**CONTRATO** **DE SERVICIOS SAAS E COMMERCE**

Entre los suscritos, **JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANGO,** mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 10.131.429 expedida en Pereira, quién actúa en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL S.A.**, sociedad legalmente constituida y debidamente inscrita en el Registro Único Tributario bajo el NIT. 890.319.193-3 que en adelante y para todos los efectos de este CONTRATO se denominará **SIESA**, y por la otra parte, el señor **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_--,** mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ expedida, quién actúa en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la empresa xxxxxxxxxxxxxx**.,** sociedad legalmente constituida y debidamente inscrita en el Registro Único Tributario bajo el NIT. xxxxxxxxxxxxxxx**,** que en adelante y para todos los efectos de este CONTRATO se denominará el **CLIENTE** por la otra parte, hemos convenido celebrar el presente CONTRATO DE SERVICIOS EN RENTA LA NUBE y el cual se regirá por lo establecido en la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de 1993 Código Civil, el Código de Comercio, y demás normas concordantes, y de manera especial por las cláusulas definidas a continuación:

**CONSIDERACIONES**

**PRIMERA -** **Sistemas de Información Empresarial S.A.**, en adelante SIESA, es una empresa dedicada al desarrollo, arrendamiento, comercialización, instalación, consultoría, capacitación y soporte de software, así como a la prestación de servicios de administración de infraestructura tecnológica, que provee un sistema denominado **Siesa e-Commerce, entre otras soluciones de software**.

**SEGUNDA – xxxxxxxxxx.,** en adelante el CLIENTE acepta haber asistido a las presentaciones del sistema **Siesa e-commerce** y lo acepta tal como está en cada una de sus funciones y reportes, los cuales conoce y estima adecuados para sus necesidades, por lo tanto, está interesada en rentar el sistema. El CLIENTE declara conocer perfectamente y en detalle el alcance de los servicios descritos en este contrato.

**TERCERA -** SIESA está interesada en prestar servicios que incluyen el arrendamiento del software descrito en el Anexo 1 de este contrato, la capacitación y consultoría necesarias para que CLIENTE pueda hacer uso correcto de este software y el soporte al software de acuerdo a lo definido en el CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE DE SIESA descrito en el Anexo 2, y consecuentemente desea suscribir el presente contrato de prestación de servicios de Renta.

Por lo anterior, las partes han decidido celebrar el presente CONTRATO el cual se regirá por lo establecido en la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de 1993 Código Civil, el Código de Comercio, y demás normas concordantes, y de manera especial por las cláusulas definidas a continuación.

**CLÁUSULA PRIMERA - DEFINICIONES**

* **SISTEMA:** Programa, solución o aplicativo de software orientado a la captura, proceso y presentación de información administrativa, contable, financiera, comercial, según detalle en el Anexo 1. Este SISTEMA en conjunto con los SISTEMAS ADICIONALES, podrán ser en adelante referidos como los SISTEMAS.
* **SISTEMAS ADICIONALES:** Hace referencia al software de terceros que puede complementar el SISTEMA, o garantizar su disponibilidad, cuyas licencias son reguladas por separado. Se detallan en el Anexo 1.
* **RENOVACIÓN AUTOMÁTICA:** Proceso por el cual el plazo del presente contrato de servicios en la nube se prorroga automáticamente por un período adicional, salvo que dichos servicios se terminen por otra causa de conformidad con los términos de este Contrato.
* **LICENCIAMIENTO CONCURRENTE:** Hace referencia a la forma en que SIESA permite y controla el acceso a su sistema Siesa e-commerce, el número de LICENCIAS CONCURRENTES controla el número de usuarios que pueden estar accesando el SISTEMA simultanea o concurrentemente. Para efectos del presente contrato el licenciamiento es ilimitado.
* **TERCERO:** proveedor de productos o servicios diferente a SIESA y el cual hace parte del entorno de servicio.
* **ENTORNO DE SERVICIO:** Es la combinación de componentes de hardware y software pertenecientes, licenciados o administrados por SIESA o un tercero, y respecto de los cuales SIESA brinda acceso al CLIENTE y sus usuarios como parte de los servicios en la nube que el CLIENTE ha solicitado. Según corresponda, y de conformidad con los términos de este contrato, software de SIESA, software y contenido de terceros, información y aplicaciones del CLIENTE, pueden alojarse en el entorno de servicio.

**CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO**

El presente contrato tiene como objeto la prestación de servicios de arrendamiento, capacitación, consultoría y soporte de las suites y módulos del SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, especificados en los Anexos. El presente contrato también puede ser referencia para cualquier compra que incremente la cantidad de los servicios requeridos por el CLIENTE (por ejemplo: Usuarios adicionales) y para cualquier renovación automática del mismo.

La negociación corresponde a la Adquisición bajo el Modelo de Alquiler de 3 Licencias de la Solución SIESA E-Commerce para los país de Honduras, Guatemala y Panamá.

-Detalle de Productos y Servicios Adquiridos:

* SIESA Ecommerce.
* B2C(Empresa (Empresa (Empresa– Cliente),Cliente), Cliente).
* B2B(Empresa (Empresa (Empresa– Empresa) Empresa) Empresa).
* AGR (Apoyo ApoyoaGestión GestiónGestión de Recaudos)Recaudos) Recaudos).
* AGP (Apoyo ApoyoaGestión GestiónGestión de Proveedores), Proveedores).

**CLÁUSULA TERCERA - VIGENCIA Y CONTINUIDAD DEL CONTRATO**

Los servicios de arrendamiento en virtud del presente contrato serán prestados durante el período de vigencia definido a continuación, salvo suspensión o terminación anticipada de conformidad con este contrato.

El presente Contrato tendrá una duración de veinticuatro (24) meses, contados desde la fecha de suscripción del mismo, o instalación del SISTEMA o SISTEMAS ADICIONALES, o lo que suceda primero. Vencido este plazo inicial se renovará de forma automática una primera vez por una duración de doce (12) meses y a partir de ese nuevo plazo, se renovará de forma automática e indefinida por la misma duración lo cual se demostrará en el acta de inicio anexo del presente contrato. El contrato puede ser terminado por cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Sin embargo, si el CLIENTE o SIESA desea poner término a este Contrato, antes de cumplido el plazo inicial (24 meses) o cualquiera de los plazos de doce (12) meses siguientes, deberá enviar a Siesa o al cliente una comunicación por escrito en tal sentido y pagar una penalidad equivalente al 75% del valor total de acuerdo a los pagos mensuales faltantes para culminar dicho plazo.

Una vez finalizado el periodo de vigencia de este contrato, el CLIENTE ya no dispondrá de derechos de acceso y uso al SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, el entorno de servicio, la información y aplicaciones del cliente, ni será responsabilidad de SIESA prestar los servicios objeto de este contrato. No obstante, lo anterior, en un período de hasta sesenta (60) días después de la finalización del respectivo periodo de vigencia, SIESA pondrá a disposición y entregará al CLIENTE toda su información y aplicaciones que en ese momento se encuentren en el entorno de servicio a fin de ser recuperados bajo el motor de base de datos SQL. Al finalizar dicho período de sesenta (60) días, y salvo por lo exigido por la ley aplicable, SIESA destruirá o eliminará los datos de manera segura o de otro modo tornará inaccesible dicha información y aplicaciones que permanezcan en el entorno de servicio salvo que el CLIENTE haya solicitado una prórroga adicional negociada o acordada entre las partes. En todo caso SIESA reconoce que la información es de propiedad del CLIENTE y que el único uso es el establecido en el presente contrato, es decir no podrá ser usada en benéfico propio y/o de terceras personas, ni reproducida, copiada o entregada a terceras personas. Salvo autorización expresa y escrita de EL CLIENTE.

Si cualquiera de las partes incumple con un término substancial del presente Contrato y no subsana dicho incumplimiento en un plazo de sesenta (60) días a partir de la notificación por escrito de dicho incumplimiento, dicha parte se considerará en incumplimiento y la parte afectada por ello podrá dar por terminado este contrato en virtud de lo cual se produjo el incumplimiento.

**CLÁUSULA CUARTA - LICENCIAMIENTO**

SIESA otorga al CLIENTE el derecho de uso del SISTEMA bajo el modelo de ACCESO ILIMITADO por el tiempo determinado en este contrato y sujeto al cumplimiento de las condiciones de arrendamiento del mismo. Este uso de las suites y módulos del SISTEMA detallados en el Anexo 1 es intransferible, no exclusivo, no cedible y exento del pago de regalías.

El CLIENTE es responsable de que los usuarios definidos por él, utilicen el SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES de conformidad con los términos del presente contrato.

El CLIENTE no adquiere por este contrato derecho o licencia algunos de propiedad para utilizar el SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, ni cualquier software desarrollado por SIESA o por un tercero y utilizado dentro del entorno de servicio en la nube. Una vez finalizado el presente contrato, el derecho de acceso del CLIENTE y cualquiera de sus usuarios terminará.

Para permitir que SIESA preste los servicios al CLIENTE y sus Usuarios, el CLIENTE otorgará a SIESA el derecho de utilizar procesar y transmitir, de conformidad con el presente contrato, información y aplicaciones durante la vigencia del período de servicios (Bajo los términos de confidencialidad descritos en la cláusula Vigésima y bajo la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012.

SIESA podrá permitir a los proveedores de SISTEMAS ADICIONALES, terceros, que accedan al entorno de servicio, donde se puedan encontrar información y aplicaciones del CLIENTE, según se requiera para la operación de dichos sistemas de terceros previa autorización por escrito del CLIENTE y extendiendo a los mismos la obligación de confidencialidad y restricción de uso de la información depositada en dichos sistemas. Si proveedores de aplicaciones propiedad del CLIENTE son los que requieren acceso, SIESA no será responsable del uso, divulgación, modificación o eliminación de la información o aplicaciones del CLIENTE como consecuencia de dicho acceso por parte de proveedores de programas de terceros.

Salvo disposición expresa para ciertas ofertas de servicios en la nube como por ejemplo una nube privada alojada en las instalaciones del CLIENTE, el CLIENTE reconoce que SIESA no tiene obligación de entregar de ninguna forma copia de los sistemas desarrollados por SIESA o por un tercero.

La operación del entorno de servicio puede requerir el uso de tecnología de terceros con licencias por separado. El CLIENTE es responsable de cumplir con los términos estipulados por SIESA que rigen el uso que haga el cliente de la tecnología de terceros con licencias por separado. SIESA o un tercero podrá incluir ciertos avisos dirigidos al CLIENTE y sus usuarios, en el alcance del servicio del presente contrato, la documentación del SISTEMA o SISTEMAS ADICIONALES, en archivos “readme” o en los archivos de notificación relacionados con dicha tecnología de terceros. El tercero propietario, autor o proveedor de dicha tecnología de terceros o SISTEMAS ADICIONALES con Licencia por separado conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre la mencionada tecnología de terceros o SISTEMAS ADICIONALES con licencia por separado.

Como parte de ciertas ofertas de servicios en la nube, SIESA podrá brindarle acceso a contenido y SISTEMAS ADICIONALES de terceros dentro del entorno de servicio. El tercero propietario, autor o proveedor de dichos contenido o SISTEMAS ADICIONALES conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre dicho contenido, y los derechos de uso respecto de los mencionados SISTEMAS ADICIONALES de Terceros se encuentran sujetos a, y se regirán por, los términos aplicables a dichos SISTEMAS ADICIONALES, según lo estipulado por dicho tercero propietario, autor o proveedor

La propiedad de la información contenida y generada por el sistema que se está arrendando es de exclusividad del Cliente y no puede ser utilizada por ningún tercero, ni para fines diferentes al objeto del arrendamiento. Se debe aclarar que si es necesario que un tercero (Sistemas Adicionales) acceda a información del Cliente, esto debe ser acordado por escrito previamente con el Cliente.

**CLÁUSULA QUINTA - PROPIEDAD INTELECTUAL**

SIESA ostenta todos los derechos de autor y de propiedad industrial sobre el SISTEMA, como titular exclusivo de los derechos patrimoniales sobre el SISTEMA, SIESA realiza la reproducción, distribución y transformación del mismo y autoriza a terceros solamente su uso, lo cual no implica en ningún sentido infracción a los derechos de propiedad intelectual de terceros. El SISTEMA, así como su documentación preparatoria, documentación técnica, manuales de uso, actualizaciones, ampliaciones y nuevas versiones, son de exclusiva titularidad de SIESA y se encuentran protegidas mediante el Derecho de Autor en los términos de la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de 1993 y demás normas concordantes.

Cualquier incumplimiento de estas estipulaciones o de cualquier otra que impidiese o limitase los legítimos derechos de SIESA hará incurrir al CLIENTE en responsabilidad civil y/o penal por infracción a los derechos patrimoniales de autor.

SIESA garantiza y se compromete a que el SISTEMA no viola ningún derecho de propiedad industrial y/o intelectual registrado por terceros, y que sus funcionalidades no infringen la legislación vigente. De la misma forma garantiza que informará al CLIENTE la necesidad explicita de un acuerdo de uso sobre las licencias requeridas para el buen funcionamiento del SISTEMA, de tal forma que este nunca está infringiendo leyes de propiedad industrial y/o intelectual. De la misma forma el CLIENTE se responsabiliza sobre todo contenido o archivo cargado o manipulado por EL CLIENTE y exonera a SIESA sobre cualquier violación de derechos de autor en la operación del SISTEMA.

Toda la información del cliente, incluida en el sistema o desarrollada en los sistemas y demás productos o información que surjan en virtud del desarrollo del Cliente seguirán siendo de su propiedad.

**PARÁGRAFO. OBLIGACIÓN DE SANEAMIENTO**. SIESA saldrá al saneamiento frente a cualquier reclamación judicial de que pueda ser objeto el CLIENTE por parte de terceros, con fundamento en la eventual violación de sus derechos de autor por el uso que el CLIENTE haga del SISTEMA, a instancias y dentro de los términos de este contrato.

**CLÁUSULA SEXTA - RESTRICCIONES SOBRE EL USO DE LOS SISTEMAS Y LOS SERVICIOS**

EL CLIENTE conserva la plena propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre su información y las aplicaciones de su propiedad. SIESA conserva la propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre el SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, incluidos el software de SIESA y otros complementarios, así como los trabajos derivados de los mismos, y sobre todo aquello que fuera desarrollado o entregado por SIESA o en su nombre en virtud del presente Contrato.

El CLIENTE no podrá solicitar o permitir a terceros:

- Colocar el SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, a excepción de su información y las aplicaciones de su propiedad, a disposición de terceros de cualquier modo o para su uso en las operaciones de negocios de terceros.

- Tampoco se permite al CLIENTE modificar, elaborar trabajos derivados, desensamblar, descompilar, efectuar un proceso de ingeniería de reversa, reproducir, distribuir, ni descargar cualquier parte del SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES.

- Difundir pruebas de benchmarking o de rendimiento del SISTEMA y los SISTEMAS ADICIONALES, ni de los servicios en la nube prestados por SIESA.

- Difundir pruebas de seguridad del entorno de servicio o la infraestructura asociada, pruebas de detección de redes, de identificación de puertos y servicios, de exploración de vulnerabilidades.

- Realizar y difundir pruebas descifrado de contraseñas, prueba de acceso remoto o pruebas de penetración.

- Licenciar, vender, dar en alquiler, transferir, ceder, distribuir, alojar, subcontratar, permitir el uso como sistema de tiempo compartido o cualquier tipo de servicio, explotar comercialmente o poner a disposición de terceros el SISTEMA o los SISTEMAS ADICIONALES.

**CLÁUSULA SEPTIMA - OBLIGACIONES DE SIESA**

Son obligaciones de SIESA, adicionalmente a las descritas textualmente en este contrato, las siguientes:

- SIESA garantiza al CLIENTE el buen funcionamiento y el buen estado operacional del SISTEMA de acuerdo con las funcionalidades descritas en el manual de usuarios en línea, la información comercial y cumpliendo con el alcance y las especificaciones del servicio detalladas en el presente contrato. SIESA se compromete a hacer efectivo el acceso del CLIENTE al mismo a través del entorno de servicio, mediante un nombre de usuario y clave, definidos por el usuario, que otorgará el acceso a los usuarios y a los módulos registrados en el Anexo 1.

- SIESA Tendrá un plazo máximo de diez (10) días contados a partir de la fecha del primer pago correspondiente de este contrato para entregar las herramientas de acceso al SISTEMA objeto del presente contrato.

- Que los consultores que imparten los cursos y que asisten a las sesiones de consultoría con el CLIENTE, tengan el conocimiento suficiente de los módulos que se están implementando, que tengan las competencias como capacitadores y verifiquen mediante evaluación lo aprendido en la capacitación.

- Que los consultores asistan al 100 % de las sesiones de consultoría con EL CLIENTE en el sitio y hora convenidos salvo caso de fuerza mayor o caso fortuito. En caso de cancelación y/o aplazamiento de una sesión se deberá comunicar al CLIENTE con 24 horas de antelación. De común acuerdo entre SIESA y EL CLIENTE se establecerá la reposición de los tiempos incumplidos, sin que ello genere costo adicional para el CLIENTE. Si se presenta alguna cancelación por parte del consultor, este deberá informar previamente al CLIENTE cancelando la sesión de consultoría.

- Que los consultores den cubrimiento completo a cada una de las tareas especificadas en el cronograma de implementación.

- Que los consultores documentarán cada una de las visitas en los reportes de visita destinados por SIESA para tal fin.

- Queda expresamente convenido que SIESA, con el ánimo de garantizar y dinamizar el cumplimiento del presente contrato, podrá a su vez subcontratar con empresas y/o personas independientes servicios requeridos para el cumplimiento del objeto del mismo, sin detrimento de las responsabilidades que en este contrato asume. SIESA antes de establecer cualquier subcontrato informará y pedirá autorización al CLIENTE.

**CLÁUSULA OCTAVA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

Son obligaciones de cliente, adicionalmente a las descritas textualmente en este contrato, las siguientes:

- El CLIENTE está obligado a usar EL SISTEMA única y exclusivamente dentro de los términos de uso que este contrato determina. No se entenderá autorizado o permitido ningún otro uso o acto de explotación distinto a los expresamente mencionados en el presente documento. EL CLIENTE no tendrá derecho bajo ninguna circunstancia a copiar, alterar, transformar, adicionar o suprimir funciones del SISTEMA, ni está facultado para asignarlo, sub-licenciarlo, venderlo ni transferirlo a terceros.

- Poner a disposición de SIESA los recursos necesarios y suficientes asociados a las actividades detalladas en el CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.

- Efectuar los pagos en las fechas y en los montos especificados en la CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - VALOR Y FORMA DE PAGO.

- El CLIENTE deberá designar un patrocinador de Proyecto, un Líder de Proyecto, un líder tecnológico y los usuarios claves requeridos por SIESA para la prestación de los SERVICIOS de acuerdo a la metodología de implementación Premium de SIESA.

- El CLIENTE garantizará la consecución de la información y los recursos de personal necesarios para alimentar y probar el SISTEMA.

- Para efectos del acceso al SISTEMA por parte del CLIENTE, el CLIENTE garantizará la instalación y adecuación de todos los equipos locales conforme con los requerimientos mínimos exigidos y detallados más adelante en este contrato, sobre los cuales SIESA debe dar su visto bueno.

- Que los funcionarios del CLIENTE asistan al 100 % de las sesiones de consultoría con SIESA en el sitio y hora convenidos salvo caso de fuerza mayor o caso fortuito. En caso de cancelación y/o aplazamiento de una sesión se deberá comunicar a SIESA con 24 horas de antelación.

- Cumplimiento sin retraso de las actividades tanto directas de proyecto, como de los eventos de seguimiento por parte de la gerencia compartida de proyecto.

**CLÁUSULA NOVENA - VIGENCIA CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA.**

El CLIENTE dispondrá de Doce (12) meses calendario a partir de la firma del presente contrato para hacer uso de los días de servicios detallados en el Anexo 2 de este contrato, como topes máximos de capacitación y consultoría. Toda prestación de servicios de capacitación y consultoría requeridos posteriores o superiores a estos términos, será considerado como tiempo adicional y consecuentemente será facturado por SIESA a EL CLIENTE a las tarifas vigentes para SIESA en ese momento. Por lo anterior, SIESA se compromete a informar al CLIENTE el valor de la tarifa vigente para la anualidad en la cual se esté ejecutando el contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA - SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.**

Con el ánimo de garantizar al CLIENTE que los tiempos de capacitación y consultoría detallados anteriormente son los necesarios y suficientes para el proyecto de acuerdo a la metodología de implementación, con la cual, se implementan los servicios, SIESA establecerá con el CLIENTE un cronograma de consultoría y se compromete a cumplirlo a cabalidad durante este periodo, razón por la cual sus funcionarios, luego de cada actividad, diligenciarán un reporte de visita con un representante del CLIENTE, el cual, lo firmará en aceptación de recepción de los servicios.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - CORRESPONSABILIDAD.**

El CLIENTE acepta que el proceso de consultoría y capacitación del SISTEMA tiene el carácter de CORRESPONSABILIDAD entre SIESA y El CLIENTE, toda vez que de la gestión coordinada de ambos depende el éxito del mismo. Por tal razón el CLIENTE garantiza que pondrá al servicio del proyecto los recursos necesarios para el normal cumplimiento del cronograma de implementación que serán definidos en la etapa de Planeación de Proyecto de la metodología Premium, y dichos funcionaros ejecutarán las tareas requeridas por los funcionarios de SIESA. En caso incumplimiento en las tareas, SIESA informara por escrito al líder del proyecto para que se tomen los correctivos necesarios.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - HORARIO DE TRABAJO.**

Para los servicios de Capacitación y Consultoría, el horario laboral es de ocho (8) horas diarias de lunes a viernes, comprendidas entre las 8:00 am y las 12:00 m, y las 2:00 pm y las 6:00 p.m. y la sesión mínima de consultoría o capacitación es de cuatro (4) horas. En caso de ser necesario se podrán convenir con el CLIENTE horarios de trabajo diferentes para lo cual deberá quedar acuerdo escrito de las partes. Para los servicios técnicos relacionados con la operación del SISTEMA, el esquema de servicio es 7x24x365.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - INICIO DE OPERACIONES DEL SISTEMA.**

Con el acta de entrega aprobada por el CLIENTE y SIESA el CLIENTE acepta que los SERVICIOS han sido prestados a satisfacción, y que el SISTEMA cumple con las condiciones de consultoría y capacitación requeridas para su salida al aire.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - VALOR Y FORMA DE PAGO.**

Para todos los efectos el valor y forma de pago del presente contrato es de:

-Los valores en esta Negociación están en moneda xxxxxxxxx.

\* Start Up: $

\* Fee Mensual: $ ( Se comenzará a facturar una vez se encuentre en Producción la Solución en Vivo).

**Datos de Facturas y formas de Pago:**

DESCRIBIR FORMA DE PAGO

**PARÁGRAFO PRIMERO: OTROS GASTOS.** En todo caso, corresponderá al CLIENTE asumir los costos correspondientes a los gastos de transporte aéreo o terrestre, viáticos a y desde los domicilios diferentes a las ciudades donde SIESA tenga sede, en que se debieran prestar los servicios por parte de SIESA y que sean requeridos por el CLIENTE. El hospedaje se llevará a cabo en las mismas condiciones que los funcionarios del CLIENTE lo hacen en dichos lugares donde sea necesario.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SERVICIOS y USUARIOS ADICIONALES.**

En caso que el CLIENTE requiera cualquier otro servicio relacionado que no esté específicamente mencionado en este contrato (ej., Desarrollos de otras funcionalidades según CONTROL DE CAMBIOS, entrenamiento adicional, integración de otros aplicativos al SISTEMA, entre otros.), el CLIENTE podrá obtener dichos servicios (que prestará SIESA o un tercero, según corresponda) bajo un contrato independiente.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - CONFIDENCIALIDAD**

En virtud del presente contrato, cada una de las partes puede tener acceso a información confidencial de la otra parte. Cada parte acuerda revelar exclusivamente aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato. La información confidencial quedará limitada a los términos y en virtud del presente contrato, la información del CLIENTE y sus aplicaciones que residan en el entorno de servicio, así como a toda información claramente identificada como confidencial en el momento de su divulgación.

Se entenderá que no es información confidencial de alguna de las partes:

- Información que es o comience a formar parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte.

- Información que estuviera en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación y que la otra parte no la hubiera obtenido directa o indirectamente de la parte reveladora.

- Información que sea legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto de tal revelación.

- Información que sea desarrollada en forma independiente por la otra parte.

SIESA mantendrá en carácter confidencial la información confidencial del CLIENTE y sus usuarios que resida dentro del entorno de servicio durante los tiempos de vigencia del presente contrato.

El término de “información Confidencial” significará: Cualquier información oral, escrita, material o inmaterial relacionada con la actividad del CLIENTE, por el desarrollo del objeto de este contrato podrá tener acceso directo o indirectamente a la información confidencial de que trata esta cláusula. En consecuencia, se compromete a guardar absoluta reserva al respecto, no divulgando, entregándole, copiándola total o parcialmente a persona alguna, sin el consentimiento previo y escrito del CLIENTE, ni a utilizarla en su favor o en el de terceros, ya sea de manera directa o indirecta. De igual manera se obliga a protegerla con el mismo grado de cuidado que tendría al cuidado su información confidencial, pero en ningún caso, un grado menor al de un cuidado razonable. Las obligaciones de confidencialidad que SIESA contrae por medio de este contrato, sobrevivirán a la terminación del mismo. Por lo tanto, con la terminación de este contrato SIESA cesará en el uso de información confidencial del CLIENTE y ha de destruirla en forma tangible, junto con todas las copias que se encuentre en su posición o bajo su control. El incumplimiento de estas obligaciones hará responsable SIESA por el valor de los perjuicios que se cause, directa o indirectamente al CLIENTE.

**CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Ninguna de las partes será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuentes, ni por lucro cesante o pérdida de ingresos o datos. La responsabilidad de SIESA por cualquier daño y perjuicio que surja en virtud o como consecuencia del presente contrato, ya sea contractual o extracontractual, o de cualquier otra naturaleza, se limitará al monto total pagado por el CLIENTE a SIESA durante los últimos doce (12) meses hasta el momento del daño que da origen a dicha responsabilidad.

SIESA no asume responsabilidad por la operatividad del SISTEMA en caso de haber sido alterado, transformado, o habérsele adicionado o suprimido funciones por parte del CLIENTE o un tercero, en estricta violación de la cláusula quinta del presente contrato.

**CLÁUSULA DECIMA OCTAVA - VIOLACIONES DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

De conformidad con lo establecido en esta Cláusula, si un tercero efectúa una reclamación ya sea en contra del CLIENTE o de SIESA en cuanto a que alguna información, diseño, especificación, instrucción, software, servicio, datos, hardware, o material de propiedad de SIESA o el CLIENTE viola los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero, entonces la parte comprometida, a su propio costo y cargo, se defenderá frente a la reclamación e indemnizará la otra parte, si corresponde, por los daños, responsabilidades, costos y gastos que la autoridad judicial otorgue a favor del tercero como resultado de la reclamación, o del convenio de conciliación acordado. Es necesario que la parte comprometida notifique a la otra parte de inmediato y por escrito, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días después de que reciba la notificación de la reclamación.

Si una de las partes considera o se determina que algún material podría haber violado los derechos de propiedad intelectual de un tercero, esta parte tendrá la opción de modificar el material para que no viole tales derechos, siempre y cuando conserve sustancialmente su utilidad o funcionalidad, o también obtener una licencia que permita la continuidad de su uso.

**CLÁUSULA DECIMA NOVENA - PRODUCTOS Y SERVCIOS DE TERCEROS**

Todo Contenido de Terceros, como los SISTEMAS ADICIONALES, al que SIESA brinda acceso en el entorno de servicio o a través del mismo se proporciona en el estado en que se encuentra disponible sin garantía de ninguna especie. El contenido de terceros puede ser indecente, ofensivo, inexacto, violatorio de derechos o de otro modo objetable o ilegal, y el CLIENTE reconoce que SIESA no es responsable, ni tiene obligación alguna, de controlar, supervisar o corregir el contenido de terceros. No obstante, lo anterior, SIESA se reserva el derecho de adoptar medidas correctivas si cualquiera de dichos contenidos viola las restricciones aplicables en virtud de la cláusula de uso de los servicios del presente contrato, incluido el retiro de dicho contenido, o la desactivación del acceso al mismo.

El CLIENTE reconoce que la naturaleza, el tipo, la calidad y la disponibilidad del contenido de terceros pueden variar en cualquier momento durante el periodo de vigencia de este contrato. SIESA podrá actualizar, cambiar o modificar los servicios ofrecidos, como consecuencia de una modificación o falta de disponibilidad de un servicio, información, una aplicación o cualquier contenido de terceros, sin que esto afecte las obligaciones del CLIENTE en virtud de este y sin afectar el alcance y las especificaciones del servicio; el CLIENTE no tendrá derecho alguno a reembolso, crédito u otra compensación como consecuencia de dichos cambios.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - AUDITORÍA Y DERECHO DE INSPECCIÓN.**

SIESA podrá vigilar el desempeño de las copias instaladas del SISTEMA y SISTEMAS ADICIONALES en el entorno de servicio en todo momento, así como comprobar el estricto cumplimiento de los términos de uso del servicio por parte del CLIENTE. SIESA podrá por lo tanto realizar visitas presenciales o remotas previamente acordadas por las partes, de auditoría e inspección a las instalaciones y equipos del CLIENTE, y/o de cualquiera de sus establecimientos, sucursales o empresas dependientes o subordinadas con este fin.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones si ello fuera causado por actos de guerra, hostilidad o sabotaje; causas de fuerza mayor; pandemias, interrupción de los servicios de telecomunicaciones, internet o electricidad que no sean provocados por la parte obligada; restricciones gubernamentales o cualquier otro acontecimiento ajeno al control razonable de la parte obligada. Ambas partes emplearán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un acontecimiento de fuerza mayor. Si tal acontecimiento persistiera durante más de treinta (30) días, cualquiera de las partes podrá cancelar los servicios pendientes de prestación mediante notificación por escrito. Esta cláusula no exime a las partes de la obligación de adoptar medidas razonables para seguir sus procedimientos normales de recuperación de desastres ni de su obligación de pagar por los servicios.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - NO CONTRATACION.**

EL CLIENTE se abstendrá sin que medie la previa autorización por escrito de SIESA de contratar laboralmente u ofrecer empleo a cualquier contratista o empleado que este prestando sus servicios en su representación, durante el tiempo que dure el contrato y por un plazo de doce (12) meses siguientes a la fecha de la terminación de dicho contrato. En igual forma, durante dicho periodo de doce (12) meses SIESA (y en su caso cualquier contratista de SIESA prestando servicios en representación de SIESA) se abstendrá de contratar o de ofrecer empleo a cualquier empleado del CLIENTE sin que medie previamente su consentimiento escrito.

**CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA - CESIÓN.**

Las partes convienen que ninguna de ellas podrá ceder o transferir a terceros los derechos y obligaciones que el presente contrato establece, sin la previa autorización expresa y por escrito de la otra.

**CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA - MANEJO DE CONTROVERSIAS.**

Cualquier controversia que surja entre las partes en razón del presente contrato, su interpretación y ejecución, será resuelta por un Tribunal de Arbitramento designado por la Cámara de Comercio de Cali, Colombia, y que se sujetara a las siguientes reglas:

1. El tribunal estará integrado por un árbitro.

2. La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas en el código de comercio y a las normas establecidas por el Centro de Arbitramento y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Cali.

3. El Tribunal decidirá en derecho.

4. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por incumplimiento o demora con relación a las estipulaciones del presente contrato, cuando estos se deban acaso fortuito o de fuerza mayor.

**CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA - NOTIFICACIONES.**

Para todos los efectos a que diere lugar el presente CONTRATO, las Partes acuerdan como domicilio la ciudad de Cali. Las notificaciones que cualesquiera de las Partes desearen hacer a la otra, deben formularse por escrito y cuando lo crean conveniente enviarse por correo a las siguientes direcciones:

**Por parte de SIESA:**

Dirección: Avenida 3AN # 26N – 83 de Cali

Teléfono: (57) (2) 486 58 88

**Por parte del CLIENTE**

Dirección:

Teléfono:

Cualquiera de las partes podrá en cualquier tiempo cambiar su dirección de notificación para lo cual deberá notificar por escrito a la otra parte.

**CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA - NATURALEZA CONTRACTUAL.**

Para la ejecución del presente contrato, las partes actúan en forma independiente, y como tal asumirán todos los efectos legales y riesgos en la prestación de sus servicios, sin que exista relación laboral o de subordinación alguna entre SIESA y el CLIENTE; entre ellas no existe relación o vínculo de sociedad, asociación, agencia, comisión o mandato, ni figura de intermediación patronal ni patrón substituto. En consecuencia, este contrato se regirá por las normas del derecho civil y comercial.

**CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA - LEGISLACION APLICABLE.**

En caso de presentarse algún conflicto respecto de la interpretación o ejecución del presente contrato, la legislación aplicable será la contenida en el Código Civil y Código de Comercio, y demás normas concordantes de la República de Colombia.

**CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA - ACUERDO TOTAL.**

El presente contrato y su(s) Anexo(s), constituyen el acuerdo total entre las partes, en relación a los servicios que son su materia, dejando sin efecto cualesquiera otros acuerdos, convenios o propuestas orales o escritas celebrados con anterioridad al otorgamiento del presente contrato.

**CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA - IMPUESTOS, TASAS, DERECHOS Y CONTRIBUCIONES**

El SIESA deberá pagar todos los impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con la celebración y durante la ejecución y liquidación de este contrato y que sean exigibles por los gobiernos o entidades públicas nacionales, regionales, departamentales, municipales o locales con ocasión de la ejecución de este contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA - NULIDAD DE CLÁUSULAS O DISPOSICIONES**

La nulidad o vicios declarados por autoridad competente sobre alguna o algunas de las cláusulas del presente Contrato, solo afectará aquellas declaradas como viciadas, siempre que no sean esenciales para la validez e integridad del presente contrato.

Las partes manifiestan haber leído, comprendido y aceptado la totalidad del presente contrato y sus anexos. Firmado de común acuerdo en la ciudad de Cali, a los 12 días del mes de JUNIO de 2020.

**Por: SIESA** **Por: EL CLIENTE**

**Sistemas de Información Empresarial S.A. XXXXXXXXX**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma Firma

**JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANGO**

C.C. No. 10.131.429 de Pereira C.C. No.

 Representante Legal Representante Legal

**ANEXO 1**

**ALCANCE FUNCIONAL ESTANDAR DE SIESA E-COMMERCE B2B**

1. Permite diseñar páginas dedicadas a presentar la compañía, los términos de comercialización, las Políticas de Tratamiento de Datos, el Derecho al Retracto y las Preguntas Frecuentes que puedan tener los clientes. **IMPORTANTE** (Los contenidos de estas páginas colaterales no son compartidos con otras soluciones **SIESA E-COMMERCE** para asegurar la independencia de contenidos)
2. Permite la administración de los anuncios o espacios publicitarios que están predefinidos (Cantidad de Anuncios y Posiciones en Páginas) para la plataforma.
3. Permite al administrador de la tienda la asignación de un “Usuario Master” a cada Cliente B2B para que pueda comprar, crear y administrar otros Usuarios de Compra.
4. **SIESA E-COMMERCE** logra el reconocimiento de Terceros, Sucursales y Puntos de Envío del ERP como elementos restrictivos en la conformación de pedidos. (No permite el envío de pedidos a destinos no registrados en el ERP)
5. Exhibe un excelente catálogo de productos valorizado acorde a las reglas de venta B2B con excelente usabilidad.
6. Permite la asociación de listas de precios, descuentos básicos (Relacionados en el numeral g) y condiciones de pago al cliente acorde a la configuración del ERP SIESA Enterprise.
7. Permite configurar varios escenarios de promociones:
* Descuentos por asociación directa al Ítem
* Descuentos por medio de un plan y/o un criterio
* Descuentos por asociación de atributos del ítem
* Descuentos por asociación de su categoría principal
* Descuentos por asociación a un tercero
* Descuentos por asociación a una lista de precios
* Descuento por asociación a un grupo de descuento de la sucursal
* Descuentos por asociación a un plan y criterio de la sucursal
* Cupones de descuento
* Manejo de obsequios (compra X y lleva Y). Sobre el mismo ítem de compra
* Descuentos por exclusividad
* Descuentos por escalas
* Descuentos por porcentaje y precio fijo. Sincronizados vía portafolio
* Descuentos para un segundo ítem Y, cuando se compra el ítem X
1. Permite la búsqueda rápida de productos basado en el historial de compra o favoritos del cliente.
2. Permite guardar la canasta de compra como Pedidos Plantilla.
3. Liquida el servicio de transporte de mercancía basada en reglas de liquidación creadas manualmente o gracias a las integraciones con WebServices de compañías de transporte.
4. Permite la validación de Cupo y Mora al momento de enviar el pedido.
5. Permite la consulta y compromiso de mercancía en el inventario en una bodega.
6. Ofrece un formulario de contacto vía email con la posibilidad de almacenar los contenidos en base de datos para efectos de consultas y tipificación de mensajes.
7. Ofrece un formulario de contacto para notificar los “Productos No Encontrados” con la posibilidad de almacenarse en base de datos para efectos de consultas.
8. Se integra con Google Analytics para conocer el tráfico de visitas sobre el sitio web.
9. La plataforma SIESA E-COMMERCE cuenta con un módulo dedicado a la importación de información (Información de Productos, Categorías, Atributos, Fotografías).

1. Incluye las integraciones necesarias con las soluciones ERP de Siesa:
* Proceso de lectura de estructuras fijas (Catálogos - Maestros).
* Proceso de lectura en línea de existencias en dos (2) bodegas.
* Proceso de escritura (Creación) de pedidos.
* Proceso de compromiso de existencias (de la bodega configurada).
* Proceso de escritura de Recibos de Caja (Recaudo del Pedido en línea)

**ALCANCE FUNCIONAL ESPECIAL DE SIESA E-COMMERCE B2B**

**DESARROLLOS ESPECIALES**

1. **Desarrollo 1**: Se debe aplicar Liquidación de Precios y Descuentos acorde a la Procedencia del Producto. La procedencia u origen es un criterio de clasificación de nombre "procedencia".

Los posibles valores son:

Nacional: maneja stock

Importado: no maneja stock

Marca Exclusiva: producto importado

Importante, existe en el sistema un criterio adicional pero no aplica para los descuentos: Línea de lubricantes.

Los descuentos, se aplican por volumen de compra (Escalas). Las escalas aplican por grupo de productos. (la información relacionada a esta regla de descuento la tiene el cliente en un documento por fuera del sistema SIESA 8.5).

1. **Desarrollo 2:** Se debe desglosar la canasta de compra creada por el usuario cliente, en pedidos agrupados por Tipo de Producto (Procedencia), para posteriormente ingresarlos al Sistema UNO en los procesos de sincronización.

Importante: El desglose sucede al final del proceso de compras y/o pago.

1. **Desarrollo 3: Logística para devoluciones y garantías:** Se requiere crear un módulo en el FrontOffice para presentar una consulta relacionada con las devoluciones y garantías junto con sus estados asociadas a un cliente. Lo anterior debe contemplar:
* Se debe mostrar las anotaciones del vendedor en el DW (Documento de devolución)
* la persona CDI está monitoreando para ver si cumple con la garantía para hacer la nota crédito
* Los estados intermedios de las devoluciones no se guardan en el Sistema UNO
* El estado final del proceso se guarda como nota en el documento de devolución y garantía
1. Generación de Guía de Transporte para tres (3) Transportadoras:
* Envía – Colvanes
* Red Servi
* La Prensa

**RELACIÓN DE SOFTWARE – LICENCIAS Y MÓDULOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Módulo** | **Funcionalidad** |
| **Siesa e-Commerce Componente estándar para ventas B2B** | * Gestión de proyecto.
* Instalación del ambiente de preproducción y producción
* Diseño básico de la interfaz gráfica de la tienda B2B
* Vista adaptativa (básica) para Dispositivos Móviles
* Diseño estructurado del catálogo de productos
* Generación de pedidos (canasta de compras)
* Integración con una (1) empresa de transporte de mercancía
* Integración con chat en línea para clientes
* Integración con una (1) pasarela de pagos (para pedidos con pago anticipado)
* Módulo de administración de la tienda (BackOffice)
* Integración con la solución ERP Siesa Enterprise
* Lectura de estructuras fijas.
* Validación de existencias en una (1) bodega
* Compromiso de inventario al pasar el pedido a Siesa
* Escritura de pedidos
* Consultas B2B para clientes
* Consultas de Pedidos
* Consultas de Remisiones (despachos)
* Consultas de Cartera
* Consultas de Facturación
* Capacitación en la administración de la plataforma
* Consultoría, parametrización e implementación de la plataforma
 |
| **Siesa e-Commerce Componente Desarrollos Especiales B2B** | * Liquidación de Precios y Descuentos especiales
* Desglose de Pedidos por tipo de Producto
* Logística para Devoluciones y Garantías
* Generación de Guías de Transporte para 3 transportadoras
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance del Licenciamiento** | **Cantidad** |
| Número de usuarios nombrados (Licencias Front-End) | Ilimitados (Clientes) |
| Número de usuarios nombrados (Licencias Back-Office) | Ilimitados (Empleados) |

**ANEXO 2**

**ALCANCE EN TIEMPOS PRESTACION DE SERVICIOS**

Sistemas de Información Empresarial S.A., mediante su metodología de Implementación, provee los servicios de instalación y consultoría del Siesa e-Commerce SaaS, bajo los tiempos establecidos, los cuales se detallan a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Alcance del Servicio** | **Cantidad** |
| Gestión de Proyecto y Análisis Funcional (presencial y virtual) | 20 horas |
| Diseño, Implementación e Instalación  | 360 horas |
| Capacitación Siesa e-commerce  | 20 horas |

Para la implementación de la plataforma B2B más los desarrollos especiales, se estiman mínimo noventa (120) días calendario y máximo de ciento veinte (180) días calendario para el desarrollo y puesta en marcha del proyecto, aplicando la metodología estándar de implementación.

**SEGUMIENTO DEL PROYECTO**

Con el ánimo de garantizar al CLIENTE que los tiempos de capacitación y consultoría detallados anteriormente son los necesarios y suficientes para el proyecto de acuerdo a la Metodología de Implementación, con la cual, se efectúan los servicios; SIESA se basa en el CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN y se compromete a cumplirlo a cabalidad durante este periodo, razón por la cual sus funcionarios, luego de cada actividad, diligenciarán un REPORTE DE VISITA- ACTA con un representante del CLIENTE, el cual lo firmará en aceptación de recepción de los servicios.

**ANEXO 3**

**CONVENIO DE SERVICIO INTERACTIVO AL CLIENTE SIC PLUS**

**Cobertura:**

**Objeto: Siesa** se obliga a la prestación de Servicio Interactivo al Cliente SIC PLUS en las aplicaciones amparadas bajo este convenio, siendo el SIC PLUS el cubrimiento de los servicios relacionados en la Cláusula Segunda del presente convenio.

**Aplicaciones Amparadas:** Siesa e-Commerce

**Definiciones del Convenio:**

**1. Soporte Funcional y de Actualizaciones: Siesa** busca garantizar la continuidad en la operación de las aplicaciones amparadas por este convenio a través de las siguientes actividades:

**1.1 Servicio Telefónico (Contact Center):**

**1.2 Visitas Virtuales.**

**1.3 Actualizaciones de Ley: Siesa** realizará cualquier cambio que se presente en el Sistema en razón de las actualizaciones de Ley establecidas por la Legislación Colombiana.

**1.4 Servicio 7x24:** El objetivo de este canal de servicio es atender con mayor prontitud solo los casos críticos que generan parálisis en la operación e impactan severamente el desarrollo de las actividades del negocio, cuando estos se presentan en horario no hábil.

**1.5 Comunidad Virtual:** Siesa tiene a su disposición una potente herramienta de trabajo donde los usuarios de Siesa a través de la socialización pueden adquirir conocimiento, resolver inquietudes usando Chat, foros, blogs, Webcast, Podcast.

**Reporte de Consultas e Incidentes y Tiempos de Respuesta**

1. **Reporte Incidentes:** Los incidentes de soporte serán atendidos a través del Contact Center del Contratista, en caso de no ser solucionado se enviará el reporte para coordinar el servicio virtual con alta prioridad. La visita presencial queda supeditada a la discrecionalidad y autonomía de **Siesa** y tiene un costo adicional a este Convenio, será cotizada en su momento.

Para registrar una solicitud el **CLIENTE** suministrara la siguiente información: Nombre de quien reporta, nombre de la Empresa, aplicación donde se presenta el incidente, descripción del Problema, funcionalidades afectadas por el Incidente.

Una vez recibido el reporte, el **CLIENTE** proporcionará información que permita clasificarlo de acuerdo a su gravedad, conforme a los siguientes parámetros:

• **Critica:** Cuando una parte significativa del Sistema Siesa e-commerce amparado por este Convenio no funciona o no funciona correctamente, impide el uso, y total acceso a servicios o productos críticos del negocio que afectan el buen nombre de la compañía, servicios ofrecidos, y que tengan impacto económico sobre el negocio.

• **Alta:** Cuando una parte significativa del Sistema Siesa e-commerce amparado por este Convenio no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.

• **Media:** Cuando el incidente afecta las operaciones del Sistema Siesa e-commerce amparado por este Convenio el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio

• **Baja:** Cuando el Incidente no afecta significativamente la funcionalidad del sistema Siesa e-commerce amparado por este Convenio

• **Programada Por el Cliente:** Actividad que requiere preparación del **CLIENTE** para su ejecución

• **Teléfonos Contact Center:** Cali: 4865595, Bogotá: 7455222, Medellín: 6050070, Barranquilla: 3852929, Pereira: 3400999, Perú: (511) 2778222

No obstante las prioridades definidas, es importante mencionar que si bien para el **CLIENTE** se puede considerar un incidente en cualquiera de las prioridades definidas, esta prioridad puede cambiarse a “programable por el cliente” cuando por algún motivo la causa que genera este incidente no es imputable a un problema o fallo técnico de las aplicaciones objeto de este contrato y puede obedecer a razones ajenas como actualizaciones del sistema operativo, bases de datos, antivirus, seguridad, etc., que se salen del alcance del mismo y pueden requerir actividades adicionales no soportadas por la contratista. En este caso cuando la prioridad es programable por el cliente.

1. **Tiempos De Respuesta:** Siesa asume la responsabilidad frente al CLIENTE de cumplir los siguientes tiempos de respuesta:

• **Actualizaciones de Ley y de nuevas versiones**, programación de la actualización, dependiendo de la complejidad de las modificaciones, se definirá un tiempo en común acuerdo con el CLIENTE, para actualizar el software respectivo y estar al día con las disposiciones de ley.

Requiere coordinación anticipada de 48 horas hábiles

• **Capacitación Virtual**, Siesa envía semestralmente el cronograma de capacitaciones Virtuales que se dictan a través de nuestro sistema de cursos virtuales de lunes a viernes en un horario de 7:15 A.M. a 12:30 p.m. y de 1:45 p.m. a 5:45 p.m. Las inscripciones son recibidas a través de la página Web de Siesa. www.Siesa.com y los cupos son limitados.

• **Atención consultas telefónicas**, con Alta Prioridad sobre las aplicaciones amparadas por este Convenio a través de nuestro Contact Center de lunes a viernes en un horario de 7:15 A.M. a 7:00 P.M. y sábados de 8:00 A.M. a 12:30 P.M. Atendidas por Ejecutivos de Cuentas Especiales.

• **Atención en el Servicio por Chat**: con Alta Prioridad consultas o solicitudes sobre las aplicaciones amparadas por este Convenio a través de nuestra página Web de lunes a viernes en un horario de 7:15 A.M. a 7:00 P.M. y sábados de 8:00 A.M. a 12:30 P.M. Atendidas por Ejecutivos de Cuentas Especiales.

• **Visitas Virtuales:** Siesa garantiza la atención a las solicitudes no solucionadas telefónicamente o por chat, en forma remota.

• **Servicio 7x24.** El objetivo de este servicio es atender solo los casos críticos presentados en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:15 a.m. y sábados a partir de la 12:30 p.m., domingos y festivos 24 horas.

**Tiempos de atención de acuerdo a su gravedad:**

• **Critica**: Tiempo en ser atendida la solicitud: 30 minutos, a través de nuestro Contact Center o Web Site.

• **Alta:** Tiempo en ser atendida la solicitud: 4 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.

• **Media**: Tiempo en ser atendida la solicitud: 8 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.

• **Baja Tiempo en ser atendida la solicitud**: 24 Horas, a través de nuestro Contact Center o Web Site.

• **Programable Fecha definida en común acuerdo con el cliente**