- j) Abstenerse de realizar acciones tendientes a afectar el funcionamiento del software contratado o los sistemas de información asociados directa o indirectamente al mismo. Lo anterior incluye la ejecución de acciones tales como el spam o sobrecarga del software contratado.

Además de lo anterior, EL CLIENTE se compromete, en general, a utilizar el software contratado de manera honesta y responsable. Por ello, EL CLIENTE tendrá prohibido realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- a) Eliminar, alterar, ocultar o modificar los logos, símbolos o cualquier otro signo distintivo dentro del software contratado, impidiendo o induciendo a error a terceros respecto al titular de los derechos de autor del software contratado.
- b) Realizar acciones tendientes a evadir los controles de seguridad de acceso o funcionamiento del software contratado y, en general, ejecutar cualquier acción que ponga en riesgo la seguridad informática y ciberseguridad de TOOLES, el software contratado y terceros.

- c) Utilizar el software contratado como mecanismo para enviar spam, emails masivos o contenido publicitario.
- d) Acceder indebidamente a los sistemas de información de TOOLES.
- e) Realizar acciones tendientes a suplantar la identidad de otras personas, falsificar firmas, falsificar documentos o, en general, cometer algún delito consagrado en la Ley.
- f) Efectuar acciones tendientes a que personas que no tengan un vínculo contractual con TOOLES utilicen fraudulentamente el servicio.
- g) Utilizar el software contratado para crear, almacenar, distribuir o transferir contenido difamatorio o ilegal. Dentro de dicho contenido se contempla todo aquel que vulnere disposiciones de derechos de autor o de confidencialidad o contenido que promueva actividades ilegales, que sirva para encubrir actuaciones ilegales, que sirva para comercializar bienes ilegales, que sirva para hostigar, amenazar o discriminar, que sirva para ejecutar actos de corrupción o que constituya contenido pornográfico, manifiestamente violento o contrario a la moral y las buenas costumbres.
- h) Utilizar el software contratado para crear, almacenar, distribuir o transferir programas o contenidos que puedan dañar o afectar los sistemas informáticos de TOOLES, del receptor o de terceros, o utilizar el software contratado como medio para generar dicha afectación. En este sentido, EL CLIENTE tendrá prohibida la ejecución de prácticas tales como el phishing, apropiación ilegal de información, flooding, bouncing o similares.
- i) Recopilar información de TOOLES sin autorización.
- j) Vulnerar la normativa sobre protección de datos personales.
- k) Utilizar la información recibida o los accesos al software contratado para realizar actividades de competencia frente a TOOLES o ejecutar o facilitar la comisión de actos que constituyan o puedan constituirse como de competencia desleal.

## 6. TARIFAS

Las tarifas del servicio serán aquellas que pacten las partes en los Términos y Condiciones de Servicio o en el contrato especial, según lo que resulte aplicable.

En todo caso, se entenderá que el uso de las plataformas se realiza siempre bajo un licenciamiento de carácter oneroso. En este sentido, si EL CLIENTE utiliza el software de TOOLES y no ha suscrito ningún documento donde se estipulen las tarifas de uso de dicho software, se aplicarán las tarifas publicadas en la página web de TOOLES, salvo que el uso del software se deba a periodos de prueba o demos de la plataforma que sean concedidos expresamente por TOOLES.

EL CLIENTE que ha utilizado el software sin proceder al pago deberá realizar el pago a favor de TOOLES sin perjuicio de que TOOLES pueda iniciar las investigaciones y acciones legales que corresponden por un posible uso indebido de su software.

TOOLES podrá proceder automáticamente al reajuste de las tarifas cuando se presenten cambios sustanciales que deriven en un desequilibrio económico para TOOLES, si se exceden las cantidades previstas en el plan contratado o si existe un aumento del dólar significativo, es decir, de más del diez por ciento (10%) respecto de la tarifa vigente al momento de contratar el servicio.

## 7. ALCANCE DE LAS FUNCIONALIDADES DE LAS PLATAFORMAS

Las características y funcionalidades de las plataformas de TOOLES serán aquellas determinadas en este documento y en los Términos y Condiciones de los Servicios. Las mejoras, optimizaciones o nuevos desarrollos que realice TOOLES de manera unilateral durante el transcurso de la relación contractual con EL CLIENTE se entenderán como no esenciales y, por ende, TOOLES podrá

modificar, reducir el alcance o eliminar definitivamente las respectivas mejoras, optimizaciones o nuevos desarrollos, sin que dichas acciones constituyan una justa causa para la terminación del contrato por parte de EL CLIENTE.

## **SECCIÓN 2: USO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS**

### **8. PERIODO DE PRUEBA**

TOOLES podrá ofrecer un periodo de prueba, el cual tendrá como objetivo que EL CLIENTE, durante un término limitado, utilice un servicio de TOOLES sin costo o con un costo muy bajo.

El periodo de prueba será ofrecido por TOOLES en su página web o será dado como cortesía comercial en casos determinados. El periodo de prueba se sujetará a las condiciones de tiempo y características señaladas por TOOLES.

TOOLES podrá ofrecer servicios durante el periodo de prueba con características limitadas en cuanto a procesos a vigilar, almacenamiento, usuarios, entre otros. Por esta razón, durante el periodo de prueba la experiencia de EL CLIENTE podrá variar respecto del servicio contratado a través de un plan de forma onerosa.

Terminado el periodo de prueba, TOOLES cesará la prestación del servicio y los datos almacenados por EL CLIENTE se sujetarán a lo señalado en los Términos y Condiciones de Servicios o el Contrato Especial, según sea el caso.

En ningún caso será obligatorio que TOOLES brinde un periodo de prueba. El otorgamiento de un periodo de prueba a EL CLIENTE será a discreción de TOOLES.

Para acceder al periodo de prueba EL CLIENTE debe aceptar el contenido del presente documento.

Aun cuando no se cobre ninguna tarifa, TOOLES podrá terminar unilateralmente el periodo de prueba, cuando se presente una justa causa de terminación del vínculo contractual o una circunstancia de reajuste tarifario, de conformidad con lo indicado en los Términos y Condiciones de Servicios.

### **9. CONDICIONES GENERALES DE USO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS**

EL CLIENTE acepta y reconoce que el servicio se prestará por parte de TOOLES en modalidad SAAS, en formato exclusivamente digital y, en este sentido, TOOLES no entregará ningún hardware o infraestructura tecnológica a EL CLIENTE. TOOLES no entregará a EL CLIENTE equipos de cómputo, teléfonos móviles, periféricos, servidores y, en general, cualquier otro bien material para la prestación del servicio.

EL CLIENTE acepta que la modalidad de servicio implica que él deberá contar con la infraestructura tecnológica, hardware y demás elementos para utilizar correctamente el servicio. De manera general, para que EL CLIENTE pueda utilizar el servicio requerirá de al menos las siguientes especificaciones:

- Equipo de cómputo de escritorio o portátil, con mínimo 4 GB de RAM, Disco Duro de 250 GB, un sistema operativo que cuente con actualizaciones permanentes y soporte por parte del fabricante y posibilidad de conexión a internet.
- Navegador web reconocido y actualizado.



- Conexión a internet con velocidad mínima de 5 MB. La velocidad del software contratado puede depender de la estabilidad y velocidad de la conectividad de EL CLIENTE.
- Antivirus funcional y actualizado.
- No contar con ningún programa o sistema que pueda afectar el acceso al software contratado. Por este motivo, EL CLIENTE deberá revisar las configuraciones de su antivirus, firewall o cualquier otro filtro web o aplicativo que impida la comunicación con el software contratado.

En todo caso, EL CLIENTE acepta que actualmente hay un proceso constante de transformación digital que conlleva una rápida obsolescencia tecnológica y, por ende, es consciente de que las especificaciones indicadas en esta cláusula pueden cambiar en razón al avance tecnológico, por lo cual se compromete a seguir las instrucciones de TOOLES en cuanto a las especificaciones que deben cumplirse.

En consecuencia, TOOLES podrá modificar, adicionar o aclarar las especificaciones señaladas en la presente cláusula mediante comunicación verbal o escrita a EL CLIENTE, sin necesidad de modificar los términos y condiciones.

EL CLIENTE se compromete a cumplir con las especificaciones señaladas por TOOLES para la prestación del servicio.

TOOLES no será responsable por fallas o inconsistencias que se deriven del incumplimiento de las especificaciones técnicas por parte de EL CLIENTE.

Así mismo, EL CLIENTE acepta que los servicios se proveen “tal y como se presentan”, por lo cual TOOLES no estará obligado a desarrollar parametrizaciones o modificaciones, salvo que exista un acuerdo aceptado por TOOLES en este sentido.

## 10. CONDICIONES ESPECIALES DE USO DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Además de las condiciones pactadas en los Términos y Condiciones de Servicios o el Contrato Especial, EL CLIENTE deberá tener en cuenta las siguientes condiciones de uso específicas:

### a) **Software de vigilancia judicial:**

- El software realizará la vigilancia de los procesos judiciales de EL CLIENTE de forma diaria, salvo que se determine otra periodicidad de vigilancia.
- La pieza procesal será cargada al software siempre y cuando EL CLIENTE contrate dicho servicio. Dicha pieza procesal será cargada en las mismas condiciones en que sea cargada por la autoridad judicial competente, de tal forma que TOOLES no responderá por deficiencias en la imagen, documentos incompletos o inexactitudes derivados de fallas de origen del documento.
- La cartelera de notificaciones por estado, traslado o edictos no será cargada en la plataforma.
- El servicio de TOOLES se basa en la información provista por parte de los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales. En este sentido, TOOLES no responderá por inexactitudes o errores en la información entregada a EL CLIENTE, cuando dichos errores se deban a problemas de los sistemas de información indicados anteriormente.
- EL CLIENTE reconoce y acepta que el servicio brindado por TOOLES depende de los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales, razón por la cual el servicio de TOOLES podrá verse limitado, suspendido o cancelado cuando dichos

sistemas de información no permitan la consulta automatizada y masiva, se encuentren desactualizados o no se encuentren disponibles. En este sentido se subraya que la agilidad y oportunidad con la que TOOLES reporte la información a EL CLIENTE, dependerá de la rapidez del sistema de información de la autoridad jurisdiccional.

- TOOLES no responderá si se cometen errores en la prestación del servicio con ocasión de inexactitudes en la información registrada por EL CLIENTE.
- EL CLIENTE reconoce y acepta que debido a la naturaleza de este servicio, la información brindada puede no ser totalmente exacta o diferir en condiciones particulares. En este sentido, TOOLES se compromete a tener un grado de exactitud de la información mensual correspondiente a un 97%, de tal manera que habrá un margen de error del 3% por parte de TOOLES. Para calcular este margen no se tendrán en cuenta los errores derivados de los sistemas de información de terceros, así como los errores causados por alguna de las circunstancias eximentes de responsabilidad de acuerdo con lo señalado en este contrato. El cálculo del margen de error se realizará bajo la siguiente fórmula:

$$Pe = (Ne * 100\%) / (Np * Dv)$$

**Donde:**

**Pe=** Porcentaje de error

**Ne=** Número de errores o inexactitudes cometidos por TOOLES

**Np=** Número de procesos vigilados

**Dv=** Días del mes en los cuales se prestó el servicio de vigilancia

TOOLES solamente será responsable de indemnizar a EL CLIENTE cuando el Porcentaje de error (Pe) sea superior al tres por ciento (3%), teniendo en cuenta la fórmula descrita y las condiciones para el cálculo de la misma.

- El uso de este servicio no eximirá a EL CLIENTE de su deber de consultar los movimientos y actuaciones procesales directamente ante las autoridades jurisdiccionales que correspondan.

#### **b) Software de automatización de defensa judicial:**

- La configuración del software se realizará de conformidad con las directrices de EL CLIENTE, siempre y cuando las mismas sean compatibles con las características del software y el plan contratado.
- EL CLIENTE será el encargado de configurar los usuarios y roles dentro de la plataforma.
- La firma de documentos dentro de la plataforma se rige bajo un esquema de firma electrónica, figura prevista en el Decreto 2364 de 2012. EL CLIENTE velará por adoptar los mecanismos necesarios para asegurar la identidad de los firmantes.
- Los módulos que involucran el envío y recepción de información a terceros a través de correo electrónico, requiere que EL CLIENTE le brinde a TOOLES los accesos necesarios para hacer la integración con su correo electrónico. EL CLIENTE reconoce que este servicio se basa en los servidores de correo electrónico y el uso de EL CLIENTE, razón por la cual TOOLES no será responsable de: a) Envío de información a destinatarios errados; b) El tiempo que transcurra entre el envío de la información y su recepción por parte del destinatario; c) Fallas en el envío de la información debido al servicio de correo electrónico que tenga contratado EL CLIENTE, tales como indisponibilidad de la red, almacenamiento insuficiente o caída

parcial o total del servidor; d) Fallas en la recepción de la información debido al servicio de correo electrónico que tenga contratado el destinatario y la configuración del mismo, tales como bandeja de entrada llena, bloqueo de mensajes entrantes, bloqueo para recibir mensajes en ciertos horarios, entre otros; e) Cualquier otra falla, inconveniente o indisponibilidad que se deba total o parcialmente a la empresa o los servidores que presten el servicio de correo electrónico a EL CLIENTE o al destinatario.

- Respecto del módulo de notificaciones, EL CLIENTE velará por asegurar que la notificación sea efectiva y porque la misma cumpla con los parámetros legales establecidos en las normas vigentes para ello.
- Respecto del módulo de control y seguimiento a los términos, EL CLIENTE reconoce y acepta que la información que alimenta dicho módulo proviene de los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales, por lo que puede presentar errores o inexactitudes, en caso de que se registre erróneamente desde dichos sistemas; así mismo, este módulo tiene un carácter informativo y no exime el deber de diligencia y responsabilidad de EL CLIENTE de verificar por sí mismo los términos de determinada actuación judicial, por lo que TOOLES no tendrá responsabilidad alguna en caso de que EL CLIENTE deje vencer algún término previsto en la norma o se pierda alguna oportunidad procesal.

Además de ello, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones especiales aplicables a las plataformas:

- (i) EL CLIENTE será responsable de gestionar adecuadamente los usuarios, contraseñas y accesos al servicio. En este sentido, tomará las medidas necesarias para que la contraseña asignada sea personal e intransferible y para que ni su personal ni terceros utilicen los accesos de manera indebida para realizar acciones como incumplir los Términos y Condiciones de Uso, modificar la configuración de la plataforma, eliminar o adicionar información, entre otros. Cualquier acción realizada a través de un usuario asignado por EL CLIENTE o por TOOLES, TOOLES la presumirá legítima y EL CLIENTE no podrá presentar reclamo posterior a TOOLES por dichas acciones. En caso de que EL CLIENTE detecte que la seguridad de las credenciales de acceso de usuarios asignados ha sido comprometida, deberá dar aviso inmediato a TOOLES y seguir las instrucciones pertinentes.
- (ii) EL CLIENTE deberá utilizar las plataformas de acuerdo con las instrucciones y directrices de TOOLES.
- (iii) El acceso a las plataformas, sus funcionalidades y capacidades se determinarán de acuerdo con la tarifa pactada por EL CLIENTE y lo acordado entre las partes en los Términos y Condiciones de Servicios o el contrato especial.

## **SECCIÓN 3: RESPONSABILIDAD**

### **11. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD**

Las partes reconocen que es posible que se presenten fallas en el funcionamiento de la plataforma por hechos no atribuibles a TOOLES. En este sentido, TOOLES no tendrá responsabilidad alguna por fallas en el software y, consecuentemente, no será obligado a pagar a EL CLIENTE o a terceros indemnización o penalidad alguna, cuando la falla o el hecho que da origen al daño se causa por una o varias de las siguientes circunstancias:

- a) Información errónea proporcionada por EL CLIENTE.

- b) Información errónea o inexacta que provenga directamente de los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales. TOOLES presenta copia fidedigna de la información publicada en dichos sistemas de información, es responsabilidad de EL CLIENTE verificar ante la autoridad respectiva si la misma es correcta o no, dado que TOOLES no es la fuente originaria de la información, no la elabora y tampoco realiza ni es competente para validar la veracidad de los datos publicados en los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales.
- c) Modificaciones en los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales, las cuales impidan el correcto funcionamiento de los servicios de TOOLES.
- d) Utilización indebida del software contratado por parte de EL CLIENTE.
- e) Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. Los ciberataques que pueda sufrir TOOLES o terceros proveedores de TOOLES se considerarán un caso de fuerza mayor. También se considerarán como de fuerza mayor los inconvenientes derivados de fallas ajenas al control de TOOLES, como pueden ser cortes de energía eléctrica, desastres naturales, indisponibilidad de servicios de terceros, virus informáticos, daños en sistemas electrónicos, fallas de internet y conectividad y eventos similares.
- f) Modificaciones al código fuente por parte de EL CLIENTE y, en general, modificaciones no autorizadas realizadas por EL CLIENTE al software contratado. En este caso, TOOLES podrá terminar unilateralmente el contrato y cobrar los perjuicios a que hubiere lugar.
- g) Circunstancias que se originen en software malicioso, virus, malware o similares que se encuentren en los equipos de EL CLIENTE e imposibiliten parcial o totalmente el uso del software.
- h) Cuando EL CLIENTE no tenga los requerimientos mínimos para utilizar el software contratado. Lo anterior incluye inconvenientes con su proveedor de servicio de internet.
- i) Cuando EL CLIENTE utilice el software a través de dispositivos de hardware o condiciones que no sean compatibles con la plataforma.
- j) Cuando los sistemas de información de las autoridades jurisdiccionales presenten fallas que demoren o impidan la consulta de los procesos judiciales y reportar las respectivas novedades.
- k) Incumplimiento de una o varias obligaciones de EL CLIENTE.
- l) Cualquier falla derivada de acciones u omisiones de terceros.
- m) Uso indebido de las credenciales de acceso por parte de EL CLIENTE.
- n) Indisponibilidad del servicio, cuando dicha indisponibilidad se deba a la ejecución de ventanas de mantenimiento o a una justa causa.
- o) Cualquier otra circunstancia que de conformidad con la normatividad se considere eximente de responsabilidad.

EL CLIENTE no debe tomar la información brindada por TOOLES a partir de la prestación de sus servicios como la única fuente de información para celebrar contratos, realizar negocios, tomar decisiones corporativas, definir estrategias de litigiosidad, entre otros, dado que siempre deberá consultar toda la información directamente ante la autoridad jurisdiccional respectiva. Se recalca que TOOLES en ningún caso será responsable de las decisiones que tome EL CLIENTE.

Bajo ninguna circunstancia TOOLES responderá ante EL CLIENTE o ante terceros por la información publicada en los sistemas de información de autoridades jurisdiccionales y que sea replicada en los sistemas de TOOLES.

## 12. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

En caso de fallas en el servicio contratado que causen un perjuicio directo y comprobado a EL CLIENTE y cuando dicho perjuicio se deba a dolo o culpa grave de TOOLES, TOOLES procederá al

pago de la respectiva indemnización, siempre que la misma se encuentre plenamente comprobada a través de mecanismos judiciales o extrajudiciales y se compruebe que EL CLIENTE cumplió a cabalidad con sus obligaciones.

En ningún caso la indemnización a pagar por parte de TOOLES a EL CLIENTE o a terceros excederá el valor total que hubiera pagado EL CLIENTE a TOOLES por el servicio que originó el perjuicio. Para efectos de esta cláusula, se entenderá por valor total aquel que haya pagado EL CLIENTE respecto del plan vigente a la fecha del suceso que generó el perjuicio.

TOOLES no responderá por el cumplimiento de obligaciones que no se encuentren previstas de manera expresa o que no hayan sido aceptadas por TOOLES.

TOOLES no tendrá responsabilidad alguna por los documentos o contenido que EL CLIENTE cree, comparta, transmita, edite, almacene, conserve o utilice a través del software contratado. Los documentos que suscriba EL CLIENTE con terceros a través del software contratado serán de su exclusiva responsabilidad.

En ningún caso TOOLES se responsabilizará por las acciones que realice EL CLIENTE a través del software contratado.

### **13. RESPONSABILIDAD DE EL CLIENTE**

EL CLIENTE responderá integralmente frente a TOOLES y terceros por cualquier perjuicio causado a raíz del incumplimiento de una o varias de las estipulaciones del presente documento, disposiciones en materia de derechos de autor o de las leyes aplicables.

Además de ello, EL CLIENTE defenderá integralmente a TOOLES frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que presente un tercero frente a TOOLES con ocasión del incumplimiento, las acciones o las omisiones de EL CLIENTE. Por esta razón, EL CLIENTE pagará a TOOLES por concepto de sus gastos de defensa, los cuales incluyen honorarios de abogados, peritos, testigos, recolección de pruebas y cualquier otra erogación que se requiera para la adecuada defensa de TOOLES.

### **14. RESPONSABILIDAD RESPECTO DE DOCUMENTOS Y PLANTILLAS**

TOOLES podrá colocar a disposición de EL CLIENTE plantillas o modelos de documentos, para facilitar la confección, elaboración y firma de actos tales como poderes, demandas, contestaciones de demandas, entre otros. Esta puesta a disposición es discrecional por parte de TOOLES y, por ende, en cualquier momento TOOLES podrá modificar, adicionar o retirar las plantillas o modelos de documentos.

Las plantillas o modelos de documentos son solamente una guía informativa y, por ende, TOOLES no tendrá responsabilidad respecto del contenido de las mismas o posibles errores ortográficos, de digitación, sustanciales, de fondo o de cualquier otra índole. En este sentido, EL CLIENTE tendrá la plena responsabilidad de revisar estas plantillas y modelos de documentos, adaptando su contenido de acuerdo a sus necesidades y a las normas que sean aplicables.

En el mismo sentido, se señala que TOOLES pone a disposición de EL CLIENTE el software contratado y la respectiva funcionalidad de almacenamiento. No obstante, EL CLIENTE será el único responsable de la información que carga en dicho sistema y, por ende, TOOLES no será responsable respecto del contenido y utilización de dicha información.

## SECCIÓN 4: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con la aceptación de este documento EL CLIENTE brinda la autorización para que TOOLES realice el tratamiento de sus datos personales y, en especial, para que almacene y analice la información que cargue en el software contratado. EL CLIENTE responderá por la veracidad de los datos entregados a TOOLES.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la Política de Privacidad de TOOLES, la cual hace parte integral del presente documento. EL CLIENTE declara que conoce y acepta dicha Política de Privacidad.

En caso de que sean datos de terceros, EL CLIENTE se compromete a tener las autorizaciones respectivas para que TOOLES pueda realizar el respectivo tratamiento de datos personales. Respecto de la información almacenada en el software contratado, se entenderá que, para todos los efectos, EL CLIENTE es el responsable del tratamiento y deberá tener los permisos necesarios para almacenar la información en el software contratado, incluyendo los permisos especiales de los tutores o representantes legales del titular del dato personal.

EL CLIENTE declara y acepta que es consciente de que TOOLES podrá realizar operaciones de transferencia o transmisión internacional de datos personales, con la finalidad de realizar el almacenamiento seguro de su información.

Sin perjuicio de lo establecido en la política de privacidad de TOOLES, a continuación se establece la información más relevante respecto del tratamiento de datos realizado por TOOLES:

Responsable del tratamiento:	Herramientas Legales S.A.S. NIT. 901.121.998-2 Dirección: Calle 163A # 20-15 Correo electrónico: hablemos@tooles.co
Finalidad del tratamiento:	El tratamiento de los datos personales se realizará por TOOLES con la finalidad de prestar los servicios contratados, efectuar el registro de usuarios y realizar la facturación correspondiente.
Legalidad del tratamiento:	El tratamiento de los datos se realiza con base en la relación contractual entre EL CLIENTE y TOOLES.  En caso de que EL CLIENTE no brinde su consentimiento para el tratamiento, TOOLES no podrá prestar los servicios contratados.
Derechos	EL CLIENTE y los titulares de los datos personales tendrán los derechos consagrados en la normativa colombiana y especialmente los siguientes:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a TOOLES. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a TOOLES, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;

c) Ser informado por TOOLES, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento TOOLES ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para ejercer sus derechos EL CLIENTE podrá comunicarse a través de los canales de contacto dispuestos en la página web de TOOLES.

Transferencia de los datos:

Para la prestación de los servicios contratados, TOOLES podrá comunicar los datos personales a terceros que tendrán la consideración de Encargados del Tratamiento, quienes realizarán el tratamiento de acuerdo con las instrucciones de TOOLES

## 16. CONFIDENCIALIDAD

LAS PARTES se obligan a mantener absoluta confidencialidad y a no divulgar ni usar en beneficio propio y/o de terceros, bajo ninguna circunstancia, salvo autorización previa, expresa y escrita de la contraparte la información que pueda llegar a ser conocida en virtud del contrato celebrado. La información confidencial será aquella definida en este documento.

La totalidad de las obligaciones previstas en esta cláusula se hacen extensivas a quienes deban conocer la Información Confidencial en la ejecución del objeto previsto en el presente contrato. En todo caso LAS PARTES se obligan a no revelar la Información Confidencial sino a aquellas personas que estrictamente deban conocerla en razón a su participación en la ejecución del objeto previsto en el presente contrato.

Ante el incumplimiento comprobado de la obligación de confidencialidad, la parte afectada podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato sin que se cause compensación o indemnización alguna a favor de la parte incumplida. La parte incumplida resarcirá a la parte afectada con el incumplimiento respecto de la totalidad de los daños y perjuicios que se le ocasionen como consecuencia directa o indirecta de cualquier acto u omisión, uso, divulgación, comunicación o propagación no autorizada de la Información Confidencial, sin perjuicio de las consecuencias penales, de acuerdo a lo dispuesto por el Código Penal en relación con la conducta punible denominada "Utilización Indebida De Información Privilegiada".

TOOLES podrá solicitar en cualquier momento la suscripción de un acuerdo de confidencialidad. LAS PARTES protegerán la información confidencial que reciban de la otra parte, con la misma diligencia y responsabilidad con la cual protegen la información confidencial propia, lo cual incluye el control de acceso, restricciones al personal que puede conocer la información, entre otras medidas técnicas, humanas y administrativas.

Excepcionalmente, se podrá revelar información confidencial, por mandato legal, administrativo o judicial. En la medida de lo posible, la parte obligada a revelar la información confidencial avisará a la otra parte de esta obligación de manera previa a la revelación.

TOOLES podrá almacenar cualquier información confidencial o no de EL CLIENTE, que EL CLIENTE haya compartido con TOOLES o que se encuentre alojada en el software contratado, aun después de la terminación del contrato, cuando a juicio de TOOLES dicha información se requiera para demostrar algún incumplimiento contractual, cuando la información sea prueba en algún proceso penal o por requerimiento de las autoridades competentes.

## 17. ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TOOLES almacenará la información en servidores provistos por un tercero. Dichos servidores pueden ubicarse en Colombia o en el extranjero.

La información será almacenada por TOOLES durante el tiempo de vigencia del contrato. Una vez finalizado el contrato, EL CLIENTE deberá informar, en un tiempo no mayor a cinco (5) días calendario, la manera en la cual TOOLES le entregará la información. EL CLIENTE será responsable de suministrar los medios para que TOOLES almacene la información a entregar, bien sea en nube, servidor o disco duro. Posteriormente, EL CLIENTE tendrá un plazo máximo de un (1) mes para recibir la información por parte de TOOLES.

En caso de que el proceso de entrega de información requiera la integración con algún sistema o software de EL CLIENTE o demande alguna erogación adicional para TOOLES, EL CLIENTE deberá



asumir los costos de desarrollo que demande dicha integración o los costos derivados de la entrega de la información, los cuales serán comunicados por TOOLES a través de propuesta comercial.

Si expirado el tiempo señalado en esta cláusula EL CLIENTE no comunica la manera en la cual se debe entregar la información y suministra los medios para ello, TOOLES cobrará el almacenamiento en nube de manera mensual, de acuerdo con las tarifas que disponga para el efecto. Este cobro se realizará hasta que la información sea entregada a EL CLIENTE.

Pasados seis (6) meses desde la terminación del contrato sin que EL CLIENTE haya cumplido con su obligación de comunicar la manera en la cual se debe entregar por parte de TOOLES la información, suministrando los medios para ello, TOOLES podrá eliminar definitivamente la información, sin tener responsabilidad alguna por la eliminación de la misma. En este caso, EL CLIENTE asumirá de manera íntegra ante terceros las consecuencias de la eliminación de la información.

La eliminación de la información no eximirá a EL CLIENTE del pago del almacenamiento causado desde la fecha de terminación del contrato y hasta la fecha en la cual se elimine la información.

## **SECCIÓN 5: GENERALIDADES TÉCNICAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **18. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

Se entiende como disponibilidad de los servicios el tiempo durante el cual TOOLES se compromete a tener activos los servicios. Los servicios estarán disponibles los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año (7\*24\*365). No obstante, se pueden presentar interrupciones totales o parciales del servicio por circunstancias propias o ajenas de TOOLES, por lo que se garantiza una disponibilidad total mensual del noventa y nueve por ciento (99%).

Para calcular la disponibilidad total del servicio no se tendrán en cuenta las horas o días en las cuales TOOLES realice ventanas de mantenimiento al servicio, las cuales serán previamente informadas a EL CLIENTE siempre que sea posible. Los tiempos en los cuales la plataforma no haya estado activa debido al acaecimiento de circunstancias que impliquen un eximente de responsabilidad para TOOLES o una suspensión del servicio tampoco serán tenidos en cuenta para calcular la disponibilidad de los servicios.

### **19. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

TOOLES podrá suspender el servicio, incluso sin previo aviso, cuando acaezca alguna de las circunstancias señaladas como eximente de responsabilidad y que por su naturaleza imposibilite la prestación total o parcial del servicio.

TOOLES también podrá suspender el servicio con ocasión de las ventanas de mantenimiento, cuando encuentre que EL CLIENTE no ha utilizado el software contratado de manera adecuada, cuando existe un compromiso de la seguridad informática, cuando se busque prevenir algún incidente tecnológico, por orden de autoridad competente, cuando se requiera investigar algún comportamiento de EL CLIENTE, mora de EL CLIENTE u otras circunstancias que ameriten la suspensión del servicio

En ninguna de las circunstancias de suspensión del servicio TOOLES pagará indemnización alguna a EL CLIENTE o terceros.

## 20. SOPORTE

En caso de fallas que dificultan total o parcialmente el uso de los servicios (“Incidencias”), TOOLES pone a disposición de EL CLIENTE un servicio de soporte, el cual se prestará de Lunes a Viernes, en el horario de ocho de la mañana a una de la tarde y de dos de la tarde a seis de la tarde. No habrá servicio de soporte en los días sábados, domingos y festivos.

Se entienden como incidencias las siguientes:

- Falla en el ingreso a la plataforma.
- Solicitud de apoyo para manejo y desenvolvimiento en plataforma.
- Solicitud de servicios adicionales a los inicialmente adquiridos.

TOOLES podrá clasificar y atender las incidencias de acuerdo con su nivel de criticidad, atendiendo a la siguiente clasificación:

<b>NIVEL DE INCIDENCIA</b>	<b>NIVEL DE PRIORIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA</b>
Uno	Alta	Falla que impide el acceso total al servicio o que imposibilita gravemente la utilización de sus principales funcionalidades.
Dos	Media	Falla que no impide el acceso al servicio, pero afecta la utilización de algunas funcionalidades del servicio
Tres	Baja	Solicitud de activación de servicios adicionales o solución de fallas que afectan funcionalidades estéticas o no esenciales del servicio.

TOOLES brindará respuesta definitiva a EL CLIENTE en un tiempo proporcional a la complejidad de la incidencia. Para una oportuna y completa respuesta por parte de TOOLES, se podrá requerir información adicional de EL CLIENTE, por lo cual EL CLIENTE deberá estar atento a los canales de contacto para atender oportunamente estos requerimientos.

EL CLIENTE, con la aceptación de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, brinda autorización a TOOLES para que a través de programas especializados pueda acceder de manera remota a su equipo de cómputo, observar la pantalla de su computador y controlar su dispositivo, con fines exclusivos de soporte y validación de funcionalidades o desarrollos. Estas acciones se harán siempre con conocimiento previo de EL CLIENTE.

En caso de alguna incidencia, EL CLIENTE podrá comunicarse con TOOLES a través de los siguientes medios, para iniciar el soporte:

- Chat de atención, que se encuentra dentro del software contratado.
- Chat de atención en la página web de TOOLES.
- Por medio de correo electrónico, enviando un mensaje a la dirección [hablemos@tooles.co](mailto:hablemos@tooles.co)

## 21. ACTUALIZACIONES Y NUEVAS VERSIONES

TOOLES podrá realizar actualizaciones a los servicios, por razones técnicas, tecnológicas, administrativas y de optimización. Así mismo, TOOLES podrá, en cualquier momento, liberar nuevas

versiones de sus servicios. No obstante, TOOLES no se obliga a realizar actualizaciones a sus servicios.

EL CLIENTE tendrá derecho, durante la vigencia del contrato, a acceder a las actualizaciones, parches y ajustes de seguridad realizados por TOOLES. EL CLIENTE deberá brindar toda la colaboración para que TOOLES pueda implementar dichas actualizaciones, parches y ajustes de seguridad en el software contratado.

Frente a las nuevas versiones del servicio, TOOLES las pondrá a disposición de EL CLIENTE, bien sea en versión BETA o en versión definitiva. No obstante, TOOLES podrá abstenerse de colocar a disposición de EL CLIENTE la nueva versión del servicio cuando: a) EL CLIENTE haya solicitado parametrizaciones o desarrollos de software que sean incompatibles o hagan difícil la implementación de la nueva versión del servicio; b) EL CLIENTE no tenga los equipos o la infraestructura necesaria para realizar la nueva versión; c) Sea imposible o difícil realizar la migración de los datos que EL CLIENTE tiene actualmente; d) Se observe que el cambio de versión puede impactar negativamente en la utilización del servicio por parte de EL CLIENTE; e) EL CLIENTE se encuentre en mora con TOOLES.

La utilización de la nueva versión por parte de EL CLIENTE, significará que EL CLIENTE renuncia a utilizar versiones anteriores del software contratado.

Las actualizaciones pueden conllevar modificaciones respecto de la manera en la cual se debe usar el software contratado. EL CLIENTE se compromete a informarse adecuadamente respecto de las nuevas recomendaciones e instrucciones que emita TOOLES sobre el particular. Así mismo, EL CLIENTE acepta que determinadas actualizaciones o mejoras en la plataforma pueden presentar algunas fallas o inconvenientes en su utilización durante algún tiempo, mientras finaliza el periodo de estabilización de la plataforma.

En caso de que el software contratado se encuentre en versión Beta, EL CLIENTE entiende que: a) El software puede contener virus, errores o puede ser afectado por otras circunstancias que impidan su normal funcionamiento o generen pérdida de información, b) El software puede tener restricciones de comercialización, c) EL CLIENTE no podrá exhibir el software y deberá destruir todas las copias del mismo si TOOLES así lo solicita, d) EL CLIENTE utiliza el software comprendiendo su naturaleza "beta", conociendo y aceptando todos los riesgos que implica el uso de un software de este tipo, e) EL CLIENTE acepta que en ningún momento TOOLES está obligado a entregar nuevas versiones del software ni una versión "definitiva" del mismo.

## **22. PARAMETRIZACIONES Y CONFIGURACIONES ADICIONALES**

A solicitud de EL CLIENTE, TOOLES podrá realizar parametrizaciones, configuraciones o desarrollos de software adicionales a las características generales del software contratado. Así mismo, EL CLIENTE podrá solicitar la integración del software contratado con otro sistema de información.

Para la prestación de este tipo de servicios, EL CLIENTE pagará las horas de desarrollo de software que demanden las tareas encomendadas, de acuerdo con la propuesta comercial presentada por TOOLES. Dependiendo de la solicitud, TOOLES podrá negarse a ejecutar labores de desarrollo de software requeridos por EL CLIENTE, entendiendo que TOOLES en ningún momento está obligado a realizar parametrizaciones y configuraciones adicionales solicitadas por EL CLIENTE, salvo que TOOLES haya manifestado su disposición expresa y escrita para la ejecución de estas labores.

## **SECCIÓN 6: PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIAMIENTO**

### 23. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

EL CLIENTE reconoce que la propiedad intelectual y de derechos de autor de los servicios, las plataformas o sistemas de información que se le suministran para ser utilizados de la manera pactada en este contrato o en modificaciones posteriores del mismo pertenece únicamente a TOOLES, quien obra como propietario y desarrollador de los mismos y de todos sus componentes. EL CLIENTE no podrá, de ninguna manera, explotar económicamente las plataformas suministradas de maneras diferentes a las autorizadas de manera expresa por TOOLES, toda vez que el contrato con TOOLES no le otorga ningún derecho patrimonial a EL CLIENTE, salvo aquellos expresa y previamente establecidos.

TOOLES también es propietario de todas las actualizaciones, modificaciones, desarrollos, optimizaciones, parametrizaciones y, en general, de cualquier cambio realizado al software, aun cuando dichos cambios y mejoras sean solicitados por EL CLIENTE. TOOLES será propietario de todo desarrollo de software solicitado o comentado por EL CLIENTE, aun cuando dicho desarrollo sea realizado por TOOLES en un momento posterior o de forma ajena al contrato con EL CLIENTE.

Así mismo, EL CLIENTE no podrá reproducir, modificar, copiar, alterar o adaptar cualquier software que TOOLES ponga a su disposición para la prestación de los servicios. EL CLIENTE tendrá prohibido realizar actividades de ingeniería inversa, descompilar, desmontar, reducir el software a formato legible o realizar otras acciones para acceder al código fuente del software.

En el mismo sentido, los logotipos, la imagen corporativa, el look & feel o apariencia del software, el diseño gráfico, la metodología de presentación, las marcas comerciales, know how, métodos de trabajo, tecnologías, algoritmos, enseñanzas comerciales, entre otros, son elementos que le pertenecen a TOOLES o a terceros que han autorizado su utilización a TOOLES y que se encuentran protegidos por las normas de derechos de autor y de propiedad industrial, razón por la cual EL CLIENTE no podrá utilizarlos, copiarlos, reproducirlos, modificarlos, distribuirlos o comercializarlos. En virtud de lo anterior, EL CLIENTE no podrá remover el logo o marcas de agua de TOOLES de cualquier plataforma, documento, sistema o servicio.

Todos los documentos de orden legal, técnico, tecnológico o administrativo que TOOLES entregue o ponga a disposición de EL CLIENTE o que EL CLIENTE conozca en virtud del contrato con TOOLES, se entienden como bienes protegidos por derechos de autor y, por ende, EL CLIENTE no podrá reproducirlos, copiarlos, comercializarlos, distribuirlos, traducirlos, transferirlos a cualquier título ni explotarlos total o parcialmente. Dentro de dichos documentos se incluyen aquellos correspondientes a capacitación, manuales de uso, propuestas comerciales e instructivos, modelos y plantillas, los cuales tendrán la protección establecida en esta cláusula independientemente de si se encuentran en formato escrito, audio, video o cualquier otro formato. Estos documentos también tienen el carácter de confidenciales y, por ende, EL CLIENTE no podrá compartirlos con terceros.

EL CLIENTE se obliga a informar a TOOLES respecto de cualquier hecho que conozca y que pueda originar una vulneración a los derechos de autor o de propiedad industrial de TOOLES o de terceros.

Ninguno de los bienes protegidos por derechos de autor podrán usarse por parte de EL CLIENTE con fines de comercialización, transferencia de propiedad, distribución o similares. Las restricciones, obligaciones y protección dada por las normas de derechos de autor, propiedad industrial y propiedad intelectual, se aplicarán sin importar que el bien a proteger se encuentre registrado o no ante la autoridad competente y sin importar si la vulneración se da respecto de todo el bien o una parte del mismo.

TOOLES podrá utilizar los comentarios, sugerencias o retroalimentación que realice EL CLIENTE respecto de los servicios o, en general, respecto de las actividades comerciales desarrolladas por TOOLES. En este sentido, EL CLIENTE otorga a TOOLES la autorización perpetua, irrevocable, gratuita y libre de cualquier cobro, para usar e incorporar en los servicios y software, cualquier solicitud de mejora, recomendación, reclamo, requerimiento o comentarios realizados por EL CLIENTE. Esta autorización cubre a todas las personas que utilicen los servicios.

Con la aceptación de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas EL CLIENTE autoriza a TOOLES para incluir su nombre y su logo en la lista de clientes de TOOLES, lista que podrá publicarse en la página web, propuestas comerciales, folletos corporativos y marketing en general. Así mismo, EL CLIENTE autoriza a TOOLES para utilizar su logo y datos como referencia comercial o insertarlo en piezas publicitarias.

## **24. LICENCIAMIENTO**

El servicio se prestará a través del licenciamiento del software contratado. La licencia otorgada por TOOLES a EL CLIENTE será personal, no exclusiva, revocable, intransferible, no comercializable, sin posibilidad de cederla ni transferirla a terceros bajo ningún título, ni gratuito ni oneroso.

EL CLIENTE no podrá realizar actividades de sublicenciamiento del software, ni tampoco distribuir copias bajo títulos como “versión educativa”, “versión gratuita” “versión de prueba” o similares.

La licencia otorgada por TOOLES podrá restringir el uso por parte de EL CLIENTE, estableciendo limitaciones respecto de: a) El número de equipos en los cuales se pueda usar el software, b) El número de usuarios que pueden utilizar el software, c) El almacenamiento máximo disponible o d) Otras condiciones determinadas por TOOLES de conformidad con la naturaleza del servicio. TOOLES informará estas restricciones en su página web y EL CLIENTE se compromete a no realizar ninguna acción para vulnerar dichas condiciones o evadir los sistemas de control de TOOLES al respecto.

La vigencia, valor y contenido de la licencia dependerá del plan contratado por EL CLIENTE.

Bajo ningún caso EL CLIENTE podrá ceder la licencia otorgada ni tampoco ceder su posición contractual frente a TOOLES, salvo autorización previa, expresa y escrita de este último. Cualquier cesión realizada sin la debida autorización se entenderá como no escrita.

La licencia se entiende otorgada solamente respecto de la plataforma contratada y no se extenderá a otras plataformas o funcionalidades.

## **SECCIÓN 7: DISPOSICIONES FINALES**

### **25. BUENA FE CONTRACTUAL**

EL CLIENTE reconoce y acepta que en los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas y en la información publicada en la página web de TOOLES, se pueden presentar errores, inconsistencias o ausencia parcial de información, a través de casos como: a) Links o enlaces rotos, b) Links o enlaces no funcionales, c) Tarifas manifiestamente por debajo de los precios normales del mercado, d) Errores ortográficos, e) Errores aritméticos, f) Información no concordante. Estos errores se enumeran a manera de ejemplo y no de forma taxativa.

EL CLIENTE, en caso de observar este tipo de errores, cuando encuentre que los mismos pueden llevar a confusión respecto del objeto a contratar y las condiciones del servicio prestado, o cuando encuentre que las condiciones plasmadas son manifiestamente contrarias a las reglas de la lógica y

la experiencia o al sentido común (por ejemplo, tarifas irrisorias), se abstendrá de realizar la contratación del servicio y se comunicará con personal de TOOLES para aclarar la veracidad de la información.

Una vez TOOLES aclare la veracidad de la información y, de ser el caso, corrija la información disponible, EL CLIENTE podrá decidir si contrata el servicio.

## **26. PERFECCIONAMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato se entiende perfeccionado cuando EL CLIENTE brinde su aceptación al mismo. Dicha aceptación se dará por EL CLIENTE una vez señale con un clic que acepta los Términos y Condiciones de Uso o a través de cualquiera de las alternativas indicadas en el acápite “INTRODUCCIÓN” de este documento, entendiéndose que dicha aceptación es libre, expresa, voluntaria e informada.

La acción de un clic por parte de EL CLIENTE se considera una firma electrónica que cumple con el Decreto 2364 de 2012, teniendo en cuenta que el mecanismo brindado por TOOLES es confiable, apropiado y seguro de conformidad con lo señalado en dicho Decreto. En este sentido, EL CLIENTE acepta el mecanismo de firma electrónica brindado por TOOLES y ratifica que el mismo es idóneo para brindar su aceptación a este documento.

De acuerdo con ello, EL CLIENTE no podrá alegar, tras la celebración del contrato de TOOLES, circunstancias de falta de capacidad del firmante, suplantación u otras que afecten la autenticidad de este documento y de la firma electrónica brindada, dado que se presume que la aceptación por medios electrónicos es legítima. En consecuencia, EL CLIENTE será plenamente responsable acerca de la lectura de este documento y de brindar información fiable y fidedigna a TOOLES acerca de la identidad del firmante.

## **27. RÉGIMEN LEGAL APLICABLE**

La relación contractual entre TOOLES y EL CLIENTE se regirá bajo la normatividad colombiana. Para todos los efectos, se entenderá que las obligaciones contractuales deben ejecutarse en la ciudad de Bogotá D.C.

## **28. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Cualquier diferencia que surja entre LAS PARTES en relación con el cumplimiento del presente acuerdo y que no resuelvan amigablemente en un plazo de quince (15) días hábiles desde la notificación por escrito de alguna de las Partes, se resolverá ante un Tribunal de Arbitraje, en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá D.C. Dicho tribunal será constituido por uno o tres árbitros, siguiendo lo reglado en el artículo séptimo de la Ley 1563 de 2012, quienes fallarán en derecho, de conformidad con la normatividad colombiana. En todo caso, LAS PARTES no acudirán a un Tribunal de Arbitraje sino a la jurisdicción ordinaria, si el objeto de litigio originado en el incumplimiento del presente acuerdo no supera los doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de acuerdo con la tasación prevista para la fecha en la cual se presentó el incumplimiento.

## **29. OBLIGATORIEDAD Y EXIGIBILIDAD**

La totalidad de las disposiciones de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas deberán cumplirse por LAS PARTES, de conformidad con su redacción y alcance. Cualquiera de LAS PARTES podrá exigir, mediante mecanismos extrajudiciales o judiciales, el cumplimiento de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, sin necesidad de que LAS PARTES firmen un documento adicional para ello.

### **30. INTERPRETACIÓN Y ACUERDO ÍNTEGRO**

Los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas se interpretarán de forma concordante con la naturaleza de los servicios contratados y en conjunto con la información que proporcione TOOLES a EL CLIENTE a través de medios tales como su página web, correos electrónicos, brochure y demás información verbal o escrita que sea puesta en conocimiento de EL CLIENTE.

LAS PARTES reconocen que el vínculo contractual puede estar conformado por varios documentos, a saber: a) Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, b) Términos y Condiciones de Servicios, c) Contrato Especial, d) Propuesta comercial presentada por TOOLES a EL CLIENTE y e) Otros documentos que sean parte del vínculo contractual de conformidad con lo indicado por LAS PARTES o lo señalado en los documentos precedentes.

LAS PARTES se comprometen a interpretar dichos documentos en conjunto y de forma armónica, entendiendo que son instrumentos legales complementarios y no excluyentes. No obstante, en caso de contradicciones insalvables entre uno y otro, se aplicará el siguiente orden de prelación: a) Contrato Especial, b) Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, c) Términos y Condiciones de Servicios y d) Propuesta comercial presentada por TOOLES a EL CLIENTE. En caso de que los instrumentos legales indicados en alguno de los literales anteriores contenga anexos o signifique la aceptación expresa de otros documentos, se entenderá que dichos documentos y anexos estarán en el mismo orden de prelación que el documento principal.

En caso de que LAS PARTES celebren un Contrato Especial y EL CLIENTE manifieste su aceptación a los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, se entenderá que los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas serán un anexo vinculante del Contrato Especial. Lo mismo sucederá en caso de que EL CLIENTE acepte otros documentos legales de TOOLES en la etapa precontractual y contractual y, especialmente, en caso de que acepte los Términos y Condiciones de Servicios. Cuando dichos documentos sean actualizados por parte de TOOLES, se entenderá que los mismos se incorporan de pleno derecho y de manera automática al Contrato Especial.

TOOLES podrá emitir un brochure, piezas publicitarias, recomendaciones, instrucciones, directrices, parámetros, lineamientos y, en general, documentos físicos y electrónicos que complementen los presentes términos y condiciones. Estos documentos se interpretarán en su conjunto y de manera armónica entre sí.

### **31. INDIVISIBILIDAD**

Si alguna de las disposiciones de los Términos y Condiciones de Uso llegare a ser declarada ilegal, nula, inexistente o ineficaz bajo las leyes presentes o futuras, dicha disposición deberá excluirse y este contrato deberá, de ser posible y sin destruir su propósito, ser ejecutado como si dicha disposición ilegal o sin vigor, no hubiera hecho parte del mismo y las restantes disposiciones aquí contenidas deberán conservar el mismo valor y efecto y no deben ser afectadas por la disposición ilegal o sin vigor.

### **32. COMUNICACIONES**

TOOLES recibirá comunicaciones realizadas con posibles reclamaciones a través de su correo electrónico o dirección física reportada como dirección de notificaciones en su certificado de existencia y representación legal.

EL CLIENTE recibirá comunicaciones de TOOLES relacionadas con posibles reclamaciones a su dirección física y electrónica reportada ante los sistemas de TOOLES en el momento del pago, de su inscripción como usuario o de la activación del servicio. En caso de cambios de dichas

direcciones, EL CLIENTE se obliga a notificarlo a TOOLES dentro de los cinco días siguientes a aquel en el cual se verifique dicho cambio.

### 33. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y DISPONIBILIDAD

La presente versión de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas se encontrará vigente desde el veintiuno (21) de febrero del año 2024 y se encontrará disponible para su consulta en la página web de TOOLES. Respecto de EL CLIENTE, los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas empezarán a regir a partir de su aceptación.

Para facilitar el entendimiento de los presentes Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, TOOLES podrá colocar en su página web o en una ventana emergente, un resumen con los aspectos más relevantes del presente documento.

No obstante, EL CLIENTE conoce y acepta que la elaboración de dicho resumen es potestativo de TOOLES y no exime a EL CLIENTE de conocer los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas. El resumen tampoco remplazará, en ningún caso, los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas y solo tendrá un carácter netamente informativo.

TOOLES podrá modificar, adicionar o remplazar estos Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas para garantizar su concordancia con la normatividad y los servicios prestados. Las modificaciones serán aceptadas por EL CLIENTE a través de sistemas de firma electrónica o las demás formas de perfeccionamiento señaladas en este documento y empezarán a regir a partir de su aceptación.

EL CLIENTE acepta que las credenciales de acceso a la plataforma brindadas por TOOLES son un mecanismo seguro, confiable y apropiado de identificación y que cada una de las credenciales de acceso se encuentra vinculada con EL CLIENTE o con personas autorizadas por EL CLIENTE. En este sentido, serán válidas las aceptaciones y firmas dadas por mecanismos de firma electrónica cuya seguridad se base de manera exclusiva o complementaria en las credenciales de acceso.

Para todos los efectos, se entenderá que las firmas electrónicas utilizadas para perfeccionar el presente documento y aceptar posteriores documentos, son firmas electrónicas brindadas por TOOLES y pactadas mediante acuerdo, en consonancia con lo dispuesto en el Decreto 2364 de 2012. EL CLIENTE se compromete a cumplir con los deberes establecidos en dicho Decreto, en la Ley 527 de 1999 y demás normatividad concordante, como firmante y titular del mecanismo de firma electrónica; dichos deberes son extensivos a las demás personas que interactúen con la plataforma a través de un usuario o de credenciales brindadas por TOOLES.

TOOLES también podrá modificar los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas y publicarlos en la página web, en cuyo caso, con la publicación en la página web EL CLIENTE se entiende notificado de dichas modificaciones, por lo que la utilización del servicio contratado se entenderá como una aceptación de estas modificaciones. Se recomienda a EL CLIENTE verificar periódicamente en la página web de TOOLES las posibles modificaciones a los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas.

TOOLES podrá escindir o separar los Términos y Condiciones, con la finalidad de generar Términos y Condiciones generales y especiales o generar Términos y Condiciones para algún servicio en particular. Ninguna de estas actuaciones afectará la vigencia y exigibilidad de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas aceptados por EL CLIENTE.

En caso de modificaciones, TOOLES puede determinar que sea obligatorio que EL CLIENTE acepte la nueva versión de los Términos y Condiciones de las Plataformas Tecnológicas, de tal forma que



la no aceptación de EL CLIENTE podrá impedir el acceso al servicio contratado o a alguna de sus funcionalidades. Si EL CLIENTE mantiene su posición de no aceptar la nueva versión de los Términos y Condiciones de Uso, TOOLEES podrá dar por terminado el contrato, sin pago de indemnización alguna a favor de EL CLIENTE.