

## Términos y Condiciones de Acceso y Uso

de

### ArcoirisApp

Estos Términos y Condiciones (“T&C”) contienen las normas que regulan el acceso y uso del Software ArcoirisApp, por los Contratantes. Estos T&C no serán aplicables a relaciones y transacciones Internacionales.

Estos T&C son un contrato bilateral entre ArcoirisApp S.A.S. y cada Contratante, conformado por: **i)** la oferta que ArcoirisApp hace a través de su publicación en su portal web, por una parte; y, **ii)** la aceptación que cada Contratante hace, tanto al momento de registrarse en el portal web como al momento de acceder y utilizar el Software, por la otra; todo lo anterior, conforme a las disposiciones sobre vigencia y modificaciones de estos T&C que se contienen en los mismos.

La relación contractual bilateral entre ArcoirisApp S.A.S. y cada Contratante con respecto al Software estará regida por estos T&C y los Anexos, según el texto vigente de unos y otros al momento respectivo, y, por las normas legales supletorias pertinentes que correspondan conforme a la Ley Aplicable. Dada su especialidad substantiva, en caso de contradicción, las reglas contenidas en los Anexos prevalecerán sobre lo establecido en el cuerpo de estos T&C con respecto a las materias tratadas en el respectivo Anexo.

#### Tabla de Contenido

1. Definiciones.....	1
2. Declaraciones y representaciones del Usuario.....	2
3. Registro.....	2
4. Servicio y Alcance.....	4
5. Tarifas y forma de pago.....	5
6. Suspensión y reconexión del servicio.....	6
7. Obligaciones del Usuario.....	6
8. Obligaciones de ARCOIRISAPP S.A.S. ....	7
9. Evolución del servicio y de las condiciones.....	8
10. Operación del servicio.....	8
11. Propiedad, seguridad y conservación de la información.....	8
12. Inactividad de la información.....	9
13. Seguridad de la cuenta.....	9
14. Propiedad intelectual.....	9
15. Servicios de las solicitudes de asistencia técnica remota.....	10
16. Seguros y/o garantías.....	10
17. Confidencialidad y excepción a la confidencialidad.....	11
18. Avisos y comunicaciones.....	11
19. Indemnidad.....	12
20. Riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo sagrilaft.....	12
21. Protección de la información personal.....	13
22. Causales de terminación.....	13
23. Solución de controversias contractuales.....	14
24. Subcontratación.....	14
25. Origen de ingresos.....	14
26. Cesión de los términos y condiciones.....	15
27. Ausencia de relación laboral.....	15
28. Divisibilidad e ineficacia.....	16
29. Clausula penal.....	16
30. Merito ejecutivo.....	16
31. Vigencia y modificaciones.....	16
32. Anexos de los T&C.....	17

## 1. Definiciones

- 1.1. En estos T&C, y en los Anexos, las palabras y términos que se definen en esta sección primera, cuando ellos se empleen con mayúscula inicial, según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:
- 1.2. **CONTRATANTE:** Persona natural o jurídica que pretende acceder al portafolio de servicios ofrecido por ArcoirisApp S.A.S.
- 1.3. **SERVICIOS SAAS:** “SaaS” es un servicio software incluido en la nube, en el que se le habilita a el Contratante el acceso a un software, pero solo como un servicio. No se da entrega de una unidad CD, ni un instalador, ni el código fuente, ni otro medio para ser descargado en su equipo. Este software, por tanto, no será instalado en los computadores, dispositivos móviles ni servidores del Contratante, por lo que toda la información de este y que sea ingresada por esta última se encontrará en la nube, accediendo a través de una cuenta con un usuario y contraseña.
- 1.4. **PLAN:** Se referenciará al plan de servicios adquirido por el Contratante con respecto al software en la nube para la gestión de población “Arcoiris App”.
- 1.5. **PLATAFORMA:** Se refiere a la aplicación software “Arcoiris App” tanto en sus versiones web como móvil, ambas propiedades de ARCOIRISAPP S.A.S., y que se encuentran disponibles para el ingreso del Contratante como parte del servicio para la recolección, monitoreo, diagnóstico y análisis de información en la nube. Dependiendo del plan adquirido por el Contratante dispondrá o no de la APP MOVIL ANDROID.
- 1.6. **MÓDULOS EN LA PLATAFORMA:** Hace referencia a los módulos de gestión habilitados a través de la PLATAFORMA en donde el Contratante inicialmente consignará la información que recopile de su organización. Los “MÓDULOS EN LA PLATAFORMA” no incluyen la configuración o consultoría sobre el software puesto a disposición del Usuario por ocasión de este contrato.
- 1.7. **SERVICIOS EN LA NUBE:** Se refiere a el servicio de alojamiento en servidores privados de la información prestado por ARCOIRISAPP S.A.S. En la nube estarán almacenados todos los datos ingresados por el Contratante en LA PLATAFORMA, así como las estadísticas, resúmenes y gráficos que se creen a partir de los datos recopilados. LOS “SERVICIOS EN LA NUBE” no incluyen la configuración o consultoría sobre el almacenamiento de datos, diseño personalizado de informes, reportes y diseño de líneas de base.
- 1.8. **EL PORTAL:** hace referencia a la página web de ARCOIRISAPP S.A.S. ([www.arcoirisapp.co](http://www.arcoirisapp.co)), sitio desde donde se accede a través de la red a LA PLATAFORMA y su respectivo subdominio.
- 1.9. **USUARIO ADMINISTRADOR:** es el usuario con el rol Administrador creado por ARCOIRISAPP S.A.S. con la información del formulario de registro. Este usuario será el encargado de crear los demás usuarios que accederán a LA PLATAFORMA.
- 1.10. **USUARIO:** hace referencia al correo electrónico o a un nombre de usuario utilizado en el registro en LA PLATAFORMA y cuyo rol le permitirá al Contratante realizar operaciones dentro la plataforma.
- 1.11. **DATOS DE TERCEROS:** Se refiere a los datos recopilados por el Contratante mediante LA PLATAFORMA, que son propiedad de terceras personas y corresponde a sus datos personales y sensibles.
- 1.12. **PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA:** hará referencia en todo momento a el único punto de contacto para preguntas e inquietudes técnicas relacionadas con LA PLATAFORMA.
- 1.13. **APP MÓVIL ANDROID:** hace referencia a LA PLATAFORMA de “Arcoiris App” para dispositivos móviles en el sistema operativo ANDROID y que contiene una función adicional de toma de datos sin conexión a internet en los módulos de población únicamente de la plataforma.
- 1.14. **SERVICIOS DE CONSULTORÍA:** Se refiere a los servicios profesionales que según lo convengan las partes le prestará ARCOIRISAPP S.A.S. al Contratante con el fin de que esta pueda implementar LA PLATAFORMA o contratar paquetes de horas para la realización de reuniones, informes, líneas base o personalizaciones a LA PLATAFORMA y cuyo alcance específico se definirá de común acuerdo entre las partes.

**1.15. CONFIGURACIÓN:** se refiere a la parametrización de la herramienta ARCOIRIS APP, de acuerdo con las necesidades del Contratante, para lo cual es necesario contar con un plan de horas de consultoría con las cuales se habrá de realizar esta CONFIGURACIÓN, dicho plan es de pago anticipado.

## **2. Declaraciones y representaciones del Contratante**

**2.1.** Por el acto de efectuar una Solicitud de Servicio, el Contratante declara, representa y garantiza a ArcoirisApp, para beneficio y garantía de ArcoirisApp S.A.S., lo siguiente:

**2.2.** Que es una Persona con capacidad jurídica para asumir derechos y obligaciones conforme a la Ley Aplicable.

**2.3.** Que, para el caso de ser una Persona Jurídica: i) se encuentra válidamente constituida y vigente de conformidad con las leyes de la jurisdicción correspondiente al respectivo acto de constitución; ii) cumple con los requisitos de carácter tributario, mercantil, permisionario o administrativo que fueran aplicables para realizar las actividades comerciales que desarrolla o pretende desarrollar en el Software dentro de, o con efectos en, los Territorios Elegidos; y, iii) no se encuentra sujeta a ningún tipo de inhabilidad para contratar o desarrollar las actividades comerciales que efectúa o pretende efectuar en el Software.

**2.4.** Que la información suministrada y/o almacenada en el software es de su propiedad y/o aun no siéndola, cuenta con la autorización del titular para su tratamiento. Así mismo, toda la información que ha proporcionado en la Solicitud es veraz, correcta y completa y en ella no ha omitido ningún hecho, información, dato o aclaración que hubiese podido incidir de forma sustancial en: i) su vinculación al Software como Usuario; ii) el alcance de los Servicios; o, iii) las Tarifas.

**2.5.** Que conoce el Código de Integridad, tiene copia del mismo y adhiere a su contenido sin reservas ni objeciones.

**2.6.** Que en el pasado, ni él ni ninguna de sus Personas Relacionadas, Personas Relevantes o miembro de su personal, ni ningún tercero por los anteriores, ha ofrecido, entregado, dado, pagado, otorgado, extendido, facilitado o prometido, a ningún trabajador, gerente, director, asesor o representante de ArcoirisApp S.A.S., directa o indirectamente, una comisión, participación, agasajo, regalo, dádiva, prebenda, prestación real o personal, omisión, condonación, incentivo o medio otro alguno, tangible o intangible, directo o indirecto, tenga o no valor comercial, que pretenda o pueda pretender influir indebidamente sobre tales personas o sobre la voluntad o decisión de ArcoirisApp S.A.S. en los negocios o asuntos que hayan podido vincularla ArcoirisApp S.A.S., fuere dicho asunto pasado, presente o futuro.

**2.7.** Que las declaraciones y garantías anteriores efectuadas por el Contratante no omiten información o hecho sustancial alguno relativo a las materias de que tratan que haría que lo afirmado en ellas, o lo que razonablemente se desprenda de las mismas, resultare falso, incorrecto, equívoco o inductivo a error o engaño.

**2.8.** El Contratante se obliga por este acto a informar de manera escrita e inmediata a ArcoirisApp S.A.S., de cualquier acto, hecho, evento o circunstancia, o nueva información, que hiciera que las declaraciones y representaciones que aquí ha hecho dejaren de ser ciertas y precisas.

## **3. Registro.**

**3.1.** La formación del consentimiento entre ArcoirisApp S.A.S. y el Contratante está sujeta a las siguientes reglas establecidas en esta sección:

**3.1.1.** Estos T&C son una propuesta abierta hecha por ArcoirisApp S.A.S. al mercado, a Persona indeterminada conforme a la Ley Aplicable, en cuyos términos está disponible ArcoirisApp S.A.S. para prestar el servicio de SERVICIOS SAAS y los Servicios y para que se dé el uso que estos T&C determinan.

**3.1.2.** El envío de una Solicitud de Enrolamiento a través del Sistema de administración por una Persona constituye una oferta determinada, pura y simple y sin restricciones, reservas ni condiciones respecto del contenido de estos T&C, de que se le presten el servicio de SERVICIOS SAAS y los Servicios, conforme a estos T&C.

**3.1.3.** La aceptación inequívoca y final de una Solicitud de Enrolamiento, conforme al procedimiento que se señala más adelante en esta sección, constituye la aceptación por ArcoirisApp S.A.S. de la oferta hecha por la Persona que ha enviado tal Solicitud de Enrolamiento para que se le presten el Servicio de SERVICIOS SAAS y los Servicios,

conforme a estos T&C. Con dicha aceptación inequívoca y final queda formado y perfecto el consentimiento de las Partes respecto de estos T&C.

- 3.2.** El Contratante deberá completar la Solicitud de Enrolamiento a través del Sistema de Administración. En dicho acto, el Contratante deberá seleccionar el o los usuarios con los cuales se va a operar el Software, así mismo, podrá a su elección tomar y seleccionar un plan de consultoría y/o soporte técnico. En el mismo acto, el solicitante deberá: i) completar declaraciones que permitan a ArcoirisApp S.A.S. evaluarlo como potencial Contratante; y, ii) deberá proporcionar toda la documentación que le sea requerida a través del Sistema de Administración, o de otro modo, posteriormente, pero en forma previa a la formación del consentimiento.
  - 3.3.** Recibida la Solicitud de Enrolamiento, ArcoirisApp S.A.S. procederá a revisar y verificar la información entregada. En algunos casos, ArcoirisApp S.A.S. podría requerir información rectificatoria, complementaria o adicional. Si dentro del plazo dado por ArcoirisApp S.A.S. para tal fin dicha información no recibida por ArcoirisApp S.A.S., ArcoirisApp S.A.S. podrá a su sólo arbitrio dejar sin efecto la Solicitud de Enrolamiento.
  - 3.4.** Dentro del proceso de verificación, y en cualquier momento de la vigencia de los T&C, ArcoirisApp S.A.S. podrá consultar registros públicos de información, para confirmar la suficiencia comercial y financiera del Contratante, evaluar riesgos legales, financieros y reputacionales que puedan impactar de cualquier manera a ArcoirisApp S.A.S., tanto en su responsabilidad penal, civil, imagen o prestigio.
  - 3.5.** La Solicitud de Enrolamiento no garantiza que la oferta que por ella formula quien la hace sea aceptado como Contratante del servicio. Para que el enrolamiento sea efectivo y se perfeccione el consentimiento, la aceptación final deberá ser confirmada de manera expresa e inequívoca por ArcoirisApp S.A.S.
  - 3.6.** Quien formula una Solicitud de Enrolamiento acepta que los documentos que entregue a ArcoirisApp S.A.S. al momento y en el proceso de tal solicitud de registro y la información contenida en ella y en dichos documentos, sean usados con el fin de prestar otros servicios al solicitante una vez que tenga el carácter de Usuario, si ello así ocurriere, y así evitar reprocesos para el mismo.
  - 3.7.** El Contratante deberá mantener actualizada toda la información que haya suministrado en la Solicitud de Enrolamiento y que pudiera cambiar respecto a su Persona, sus representantes legales, Personas Relevantes, datos de contacto y cualquier otra información necesaria para el normal desarrollo de la relación comercial con ArcoirisApp S.A.S.
- 4. Servicio y Alcance**
- 4.1.** ARCOIRISAPP S.A.S. presta el servicio de una plataforma en la nube para administrar la información de los proyectos sociales o gestión de población mediante un sitio web y una aplicación móvil donde podrán diseñar, recolectar, identificar, analizar y socializar mediante informes la información registrada.
  - 4.2.** Los servicios de Implementación de plataforma “Arcoiris App” prestados por ARCOIRISAPP S.A.S., tendrán el siguiente alcance:
  - 4.3.** ARCOIRISAPP S.A.S. creará y autorizará el acceso del número de usuarios contratados e indicados en el cuadro instructivo y recopilatorio presente en el encabezado del contrato para que utilicen LA PLATAFORMA. La autorización otorgada por ARCOIRISAPP S.A.S. permitirá al Contratante almacenar en la nube, procesar, descargar y transmitir la información recopilada en LA PLATAFORMA. El Contratante no deberá realizar instalaciones más allá de aquellas que le permitan acceder a LA PLATAFORMA en los dispositivos móviles y web.
  - 4.4.** ARCOIRISAPP S.A.S. concederá el uso, no exclusivo, intransferible y sujeto al plan adquirido por el Contratante, para acceder y utilizar los servicios del software en la nube “Arcoiris App” incluyendo cualquier actualización y/o desarrollos posteriores que ARCOIRISAPP S.A.S. realice sobre LA PLATAFORMA para corregir defectos, rendimiento y/o mejorar su funcionamiento sin costo adicional. En caso de que las mejoras realizadas incluyan nuevas funciones no incluidas en el plan inicialmente adquirido el Contratante no tendrá acceso a las mismas. El derecho adquirido por el Contratante se limita al plan comprado y no podrá demandar funcionalidades adicionales a no ser que manifieste su deseo de mejorar el PLAN del que actualmente dispone. El derecho que se le concede a el Contratante es exclusivamente para su organización y no para otros fines.

- 4.5. El Contratante no adquiere ningún derecho sobre LA PLATAFORMA y sus servicios, así como las funcionalidades que se tengan en la nube. El presente contrato no se configura como un licenciamiento para la explotación de la propiedad industrial de ARCOIRISAPP S.A.S.
- 4.6. El Contratante mantendrá la propiedad sobre la información que suministre y recopile en la nube, sin embargo, todos los servicios, imágenes, marcas, funcionalidades, códigos y demás elementos asociados a la prestación de los servicios informáticos, así como sus programas auxiliares a excepción de los prestados por aplicativos de terceros, serán propiedad de ARCOIRISAPP S.A.S.
- 4.7. Habilitará a el Contratante TODOS LOS MÓDULOS DISPONIBLES EN LA PLATAFORMA según el plan adquirido por EL CONTRATANTE para lo cual, se podrá remitir a la dirección web indicada y consultar las virtudes del plan (<https://arcoiris.zendesk.com/hc/es/articles/4407526022547-Character%C3%ADsticas-de-los-planes-de-servicio>)
- 4.8. LA PLATAFORMA se encuentra integrada al programa del tercero Microsoft “Power Bi”, el cual le permitirá generar informes, facilitando la generación de gráficos, estadísticas, documentos y reportes en formatos sencillos y entretenidos, simplificando su comparación y posterior análisis. Estos elementos son creados por “Power Bi” a partir de la información almacenada en la nube y de las herramientas estándar que ella disponga. En caso de que se generen cargos adicionales, como consecuencia de cambios en las políticas de cobro del tercero y/o exceso en los límites de uso de los informes, es decir, en circunstancias que excedan la voluntad de ARCOIRISAPP S.A.S., los mismos serán previamente acordados por Las Partes.
- 4.9. ARCOIRISAPP S.A.S. compartirá a el Contratante manuales, guías básicos para su interacción con la plataforma que estarán disponibles en [www.arcoirisapp.co](http://www.arcoirisapp.co). Estos manuales hacen parte de la propiedad intelectual de ARCOIRISAPP S.A.S. y el Contratante no podrá cederlos, venderlos, garantizarlos o compartirlos. ARCOIRISAPP S.A.S. no tendrá obligación alguna de brindar capacitación relacionada con los manuales que entrega, ni sobre los programas de terceros que se encuentren en LA PLATAFORMA, salvo que de común acuerdo Las Partes acuerden algo distinto.
- 4.10. En el caso de adquirir un plan de asistencia técnica adicional, ARCOIRISAPP S.A.S. prestará el SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA por la duración del presente contrato. Este servicio se concentrará en el mantenimiento, operabilidad de LA PLATAFORMA y sus respectivos servicios, dudas e inquietudes que presente el Contratante de LOS MÓDULOS EN LA PLATAFORMA y de los SERVICIOS EN LA NUBE. EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO se prestará a través de los canales y políticas del servicio contratado en la siguiente dirección: <https://t.ly/1JhJ>
- 4.11. ARCOIRISAPP S.A.S. podrá realizar cambios en LA PLATAFORMA con el fin de mejorar el servicio que presta, estos cambios podrán consistir más no se limitarán a infraestructura, configuraciones técnicas, funcionalidades, herramientas, aplicaciones externas, desarrollos y seguridad. Los cambios aplicados responderán a nuevos avances tecnológicos, la aplicación en la industria, mejoras en la seguridad del sistema, entre otros. En ningún momento estos cambios resultarán en una afectación al PLAN contratado, sin embargo, ARCOIRISAPP S.A.S. puede requerirle al CONTRATANTE tener un PLAN específico para acceder y disfrutar de estas mejoras en el servicio. Las mejoras serán publicadas en el portal de ayuda de la plataforma en la dirección web <https://arcoiris.zendesk.com/hc/es>
- 4.12. ARCOIRISAPP S.A.S. no presta asesoría en asuntos relacionados con: Hosting, navegadores web, bases de datos, software de escritorios remotos, VPN, FTP, firewall, certificados de seguridad, redes, antivirus, sistemas Windows, Android, IOS, Linux o cualquiera otro sistema operación, hardware y/o software distinto al software señalado en el presente contrato.

## 5. Tarifas y forma de pago

- 5.1. La Tarifa aplicable a cada Contratante será aquella que corresponda al Plan elegido y se darán a conocer durante el proceso de enrolamiento.
- 5.2. El Contratante verificará previo al pago, que ARCOIRISAPP S.A.S. cumpla con la presentación de la factura con el lleno de los requisitos legales, y cancelará la suma adeudada, en un plazo máximo de 30 días después de su radicación, mediante consignación o transferencia en la cuenta bancaria aportada por ARCOIRISAPP S.A.S. mediante el certificado emitido por la respectiva entidad bancaria.

- 5.3. ARCOIRISAPP S.A.S. podrá, a su solo arbitrio, y en las oportunidades que determine, ofrecer descuentos temporales al Contratante respecto de sus valores entonces vigentes. Tales promociones serán temporales y se aplicarán respetando de criterios de generalidad, objetividad y no discriminación arbitraria.
  - 5.4. El Contratante declara conocer, entender y aceptar que, dada la modalidad de contratación aplicable a estos T&C, las Tarifas son y serán establecidas por ARCOIRISAPP S.A.S. Las Tarifas, no obstante no serán modificadas por ARCOIRISAPP S.A.S. con efecto retroactivo. Los cambios en las Tarifas entrarán en vigencia al momento de su publicación.
  - 5.5. El Contratante autoriza en este acto a ARCOIRISAPP S.A.S. para que liquide con arreglo a estos T&C las sumas que corresponda pagar al Contratante.
  - 5.6. En caso de presentarse mora en el pago de las Tarifas, el Contratante deberá pagar a ARCOIRISAPP S.A.S. un interés moratorio a la tasa anual máxima permitida por la Ley Aplicable y hasta el día de pago efectivo, además de reservarse el derecho de ejercer acciones legales que persigan el pago, incluido el cobro de los intereses legales que se causen sobre la deuda, conforme a las reglas definidas en el artículo 1617 del Código Civil.
  - 5.7. En caso de pago tardío de las obligaciones asumidas por **el Contratante** no habrá lugar a reconocimiento en plazo del **PLAN** adquirido tanto en el periodo inicial como en el caso de tratarse de una renovación.
- 6. Suspensión y reconexión del servicio**
- 6.1. ARCOIRISAPP S.A.S. se reserva el derecho de suspender la prestación del servicio y de inhabilitar su acceso a LA PLATAFORMA si luego de dos intentos de cobro del servicio, el recaudo resulta fallido o no se cancela de la forma pactada. Se dará la suspensión del servicio con aviso anticipado de CINCO (5) DÍAS HÁBILES.
  - 6.2. En caso de suspensión, la cuenta del Contratante no será reactivada hasta que no se dé el pago de todos aquellos saldos que en ese momento se encuentren pendientes de pago.
  - 6.3. La suspensión de la cuenta del Contratante no implica que ARCOIRISAPP S.A.S. renuncia al cobro de las deudas pendientes.
  - 6.4. En caso de requerirse acciones judiciales o extrajudiciales para lograr el pago de lo adeudado deberá el Contratante restituirle los valores invertidos a ARCOIRISAPP S.A.S. para lograr el pago, independientemente de las costas judiciales que se generen a favor de esta última.
- 7. Son obligaciones del Contratante**
- 7.1. Pagar el valor del contrato en los términos establecidos según la tarifa y plan pactado dentro de este contrato.
  - 7.2. Suministrar la información y documentación requerida para el cumplimiento de las obligaciones de ARCOIRISAPP S.A.S.
  - 7.3. Utilizar las cuentas de USUARIO y USUARIO ADMINISTRADOR autorizadas para los únicos fines establecidos en este contrato y en sus anexos.
  - 7.4. Permitirle estrictamente al personal capacitado el acceso a las cuentas de USUARIO y USUARIO ADMINISTRADOR entregadas por ARCOIRISAPP S.A.S.
  - 7.5. Informar a ARCOIRISAPP S.A.S. cualquier aspecto, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente Contrato.
  - 7.6. Mantener indemne a ARCOIRISAPP S.A.S. de cualquier queja, reclamo o demanda instaurada ante autoridad judicial o administrativa en donde se arguya el mal uso de los datos personales y sensibles consignados en LA PLATAFORMA, siempre y cuando dicha queja, reclamo o demanda instaurada haya sido por un hecho realizado por parte del CONTRATANTE.
  - 7.7. Obtener las respectivas autorizaciones para el tratamiento de datos personales de los titulares que hagan parte de las bases de datos del CONTRATANTE y que almacene, trate o use a través de LA PLATAFORMA.
  - 7.8. Realizar la supresión o corrección que le demanden los titulares propietarios de los datos personales consignados en LA PLATAFORMA, sea mediante petición respetuosa, acción de tutela o el mecanismo de habeas data.

- 7.9.** Proveerse de las herramientas informáticas y electrónicas requeridas para el adecuado funcionamiento y prestación del servicio.
- 7.10.** Contar con equipos con capacidad de navegación en los programas Microsoft Internet Microsoft Edge®, Google Chrome® de última versión y conexión a Internet. La calidad del servicio depende de la velocidad de la mencionada conexión y se recomienda tener al menos 5 Megabit por segundo disponible para que cada usuario pueda utilizar LA PLATAFORMA con óptimo rendimiento.
- 7.11.** Sólo podrán acceder los USUARIOS creados en la plataforma y que estén activos. Si el Contratante desea cambiar de USUARIO ADMINISTRADOR podrá hacerlo internamente a través de otro USUARIO que tenga un rol con dicha autorización. En caso de olvidarse los datos de acceso principales, podrá usar el servicio de recuperación automática.
- 7.12.** Autorizar a **ARCOIRISAPP S.A.S.** de manera voluntaria, libre y a título gratuito a utilizar su logo, enseña, signo distintivo, nombre comercial, entre otros en la publicidad corporativa, única y exclusivamente para los fines y medios que a continuación y de forma taxativa se mencionan: Página Web, redes sociales, volantes informativos, pendones y demás avisos publicitarios; para dar a conocer el catálogo de clientes. Acorde con lo anterior, la autorización se entenderá vigente durante el interregno de duración de este contrato.
- 8. Obligaciones de ARCOIRISAPP S.A.S.**
- 8.1.** Realizar la configuración para el uso óptimo y adecuado de LA PLATAFORMA, MÓDULOS EN LA PLATAFORMA Y SERVICIOS EN LA NUBE.
- 8.2.** Habilitarle al CONTRATANTE el acceso a LA PLATAFORMA y a todas aquellas funcionalidades correspondiente tanto a los MÓDULOS EN LA PLATAFORMA y LOS SERVICIOS EN LA NUBE según el PLAN adquirido por este.
- 8.3.** Proveer acceso a LA PLATAFORMA y a todos sus módulos de servicio según el PLAN adquirido por el Contratante.
- 8.4.** Proporcionarle la información general al Contratante para acceder a LA PLATAFORMA en sus versiones web, como del APP MÓVIL ANDROID.
- 8.5.** Garantizar la seguridad e integridad de la información de terceros consignada por el Contratante, mientras esta se encuentra alojada en la nube de conformidad con el documento técnico descriptivo de los lineamientos y actividades en materia de seguridad informática dispuestos por ARCOIRISAPP S.A.S. que se anexa al presente contrato.
- 8.6.** Informar al Contratante de cualquier circunstancia interna que le impida prestar el servicio y el tiempo de espera aproximado para recuperarlo.
- 8.7.** Comunicarle al Contratante sobre las circunstancias atribuibles al tercero proveedor del servicio de clouding que impidan prestar el servicio, sin ser responsable de dar un tiempo estimado de retorno.
- 8.8.** Devolver al Contratante las bases de datos en el formato original de almacenamiento (BACPAC), o cualquier otro documento entregado por la misma para la ejecución del contrato a la terminación de este.
- 8.9.** Prestar ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA en caso de ser tomado por el Contratante un plan que incluya dicho servicio, en los términos y plazos determinados en el plan adquirido por el Contratante.
- 8.10.** Guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de la información que sea proporcionada en desarrollo del objeto contractual por el Contratante.
- 8.11.** Realizar un adecuado uso de la información suministrada por el Usuario, tratándola con las mismas medidas de seguridad con que trata la información de su empresa, de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y demás que regulen la materia. Lo anterior teniendo en cuenta que el CONTRATISTA actúa como Tercero Encargado del Tratamiento de los Datos Personales suministrados en virtud del presente contrato.
- 8.12.** El CONTRATISTA diariamente realizará en diferentes momentos del día copias de seguridad de la información con un tiempo de retención de 30 días.

- 8.13.** Realizar todas las gestiones que se encuentren en su poder para procurar el adecuado funcionamiento de la plataforma y de la nube, así como la custodia de la información ingresada a la plataforma. Para ello, ARCOIRISAPP S.A.S. tomará todas las medidas idóneas y necesarias para garantizar la seguridad de la información y verificará que aquellos sistemas de terceros que emplee durante la ejecución del contrato cumplan con estándares de seguridad adecuados.
- 8.14.** Realizar el mantenimiento y reestructuración del portal cuando sea necesario y/o lo considere conveniente, brindando al Contratante un aviso con la antelación que considere conveniente o prudente para evitar incomodidades o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información. ARCOIRISAPP S.A.S. se reserva el derecho de hacer estas gestiones sin previa autorización del Contratante.

## **9. Evolución del servicio y de las condiciones**

- 9.1.** ARCOIRISAPP S.A.S. se reserva el derecho de tomar decisiones con el fin de permitir la evolución y mejoramiento del mismo. Dependiendo del PLAN adquirido por el Contratante tendrá acceso a las mejoras que se ejecuten sobre LA PLATAFORMA, LOS MODULOS EN LA PLATAFORMA Y LOS SERVICIOS EN LA NUBE, su utilización y aprovechamiento serán informadas al CONTRATANTE oportunamente. ARCOIRISAPP S.A.S. garantizará la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.
- 9.2.** Una vez vencido el término del presente contrato, Las Partes pondrán negociar modificaciones al precio y las características del PLAN en virtud de las mejoras introducidas.

## **10. Operación del servicio**

- 10.1.** ARCOIRISAPP S.A.S. llevará a cabo las gestiones que estime conducentes, tendientes a que el servicio esté disponible para el Contratante y sus USUARIOS en todo momento, sin embargo, en caso de ocurrir daños en las comunicaciones, daños de terceros al hosting del PORTAL o al proveedor del servicio de clouding, mantenimiento o reestructuración de aquellos sitios proveedores u otro tipo de actos que se escapen a la voluntad y alcance directo de ARCOIRISAPP S.A.S., ésta última comunicará oportunamente al Contratante no siendo responsable de informarle un plazo estimado de retorno del servicio toda vez que son circunstancias ajenas a él, ni tampoco de realizar gestiones más allá de mantener una comunicación con el proveedor del servicio de clouding o hosting para conocer el estado de la reparación.
- 10.2.** ARCOIRISAPP S.A.S. garantiza a los usuarios que el servicio tendrá una disponibilidad mínima de 98% y se podrá acceder mediante la URL asignada desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a internet lo permitan, de lo contrario, si no pudiese acceder por el tipo de conexión y las características que le sean propias, por fallas en la comunicación o por el deficiente servicio del proveedor de internet, ello no implicará en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio contratado.

## **11. Propiedad, seguridad y conservación de la información.**

- 11.1.** La propiedad de la información a almacenar en la nube y suministrada por el Contratante es de su propiedad y en ninguna circunstancia pasará a ser propiedad de ARCOIRISAPP S.A.S. El servicio opera como un Sitio Seguro SSL que encripta (cifra) la información antes de ser transmitida por Internet, para evitar así que un potencial atacante logre interceptar la información mientras viaja por la red. el Contratante reconoce y acepta que los riesgos naturales del Internet y de las comunicaciones que tienen lugar a través de este podrían llevar a accesos no autorizados en los sistemas informáticos, redes, y comprometer los datos almacenados. Los datos transmitidos a través de Internet o almacenados en cualquier equipo por medio del cual se esté transmitiendo la información, podrían no ser seguros o estar comprometidos, por lo que ARCOIRISAPP S.A.S. no se hace responsable ni garantiza la privacidad, seguridad, autenticidad, así como la protección contra daños o destrucción total o parcial de cualquiera de esos datos, por causa u ocasión de un ataque cibernético a los equipos desde donde se esté transmitiendo los datos hacia LA PLATAFORMA o durante su tránsito por la web hasta la nube donde son almacenados. el Contratante deberá asumir por cuenta propia los riesgos de uso del internet y de los equipos que utiliza para almacenar la información previa al alojamiento de esta en LA PLATAFORMA. Por su parte ARCOIRISAPP S.A.S. es responsable de aplicar medidas tendientes a la protección, custodia, integridad, y disponibilidad de la data almacenada.
- 11.2.** el Contratante conserva la plena propiedad y los derechos sobre los datos personales que recopile. ARCOIRISAPP S.A.S. conservará la plena propiedad sobre LA PLATAFORMA, su Código fuente, las herramientas para capturar información, LOS MÓDULOS EN LA PLATAFORMA, LOS SERVICIOS EN LA NUBE, LA APP MOVIL, LA CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE, los programas complementarios de su autoría, el know-how inherente al software "Arcoiris App", el nombre, logotipo, el

signo distintivo “Arcoiris App”, los trabajos, actualizaciones, mejoras, dibujos, diseños y en general todo aquello que realice ARCOIRISAPP S.A.S. con incidencia en LA PLATAFORMA y el servicio que le sean sujetos de atribuirle derechos morales de propiedad intelectual.

**11.3.** ARCOIRISAPP S.A.S. está exenta de cualquier reclamación pecuniaria o de otra naturaleza en caso de que todas las medidas de seguridad dispuesta por esta y que se relacionan en el anexo descriptivo de los lineamientos y actividades en materia de seguridad informática pudieran ser violadas por un tercero y/o ser sujetas a otro tipo de afectación negativa en contra de la información del Contratante, entre ellas, la filtración de la información.

**11.4.** Sin perjuicio de lo anterior, ARCOIRISAPP S.A.S. cuenta con todos los esquemas en materia de seguridad informática y adicional a ello, con una póliza de seguridad que garantiza un esquema de respuesta completa ante eventualidades, sin embargo, el Contratante comprende que el hecho de tener presencia en la web, lleva consigo la posibilidad inherente de situaciones adversas a las que cualquier sitio, sistema, software, firmware, app, banco de datos, están expuestas.

**11.5.** En caso de terminarse el contrato, la información será entregada a él CONTRATANTE en formato BACPAC, previamente enviando una solicitud a algunos de nuestros canales de atención y solo enviado al contacto principal de la cuenta o administrador de la PLATAFORMA: archivo de Windows con una extensión BACPAC que encapsula el esquema y los datos de una base de datos para SQL SERVER y se entrega en 8 días hábiles. EL CONTRATISTA se compromete a eliminar toda la información y bases de datos personales que hayan sido suministradas por EL CONTRATANTE en virtud del presente contrato dentro de los diez (15) días hábiles siguientes a la terminación del Contrato.

## **12. Inactividad de la información**

**12.1.** Se considerará inactiva la información que no haga uso del programa en los últimos seis (06) meses por hechos no relacionados con el funcionamiento de la plataforma que correspondan a la voluntad exclusiva del Contratante. Sin embargo, ARCOIRISAPP S.A.S. deberá conservar dicha información en la plataforma mientras el contrato se encuentre vigente, esto, sin importar que la información se encuentre inactiva.

**12.2.** En caso de que el Contratante se encuentre inactiva a pesar de tener un PLAN en curso, esto no le dará derecho a pedir compensación y/o reembolso total o parcial por el tiempo que estuvo inactiva, a pesar de que el Contratante no haya hecho uso del servicio, el periodo de inactividad se considerará como periodo disfrutado y los servicios efectivamente prestados.

## **13. Seguridad de la cuenta**

**13.1.** ARCOIRISAPP S.A.S. velará por la seguridad y confidencialidad de las contraseñas de los USUARIOS y USUARIOS ADMINISTRADORES consignadas en LA PLATAFORMA, no obstante, ARCOIRISAPP S.A.S. no se responsabiliza por el mal uso de las contraseñas que realice el Contratante, sus empleados, agentes, intermediarios, los USUARIOS o terceros autorizados por esta para acceder a LA PLATAFORMA.

**13.2.** El Contratante será responsable de la administración y manejo de sus contraseñas, por lo tanto, deberá resguardarlas y protegerlas para así no comprometer la información que recolecte. ARCOIRISAPP S.A.S. entregará unas contraseñas genéricas las cuales deberá modificar el Contratante asumiendo los riesgos derivados de la administración y del manejo de estas, su complejidad, composición y longitud.

**13.3.** En caso de que el Contratante no modifique las contraseñas inicialmente entregadas por ARCOIRISAPP S.A.S., no se entenderá en ningún momento que esta última asume los riesgos derivados de la administración de estas, pues desde el momento en que haga entrega de los USUARIOS y USUARIOS ADMINISTRADORES con sus respectivas contraseñas iniciales, se entenderá trasladado el riesgo al Contratante.

## **14. Propiedad intelectual**

**14.1.** El Contratante declara que ARCOIRISAPP S.A.S. es el propietario de LA PLATAFORMA, su Código fuente, las herramientas para capturar información, LOS MÓDULOS EN LA PLATAFORMA, LOS SERVICIOS EN LA NUBE, LA APP MOVIL, LA CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE, los programas complementarios de su autoría, el know-how inherente al software “Arcoiris App”, el nombre, logotipo, el signo distintivo “Arcoiris App”, los trabajos, actualizaciones, mejoras, dibujos, diseños, derechos patrimoniales de autor que resulten de las anteriores menciones y que por tanto este último podrá explotarlos libremente. Así mismo, las modificaciones, actualizaciones, mejoras y nuevas invenciones relacionadas con los enunciados anteriores y que resulten de la ejecución del objeto del presente Contrato. Para dar cumplimiento a lo aquí

establecido, el Contratante se obliga a ejecutar todos los trámites y diligencias que sean necesarios para permitirle a ARCOIRISAPP S.A.S. el registro de los resultados que se deriven de la ejecución del presente Contrato ante la Oficina de Derechos de Autor o ante el organismo competente para tal fin. Así mismo, EL CONTRATISTA asume la obligación concreta de obtener, de aquellas personas que participaron en la ejecución del Contrato, la correspondiente cesión de los derechos patrimoniales de autor.

- 14.2.** ARCOIRISAPP S.A.S. no licencia y/o sublicencia al Contratante cualquier tipo de propiedad industrial sobre la cual ARCOIRISAPP S.A.S. tenga licencia de explotación o propiedad directa.

## **15. Servicios de las solicitudes de asistencia técnica remota**

- 15.1.** En el caso que el Contratante adquiera el PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA, ARCOIRISAPP S.A.S. prestará las siguientes atenciones:

- 15.2.** El soporte técnico, es el único punto de contacto para preguntas, inquietudes y acciones correctivas en errores relacionadas a LA PLATAFORMA, en la cual le ayudarán a identificar y resolver problemas de forma eficiente mediante el canal de correo electrónico y registro de tickets de soporte en nuestro portal de conocimiento.

- 15.3.** Los canales de soporte complementarios incluidos en el PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA son: Chat dentro de la plataforma “Arcoiris App”, portal en la dirección <https://arcoiris.zendesk.com> que cuenta con todas las guías de uso de la plataforma incluyendo videos o instructivos, Correo electrónico: [soporte@arcoirisapp.co](mailto:soporte@arcoirisapp.co).

- 15.4.** Todos los servicios se realizarán de forma remota, estos servicios no incluyen desplazamientos a las instalaciones del Contratante. Todas las solicitudes deben ser registradas de forma obligatoria en un ticket de soporte generado en la dirección web <https://arcoiris.zendesk.com> o en el correo electrónico de soporte [soporte@arcoirisapp.co](mailto:soporte@arcoirisapp.co) informando la novedad, incluyendo la descripción de reproducción del error o detalle de la solicitud, el diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante relacionada con el error o solicitud, a fin de permitir a ARCOIRISAPP S.A.S. aislar y reproducir la falla para su corrección.

- 15.5.** Una vez notificado al Contratante de que se ha resuelto el error o solicitud, tendrá OCHO (8) días hábiles para informar su conformidad. Una vez pasado el tiempo, si no se recibe alguna notificación será asumida como corregida, entregada, funcionalmente, aceptada, dando cierre al ticket activo. ARCOIRISAPP S.A.S. tramitará y responderá en forma diligente, las quejas, peticiones y reclamaciones presentados por el Contratante de acuerdo a los tiempos máximos de respuesta dadas así:

**15.5.1.** INCIDENCIA CRÍTICA: Hace referencia a la detención de la operación del sistema: será de OCHO (8) horas hábiles.

**15.5.2.** INCIDENCIA NO CRÍTICA: Hace referencia que hay fallas, pero permite realizar operaciones en LA PLATAFORMA: será de VEINTICUATRO (24) horas hábiles.

**15.5.3.** DRP (Plan Recuperación de desastre): OCHO (8) horas en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5.00 p.m. – CUARENTA Y OCHO (48) horas fines de semana.

**15.5.4.** Los niveles de servicios no incluidos en el Contrato y que aplicarán para casos específicos durante su ejecución, podrán consultarse en el siguiente enlace: <https://arcoiris.zendesk.com>

- 15.6.** ARCOIRISAPP S.A.S. no será responsable ni deberá prestar asistencia técnica cuando la falla en el sistema se deba a un error del proveedor del servicio externo, ARCOIRISAPP S.A.S. mantendrá comunicación con este para conocer el plazo estimado de retorno del servicio, sin embargo, no podrá alegarse que incumplió el contrato, toda vez que la falla se escapa de su control.

## **16. Seguros y/o garantías**

- 16.1.** El Contratista, reconociendo que, derivado o con ocasión del contrato se generan diferentes riesgos inherentes a su objeto y contexto, y que dichos riesgos podrían afectar a el Contratante, cuenta con una póliza todo riesgo de Seguros Bolívar la cual cubre al asegurado y sus beneficiarios ante los riesgos que se causen en desarrollo de su actividad

comercial. Dicha póliza y sus condiciones pueden ser consultadas en el enlace que se cita en <https://arcoirisapp.co/poliza-seguro-davivienda.pdf>

Póliza Amparo /	Valor asegurado/ Límite	Estructura	Vigencia	Condiciones especiales.
Todo Riesgo	172 SMMLV	Tomador: Arcoiris App S.A.S. Asegurado: Arcoiris App S.A.S. Beneficiario: Contratante	Igual a la duración del contrato y sus prórrogas	Ninguna

## 17. Confidencialidad

**17.1.** Cada una de LAS PARTES y sus dependientes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros información, documentos o fotografías relacionados con las actividades de la otra parte, o información que conozcan en virtud de la ejecución del presente contrato o por cualquier otra causa. Para estos efectos, LAS PARTES convienen que toda información que reciban de la otra parte y aquella que por virtud del presente Contrato sea ingresada en la plataforma de ARCOIRISAPP S.A.S. se considera importante y confidencial y divulgarla o transmitirla puede lesionar sus intereses e incluso su reputación. LAS PARTES se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de la otra parte para cualquier fin diferente a la ejecución del presente Contrato.

**17.2.** Para efectos de este Contrato se entiende como Información Confidencial cualquier obra o documento literario, datos, información técnica, financiera, jurídica, industrial, logística, contable, de mercadeo, comercial y estratégico, incluyendo software y bases de datos personales, diseños, dibujos, know how, procesos, fotografías, videos, registros, compilaciones, memorandos, informes, conclusiones y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros, o condiciones financieras de la parte que revela, bien sea que dicha información sea escrita, oral o visual, codificada, gráfica o en medio magnético o electrónico o por cualquier otro medio tangible o intangible. La Información Confidencial no dejará de serlo cuando deba revelarse a cualquier entidad pública que, en ejercicio legítimo de actividades administrativas, judiciales o de control y mediando acto de autoridad, solicite su entrega.

**17.3.** LAS PARTES se obligan a no revelar a terceras personas, la Información Confidencial que reciban en ejecución o con ocasión del presente vínculo contractual, en consecuencia, se obligan a mantenerla de manera confidencial y privada y a protegerla para evitar su divulgación, ejerciendo el mismo grado de control que utilizarían para proteger la información confidencial de su propiedad. LAS PARTES utilizarán la información confidencial sólo para efectos de este contrato. Esta obligación de no revelar la Información Confidencial que mantenga este carácter seguirá siendo exigible aún después de terminado el presente contrato.

**17.4. EXCEPCIÓN A LA CONFIDENCIALIDAD:** La obligación de no revelar la Información Confidencial y las restricciones para su utilización no existirán o cesarán cuando:

**17.4.1.** Se pueda comprobar que alguna de las partes la conoció antes de que le sea revelada por la otra, siempre que la hubiere obtenido libre de cualquier restricción, o proveniente de alguna fuente que no haya estado sujeta a una obligación de confidencialidad con el Contratante.

**17.4.2.** La información confidencial se haya convertido en información de dominio público, sin haberse producido violación del presente contrato por ninguna de las partes.

**17.4.3.** Sea divulgada por alguna de las partes para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente.

**17.4.4.** Alguna de las partes convenga por escrito y previamente a su revelación que la información queda libre de tales restricciones.

**17.5.** En caso de que se incumpla o se revele información confidencial infringiendo la presente cláusula, se deberá pagar a la parte afectada la suma correspondiente a la cláusula penal contemplada en este contrato, la cual no tendrá contenido indemnizatorio, ya que se entiende que las partes podrán acudir a la jurisdicción ordinaria a exigir el pago de los perjuicios que considere se causaron con el incumplimiento. Las partes renuncian a la necesidad de ser requeridas en mora judicial o extrajudicialmente.

**17.6.** ARCOIRISAPP S.A.S. deberá cumplir y exigir a sus empleados, contratistas y subcontratistas el cumplimiento de la presente cláusula de confidencialidad de la información.

## **18. Avisos y comunicaciones**

- 18.1.** Todos los avisos y comunicaciones que en relación con el presente Contrato se envíen LAS PARTES, se harán por escrito valiéndose de los correos electrónicos informados por cada Parte. En caso de que alguna de LAS PARTES cambie su domicilio, fax, teléfono y/o correo electrónico para notificaciones, se obliga a dar aviso a la otra parte de tal cambio, conforme a lo dispuesto por este acuerdo. Para tales efectos, se definen los datos de contacto plasmados en el cuadro instructivo y recopilatorio presente en el encabezado del contrato como canales de comunicación oficiales.
- 18.2.** Sin perjuicio de lo anterior, ARCOIRISAPP S.A.S. se encuentra facultada para dar avisos, comunicaciones y/o remitir informaciones por medio de la PLATAFORMA y se entenderá que dichos avisos, comunicaciones y/o remisión de informaciones han sido recepcionados satisfactoriamente por el Contratante al día siguiente de efectuada la remisión.

## **19. Indemnidad.**

- 19.1.** El Contratante libera a ARCOIRISAPP S.A.S., y se obliga a indemnizar, defender y mantener indemne a la misma, así como a sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, representantes y agentes, de toda y cualquier pérdida, costo, responsabilidad, reclamo, daño o gasto, incluyendo daños reputacionales, de cualquier tipo en que hubieren incurrido, incluyendo pero no limitándose a honorarios de abogados y gastos de defensa, que fuere el resultado o hubiere surgido de toda y cualquier demanda, reclamo, acuerdo reparatorio, avenimiento o transacción, que surja de o esté relacionado con:
- 19.1.1.** El incumplimiento de estos T&C por el Contratante o sus Personas Relevantes.
  - 19.1.2.** El incumplimiento de la Ley Aplicable por el Contratante o sus Personas Relevantes, especialmente pero no limitado a las leyes y las medidas Gubernamentales que regulan: i) la protección de datos personales y habeas data; ii) la privacidad de datos; iii) la libre competencia y la competencia leal; iv) la prevención del soborno y la corrupción; v) el lavado de activos; vi) el financiamiento del terrorismo; y, vii) los delitos ambientales; todo lo anterior, conforme a la Ley Aplicable, en cada Territorio Elegido.
  - 19.1.3.** Los Productos del Contratante.
  - 19.1.4.** Los Contenidos Propietarios del Contratante.
  - 19.1.5.** Las acciones u omisiones del Contratante.
- 19.2.** El Contratante deberá responder frente a terceros, y mantener indemne a ARCOIRISAPP S.A.S. en los términos señalados anteriormente, respecto de reclamos por daños o perjuicios provocados por sus acciones u omisiones, trátase de daño emergente, lucro cesante o daño moral, incluyendo cualquier lesión a personas o a la propiedad que sean consecuencia de algún defecto o falsedad respecto de cualquier acto u omisión del Contratante, sus Personas Relevantes y sus dependientes, contratistas o subcontratistas.
- 19.3.** De igual forma, el Contratante asume directamente la responsabilidad que corresponda, y libera de ella a ARCOIRISAPP S.A.S., trátase de daño emergente, lucro cesante o daño moral, ante el incumplimiento que le sea imputable, de cualquier contrato o acuerdo por el Contratante, relativo a los atos administrados, o sus negocios particulares que de alguna manera puedan involucrar o verse relacionados con ARCOIRISAPP S.A.S., cualquiera sea la acción, proceso, multa, investigación, evaluación, fiscalización o juicio iniciados con ocasión de su información, publicidad o comercialización en el Software.
- 19.4.** En todos los casos señalados en esta sección la responsabilidad corresponderá a aquella que conforme la Ley Aplicable sea aplicable a los contratos bilaterales o la responsabilidad extracontractual, salvo que dicha ley establezca un grado de responsabilidad superior para el contrato o hecho del caso.

## **20. Riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo sagrilaft**

- 20.1.** LAS PARTES podrán terminar unilateralmente el convenio sin que por este hecho estén obligadas a indemnizar ningún tipo de perjuicio a la otra parte, si durante el plazo de vigencia del convenio LAS PARTES, algunos de sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc. llegaren a ser:
- 20.1.1.** Vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación al terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas y otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

- 20.1.2.** Incluidos en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como las listas de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por las oficinas del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo o
- 20.1.3.** Condenados por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o
- 20.1.4.** Llegaren a ser señalados públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos.

**20.2.** LAS PARTES, se obligan expresamente a entregar información veraz y verificable que cualquiera de las partes exija a la otra para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y a actualizar sus datos por lo menos anualmente suministrando la totalidad de los soportes que cualquiera de LAS PARTES requiera.

**20.3.** En el evento en que no se cumpla con la obligación consagrada en la presente numeral, LA PARTE afectada tendrá la facultad de dar por terminada la relación jurídica surgida.

## **21. Protección de la información personal**

**21.1.** LAS PARTES en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 se comprometen a dar el tratamiento adecuado a los datos personales o de cualquier otra índole a los que tengan acceso, con la finalidad única y exclusiva de la correcta ejecución del presente contrato. Una vez finalizado el contrato, ARCOIRISAPP S.A.S. le hará entrega al Contratante de los datos personales consignados por esta y posteriormente los eliminará de LA PLATAFORMA. ARCOIRISAPP S.A.S. únicamente hará uso de los datos conforme a las finalidades acordadas con el Contratante, es decir, no los aplicará o utilizará con un fin diferente al que figure en este contrato, ni los conservará para sí o para otras personas. Cualquier tratamiento de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será responsabilidad exclusiva de quien incumpla su obligación de protección de datos, tanto frente a terceros como frente a la parte afectada, por lo que deberá responder por los daños y perjuicios que hubiere podido causar, y de asumir los costos que deba sufragar la otra PARTE en el caso de ser llamadas a participar conjuntamente en un proceso judicial o administrativo ante la infracción de sus obligaciones en el manejo de datos personales.

**21.2.** LAS PARTES se obligan a cumplir todas las disposiciones y obligaciones que en materia de tratamiento de datos personales disponen las normas vigentes, dentro de las cuales están contar con una política de tratamiento de datos personales, así como la autorización expresa por parte de cada uno de los titulares de datos personales que hagan parte de sus bases de datos. Cada parte mantendrá indemne a la otra parte de cualquier reclamación, multa, sanción o procedimiento de cualquier tipo y sufragará cualquier gasto que la parte cumplida tenga que incurrir en sus defensas o cumpliendo cualquier tipo de sanción o multa interpuesta derivada de un incorrecto tratamiento de datos personales generado por la indebida diligencia de la parte infractora.

**21.3.** FINALIDAD: La finalidad para la cual el Contratante suministra la información de sus bases de datos a ARCOIRISAPP S.A.S., será únicamente para el almacenamiento en la nube de la información recolectada en el curso de los proyectos sociales a cargo de la fundación.

**21.4.** INCIDENTES: Si a pesar de las medidas de seguridad aplicadas por ARCOIRISAPP S.A.S. para proteger la información, se llegare a presentar algún ataque o incidente que atente contra la seguridad de la información almacenada, ARCOIRISAPP S.A.S. deberá reportarlo al Contratante en un plazo máximo de dos (2) días contados a partir del momento de la ocurrencia del hecho, so pena de incurrir en incumplimiento del contrato, teniendo presente que el Contratante tiene la obligación de reportar el hecho ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y que, de no hacerlo, la dicha entidad podría imponer sanciones al Contratante. El Contratante podrá hacer efectiva la Cláusula Penal por el incumplimiento y demandar o repetir en contra de ARCOIRISAPP S.A.S. por los perjuicios que le pudiere ocasionar.

**21.5.** ARCOIRISAPP S.A.S. actuando como Encargado del Tratamiento de Datos Personales, se compromete a cumplir con las políticas de tratamiento del responsable y además se obliga a lo siguiente:

- 21.5.1. Cumplir con los principios de tratamiento de datos personales.
- 21.5.2. Salvaguardar la seguridad de la base de datos.
- 21.5.3. Guardar la confidencialidad sobre los datos personales a que tenga acceso.

## 22. Causales de terminación

22.1. Cualquiera de las PARTES podrá dar por terminado el presente contrato, acaecidos cualquiera de los siguientes hechos.

- 22.1.1.1 Por las causales particulares indicadas en el desarrollo del presente documento.
- 22.1.1.2 El incumplimiento por parte de alguna de LAS PARTES de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente Contrato, caso en el cual dará lugar al cobro de perjuicios por parte de la parte afectada.
- 22.1.1.3 En caso de que alguna de LAS PARTES o uno o más de sus socios integren o llegue a integrar listas o bases de datos de organismos nacionales o internacionales en las que se revele la identidad de personas o sociedades que tengan o hayan tenido nexos o actividades relacionadas con lavado de activos, narcotráfico o terrorismo, en cuyo caso bastará con que la parte que decide la terminación notifique a la otra la terminación por estos hechos.
- 22.1.1.4 Cuando alguna de LAS PARTES sea llamada a concurso de acreedores, o liquidación voluntaria u obligatoria.
- 22.1.1.5 Si se produce la liquidación de alguna de LAS PARTES o sobreviene su incapacidad financiera, la cual se presupone por su respectiva declaratoria judicial o la apertura de un proceso de concurso de acreedores
- 22.1.1.6 Por mutuo acuerdo entre LAS PARTES, para lo cual se deberá suscribir un acta donde se manifieste sin vicios del consentimiento la voluntad de las partes sin que esto implique algún tipo de indemnización en favor de alguna de las partes.
- 22.1.1.7 Por vencimiento del plazo pactado y no renovación de este.

## 23. Solución de controversias contractuales

23.1. Para la solución de cualquier controversia que se suscite durante la ejecución del presente contrato, las partes acuerdan observar el siguiente procedimiento:

23.2. El Representante Legal de la parte que tenga un motivo o motivos de inconformidad, dará noticia a la otra, por escrito, del(los) mismo(s).

23.2.1. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación mencionada, tanto el Contratante como ARCOIRISAPP S.A.S. designarán a las personas que, a nivel interno, conozcan las razones de la controversia para que revisen el tema y sustenten técnica y documentalmente sus argumentos, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de la designación, en el que procurarán un acuerdo amistoso.

23.2.2. Si este acuerdo no fuere posible, se intentará la conciliación a través de la intervención de los Representantes Legales de las partes. En caso de que no se llegue a un acuerdo entre ellos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se ponga el asunto en su conocimiento, se entenderá fracasada la etapa de acuerdo amistoso.

23.2.3. Finalmente, en caso de no ser posible ninguna de las soluciones anteriores, las partes podrán acudir a la jurisdicción ordinaria.

23.3. En todo caso, el Contratante y ARCOIRISAPP S.A.S. generarán mecanismos y buscarán acuerdos para evitar que cualquier controversia que surja entre ellos ocasione perjuicios a las partes.

## 24. Subcontratación

24.1. ARCOIRISAPP S.A.S. se reserva el derecho de subcontratar con terceros algunas de las actividades propias del presente contrato sin que con ello se entienda que se encuentra cediendo su posición contractual o eximiéndose del cumplimiento del mismo.

**24.2.** Aunado a lo anterior, ARCOIRISAPP S.A.S. realizará controles necesarios para asegurar que el subcontratista cumpla con las disposiciones sobre origen de ingresos, transparencia, confidencialidad, conflicto de intereses y todas las demás responsabilidades tendientes requeridas para la normal ejecución del contrato.

## **25. Origen de ingresos**

**25.1.** LAS PARTES declaran que tanto los recursos utilizados en la ejecución de las obligaciones contraídas así como sus ingresos, productos bienes y servicios, provienen de actividades lícitas, y no se encuentran en curso de un proceso de extinción de dominio o en riesgo de estarlo; que los recursos obtenidos con el presente contrato no serán utilizados para la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; que no se encuentra en listas para el control de lavado de activos, la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, administradas por cualquier autoridad o entidad nacional o extranjera, tales como las listas de OFAC y ONU, y que, en consecuencia, se obligan a responder frente a LA OTRA PARTE por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia del incumplimiento de esta declaración.

**25.2.** Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación del contrato cuando cualquiera de los socios o accionistas con participación directa o indirecta en el capital social; los administradores, empleados y subcontratistas de alguna de LAS PARTES

**25.2.1.** Sean vinculados en cualquier tipo de investigación o proceso relacionado con delitos fuentes de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, o con la administración de recursos relacionados con dichas actividades;

**25.2.2.** Se encuentren incluidos en listas públicas para el control de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, administradas por cualquier autoridad o entidad nacional o extranjera;

**25.2.3.** Sean vinculados en requerimientos de entidades de control, o noticias, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

**25.3.** Como consecuencia de lo anterior cada PARTE responderá ante la otra PARTE o cualquier tercero afectado por los perjuicios causados. LAS PARTES declaran igualmente que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética.

**25.4.** LAS PARTES se reserva el derecho de solicitar a la otra PARTE en cualquier momento, información sobre sus filiales, subsidiarias, accionistas, vinculados, socios, controlantes, y demás asociados que tengan funciones de dirección y administración. La negativa de suministrar esta información por parte del proveedor será causal de terminación unilateral del vínculo existente.

## **26. Cesión de los términos y condiciones**

**26.1.** Queda estrictamente prohibido al Contratante ceder, de cualquier forma y a cualquier título, total o parcialmente, los derechos y obligaciones adquiridos por el mismo conforme a lo previsto en estos T&C o la ejecución de lo en ellos previsto, salvo autorización expresa, previa y escrita de ARCOIRISAPP S.A.S.

**26.2.** El Contratante autoriza expresamente a ARCOIRISAPP S.A.S. para ceder los T&C o los derechos u obligaciones contenidas en el mismo o que emanen de la ejecución de lo en ellos previsto, caso en el cual bastará que se comuniquen por escrito al Contratante dicha circunstancia.

## **27. Ausencia de relación laboral**

**27.1.** Ni estos T&C ni la ejecución de lo en ellos previsto constituye ni dará lugar a la existencia de una relación laboral, ni de un vínculo de subordinación o dependencia de ninguna especie, que pudiere ser constitutivo de una relación laboral, entre: i) ARCOIRISAPP S.A.S. y el Contratante, para el caso de ser éste una Persona Natural, o ningún trabajador o empleado del Contratante; ni, ii) el Contratante y ningún trabajador o empleado de ARCOIRISAPP S.A.S.

**27.2.** Si por cualquier causa una autoridad Gubernamental: i) atribuyere a una de las Partes el carácter de empleador de la otra Parte o de un trabajador o empleado de la otra Parte; o, ii) obligare a una de las Partes como responsable de una o más prestaciones específicas de carácter laboral hacia la otra Parte o un trabajador o empleado de la otra Parte; entonces dicha parte hallada empleador o hecha responsable tendrá derecho a que la otra la reintegre y rembolsen en todo lo que hubiere debido pagar o le hubiere costado, por los hechos indicados.

**27.3.** Sin perjuicio de las interacciones que sean necesarias entre ARCOIRISAPP S.A.S. y el Contratante o un trabajador o empleado del Contratante para que éstos den ejecución a lo previsto en estos T&C, el Contratante se obliga: **i)** a estar disponible en tiempo y forma para dar; y, **ii)** a efectivamente dar; todas las indicaciones o instrucciones que sean necesarias a sus trabajadores y empleados y que le quepan en carácter de empleador, para dar cumplimiento a estos T&C y lo que sea necesario para la ejecución de lo en ellos previsto.

## **28. Divisibilidad e ineficacia**

**28.1.** Las obligaciones que surjan entre las Partes con ocasión de estos T&C o la ejecución de lo en ellos previsto serán indivisibles cuando ellas consistan en un todo del cual no se reporta a la Parte a la que se le debe la obligación del caso el beneficio esperado cuando ella fuere ejecutada parcialmente. En tales casos, las obligaciones correspondientes a dicha parte o todo indivisible no se entenderán cumplidas sino hasta su total terminación.

**28.2.** Las obligaciones que surjan entre las Partes con ocasión de estos T&C o la ejecución de lo en ellos previsto serán divisibles cuando ellas consistan en un todo divisible o fraccionable en etapas, de cada uno de los cuales se reporta a la Parte a la que se le debe la obligación del caso el beneficio esperado cuando ella fuere ejecutada parcialmente, como es el caso de una obligación de pago de dinero o la ejecución parcial de un servicio para e que se han señalado actos o etapas y su precio respectivo. En tales casos, las obligaciones correspondientes a dicha parte divisible se entenderán cumplidas a la terminación de dicha parte y, por tanto, podrá hacerse o exigirse pago a su respecto, a su respectiva prorrata, sin que sea necesaria la terminación de todo lo contratado.

**28.3.** En caso que una o más disposiciones o partes de este Contrato fueren declaradas inexistentes, inexigibles, inaplicables, nulas o de otro modo jurídicamente ineficaces: **i)** si dicha ineficacia emanare de norma de orden público, se estará sobre la extensión y consecuencias de tal ineficacia a lo que hubiere dispuesto la resolución que ha hecho tal determinación, debiendo las Partes negociar de buena fe una disposición alternativa, lícita, que atienda a los efectos que se buscaron con la disposición declarada ineficaz y los cause; y, **ii)** si dicha ineficacia no emanare de norma de orden público y fuere por tanto renunciante, o fuere de suyo renunciante, las partes darán aplicación a la disposición declarada ineficaz tal y como si tal ineficacia no hubiere sido decretada. En ninguno de los casos anteriores ninguna de las Partes podrá aprovecharse de su propio dolo.

## **29. Cláusula penal**

**29.1.** LAS PARTES convienen que, en caso de incumplimiento de las obligaciones por causas imputables a cualquiera de ellas, se fijará una cláusula penal en los términos que aquí se estipulan: La parte incumplida se constituirá automáticamente deudor de la cumplida por una suma equivalente al VEINTE POR CIENTO (20%) del valor de la tarifa a cargo del Contratante, suma que podrá ser exigida ejecutivamente para lo cual este contrato tiene el carácter de título ejecutivo, sin necesidad de requerimiento ni de constitución en mora, derechos a los que renuncian las partes, a pesar de establecerse una cláusula penal esto no impide la posibilidad de exigir el reconocimiento de los demás perjuicios que se hubieren causado.

## **30. Merito ejecutivo**

**30.1.** Este Contrato por contener obligaciones claras, expresas y exigibles a cargo del deudor, presta merito ejecutivo y tiene plena exigibilidad por la vía ejecutiva, tanto en cuanto a las obligaciones de pagar dinero como a las de dar o hacer, a las de no hacer y a las de estimación de perjuicios moratorios o de cualquier otro orden. A este efecto no se necesitará requerimiento previo, al cual renuncian expresamente LAS PARTES, ni reconocimiento de firmas, pues estas aceptan la presunción de su autenticidad. La PARTE que con base en este Contrato se diga acreedora de alguna prestación solo tendrá que hacer, para la exigibilidad por la vía ejecutiva, la afirmación juramentada de que el derecho al cobro ha surgido y que la obligación no ha sido oportunamente cumplida por la parte deudora.

## **31. Vigencia y modificaciones**

**31.1.** Estos T&C y las relaciones comerciales habidas entre las partes con ocasión de ellos o en ejecución de lo en ellos previsto, tendrán duración indefinida. Respecto del Contratante, los T&C comenzarán a regir a partir de la fecha de la aceptación por ARCOIRISAPP S.A.S. de su Solicitud de Enrolamiento.

- 31.2.** Estos T&C y los Anexos podrán ser modificados por ARCOIRISAPP S.A.S. previa publicación de dichas modificaciones en el Sistema de Administración, con un plazo mínimo de 10 Días Corridos de anticipación a la fecha definida para la entrada en vigencia de las modificaciones efectuadas.
- 31.3.** Las modificaciones realizadas sólo podrán ser aplicadas a futuro y se entenderán aceptadas por el Contratante por la realización de cualquier operación de uso del Sistema de Administración o del Portal hecha con posterioridad a la medianoche del día en que comienza aquel en que entren en vigencia tales modificaciones.
- 31.4.** Sin perjuicio de lo anterior, podrá el Contratante durante el proceso de enrolamiento definir un término de vigencia para la relación contractual, en cuyo caso, la prórroga del contrato estará sujeta a las características del **PLAN** adquirido y del **PLAN DE ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA** adicional siempre y cuando este haya sido contratado.
- 31.5.** ARCOIRISAPP S.A.S. podrá allegar con TREINTA (30) días calendario de anticipación al vencimiento de la relación comercial, una nueva propuesta de servicios con modificaciones a lo estipulado en el presente contrato y a las características iniciales de los planes de servicio del software, plan de asistencia técnica, así como los plazos de uso y precios de los mismos. el Contratante dispondrá de DIEZ (10) días hábiles para pronunciarse al respecto de la propuesta allegada, en caso de que no sea aprobada, el contrato no se entenderá renovado al finalizar el plazo en curso, salvo que las **PARTES** manifiesten que desean renovarlo manteniendo las características originales del mismo o pactando unas nuevas. En caso de aprobarse la propuesta modificatoria se deberá realizar un otrosí al contrato donde consten por escrito los cambios surtidos según la propuesta aceptada y el contrato se entenderá alterado únicamente en lo dispuesto en el Otrosí el resto mantendrá su vinculatoriedad e integridad.
- 31.6.** En caso de realizar una prórroga automáticamente el contrato y teniendo el Contratante saldos pendientes de pago, ARCOIRISAPP S.A.S. custodiará la información consignada por el Contratante hasta por los SIETE (7) días calendario siguientes a la fecha en la que se hizo exigible el pago del PLAN renovado.

## **32. Anexos de los T&C**

- 32.1.** Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos:
- 32.1.1.** Política de tratamiento y protección de datos personales dispuesta por EL CONTRATISTA la cual puede ser consultada en el siguiente enlace, (<https://arcoiris.zendesk.com/hc/es/articles/4407527060115-Pol%C3%ADticas-de-tratamiento-de-datos-personales>)
  - 32.1.2.** Política de términos y condiciones del servicio Planes por usuario la cual puede ser consultada en el siguiente enlace, (<https://arcoiris.zendesk.com/hc/es/articles/4407526022547-Character%C3%ADticas-de-los-planes-de-servicio>)
  - 32.1.3.** Documento técnico descriptivo de los lineamientos y actividades en materia de seguridad informática dispuestos por **ARCOIRISAPP S.A.S.**
- 32.2.** Cualquier diferencia entre los anexos y el Contrato, prevalecerá este último salvo los anexos de variación como lo podrían ser las políticas mencionadas que se podrán actualizar conforme se evidencie la necesidad.