

## ÍNDICE

1.	DE LAS PARTES .....	3
2.	TÉRMINOS USADOS.....	3
3.	TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	4
3.1	Aceptación .....	4
3.2	Capacidad de Celebración de Contratos .....	4
4.	OBJETO DEL ACUERDO.....	5
5.	ALCANCES DE LA PLATAFORMA.....	5
6.	TERRITORIALIDAD.....	5
7.	OBLIGACIONES DE GURUSOFT .....	5
8.	Obligaciones del CLIENTE.....	6
9.	DURACIÓN.....	7
10.	VALOR Y FORMA DE PAGO.....	7
11.	CONFIDENCIALIDAD.....	9
12.	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	9
13.	VISIBILIDAD DE MARCA O LOGO. ....	9
14.	CAUSALES DE TERMINACIÓN. ....	10
15.	GARANTÍA DE BUEN FUNCIONAMIENTO.....	10
16.	AUTORIZACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA.....	10
17.	GARANTÍA DE LOS SERVICIOS Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO .....	11
17.1	Compromiso del servicio .....	11
18.	SERVICIO Y SOPORTE AL CLIENTE .....	11
19.	SOPORTE Y ASISTENCIA.....	11
20.	ESQUEMAS DE SOPORTE Y HORARIOS DE ATENCIÓN .....	11
21.	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	12
22.	CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD.....	13
23.	PRIORIDAD .....	13
24.	ESCALAMIENTO.....	13
25.	VENTANAS DE MANTENIMIENTO .....	14
26.	EXCLUSIONES O LIMITACIONES.....	14
27.	LIMITES DE RESPONSABILIDAD:.....	15
28.	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD .....	16



29.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	17
30.	CONTROL DE CAMBIOS .....	18
31.	REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	18

## Tablas

Tabla 1	Esquema de Soporte .....	12
Tabla 2	Tiempos de respuesta por solicitud .....	12
Tabla 3	Clasificación o tipo de solicitudes .....	13
Tabla 4	Clasificación de las prioridades.....	13



**1. DE LAS PARTES**

- a. **EL CLIENTE** es un vendedor de bienes o servicios, a los cuales emite y recibe facturas y por mandato legal requiere la implementación de la facturación electrónica. El CLIENTE acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio, respetar todas las condiciones impuestas por este contrato y sus futuras actualizaciones y modificaciones, las cuales GURUSOFT S.A.S. podrá realizar sin previo aviso y notificación directa al CLIENTE, teniendo este último la obligación de revisar periódicamente la página web del producto EDOC PYME <https://co.edocpyme.com> en la cual serán publicadas, manteniendo el presente documento vigente y actualizado.
- b. **GURUSOFT S.A.S.**, en adelante **GURUSOFT**, es una compañía de servicios informáticos y digitalización de procesos administrativos para fomentar la colaboración electrónica, mediante una plataforma tecnológica de implementación rápida. GURUSOFT desarrolló una plataforma informática de facturación y colaboración electrónica, elaborada conforme a la normatividad tributaria y fiscal de Colombia, debidamente, aprobada y autorizada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), que cumple con toda la normativa legal vigente de facturación electrónica en Colombia bajo el nuevo sistema de validación Previa de la DIAN. Así mismo, la DIAN ha otorgado una autorización a GURUSOFT S.A.S. para prestar los servicios de proveedor tecnológico de factura electrónica mediante la **Resolución 007613 del 5 de octubre de 2017** que de ahora en adelante se denominará **LA PLATAFORMA**.

Los términos expresados en este contrato constituyen las condiciones de uso y privacidad para el acceso a la plataforma WEB de facturación electrónica EDOC PYME.

**2. TÉRMINOS USADOS**

Para efecto del presente contrato las siguientes palabras se entenderán en los términos aquí establecidos, las demás palabras se entenderán principalmente por su significado técnico y luego por el uso normal que se haga de ellas:

1. **El Cliente:** Es la persona que suscribe y acepta este contrato y contrata los servicios de la plataforma de facturación electrónica **EDOC PYME**.
2. **Programas de ordenador:** Se refiere a los productos, en general, que poseen instrucciones legibles por un computador para el desarrollo y/o automatización de una tarea específica, incluyendo aquellos programas diseñados para operar en computadores.
3. **La Plataforma:** EDOC PYME es una plataforma que permite la emisión, recepción y almacenamiento en la nube de facturas y otros documentos electrónicos como notas crédito y notas débito. Dicha plataforma posee los niveles de eficiencia requeridos, permitiendo la comunicación de manera directa a través de la plataforma vía web. La plataforma se encuentra certificada bajo las normas de seguridad de la información y calidad ISO 27001:2013 de Seguridad de la información.
4. **Código Fuente o Fuentes:** Se refiere a los objetos de código computacional que dan origen a los programas de ordenador en general y en especial a los que corresponden a la plataforma.
5. **Licencia:** Se refiere a las condiciones bajo las cuales el titular del derecho patrimonial de autor sobre la plataforma establece el derecho de uso de la



plataforma por parte del cliente.

6. **Hardware:** Es toda aquella máquina o dispositivos computacionales que cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato sobre los cuales funciona plenamente la plataforma.
7. **Plataforma Tecnológica:** Es el conjunto de hardware y software requeridos para el funcionamiento de la plataforma.
8. **Garantía:** Obligación de GURUSOFT, de reparar o hacer los ajustes necesarios para corregir errores de programación o diseño de las aplicaciones. No harán parte de la garantía funcionalidades adicionales de la plataforma a las establecidas en los requerimientos.
9. **Usuario:** Se refiere a la persona autorizada para utilizar la plataforma de acuerdo con los términos de la licencia.
10. **Conformidad:** Se entenderá que la plataforma y los servicios se cumplieron o entregaron a conformidad cuando cumplan con los requerimientos establecidos en este contrato. De no pactarse específicamente los requerimientos, se entenderá que estos fueron cumplidos con la entrega de un servicio de la calidad promedio que se puede encontrar en el mercado.
11. **Soporte Técnico:** Se entiende por soporte técnico el servicio mediante el cual GURUSOFT responde a inquietudes de EL CLIENTE relacionadas con la plataforma o la plataforma sobre la que se instala, y brinda solución a los inconvenientes que sobre dichos componentes se puedan presentar.
12. **Puesta en Producción:** Es la etapa final de implementación de un sistema o plataforma, cuyo objetivo es la salida en vivo para que el personal pueda hacer uso del sistema o herramienta en su totalidad en ambiente productivo.
13. **Planes:** son los diferentes planes ofrecidos por GURUSOFT SAS para que el cliente pueda adquirir los servicios de la plataforma Web, de acuerdo con sus necesidades. Estos planes incluyen una suscripción anual a la plataforma de facturación electrónica y un volumen de documentos, de acuerdo con el plan adquirido.
14. **Suscripción Anual:** Los planes Web tienen una suscripción anual que debe renovarse año con año para poder continuar con el servicio de facturación electrónica en modalidad prepago.
15. **Recargas:** una vez el cliente consuma todas las unidades de documentos disponibles de acuerdo con el plan adquirido, puede adquirir recargas para comprar documentos adicionales. Para hacer uso de estas recargas deberá tener activa su suscripción anual en la plataforma.

### 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES

#### 3.1 Aceptación

El CLIENTE acepta lo dispuesto en este contrato y en sus Términos y Condiciones, susceptible de cambio sin previo aviso por parte de GURUSOFT. Si el usuario representa una organización, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a este contrato y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla frente a GURUSOFT y aceptar las obligaciones establecidas en el presente contrato. El usuario que no esté de acuerdo con esto no podrá hacer uso de los servicios prestados por GURUSOFT.

#### 3.2 Capacidad de Celebración de Contratos

Según la ley de Colombia, la persona Natural o Jurídica que acepte este acuerdo de



términos y condiciones debe ser legalmente apto para celebrar un contrato según lo permita su autonomía de la voluntad y las leyes que le sean aplicables.

GURUSOFT da por entendido que aquel usuario que acepte este acuerdo de términos y condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como CLIENTE. Quienes sean considerados incapaces absolutos o relativos o parciales deberán tener autorización de sus representantes legales para celebrar este contrato, y serán estos últimos considerados responsables de cualquier conducta de sus apoderados.

#### 4. OBJETO DEL ACUERDO

GURUSOFT se obliga para con EL CLIENTE a, permitir el uso de la PLATAFORMA EDOC PYME, como también se obliga a efectuar la implementación y activación de la cuenta en la plataforma EDOC PYME, así como de brindar el servicio de soporte para su correcta operación, obligando al CLIENTE a pagar las sumas pactadas por los servicios prestados.

#### 5. ALCANCES DE LA PLATAFORMA

La plataforma EDOC PYME, objeto del presente contrato se entenderá que cuenta con los siguientes alcances:

- a. **Emitir**, recibir y almacenar facturas electrónicas y físicas, notas crédito y débito electrónicas.
- b. Enviar los documentos a los correos electrónicos del CLIENTE.
- c. Los emisores pueden consultar las facturas emitidas y recibidas a través de la PLATAFORMA.
- d. Servicio de firma electrónica de documento para garantizar la integridad y autenticidad. Esta firma electrónica podrá ser la de GURUSOFT SAS o bien la propia del cliente si el mismo la adquiere por su cuenta y la desea utilizar.
- e. Envío de facturas y documentos.
- f. La factura electrónica, debidamente validada, queda archivada bajo las máximas condiciones de seguridad y conforme los requerimientos legales.
- g. Acceso con permisos de uno o varios usuarios determinados de acuerdo con el plan escogido por el CLIENTE en el momento de su compra.
- h. Manejo de múltiples procesos y sucursales de acuerdo con el plan escogido por el CLIENTE en el momento de su compra.

#### 6. TERRITORIALIDAD

El presente contrato se otorga de manera exclusiva para el territorio COLOMBIANO, en caso de que EL CLIENTE de uso de LA PLATAFORMA EDOC, por fuera de este, se requerirá que GURUSOFT efectúe una ampliación especial que no se incluye en el presente acuerdo.

#### 7. OBLIGACIONES DE GURUSOFT

En ejecución del presente contrato, GURUSOFT se obliga a:

- a. Permitir el acceso a la plataforma de facturación electrónica EDOC PYME durante el tiempo en que EL CLIENTE, tenga contratado el servicio y la suscripción anual se encuentre activa.
- b. Prestar los servicios de soporte 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana) en nivel 1, 2 y 3 para los usuarios que utilicen LA PLATAFORMA.
  - Mantener el correcto funcionamiento los programas que son propios de la aplicación; lo cual encierra llevar a cabo las acciones necesarias para



corregir oportunamente las fallas presentadas durante la operación.

- Garantizar un porcentaje de disponibilidad del servicio mensual de 99.6%.
  - Poner a disposición del cliente el material necesario como manuales de usuario, video tutoriales y capacitaciones virtuales para atender dudas y preguntas sobre el funcionamiento de LA PLATAFORMA.
  - Corregir errores en los datos presentados como resultado de la mala operación de los programas.
  - Instalación de programas, parches y actualizaciones recomendadas por GURUSOFT, que permitan fijar vulnerabilidades de los sistemas operativos.
  - Revisar periódicamente el servidor de las aplicaciones para detectar rendimiento, operación y desempeño.
  - Vigilar el desempeño de la base de datos para adecuar sus parámetros de operación a las necesidades de la aplicación.
- c. Las demás que se deriven del presente acuerdo.

#### 8. Obligaciones del CLIENTE

En ejecución del presente contrato EL CLIENTE, se obliga a:

- a. Contar con los equipos y elementos necesarios para el correcto funcionamiento de LA PLATAFORMA.
- b. Proveer todos los elementos y/o información requerida para acceder a la nube.
- c. Para el eficaz uso de LA PLATAFORMA, objeto del presente contrato, EL CLIENTE debe cumplir con los requerimientos técnicos requeridos. Así mismo se sugiere y recomienda a los clientes leer los manuales y consultar los video tutoriales puestos a disposición por GURUSOFT SAS, para el uso correcto de la plataforma. Así mismo sugiere asistir al CLIENTE a las capacitaciones virtuales que semanalmente GURUSOFT organice.
- d. Suministrar de manera completa, veraz y oportuna la información requerida por GURUSOFT para la ejecución de este acuerdo; el cliente deberá enviar a tiempo la información solicitada y requerida para poder proceder con la activación oportuna del servicio, como: Set de pruebas, solicitud de autorización de numeración y autorización de prefijo.
- e. Informar oportunamente cualquier circunstancia que pueda alterar la ejecución de los servicios propuestos
- f. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de GURUSOFT;
- g. Atender las instrucciones de GURUSOFT para la utilización de la plataforma en sus manuales de usuario y video tutoriales;
- h. Pagarle oportunamente los valores en la forma y plazo estipulado para ello en este acuerdo;
- i. Obtener y mantener todo el hardware, el software y el equipo de comunicaciones (canal de internet mínimo de 1000 k) necesarios para acceder al servicio;
- j. Responsabilizarse por la cantidad y calidad de la información digitada en el sistema;
- k. Mantener la confidencialidad de sus claves y cuentas de acceso al servicio; por lo tanto, es plenamente responsable de todas las actividades que se realicen en su cuenta de acceso;
- l. Informar inmediatamente a GURUSOFT de cualquier uso no autorizado de su cuenta y de cualquier otro problema de seguridad;
- m. Respetar los derechos de autor, evitar el acceso no autorizado a redes,



- computadoras o información de terceros, evitar la distribución de virus y en general evitar el uso indebido de sus cuentas de acceso al servicio;
- n. Conocer y respetar la normatividad colombiana referente a Facturación Electrónica, así como las demás normas que las modifiquen y complementen;
  - o. Mantener indemne a GURUSOFT de cualquier demanda o reclamación laboral, tributaria o de cualquier otro tipo, que surja del desarrollo de actividades realizadas por EL CLIENTE que sean ajenas a la ejecución de los servicios derivados del presente contrato;
  - p. Cumplir con las demás obligaciones que puedan surgir en virtud de la ejecución del presente contrato.

## 9. DURACIÓN

El presente contrato tiene una duración de acuerdo con el plan adquirido, contando a partir de la fecha de activación de la cuenta hasta su fecha de expiración que es de un año. Para tener activa el servicio es necesario que la suscripción anual este vigente. Tras el vencimiento de la suscripción anual del cliente en la plataforma, deberá abonar nuevamente el pago del plan en modalidad prepago, de acuerdo con las tarifas vigentes en la fecha de realización de la compra.

## 10. VALOR Y FORMA DE PAGO

Las partes acuerdan que EL CLIENTE pagará a GURUSOFT por el uso de la plataforma de Facturación Electrónica EDOC PYME, un valor que será calculado teniendo en cuenta el número de facturas generadas, de acuerdo con los planes y tarifas publicadas en la página web de EDOC PYME (<https://co.edocpyme.com>):

Los servicios ofrecidos por GURUSOFT S.A.S.. son prestados en diferentes planes o modalidades. Las suscripciones pueden ser cargadas a su tarjeta de crédito, canceladas por internet o pagadas a través de los medios electrónicos habilitados por GURUSOFT SAS para tal fin, de acuerdo al plan, la cantidad de usuarios solicitados y el periodo seleccionado.

El precio total pactado, los factores del mismo y la forma de pago son los que se determinan en la factura de venta que emitirá GURUSOFT y remitirá al CLIENTE, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada por EL CLIENTE dentro de los 10 días calendario siguientes a su recibo y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta. La factura reflejará los servicios suscritos por EL CLIENTE y habilitados por GURUSOFT, de manera que al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.

En caso que las partes acuerden que EL CLIENTE cancele el valor del servicio mediante sistema de "pagos recurrentes", la facturación se hará por anualidades anticipadas y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada. EL USUARIO podrá cancelar en cualquier momento la autorización a su entidad financiera comunicándose con el área administrativa de GURUSOFT, EL CLIENTE también puede utilizar un medio de pago diferente previo acuerdo con GURUSOFT S.A.S.. En cualquier caso que EL CLIENTE no haga el pago dentro de la oportunidad pactada o incumpla cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, GURUSOFT S.A.S.. suspenderá el servicio y EL CLIENTE no podrá acceder al software, hasta que el CLIENTE se encuentre nuevamente al día.

Las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en el uso real, de manera que salvo acuerdo expreso en contrario, GURUSOFT no proporcionará



ningún reembolso por el período que EL USUARIO no haya usado el servicio ni por el periodo restante por una suscripción prepaga, en caso que EL USUARIO no desee seguir usando los servicios. De todos modos, las obligaciones de pago por el periodo contratado son no revocables unilateralmente por el usuario y las tarifas abonadas no son reembolsables.

- a. Para clientes MASIVOS Y PYMES, los precios aplicables serán los publicados en la siguiente dirección a la fecha del registro: <https://edocpyme.com> y el cliente deberá pagar una suscripción anual que le permitirá, de acuerdo con el plan elegido, el uso de la plataforma y un volumen de facturas incluido. Este plan tendrá una duración de un año tras la fecha de activación. A su vez el cliente podrá adquirir las recargas que requiera desde la plataforma Web para adquirir nuevos paquetes de documentos, sin embargo, para hacer uso de estas recargas debe tener habilitada la suscripción anual.
- b. Para clientes CORPORATIVOS, los precios serán los acordados en la propuesta comercial aprobada.

La tarifa de los planes web serán ajustados anualmente a partir del 1º de enero de cada año de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC+3) puntos porcentuales establecido por el DANE para el año inmediatamente anterior. Sin embargo, EL CLIENTE acepta expresamente que GURUSOFT podrá modificar los precios y tarifas establecidas, sin previo aviso ni notificación directa al cliente, estos cambios no tendrán vigencia retroactiva. En caso de modificación de estas tarifas y precios establecidos para el servicio objeto del presente contrato, GURUSOFT publicará en su página web los nuevos precios y tarifas, manteniéndolos vigente y actualizada esta información, obligándose EL CLIENTE a consultar periódicamente la página web del producto EDOC PYME (<https://edocpyme.com>), para su respectivo conocimiento.

Dentro de la tarifa pactada con el CLIENTE se incluye el uso de un espacio de almacenamiento razonable para las operaciones e información contable y administrativa del mismo que se tasa en 1Gigabyte; sin embargo, en la medida que la información almacenada por el usuario supere este límite, GURUSOFT SA procederá a efectuar el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad del CLIENTE seguir las recomendaciones de uso de espacio que GURUSOFT hace a través de su página web [www.edocpyme.com](http://www.edocpyme.com) o comunicaciones que realice al CLIENTE para tal fin.

Es posible que de vez en cuando GURUSOFT ofrezca precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los términos de cada promoción, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. GURUSOFT se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.

Derecho de retracto; El usuario tendrá la facultad unilateral de ejercer el derecho a retractarse de la compra de los servicios prestados por GURUSOFT S. A. S, dentro de los 5 días siguientes, contados a partir de la celebración del contrato, para este caso la aceptación de los términos y condiciones, de acuerdo con lo consagrado en artículo 47 del Estatuto de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011). Luego de transcurrido este término no habrá lugar al retracto ni a la devolución de dineros.





**11. CONFIDENCIALIDAD**

Se considera como información confidencial aquella suministrada por LAS PARTES en el desarrollo del objeto de este contrato, aplicaciones, comandos, manuales, guías, documentación, presentaciones, datos de la actividad comercial de cada una de las partes y, en general, cualquier información a la que tengan acceso las partes de manera recíproca. En ese sentido, ninguna de las partes podrá entregar, prestar, reproducir, usar, ni exhibir dicha información que pertenezca a la otra parte, a ningún título, ni usarlo para fines distintos a los especificados en este contrato, sin que la parte reveladora autorice de manera expresa tales acciones. Las partes acuerdan la protección y salvaguarda de la otra parte de manera recíproca, incluyendo empleados de la compañía, asociados, directores, sociedades vinculadas, consultores, entre otros. El incumplimiento de las obligaciones consagradas en esta cláusula se considera como incumplimiento grave del contrato, pudiendo cualquiera de las partes terminar en forma anticipada el contrato celebrado, sin perjuicio de las reclamaciones a que tenga derecho el afectado.

**12. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las Partes declaran y aceptan que la propiedad intelectual y/o industrial y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al CLIENTE en virtud del presente contrato permanecerán como propiedad de GURUSOFT según sea el caso. EL CLIENTE no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto por la autorización que GURUSOFT le otorga con ocasión del presente Contrato. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de sus titulares, que no sean los establecidos aquí.

Se entiende que los derechos morales y patrimoniales de la plataforma de facturación electrónica EDOC están en cabeza de GURUSOFT S.A.S. Ninguno de los elementos contenidos en el presente contrato podrá nunca entenderse como una cesión total ni parcial sobre los derechos patrimoniales de EL PROVEEDOR sobre LA PLATAFORMA EDOC PYME. En ese sentido, EL CLIENTE se obliga a respetar estos derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad industrial de los que pueda ser titular GURUSOFT, lo que implica no usar indebidamente la marca, signos distintivos, invenciones, propios de LA PLATAFORMA EDOC PYME, ni cualquier otro derecho. El uso sobre los derechos de los cuales sea titular GURUSOFT debe limitarse exclusivamente a los que son autorizados por medio de la presente licencia y cualquier uso contrario se considerará una violación a los derechos de propiedad intelectual de GURUSOFT, lo que le dará la facultad de iniciar la defensa de sus derechos por cualquier medio legal e incluso la reclamación para que sea indemnizado en caso de existir algún perjuicio con la violación.

Ninguna persona diferente al personal de GURUSOFT, o expresamente autorizado por éste, podrá realizar modificaciones a LA PLATAFORMA EDOC PYME de facturación electrónica o cualquiera de sus componentes. Por esta razón, GURUSOFT no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas a su PLATAFORMA por personas ajenas a él o no autorizadas por él.

**13. VISIBILIDAD DE MARCA O LOGO.**

EL CLIENTE autoriza de manera expresa a GURUSOFT para que pueda incluir su marca o logo en material publicitario que contengan los servicios ofrecidos por GURUSOFT, y



solo cuando sea necesario o útil hacer visible la marca como referencia a CLIENTES que han utilizado o que utilizan los servicios informáticos de facturación electrónica. Se entiende que esta autorización se aplica únicamente para incluir la MARCA O LOGO en piezas publicitarias de GURUSOFT y en ofertas de servicios a potenciales clientes, por lo cual GURUSOFT no podrá en ningún caso hacer uso distinto al autorizado.

#### 14. CAUSALES DE TERMINACIÓN.

Se entenderá por justas causas para dar por terminado el contrato:

- a. Por incumplimiento de las obligaciones de las partes.
- b. Por mutuo acuerdo de las partes.
- c. Por la insolvencia de alguna de LAS PARTES.
- d. La iniciación del trámite de liquidación obligatoria, concordato o reestructuración de cualquiera de LAS PARTES.
- e. Violación a la confidencialidad de la información.
- f. Por terminación unilateral de una de las partes. Cualquiera de las Partes puede dar por terminado el presente Contrato, si la otra incumpliera gravemente con sus obligaciones.

#### 15. GARANTÍA DE BUEN FUNCIONAMIENTO.

GURUSOFT, garantiza el buen funcionamiento de LA PLATAFORMA EDOC PYME, lo que implica que el mismo de las respuestas esperadas bajo el funcionamiento indicado. La presente garantía no será aplicable en caso de existir fallas en el funcionamiento de LA PLATAFORMA EDOC PYME debido al mal uso que se haya hecho del mismo. La presente garantía tendrá una vigencia perpetua siempre que se encuentre activo y al día el servicio, contados a partir de la fecha de la iniciación del servicio de LA PLATAFORMA EDOC PYME.

En caso de que GURUSOFT no pueda temporalmente prestar los Servicios contemplados en el presente documento por motivo de la intervención de un evento constitutivo de caso fortuito, entendiéndose por caso fortuito todo evento imprevisible e irresistible ajeno a la esfera de actividad de la parte deudora incumplida, GURUSOFT notificará a EL CLIENTE el plazo de tiempo estimado de reanudación de los Servicios. Si las causas que impidieren la prestación de los Servicios persisten por más de 15 (quince) días naturales consecutivos, EL CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato.

#### 16. AUTORIZACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA.

Con el fin de garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con la Ley 962 de 2005 en concordancia con la ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014, la Resolución 0042 de 2020 y las normas que los modifiquen, adicione o sustituya, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN, con la firma del presente contrato, EL CLIENTE autoriza expresamente a GURUSOFT, como su proveedor tecnológico, para que incluya su firma digital o electrónica, como elemento tecnológico para el control fiscal, en todas las facturas electrónicas que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato, de acuerdo a lo consagrado en el artículo tercero (3ro), literal (d) del decreto 2242 del 2015. Si la DIAN modifica sus políticas y establece que la firma digital a utilizar en las facturas o documentos electrónicos que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato deba ser obligatoriamente la del CLIENTE, este deberá gestionar y adquirir su firma digital, en



caso de no tenerla, ante cualquiera de las entidades autorizadas para tal fin, y mantenerla vigente para que sea utilizada e incluida en las facturas electrónicas que se generen en virtud del presente acuerdo.

Cualquiera de las firmas digitales que se incluya en los documentos electrónicos, ya sea la del proveedor tecnológico o en su defecto la firma digital del Facturador, tendrán una misma finalidad, es decir, garantizar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos que emita el facturador en virtud del presente contrato, por lo cual GURUSOFT no podrá darle un uso diferente al aquí expuesto.

## 17. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

### 17.1 Compromiso del servicio

GURUSOFT se compromete a tener disponible los servicios un 99.6% del tiempo. La suspensión de los servicios que pueda presentarse a raíz de una ventana de mantenimiento o caída del proveedor de infraestructura en la nube no será tomada en cuenta como tiempo de no-disponibilidad de los servicios.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que el sistema este por fuera de línea debido a:

- a. Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación;
- b. Factores ajenos al control de GURUSOFT S.A.S. o sus asociados;
- c. Fallas en su hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones;
- d. Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio.
- e. Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.;
- f. Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por GURUSOFT S.A.S.;

Si por algún motivo GURUSOFT tiene que interrumpir los servicios por períodos más largos de lo que normalmente esperaría, GURUSOFT hará todos los esfuerzos razonables para publicar por adelantado o inmediatamente se presente la causa que nos obliga a la suspensión, con los detalles de dicha actividad en el sitio web.

## 18. SERVICIO Y SOPORTE AL CLIENTE

GURUSOFT cuenta con un Datacenter con robustas medidas de seguridad, accesibilidad y un sistema de monitoreo constante. El acceso a los servidores está configurado con altas medidas restrictivas y sólo al personal estrictamente autorizado para tal fin.

## 19. SOPORTE Y ASISTENCIA

GURUSOFT prestará al Cliente servicios de soporte técnico a través de los siguientes medios de comunicación disponibles:

- **Herramienta de Tickets:** La herramienta para la recepción de solicitudes podrá ser accedida desde el Portal web de EDOC PYME en el menú de Soporte > Déjanos tus comentarios.
- **Chat en línea:** Desde la plataforma Web de EDOC PYME, EL CLIENTE tiene a su disposición un Chat en Línea

## 20. ESQUEMAS DE SOPORTE Y HORARIOS DE ATENCIÓN



Para garantizar el óptimo funcionamiento de la Plataforma, se encuentra incluido en el Servicio de Soporte y Mantenimiento, destinado a proporcionar la asistencia necesaria para resolución de incidentes que se generen en la operación. Este servicio estaría disponible bajo la modalidad 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana). Cliente podrá efectuar solicitudes de servicios, realizar sugerencias, presentar quejas y/o reclamos y reportar no conformidades del producto.

Por cada evento de soporte técnico reportado por el Cliente, se levantará un caso de control, mismo que el Cliente deberá cerrar una vez que su asunto haya sido resuelto. Los esquemas de soporte y sus características se presentan a continuación:

Tabla 1 Esquema de Soporte

Esquema de Atención	Estándar 8x5 (8 horas al día x 5 días a la semana)
Horario de Atención	Lunes a viernes (excluyendo días Festivos) 8:00 – 17:00 horas.
Soporte Telefónico	No incluido
Condiciones del soporte	Incidencias recibidas al finalizar el horario de atención diario o semanal, serán gestionados en el siguiente día hábil y de conformidad con el orden de llegada de los mensajes y prioridad del caso.

## 21. TIEMPOS DE RESPUESTA

El Cliente, tendrá derecho a un Soporte con los siguientes tiempos de respuesta proyectados:

Tabla 2 Tiempos de respuesta por solicitud

Clasificación	Prioridad	Tiempo de Atención *	Tiempo de Resolución *
Reporte de un Problema	Urgente	4 hora	8 horas, o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.
	Alto	8 horas	16 horas, o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.
Pregunta o Solicitud	Medio y Bajo	16 horas	48 horas o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.

Los tiempos de respuesta no incluyen las horas en que se espera información o respuesta por parte de **EL CLIENTE**.

\* Horas hábiles para cuando se trabaja en el esquema de soporte 8x5.



## 22. CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

Las solicitudes se clasifican de acuerdo con la naturaleza que los origina, como sigue:

Tabla 3 Clasificación o tipo de solicitudes

Tipo de solicitud	Descripción
Pregunta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pregunta sobre alguna característica en el funcionamiento actual del sistema.</li> <li>Pregunta sobre la ley de facturación electrónica</li> </ul>
Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de alguna configuración especial que no puede ser realizada directamente por el cliente</li> <li>Solicitud de cambio, mejora o nueva característica en el funcionamiento actual del sistema. De acuerdo con la naturaleza y origen del cambio se maneja como caso de soporte o como un nuevo requerimiento de desarrollo</li> </ul>
Reportar un Problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Error que se está percibiendo en la ejecución del software y que impide su correcto funcionamiento.</li> <li>Falla o evento de no disponibilidad del sistema</li> </ul>

## 23. PRIORIDAD

De acuerdo con la categoría de prioridades definidas por GURUSOFT, a continuación, se describen las opciones disponibles:

Tabla 4 Clasificación de las prioridades

Prioridad	Descripción
Urgente	La plataforma no está operando. El comportamiento de esta de una u otra manera detiene la misión principal de la misma y no hay una solución alterna que aplicar. Entiéndase por solución alterna algún procedimiento de tipo manual o procedimental que permita continuar con la operación y no genera congestión
Alta	La plataforma se encuentra operacional, pero seriamente afectada. Es importante resolver a la mayor brevedad.
Media	Problema o pregunta, camino alterno aceptable. Es importante pero no necesariamente cubre una emergencia.
Baja	Requerimiento de información. Puede esperar a que se realicen las tareas de prioridad mayor.

## 24. ESCALAMIENTO

El escalamiento está diseñado principalmente para soportes que afectan directamente el producto e impiden el normal funcionamiento de la prestación del servicio. GURUSOFT cuenta con 3 niveles de Escalamiento de casos para dar solución al CLIENTE de acuerdo con lo establecido dentro de los tiempos de respuesta presentados para los distintos tipos de requerimientos del CLIENTE.



**25. VENTANAS DE MANTENIMIENTO**

GURUSOFT, en su continuo mejoramiento de productos y servicios, se reserva el derecho de abrir "ventanas de mantenimiento" que permitirán actualizar hardware o software que directa o indirectamente afectan la disponibilidad de prestación del servicio. Para éstas "ventanas de mantenimiento", GURUSOFT notificará a EL CLIENTE con aviso previo de al menos 1 día hábil de anticipación. Este mantenimiento será efectuado de lunes a domingo después de 6:00pm, o podrá programarse para un horario diferente siempre y cuando se logre obtener autorización del CLIENTE. Así mismo GURUSOFT tendrá derecho a realizar servicios de mantenimiento de emergencia o no programados, con aviso previo de al menos 3 horas de anticipación, mismos que serán efectuados en los días en que sean requeridos y siempre y cuando no puedan ser aplazados y ejecutados como mantenimientos programados.

La notificación del mantenimiento será proporcionada al Usuario autorizado por EL CLIENTE en el momento del registro a través de un método seleccionado acordado entre las partes (teléfono, email u otro). GURUSOFT debe gestionar para que la información sea recibida por el Usuario autorizado y el Usuario Autorizado está informado. GURUSOFT será liberado de sus obligaciones de contactar a EL CLIENTE si los datos de su contacto están desactualizados o son inexactos como consecuencia de una acción u omisión de EL CLIENTE.

**26. EXCLUSIONES O LIMITACIONES**

Además de todas aquellas otras circunstancias que se definen en el texto de este documento, sus adendas y modificaciones, GURUSOFT excluye del servicio o de sus responsabilidades lo siguiente:

- a. GURUSOFT no brinda servicios presenciales. Todos los servicios que se brindan son virtuales o remotos, a través de los distintos canales de comunicación que provee a LOS USUARIOS y de la conexión de internet con que cuenta EL CLIENTE.
- b. GURUSOFT no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto a los aplicativos EDOC PYME.
- c. GURUSOFT no proporciona servicios o asesoría contable, financiera, administrativa, legal, laboral, impositiva, u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos a través de un profesional competente, bajo la total y exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, ya que EL CLIENTE es el único responsable de cumplir con todas las leyes contables, impositivas y de otro tipo aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad de EL CLIENTE verificar los informes y procesos corridos a través del software o del servicio, para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorías. GURUSOFT no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.
- b. GURUSOFT S.A.S. se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o discontinuar productos o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida EL CLIENTE desiste de seguir usando el servicio, podrá manifestarlo así a GURUSOFT.
- c. En ningún caso GURUSOFT prestará o habilitará el servicio para EL CLIENTE que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del servicio. EL CLIENTE en consecuencia, acepta esta condición, y exonera a GURUSOFT en caso de



inconvenientes o afectaciones por esta causa.

- d. Las obligaciones que GURUSOFT adquiere con EL USUARIO serán siempre de medio y no de resultado. GURUSOFT no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera de sus funcionarios que garantice al CLIENTE un resultado específico a través del servicio a que hace referencia este documento.

GURUSOFT S.A.S. provee un servicio idóneo y de calidad, pero la responsabilidad con el ingreso, administración, interpretación o uso de la información es del CLIENTE, así como la administración de claves de usuarios, los sistemas operativos, la red, las aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con GURUSOFT, las bases de datos, el hardware, la conexión a internet y en general los equipos o software del CLIENTE. EL USUARIO dispone de herramientas y funcionalidades en El Software que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a GURUSOFT por el uso, el no uso, o el abuso que le den sus propios usuarios a aquellas o a la información almacenada en El Software. En algunos casos los usuarios deberán correr procesos paralelos, de verificación o complementarios en herramientas distintas al El Software para validar o incorporar el resultado en el mismo.

- e. GURUSOFT S.A.S. se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en contraindicación de lo estipulado en este documento, sus adendas o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de la plataforma o la información de los demás usuarios del sistema, y/o de terceros.
- f. GURUSOFT S.A.S. se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que se vean relacionados en lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SARLAFT o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de GURUSOFT cualquiera de estos reportes o situaciones puedan afectarla directa o indirectamente.

## 27. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD:

Usted acepta que GURUSOFT S.A.S. no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores u otros agentes nocivos que puedan afectar el servicio, pérdidas o interrupción de operaciones presentados en su empresa o en su sistema personal que pudieran causarse por el uso, abuso o incapacidad de uso de cualquiera de los servicios contratados, incluso si se hubiese notificado a GURUSOFT S.A.S. la posibilidad de dichos daños o pérdidas.

En caso de cualquier disputa relacionada con los Servicios adquiridos, el valor máximo que GURUSOFT S.A.S. reconocerá a usted, no podrá exceder el valor efectivamente pagado por usted en el último año por los mismos servicios. GURUSOFT S.A.S. ofrece unos niveles de servicio diseñados para satisfacer las expectativas de un servicio idóneo y ha diseñado todas sus operaciones con la tecnología, siguiendo los procesos y empleando el personal adecuado para su correcto funcionamiento. Sin embargo, GURUSOFT S.A.S. no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del servicio, que el sistema estará totalmente libre de virus o posibles ataques de seguridad, ni tampoco por fallas en telecomunicaciones, internet, comunicaciones electrónicas, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, virus, spyware; entre otras afectaciones, porque el funcionamiento y la disponibilidad de los



sistemas utilizados para acceder al software o al servicio, pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los productos o servicios, tampoco garantiza que el aplicativo o el servicio esta ciento por ciento libre de errores, lo que obliga a los usuarios a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo pueda afectar o poner en peligro la continuidad del servicio, y deben contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que además prevengan riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

También, es responsabilidad del CLIENTE validar la información y el resultado de las operaciones e informes, mediante la verificación de soportes, las auditorías periódicas y/o cruces de información que minimicen cualquier error del sistema y/o del USUARIO.

El servicio será ofrecido de conformidad con las posibilidades que ofrecen los aplicativos, según sea el caso, aplicativos genéricos que declara conocer y aceptar en toda su integridad el CLIENTE.

## 28. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 de la República de Colombia, la presente política de protección de datos personales y privacidad regula la recolección, almacenamiento, tratamiento, protección y administración de los datos que GURUSOFT S.A.S., NIT 901014886-8, (en adelante "GURUSOFT"), obtenga de sus clientes, proveedores, empleados y demás interesados, por diferentes medios, tales el contacto personal o telefónico, vía correo electrónico, los sitios web de la compañía y otros medios habilitados para tal propósito. GURUSOFT se reserva el derecho a modificar la política de protección de datos personales y privacidad, con el fin de adecuarla a cambios en la legislación y jurisprudencias, y adaptarla a prácticas de industria. En ese evento, anunciará en su página web, o por otros medios adecuados, la introducción de tales cambios con la debida anticipación.

La información que libre y voluntariamente los clientes, proveedores, empleados e interesados suministren a GURUSOFT por cualquier medio, es introducida en nuestras bases de datos, de las cuales GURUSOFT es responsable y titular. GURUSOFT trata los datos personales de forma adecuada y segura, cumpliendo todos los requisitos de ley y siguiendo todos los parámetros de la norma ISO 27001, Seguridad de la Información. La información recopilada sobre clientes, proveedores e interesados se utiliza, bajo autorización expresa de estos y con los propósitos y finalidad contenidos y acordados por las partes y que reposan en el presente documento.

Los datos personales que GURUSOFT recolectan de sus empleados, proveedores, clientes e interesados tienen que ver con:

**Interesados en relaciones comerciales.** Personas que por su propia voluntad nos contactan a través de nuestros sitios web, correo electrónico, llamadas telefónicas u otros medios, con el fin de solicitar información acerca de nuestros productos o servicios, evaluar posibilidades de alianzas comerciales, proveerle a GURUSOFT sus productos y servicios y, en fin, evaluar la posibilidad de desarrollar algún tipo de relación con la compañía. En estos casos la información que se solicita es de carácter básico, tal la relacionada con la identificación de la persona y compañía a la que pertenece, cargo, correo electrónico, teléfono, ciudad y asunto. En ocasiones, al ser contactados a través de nuestro sitio web, nuestros servidores obtienen, para propósitos estadísticos, datos en relación con el sistema operativo que utiliza la persona que nos contacta, la versión y el tipo de browser y la dirección IP.





**Ciente, proveedores y otros.** Cuando se establece un vínculo comercial definitivo, GURUSOFT recolecta la información necesaria para gestionar de manera adecuada la relación, de acuerdo con los parámetros en esta política establecidos y cumpliendo todos los requisitos de ley.

**Interesados en vincularse laboralmente a GURUSOFT.** Personas que por su propia voluntad envían su Hoja de Vida a la compañía, con el objeto de ser tenidas en cuenta en los procesos de selección. La información suministrada solo la utilizan quienes tengan que ver en los procesos de selección, reclutamiento y contratación.

**Empleados.** La información sobre los empleados es estrictamente confidencial y se ajusta a los requisitos de la ley colombiana y a la finalidad dispuesta en el presente acuerdo. Solo pueden utilizarla quienes, en razón de su cargo, tengan que ver con la gestión de la relación laboral.

GURUSOFT espera que la información que le sea suministrada sea veraz. No acepta ni trata información y datos provenientes de menores de 14 años que no hayan sido recabados con el consentimiento de los padres o representantes legales.

GURUSOFT no hace pública la información personal de los clientes, proveedores, empleados e interesados, quienes al aceptar esta política reconocen que suministran la información de manera voluntaria, y autorizan que sea utilizada en los términos aquí contenidos. Usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho de solicitar expresamente, en cualquier momento, su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Para el propósito, debe enviar una solicitud al correo [habeasdata.co@guru-soft.com](mailto:habeasdata.co@guru-soft.com) en respuesta le enviaremos el formato requerido para realizar dicha actualización.

Si tiene dudas o inquietudes acerca de esta política, por favor envíe un correo electrónico a, [legal.co@guru-soft.com](mailto:legal.co@guru-soft.com) contáctenos directamente en nuestras oficinas en Colombia.

## 29. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Cientes de eDoc pyme

