

Términos y condiciones computación en la nube bajo la modalidad de software como servicio (SaaS) de "BIG S.A.S"

Lea estos términos de servicio con cuidado ya que forman un contrato entre **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y **EL PROVEEDOR DE NUBE** BIG S.A.S; rigen el uso y acceso a los Software como Servicio (SaaS) a todos los tipos de usuarios. En caso de conflicto entre estos términos de servicio y nuestro aviso de privacidad, prevalecerán estos términos de servicio. Al acceder a utilizar nuestros servicios o autorizar o permitir que cualquier usuario acceda o use los servicios, usted acepta estar sujeto a estos términos. Si está celebrando estos términos en nombre de una compañía, organización u otra entidad legal (una "entidad"), está aceptando estos términos para esa entidad y nos está manifestando que tiene la autoridad para obligar a dicha entidad y sus afiliadas cumplir estos términos, en cuyo caso los términos "usted", "su" o los términos en mayúscula relacionados que se usan en este documento se referirán a dicha entidad y sus afiliados. Si no tiene dicha autoridad, o si no está de acuerdo con estos términos, no debe aceptar estos términos y no puede acceder ni utilizar los servicios.

1. Definiciones

Servicios en la nube: servicios de BIG S.A.S prestados a través de una red a los cuales puedes acceder de manera remota desde cualquier dispositivo con acceso a internet. El término "servicios en la nube" no incluye servicios profesionales.

Portal Cloud BIG S.A.S: portal web de acceso para el registro de los casos de soporte. Aplica se ha adquirido este servicio.

Administrador del servicio: persona(s) autorizada(s) por el cliente para la administración del servicio.

Nombre de dominio: nombre que a solicitud del cliente será registrado por la compañía para ser usado como parte tanto de la dirección de acceso a nuestros servicios.

Transferencia de información: capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del cliente.

Consumidor de la Nube: Persona o entidad que a través de una relación comercial usa los servicios de un proveedor de nube

Proveedor de nube: Persona o entidad responsable de poner a disposición un servicio a las partes interesadas y que gestiona la infraestructura informática necesaria para proporcionar los servicios, ejecuta el software en la nube que proporciona los servicios y entrega los servicios en la nube a los consumidores de nube a través del acceso a la red.

Usuario: significa cualquier persona autorizada por el consumidor de nube, con una cuenta y contraseña registrada que le permita el acceso al servicio.

Api: hace referencia a las interfaces de programación de aplicaciones desarrolladas, habilitadas o autorizadas por nosotros que permiten a un usuario acceder a ciertas funcionalidades proporcionadas por el / los servicio (s).

Políticas de api: significa las políticas publicadas en los sitios web (como se especifica a continuación) que rigen el uso de las api dispuestas por BIG S.A.S, tal como se actualizan ocasionalmente.

2. Uso de nuestro Software como Servicio (SaaS):

Sujeto al cumplimiento de los términos y únicamente durante el plazo de suscripción adquirida, el presente contrato también puede referenciarse para cualquier compra que incremente la cantidad de los servicios originales ordenados (por ejemplo, usuarios adicionales), para cualesquiera opciones de servicios ofrecidas por BIG S.A.S respecto de los servicios originales objeto ordenados, y para cualquier renovación o auto renovación del período de servicios de la orden original y uso de nuestras api: cuando corresponda, nuestras api deben usarse de acuerdo con las políticas de condiciones de uso api que implementamos a este respecto. Los servicios en virtud del presente contrato serán prestados durante el período de servicios adquiridos o en salvo suspensión o terminación anticipada de conformidad

Los servicios en la nube cuentan con renovación automática para períodos de servicios adicionales salvo que (i) usted notifique a BIG S.A.S por escrito, al menos noventa (90) días antes de la finalización del período de servicios respectivo, su intención de no renovar dichos servicios en la nube, u (ii) BIG S.A.S le notifique a usted por escrito, al menos treinta (30) días antes de la finalización del período de servicios respectivo, su intención de no renovar dichos servicios en la nube.

Una vez finalizados los servicios, usted ya no dispondrá de derechos de acceso a los servicios o uso de estos, no obstante, lo anterior, y si usted así lo solicita, deberá informar la necesidad de recuperación de su contenido (Valor Adicional) con un plazo máximo de 60 días, y salvo por lo exigido por la ley aplicable; En caso de cumplirse este periodo de 60 días sin recibir notificación alguna por usted, BIG S.A.S eliminará o de otro modo tornará inaccesible su contenido y sus aplicaciones que permanezcan en el entorno de servicios.

3. Obligaciones del CONSUMIDOR DE NUBE y sus Usuarios

3.1. Obligaciones generales para el uso del Software como servicio (SaaS)

- 3.1.1. Llevar a cabo la implementación autónoma (Si aplica) del(los) software(s) como servicio(s) por medio de la revisión de las instrucciones contenidas en el material audiovisual puesto a disposición por BIG S.A.S en nuestros portales www.helppeoplecloud.com y/o knowi.helppeoplecloud.com.
- 3.1.2. Para la implementación asistida (Si aplica) por BIG S.A.S **EL CONSUMIDOR DE NUBE** tiene la obligación de designar de manera permanente a los representantes de sus áreas, departamentos, procesos o cualquier persona que contenga la información necesaria para la implementación del software como servicio (SaaS) de BIG S.A.S. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** solamente tendrá acceso a la cantidad limitada de cambios en la información de la implementación de acuerdo con las designaciones propias adquiridas en la factura y/o cotización entregada por BIG S.A.S.
- 3.1.3. Pagar el precio pactado con BIG S.A.S por la **derecho de acceso de uso** adquirida para hacer uso del software como servicio (SaaS), así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente Contrato o de requerimientos de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o sus Usuarios a BIG S.A.S. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando los Software como Servicio (SaaS), ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en su uso real; tampoco podrán excusarse cuando hayan incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación de los Software como Servicio (SaaS), pues esta depende del mismo **EL CONSUMIDOR DE NUBE** (Si aplica). Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de BIG S.A.S.
- 3.1.4. Entregar información adecuada y veraz en el momento de la compra, acceso y uso de los Software como Servicio (SaaS), mantenerla actualizada, reportando las modificaciones cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial, entendiendo que no será de cumplimiento para BIG S.A.S. realizar cambios que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** desee realizar.
- 3.1.5. Mantener un comportamiento y trato respetuoso y digno con los colaboradores o cualquier tercero vinculado a BIG S.A.S.
- 3.1.6. Abstenerse de vender, revender o arrendar los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S, ya que son para uso exclusivamente de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y de sus Usuarios autorizados.
- 3.1.7. Poseer los dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a Internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por BIG S.A.S, en la página web www.helppeoplecloud.com). Estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.
- 3.1.8. No infringir los derechos de propiedad intelectual de BIG S.A.S sobre sus marcas, lemas comerciales, derechos de autor, entre otros. En este orden de ideas, no se podrá, a título enunciativo, más no limitativo: (i) Intentar socavar la seguridad o la integridad de los sistemas o redes informáticas de BIG S.A.S o, cuando los Servicios estén alojados por un tercero, los sistemas informáticos y las redes de terceros; (ii) Utilizar los Servicios de manera que pueda afectar la funcionalidad de los mismos o el Sitio Web u otros sistemas utilizados para prestar los Software como Servicio (SaaS), o afectar la capacidad de cualquier otro **EL CONSUMIDOR DE NUBE** para utilizar los Software como Servicio (SaaS); (iii) Intentar obtener acceso no autorizado al material que no sea el que le ha dado permiso expreso para acceder o

al sistema informático en el que se alojan los Software como Servicio (SaaS); (iv) Transmitir o ingresar al sitio web archivos que puedan dañar los dispositivos informáticos o software de otra persona, contenido o material o Datos en violación de cualquier ley (incluidos datos u otro material protegido por habeas data, derechos de autor o secretos comerciales) que no tiene el derecho de usar); (v) Intentar modificar, copiar, adaptar, reproducir, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a los Software como Servicio (SaaS) informáticos utilizados para prestar los Servicios u operar el Sitio web, salvo que sea estrictamente necesario para utilizar cualquiera de ellos para el funcionamiento normal; o (vi) Modificar y/o alterar el material de capacitación suministrado por BIG S.A.S.

- 3.1.9. Asegurarse de haber leído, comprendido y aceptado los términos más recientes disponibles en el sitio web. En caso de que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no los acepte o los rechace expresamente, no estará obligado a contratar la nueva vigencia del servicio, pero BIG S.A.S tampoco estará obligado a prestar los servicios contratados, ni a prestar servicio alguno y la garantía solo se mantendrá vigente hasta el vencimiento del último periodo renovado.
- 3.1.10. Abstenerse de usar el Software para actividades que tengan que ver con la explotación sexual, pornografía, proxenetismo, turismo sexual y demás formas de abuso sexual, imágenes o videos con menores de edad, material que haga apología a la violencia, proselitismo armado o actividades de personas o grupos al margen de la ley o que atenten contra los usos honestos.

3.2. **Obligaciones de EL CONSUMIDOR DE NUBE en materia de seguridad:**

- 3.2.1. Elegir claves de acceso a los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S que cumplan con los requerimientos mínimos de seguridad de BIG S.A.S. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** debe garantizar la confidencialidad de las claves de acceso a los Software como Servicio (SaaS) contratados y será el único responsable por todas las actividades que se realicen en su cuenta; En caso de que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** realice la autenticación por medio del SSO de Microsoft, será el mismo **EL CONSUMIDOR DE NUBE** quien será el único responsable de mantener la seguridad de las claves de acceso de sus usuarios. BIG S.A.S solamente actúa como un intermediario en la autenticación en el SSO de Microsoft, por lo que no salvaguarda claves de acceso en ningún momento.
- 3.2.2. Habilitar en los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S el mecanismo de doble factor de autenticación cuando esté disponible, con el fin de minimizar riesgos vinculados a potenciales incidentes de seguridad.
- 3.2.3. Tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los correos electrónicos, número de celular, número de WhatsApp y demás mecanismos utilizados para ingresar a los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S. Es responsabilidad de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** notificar a BIG S.A.S de forma inmediata cuando se presenten incidentes de seguridad (ej. acceso no autorizado a correo electrónico, hackeo, robo de celular) que puedan llegar a habilitar a un tercero no autorizado el ingreso a los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S.
- 3.2.4. Abstenerse de hacer uso simultaneo de un mismo usuario en diferentes equipos. El Usuario manifiesta que conoce y acepta que BIG S.A.S discrecionalmente ejecutará un control de inicio de sesiones en Software como Servicio (SaaS) con el fin de garantizar el cumplimiento de esta obligación.
- 3.2.5. Impedir el uso de los Software como Servicio (SaaS) a personas no autorizadas distintas de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios (salvo que se trate de Usuarios Invitados).

3.3. **Obligaciones de EL CONSUMIDOR DE NUBE sobre la información almacenada**

- 3.3.1. Contar con copias de seguridad que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información almacenada en los Software como Servicio (SaaS) contratados con BIG S.A.S.
- 3.3.2. Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de BIG S.A.S.
- 3.3.3. Verificar los informes y procesos corridos a través de los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S periódicamente para validar y salvaguardar la información, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorias.
- 3.3.4. Realizar a su exclusivo cargo y responsabilidad las verificaciones y/o pruebas necesarias para determinar si el resultado de los procesos corridos a través de los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S se adecua a sus requerimientos.
- 3.3.5. Abstenerse entregar o ingresar información que corresponda a terceros o información inadecuada que pueda llegar a afectar las disposiciones sobre datos personales, derechos de autor o de terceros, marcas u otros derechos de propiedad intelectual, o convenios de confidencialidad, sin consentimiento expreso del titular.

- 3.3.6. Contar con mecanismos de protección, detección de virus e información no deseada, ya que BIG S.A.S no responde por daños o perjuicios ocasionados por, sin limitarse a, pérdida o robo de datos, acciones de hackers, programa maligno, virus, spyware u otros.
- 3.3.7. Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.
- 3.3.8. En caso de que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o sus Usuarios no den cumplimiento a las obligaciones del presente Acuerdo, BIG S.A.S podrá decidir unilateralmente la terminación del servicio de manera permanente. En caso de terminación por cualquier causa, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** dispondrá de un término de 30 días a partir de la terminación del servicio para descargar la información ingresada en los Software como Servicio (SaaS). Posteriormente a este término, BIG S.A.S no está obligado a almacenar copias de seguridad de la información.

4. Obligaciones de BIG S.A.S.

- 4.1. Habilitar los Software como Servicio (SaaS) contratado por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** de acuerdo con la **derecho de acceso de uso** adquirida, con los accesos y características expresamente facturadas y canceladas al momento de la adquisición de los servicio y/o productos.
- 4.2. Mantener el acceso al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y a sus Usuarios a las guías o videos de implementación del Software a través de los portales www.helppeoplecloud.com y knowi.helppeoplecloud.com.
- 4.3. Brindar garantía sobre los Software como Servicio (SaaS) en los términos y condiciones que se expresan en este documento.
- 4.4. Hacer permanentemente monitoreo en la red, sistemas y elementos de comunicación y trabajo de los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S, para efectos del servicio, de la medición de la usabilidad de este y/o con fines estadísticos o para efectos internos
- 4.5. Recibir las experiencias con los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S, comentarios, sugerencias o ideas o mejoras de uno y otro que le envíen los Usuarios, aunque BIG S.A.S no está obligado a aceptarlos o incluirlos en los Software como Servicio (SaaS). No obstante, BIG S.A.S se reserva el derecho de usar libremente, de cualquier manera, incluso en futuras modificaciones de los Software como Servicio (SaaS), publicidad o materiales de marketing, las experiencias de los Usuarios con los Software como Servicio (SaaS), los comentarios, sugerencias e ideas que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** proporcione en desarrollo o con ocasión del uso o funcionalidad objeto del servicio, sin reconocer derecho, compensación o propiedad alguna al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** que los envía sobre unos y otra. Si **EL CONSUMIDOR DE NUBE** envía dichos comentarios, sugerencias o ideas a BIG S.A.S, se entiende que con ello otorga un permiso ilimitado a BIG S.A.S para usarlos, y renuncia a cualquier derecho derivado de los mismos.
- 4.6. Brindar al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** activo y a paz y salvo servicios de soporte, mantenimiento y garantía de manera virtual sobre los Software como Servicio (SaaS).

5. Exclusiones o Limitaciones

BIG S.A.S excluye de los Software como Servicio (SaaS) y de sus responsabilidades lo siguiente:

- 5.1. BIG S.A.S no suministra servicios de soporte o mantenimiento presencial. Todos los servicios se prestan de forma son virtual o remota, a través de los distintos canales de comunicación que provee a **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y Usuarios, los cuales dependen de la conexión de internet.
- 5.2. BIG S.A.S no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o Software como Servicio (SaaS) distintos a los contenidos en las **derecho de acceso de usos** obtenidas con BIG S.A.S.
- 5.3. BIG S.A.S no proporciona servicios o asesoría contable, financiera, administrativa, legal, laboral, impositiva, u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** a través de un profesional competente, bajo su total y exclusiva responsabilidad, ya que son los únicos responsables de cumplir con todas las leyes contables, impositivas y de otro tipo aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad de **EL CONSUMIDOR DE**

- NUBE** y sus Usuarios verificar los informes y procesos corridos a través del Software como Servicio (SaaS), para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorías.
- 5.4. BIG S.A.S no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.
 - 5.5. BIG 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 CONSUMIDOR DE NUBE** desiste de seguir usando el Servicio, podrá manifestarlo así a BIG S.A.S.
 - 5.6. En ningún caso BIG S.A.S prestará o habilitará o mantendrá activo el Servicio para **EL CONSUMIDOR DE NUBE** que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del Servicio. **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, en consecuencia, acepta esta condición, y exime a BIG S.A.S de cualquier responsabilidad directa y/o indirecta derivada de los inconvenientes o afectaciones causados por la no prestación, inhabilitación o inactivación del Servicio por falta de pago
 - 5.7. Las obligaciones que BIG S.A.S adquiere con **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuario serán siempre de medio y no de resultado. BIG S.A.S no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera de sus funcionarios que garantice un resultado específico a través del Servicio a que hace referencia este documento.
 - 5.8. BIG S.A.S provee un servicio idóneo y de calidad, pero **EL CONSUMIDOR DE NUBE** es responsable por el ingreso, administración, interpretación y/o uso de la información es de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, así como la administración de claves de Usuarios, los sistemas operativos, la red, las aplicaciones o los Software como Servicio (SaaS) desarrollados por terceros que puedan interactuar o no con BIG S.A.S, las bases de datos, el hardware, la conexión a internet y en general los equipos o Software como Servicio (SaaS) de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.
 - 5.9. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** dispone de herramientas y funcionalidades en el Software como Servicio (SaaS) que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a BIG S.A.S por el uso, el no uso, o el abuso que le den sus propios Usuarios a aquellas o a la información almacenada en los Software como Servicio (SaaS). En algunos casos los Usuarios deberán correr procesos paralelos, de verificación o complementarios en herramientas distintas a los Software como Servicio (SaaS) para validar o incorporar el resultado en el mismo.
 - 5.10. BIG 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.
 - 5.11. BIG 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 BIG S.A.S cualquiera de estos reportes o situaciones pueda afectarla directa o indirectamente.
 - 5.12. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios aceptan que sus sistemas de información, hardware, Software como Servicio (SaaS), aplicaciones e infraestructura tecnológica pueden llegar a ser objeto de cualquier tipo de ataque informático por parte de terceros. En estos casos, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** será el único responsable por cualquier daño o perjuicio que se pueda derivar de dicha situación.
 - 5.13. BIG S.A.S no será responsable por daños o perjuicios producto de ataques informáticos por parte de terceros sobre el Software como Servicio (SaaS), sistemas de información, aplicaciones e infraestructura tecnológica de BIG S.A.S. No obstante, BIG S.A.S se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia.

6. Tarifas y Cargos

- 6.1. Los Servicios de BIG S.A.S son ofrecidos en diferentes planes, **derecho de acceso de usos** o modalidades, los cuales determinan la cantidad de Software como Servicio (SaaS) con los que podrá contar **EL CONSUMIDOR DE NUBE**. El precio del Servicio y la forma de pago se determinan en la factura de venta que emitirá y enviará BIG S.A.S al **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.
- 6.2. La factura electrónica de venta emitida por BIG S.A.S se entenderá aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta, o si no es devuelta u objetada dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su recibo. La factura reflejará los Software como Servicio (SaaS) adquiridos por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, de manera que, al existir un error entre los Software como Servicio (SaaS) habilitados y la factura de venta, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura correspondiente.

- 6.3. Los Servicios deberán ser pagados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** de contado, no obstante, en caso de que las Partes acuerden que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** cancelará el valor del Servicio mediante sistema de “pagos recurrentes”, la facturación se hará por periodos anticipados y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada.
- 6.4. En cualquier caso, si **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no realiza el pago dentro de la oportunidad pactada o incumple cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, BIG S.A.S suspenderá el servicio y **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no podrá hacer uso de los Software como Servicio (SaaS) hasta que se ponga nuevamente al día con el pago. En estos casos, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** podrá acceder a los Software como Servicio (SaaS) únicamente para consultar y/o descargar la información ingresada dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la suspensión, pasado dicho término BIG S.A.S eliminará la información contenida en los Software como Servicio (SaaS). Las suscripciones deben ser pagadas a través de los medios electrónicos habilitados por BIG S.A.S para tal fin, de acuerdo con el plan y el periodo seleccionado.
- 6.5. Las tarifas se basan en los Software como Servicio (SaaS) adquiridos por la disponibilidad de estos y el tiempo contratado y no en su uso real, BIG S.A.S no proporcionará ningún reembolso por el período que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no haya usado los Software como Servicio (SaaS) ni por el periodo restante por una suscripción prepaga, en caso de que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no desee seguir usando los Software como Servicio (SaaS). De todos modos, las obligaciones de pago por el periodo contratado son no revocables unilateralmente por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y las tarifas abonadas no son reembolsables. Después de efectuada la compra inicial de los Software como Servicio (SaaS), BIG S.A.S continuará facturándole la suscripción según la periodicidad elegida por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se cancele este servicio de acuerdo con este documento.
- 6.6. Todas las facturas de BIG S.A.S se le enviarán al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o al contacto de facturación cuyos detalles se proporcionen. El pago de todos los montos especificados en la factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado. Los pagos se realizarán a través del botón de pagos dispuesto en la factura, o medios electrónicos, no se contemplan pagos en efectivo o consignaciones bancarias.
- 6.7. En caso de mora **EL CONSUMIDOR DE NUBE** reconocerá y pagará a BIG S.A.S el máximo interés moratorio admitido de acuerdo con el artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero BIG S.A.S podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas maneras, la mora implica la suspensión de todo servicio y eliminación de la información almacenada en los Software como Servicio (SaaS) pasados 30 días desde la fecha de suspensión.
- 6.8. Dentro de la tarifa pactada con **EL CONSUMIDOR DE NUBE** se incluye el uso de un espacio de almacenamiento razonable para las actividades propias de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** las cuales se indican en el tipo de **derecho de acceso de uso**, contrato y/o cotización; sin embargo, en la medida que la información almacenada por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** supere este límite, BIG S.A.S procederá a efectuar el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** seguir las recomendaciones de uso de espacio que BIG S.A.S hace a través de su Sitio Web o comunicaciones que realice al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** para tal fin.
- 6.9. Es posible que de vez en cuando BIG S.A.S 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 publicados en el Sitio Web, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. BIG S.A.S 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.
- 6.10. En el caso que BIG S.A.S defina un servicio y/o producto no facturable, por ejemplo dependiendo el tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a BIG S.A.S ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual BIG S.A.S notificará al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** las nuevas condiciones que se definan, directamente o a través del Sitio Web o medios electrónicos, y las mismas empezarán a regir en la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose de algún servicio sin contraprestación económica alguna, BIG S.A.S se reserva el derecho a eliminar **EL CONSUMIDOR DE NUBE** si observa que después de tres (3) meses, no está haciendo uso del Servicio. En este caso, la información ingresada por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios también puede ser eliminada por BIG S.A.S.
- 6.11. BIG S.A.S se reserva el derecho de cambiar las tarifas, planes, **derecho de acceso de usos** y periodos de cobro publicados en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva

7. Activación, renovación, suspensión y conversión del servicio

7.1. Activación

Los Software como Servicio (SaaS), aun en el evento de que la forma de pago se pacte mediante modalidad de pago recurrente, tendrán una vigencia específica contada a partir de la activación de los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S adquiridos por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, a menos que se disponga lo contrario en la factura de venta.

Una vez sea verificado el pago exitoso de la factura de venta, BIG S.A.S habilitará los Software como Servicio (SaaS). Si BIG S.A.S no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación, usted no dispondrá del acceso a los Software como Servicio (SaaS) contratados. Es decir, en caso de que no se paguen o no se renueven los Software como Servicio (SaaS), se procederá a inhabilitar los accesos. En estos casos, BIG S.A.S no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada o almacenada por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos provisionados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y cualquier información allí almacenada pasados treinta (30) días calendario después de la fecha de suspensión, sin responsabilidad alguna de BIG S.A.S, situación que expresamente declara entender y aceptar **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, liberando a BIG S.A.S de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho.

7.2. Renovación

Al vencimiento del término pactado, el Contrato se renovará de manera automática, salvo manifestación expresa y por escrito de alguna de las partes. La renovación del Contrato se hará por periodos sucesivos e iguales al pactado inicialmente, con un incremento sobre el valor de los Software como Servicio (SaaS) para **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, de acuerdo con % definido por BIG S.A.S el plan seleccionado o las funcionalidades adicionales con que cuente para este momento.

La renovación de este Contrato se cobrará por periodo anticipado, en un solo contado y su vigencia no se corre en el caso que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no use el Servicio, tampoco por cambio de factura o suspensión de servicio por mora en el pago.

BIG S.A.S se reserva el derecho de no renovar los Servicios al vencimiento del periodo contratado, o de modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o discontinuar productos, funcionalidades o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna.

Si por la modificación introducida **EL CONSUMIDOR DE NUBE** desiste de seguir usando el Servicio, podrá manifestarlo así a BIG S.A.S.

En caso de no renovación o que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** desee cancelar definitivamente un servicio y desee una copia de la información almacenada, este tendrá hasta treinta (30) días, contados a partir del día de la no renovación o cancelación, para exportar su información en archivos planos y, en caso de que no pueda acceder a los Software como Servicio (SaaS) dentro del término referido, podrá solicitar a BIG S.A.S que le habilite provisionalmente el acceso solo para exportar su información, sin responsabilidad o intervención de BIG S.A.S.

La falta de renovación del presente Contrato libera a BIG S.A.S de toda obligación de prestar los Software como Servicio (SaaS), almacenar cualquier tipo de información, así como de la garantía sobre los Software como Servicio (SaaS).

7.3. Suspensión

Si BIG S.A.S no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no dispondrá del acceso a los Software como Servicio (SaaS) contratados. Es decir, en caso de que no se pague o no se renueve el contrato pactado se procederá a inhabilitar los Software como Servicio (SaaS).

En estos casos, BIG S.A.S no está obligado a mantener la información registrada por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos provisionados y cualquier información allí almacenada 30

días calendario de inactividad por no pago o no renovación, situación que expresamente declara entender y aceptar **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, liberando a BIG S.A.S de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho.

7.4. Conversión

Se entiende por conversión el cambio de plan o **derecho de acceso de uso** a uno de mayor o menor categoría, en relación con la cantidad de funcionalidades disponibles en los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** acepta que con la solicitud de conversión del plan o **derecho de acceso de uso** se realizarán los siguientes cambios:

- 7.4.1. Conversión a un plan o **derecho de acceso de uso** de menor categoría: Automáticamente se habilitarán los Software como Servicio (SaaS) del nuevo plan o **derecho de acceso de uso** adquirida, manteniendo la información de cada funcionalidad y/o servicios de BIG S.A.S. En caso que la información contenida contenga un tamaño de almacenamiento mayor al contratado en el plan o **derecho de acceso de uso**, será **EL CONSUMIDOR DE NUBE** quien deberá realizar la extracción de la información en archivos planos por medio de los informes disponibles por BIG S.A.S en sus Software como Servicio (SaaS); Esta información estará disponible de manera completa por treinta (30) días hábiles, posterior a este tiempo BIG S.A.S realizará las labores de limitación de Software como Servicio (SaaS) de acuerdo al nuevo plan o **derecho de acceso de uso**. Estas labores podrán desencadenar pérdida de información de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y los usuarios, al ser responsabilidad expresa de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** la información de la operación contenida en los Software como Servicio (SaaS), se exime de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este o cualquier otro hecho a BIG S.A.S. En todo caso **EL CONSUMIDOR DE NUBE** podrá optar por adquirir adicionales de almacenamiento que serán habilitados en los Software como Servicio (SaaS) automáticamente al confirmar el pago de la adquisición.
- 7.4.2. Conversión a un derecho de acceso a uso de mayor categoría: Automáticamente se habilitarán los Software como Servicio (SaaS) del nuevo derecho de acceso a uso adquirido, manteniendo la información de cada funcionalidad y/o servicios de BIG S.A.S. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** reconoce y acepta que el cambio puede implicar que funciones disponibles en un derecho de acceso a uso no estén disponibles en otro y/o que se requiera del traslado manual de toda o parte de la información, responsabilidad expresa de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** eximiendo de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este o cualquier otro hecho a BIG S.A.S.

8. Uso las marcas de BIG S.A.S y de terceros

- 8.1. El uso de logos, nombres comerciales y marcas de BIG S.A.S o de terceros, involucradas con el uso de los Software como Servicio (SaaS) a los portales de BIG S.A.S queda totalmente restringido. Ni **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, sus Usuarios o terceros podrán hacer uso de logos, nombres comerciales o marcas sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas.
- 8.2. BIG S.A.S puede enviar información a **EL CONSUMIDOR DE NUBE** sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través de los productos y/o servicios, también puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si **EL CONSUMIDOR DE NUBE** decide utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, es el único responsable de su selección, revisión de términos de productos por separado, términos del sitio web y políticas de privacidad. BIG S.A.S no respalda ni es responsable de productos o servicios de terceros.

9. Versiones de prueba, demos y obsequios

- 9.1. Por regla general, los Software como Servicio (SaaS) de BIG S.A.S no se entregan en versión de prueba o sin contraprestación económica alguna. No obstante, si BIG S.A.S permite que un **EL CONSUMIDOR DE NUBE** adquiera el Servicio y/o productos en versión de prueba o demo, sin contraprestación económica, esta condición será por una sola vez, por el tiempo expresamente acordado y en defecto de acuerdo, por un periodo no mayor a treinta (30) días calendario, al final de los cuales, si **EL CONSUMIDOR DE NUBE** sigue haciendo uso del Servicio, este le será facturado y aplicarán las demás condiciones de este documento.
- 9.2. En este caso, las versiones de prueba, demo o gratuitas en ningún momento están diseñadas para ser servicios de misión crítica y soportar procesos del negocio de su organización. Tanto los servicios definidos como pruebas o demo y aquellos

gratuitos no poseen ningún tipo de nivel de servicio en el soporte; sin embargo, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** podrá escalar incidentes mediante el medio virtual que defina BIG S.A.S, según se describe en la cotización o en la página de soporte.

- 9.3. BIG S.A.S se reserva el derecho de discontinuar sin previo aviso cualquiera de los servicios gratuitos, de prueba o demo en el sistema o de cambiar las condiciones de estos, o de exigir contraprestación económica en cualquier momento. Cualquier dato que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** ingrese en el Software y cualquier personalización efectuada a los servicios por o para usted durante el período de prueba, demo o gratuito, se perderán permanentemente, a menos que adquiera (a más tardar dentro del periodo acordado sin exceder la regla general y de acuerdo con el aparte activación, renovación, suspensión y cancelación del servicio) una suscripción a los mismos Software como Servicio (SaaS) que aquellos contemplados por la prueba, demo o gratuitos. De todos modos, vencido el periodo de prueba, demo o gratuito o excedido el número de empresas operadas o las condiciones previas, si usted, como **EL CONSUMIDOR DE NUBE** decide seguir usando el Software, aplicarán las presentes condiciones de uso, tarifas y el pago correspondiente.
- 9.4. En algunas ocasiones, BIG S.A.S obsequia algunos de sus productos, servicios o aplicativos de manera ilimitada sin que esto se trate de una prueba gratuita. En caso tal que BIG S.A.S decida empezar a efectuar un cobro sobre los productos que alguna vez fueron obsequiados, BIG S.A.S dará aviso al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** con la debida antelación acerca de dicho cambio y dará un plazo extendido antes de suspender el uso de dichos productos y/o servicios. Si **EL CONSUMIDOR DE NUBE** decide no continuar con el producto y/o servicio por este motivo, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** tiene treinta (30) días para descargar su información a fin de poderla migrar hacia otra plataforma o poderla conservar. BIG S.A.S no se hace responsable de la información que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** tenga almacenada después de los treinta (30) días que estipula este acuerdo.

10. Límites de responsabilidad

- 10.1. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** acepta que BIG S.A.S no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores, ataques cibernéticos u otros agentes nocivos causados por el uso, abuso o incapacidad de uso por parte de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** sobre los Software como Servicio (SaaS), que pudiera afectar su funcionamiento o generar pérdidas o la interrupción de operaciones, incluso si se hubiese notificado a BIG S.A.S la posibilidad de dichos daños o pérdidas. En caso de cualquier disputa relacionada con los Software como Servicio (SaaS), el valor máximo que BIG S.A.S reconocerá no podrá exceder al valor efectivamente pagado por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** en el último año por el Servicio.
- 10.2. BIG S.A.S no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del Servicio o 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 a los Software como Servicio (SaaS), pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los productos o servicios.
- 10.3. BIG S.A.S tampoco garantiza que los Software como Servicio (SaaS) están ciento por ciento (100%) libre de errores, lo que obliga al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo que 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.
- 10.4. También es responsabilidad de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** 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 de los Software como Servicio (SaaS) y/o de los Usuarios designados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.
- 10.5. El Servicio será ofrecido de conformidad con las posibilidades que ofrecen los Software como Servicio (SaaS), según sea el caso, aplicativos genéricos que declara conocer y aceptar en toda su integridad **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.

11. Acuerdo de niveles de servicio

11.1. Garantía.

- 11.1.1. Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo de computador es infalible, ni está 100% libre de defectos, BIG S.A.S otorga una garantía de funcionamiento sobre los Software como Servicio (SaaS), que da derecho al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** a la corrección de errores, inconvenientes o defectos que se presenten.
- 11.1.2. Por defectos se entenderán todos los errores o fallas reproducibles o sustanciales que impidan funcionar de los Software como Servicio (SaaS) de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que

ver con circunstancias externas al software o al manejo de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**. En estos casos, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** deberá comunicar inmediatamente a BIG S.A.S la existencia del defecto o error junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante, a fin de permitir a BIG S.A.S identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

- 11.1.3. Dentro de la garantía, BIG S.A.S se compromete a: (i) efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de defectos de los Software como Servicio (SaaS); (ii) tramitar y responder en forma diligente las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y (iii) en general, realizar las actividades adecuadas para el desarrollo exitoso del presente Contrato, desde su órbita de competencia.
- 11.1.4. Para la efectividad de la garantía, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** deberá cumplir con las siguientes condiciones: (i) Suministrar la información requerida por BIG S.A.S para efectuar los diagnósticos correspondientes; (ii) Permitir al personal de BIG S.A.S la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspendiendo temporalmente los Software como Servicio (SaaS); (iii) No alterar ni ingresar a los Software como Servicio (SaaS) por medios diferentes a los propios del sistema o a los realizados directamente por BIG S.A.S, ni dañar ni alterar sus archivos de datos; (iv) Mantener en buen estado de funcionamiento el equipo de cómputo (hardware) para acceder a los Software como Servicio (SaaS) y tener un buen rendimiento (performance) de los equipos, sistemas, internet, etc., para la correcta conectividad y/o para evitar daños de los archivos de datos ingresados; (v) Mantener vigente y a paz y salvo el Contrato; (vi) Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con los Software como Servicio (SaaS); (vii) No violar los derechos de autor sobre los Software como Servicio (SaaS) o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso, (viii) No incumplir las demás condiciones aquí definidas, en cuanto afecten o puedan afectar los Software como Servicio (SaaS), así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía de los Software como Servicio (SaaS).
- 11.1.5. En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este literal, BIG S.A.S puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.
- 11.1.6. BIG S.A.S garantiza únicamente la idoneidad y calidad de los Software como Servicio (SaaS) ya que no son objeto de su responsabilidad la parametrización, el manejo, administración, interpretación, uso de la información, administración de claves de Usuarios, sistemas operativos, red, aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con BIG S.A.S, las bases de datos, el hardware, el proveedor de internet, ni en general los equipos o software, ya que todo ello es de la responsabilidad exclusiva de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.
- 11.1.7. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** dispone de herramientas y funcionalidades que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a BIG S.A.S por el uso, el no uso, o el abuso que les den sus propios Usuarios.
- 11.1.8. Los Software como Servicio (SaaS) son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que BIG S.A.S no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema de servicios que brinda a **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, por lo tanto, las funcionalidades adicionales que no contenga los Software como Servicio (SaaS) contratados, aun estando en la Ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto de los Software como Servicio (SaaS) y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos **EL CONSUMIDOR DE NUBE** deberá correr procesos en herramientas distintas a los Software como Servicio (SaaS) o validar mediante cruces y/o auditorías la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.
- 11.1.9. Los parámetros que por defecto traen los Software como Servicio (SaaS) y las herramientas adicionales que se incluyan, tales como, formatos o ayudas, pueden o no ser usados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, pero no tienen garantía y no lo exoneran de la definición de sus propios formatos o validación de resultados o a asumir un costo adicional por ellos, a la vez que no obligan a BIG S.A.S a mantenerlos, de manera que pueden ser retirados de los Software como Servicio (SaaS) en cualquier momento, sin previo aviso.
- 11.1.10. En desarrollo de la garantía sobre el Servicio, BIG S.A.S declara que (i) No modificaremos sus datos, (ii) Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso de los Software como Servicio (SaaS), así como al conteo de variables del sistema y toda la información pertinente para obtener información de usabilidad y de almacenamiento, (iii) En los Software como Servicio (SaaS) usted podrá encontrar información de nuestros productos y/o servicios e igualmente en las notificaciones enviadas vía correo electrónico o medios que BIG S.A.S considere necesario. Al usar las funcionalidades o herramientas de BIG S.A.S donde exista un proceso de comunicación con los Software como Servicio (SaaS) podrá recibir información del Software y de nuestros productos o servicios, (iv) **EL CONSUMIDOR DE**

NUBE es responsable de la administración y transmisión de los datos personales frente a quien replica esta información o cualquier información o datos incluidos en los Software como Servicio (SaaS) o recibidos a través de este, (v) BIG S.A.S no garantiza que el Servicio cumplirá con sus expectativas o que será adecuado para un propósito particular de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**. Para evitar dudas, se excluyen todas las condiciones o garantías implícitas en la medida en que lo permita la ley, incluidas (sin limitación) las garantías de resultados económicos, comerciales, financieros o tributarios, garantías por pérdidas que se quieran imputar al servicio (incluida la pérdida de información, datos, ganancias y ahorros) o daños resultantes, directa o indirectamente, de cualquier uso o dependencia de los Software como Servicio (SaaS) o sitio web, (vi) Si no está satisfecho con el Servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir estos términos de conformidad con la Cláusula 9.

11.2. Disponibilidad

- 11.2.1. BIG S.A.S provee sus servicios utilizando tecnologías y procedimientos de alta calidad que permiten entregar unos estándares de talla mundial para los mismos. Como parte del Acuerdo sobre los servicios suscritos y pagos, usted recibirá una disponibilidad de 99.0%, entendiéndose esta disponibilidad como el tiempo que el servicio estará habilitado para el uso general por parte de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**.
- 11.2.2. Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que los Software como Servicio (SaaS) estén por fuera de línea debido a (i) Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación; (ii) Factores ajenos al control de BIG S.A.S o sus proveedores ; (iii) Fallas en el hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o sus Usuarios; (iv) Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio; (v) Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.; (vi) Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por BIG S.A.S; (vii) Interrupciones planificadas (que notificaremos en lo posible con por lo menos 8 horas de anticipación a través de los servicios adquiridos), para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los Software como Servicio (SaaS); (viii) Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales, caídas del sistema por parte de nuestros proveedores de infraestructura o hosting y otros casos no expresamente señalados ahora. En estos casos, si usted requiere, puede adquirir un espacio mayor al que habían adquirido inicialmente, asumiendo un costo adicional, según las tarifas.
- 11.2.3. Si por algún motivo BIG S.A.S tiene que interrumpir los servicios por períodos más largos de lo que normalmente esperaría, BIG S.A.S 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.
- 11.2.4. A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de toda la información ingresada a los Software como Servicio (SaaS). No obstante, ello no releva al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** de contar con sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

11.3. Mantenimiento y Soporte

- 11.3.1. BIG S.A.S brindará el mantenimiento sobre los Software como Servicio (SaaS) y el soporte correspondiente durante la vigencia del periodo contratado, puede aplicar costo adicional. Asimismo, BIG S.A.S podrá suministrar, en caso de ser adquirido por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, horas de acompañamiento virtual en las que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** decidirá el plan de capacitación e implementación a seguir para la puesta en marcha de los Software como Servicio (SaaS), con cargo al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** de acuerdo con las tarifas vigentes. En todo caso, es obligación de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** llevar a cabo la implementación del Servicio por medio de la revisión de las instrucciones contenidas en el material audiovisual puesto a disposición por BIG S.A.S.
- 11.3.2. Terceros no vinculados a BIG S.A.S podrán prestar servicios de soporte de manera independiente, pero en ningún momento podrán hacer actualizaciones o intervenciones en los aplicativos. BIG S.A.S no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados por terceros independientes ni por la legalidad de las aplicaciones que usen.
- 11.3.3. Todos los servicios que ofrece BIG S.A.S se brindan dentro de los horarios del Customer care de manera virtual o remota. Lunes a Viernes hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 pm hora Colombia (UTC – 5).

- 11.3.4. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** contarán con máximo 2 accesos a nuestro PeopleDesk – ITSM para atención de solicitudes, a través de helppeople.helppeoplecloud.com, en el cual podrá registrar las solicitudes y hacer el seguimiento correspondiente.
- 11.3.5. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** de acuerdo con su segmento de atención podrán acceder a capacitaciones en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales, entre otros por medio de knowi.helppeoplecloud.com.
- 11.3.6. Tanto los horarios de servicio como las funcionalidades de PeopleDesk – ITSM para la atención de las solicitudes de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y knowi.helppeoplecloud.com podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero BIG S.A.S hará su mejor esfuerzo para que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** tengan acceso a la información de estas modificaciones.

11.4. Actualizaciones.

- 11.4.1. BIG S.A.S no se obliga a hacer actualizaciones, o mejoras sobre los Software como Servicio (SaaS), de manera que el Servicio se prestará dentro de los alcances y limitaciones que ofrece actualmente. Las sugerencias que usted haga serán tenidas en cuenta, pero no obligan a BIG S.A.S a adoptarlas.
- 11.4.2. Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, podrán incorporarse a los Software como Servicio (SaaS), pero dentro de los plazos que defina BIG S.A.S según sus planes de desarrollo de software genérico.
- 11.4.3. En cualquier actualización de los Software como Servicio (SaaS), BIG S.A.S podrá introducir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales para mejorarlos o estandarizarlos.

12. Cesión

El presente Contrato no podrá ser cedido o transferido a cualquier título por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** sin la autorización previa, expresa y por escrito de BIG S.A.S, que, con todo, no está obligado a hacerlo.

EL CONSUMIDOR DE NUBE se compromete a presentar la documentación solicitada por BIG S.A.S para efectos de evaluar la cesión o transferencia del Contrato. En todo caso, para realizar cesiones o transferencias del Contrato, debe transcurrir entre cada solicitud de cesión el término mínimo de tres (3) meses, contados a partir del pronunciamiento de BIG S.A.S respecto de la última solicitud presentada, de lo contrario la solicitud será negada por BIG S.A.S.

13. Confidencialidad

En virtud del presente Contrato, cada una de las Partes podrá revelar a la otra parte Información Confidencial y, en consecuencia, cada parte conservará la confidencialidad de toda la información de la otra obtenida en relación con estos términos. Ninguna de las partes divulgará o pondrá a disposición de ninguna persona Información Confidencial, ni la utilizará para su propio beneficio, salvo lo previsto en estos términos. Cada parte podrá revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados, agentes y/o subcontratistas que requieran conocer la información.

La información que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** provea a BIG S.A.S en el momento de la suscripción y aquella que se ingrese en los Software como Servicio (SaaS) quedará almacenada y será tratada como Información Confidencial, sin perjuicio de la posibilidad de uso por parte de BIG S.A.S de dicha información conforme se prevé en este mismo Contrato. BIG S.A.S implementará medidas de seguridad para proteger la información almacenada en los Software como Servicio (SaaS) mientras los Servicios adquiridos con BIG S.A.S permanezcan vigentes, no obstante, para garantizar su efectividad, es responsabilidad de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y sus Usuarios dar cumplimiento a las obligaciones que en materia de seguridad de la información disponen los presentes términos e implementar de forma autónoma medidas para restringir el acceso a los Servicios y métodos de seguridad tecnológica y administrativa.

En caso de que la Información Confidencial ingresada en los Software como Servicio (SaaS) por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y/o sus Usuarios requieran cumplir con obligaciones específicas en materia de seguridad o normativas especiales, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** será responsable de garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones reglamentarias, legales o de seguridad de los datos que resulten aplicables.

La utilización de la información por parte de BIG S.A.S, en los términos previstos en este contrato, no será considerada como una transgresión a la obligación de confidencialidad, por lo que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no tendrá ninguna acción o derecho de reclamación en su contra por tal concepto. Sin embargo, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** es el responsable de

mantener la privacidad las contraseñas y claves de acceso los Software como Servicio (SaaS) y de proveer los mecanismos de seguridad de la información en sus propios equipos o dispositivos.

Con respecto a la información que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** ingrese en los Software como Servicio (SaaS) y que no corresponda a datos personales, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** expresamente autoriza a BIG S.A.S para que pueda conocer, efectuar análisis estadísticos y de mercado y, eventualmente, compartir con terceros dicha información corporativa para que BIG S.A.S o esos terceros (Aliados Estratégicos) puedan ofrecer servicios propios al **EL CONSUMIDOR DE NUBE**. Lo anterior aplicará incluso en los eventos en que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** no haya adquirido los servicios de mantenimiento, soporte y actualizaciones respecto de los Software como Servicio (SaaS).

Las obligaciones de confidencialidad no se aplican a información que (a) ya sea de conocimiento público sin violación de este documento; (b) haya sido desarrollada independientemente por la parte receptora; (c) sea conocida por la parte receptora antes de su divulgación; o (d) deba ser divulgada por ley o por orden judicial.

Las obligaciones de cada parte bajo esta cláusula sobrevivirán a la terminación de los Servicios adquiridos y hasta por un (1) año más.

14. Notificaciones

Para todos los efectos relacionados con el presente documento y/o con los Software como Servicio (SaaS), para las notificaciones y/o comunicaciones las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en el certificado de existencia y representación legal de la oficina principal, y en defecto de este, por parte de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** la dirección de facturación, salvo que se informe un cambio de dirección o correo electrónico diferente. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Santiago de Cali, Valle, Colombia.

15. Integración

Forma parte integral del presente contrato la cotización y la factura de venta remitida por BIG S.A.S y aceptada expresa o tácitamente por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, junto con todos sus anexos

16. Datos personales almacenados en el Software

La información que **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o sus Usuarios ingresen a los Software como Servicio (SaaS) puede corresponder a información corporativa y eventualmente a datos personales de terceros, respecto de los cuales **EL CONSUMIDOR DE NUBE** actuará como Responsable del Tratamiento y BIG S.A.S como Encargado, de conformidad con la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las condiciones de transmisión que se regulan en el numeral 19.

EL CONSUMIDOR DE NUBE como Responsable del Tratamiento de los datos personales que ingrese en los Software como Servicio (SaaS) es responsable de (i) Administrar, publicar, eliminar o mantener los datos personales según sus propios criterios, procedimientos y políticas; (ii) Contar con una Política para el Tratamiento de los Datos Personales y ponerla en conocimiento de los titulares de la información; (iii) Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; (iv) Contar con las autorizaciones de los titulares para realizar el tratamiento de la información y para transmitirla a BIG S.A.S para efectos de la ejecución y cumplimiento de este Contrato; (v) Conservar evidencia del cumplimiento de todos sus deberes de tal manera que de ser requerido se pueda evidenciar claramente la diligencia desplegada; (vi) Cumplir con los deberes consagrados en el artículo 17º de la Ley 1581 de 2012 o los deberes establecidos en todas las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

En ninguna circunstancia BIG S.A.S actuará como responsable de los datos personales ingresados en los Software como Servicio (SaaS) por **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o sus Usuarios. Actuando como Encargado del Tratamiento, BIG S.A.S guardará la confidencialidad de los datos personales, de acuerdo con las disposiciones del presente documento.

17. Condiciones de la transmisión de datos

En virtud del presente Contrato y la normativa aplicable, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** actuando como responsable del Tratamiento de los datos personales ingresados en los Software como Servicio (SaaS), transmitirá aquellos datos personales a BIG S.A.S, quien actuará como Encargado del Tratamiento. El alcance de la operación de transmisión será el

cumplimiento de este contrato y las obligaciones legales y contractuales que resulten a partir de la relación que existe entre **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y BIG S.A.S. Las actividades que realizará el Encargado por cuenta del responsable serán para:

- 17.1. Almacenar la información ingresada en los Software como Servicio (SaaS) por el término previsto en el presente Contrato.
- 17.2. Efectuar el procesamiento de las operaciones ejecutadas a través de los servicios de BIG S.A.S
- 17.3. Analizar los datos de uso de los productos y/o servicios de BIG S.A.S con fines estadísticos, mercadeo, análisis relacional de información, y/o desarrollo de nuevos productos o servicios.
- 17.4. Cumplir con gestiones administrativas, operativas, comerciales, técnicas a cargo del BIG S.A.S sobre los datos personales custodiados por el responsable y que están a cargo del Encargado.
- 17.5. Realizar labores de respaldo y recuperación ante desastres tecnológicos; gestión de cambios en el servicio; resolución de problemas; aplicación de nuevas versiones de productos; actualizaciones o mejoras; monitoreo y pruebas de uso rendimiento del sistema; u otros fines de seguridad informática y mantenimiento y rendimiento de los sistemas.
- 17.6. Demás actividades dispuestas en este Contrato que estén relacionadas con el almacenamiento de los datos personales en los Software como Servicio (SaaS).

BIG S.A.S está obligado frente al Titular y el responsable de Tratamiento de cumplir con sus obligaciones como Encargado del Tratamiento definidas en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias. Así mismo, BIG S.A.S se compromete a dar aplicación a las obligaciones que resulten aplicables de acuerdo con la Política de Tratamiento de la información fijada por el responsable, situación que está sujeta a que el responsable entregue al Encargado copia de dicha Política. El Encargado se compromete a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado, cuando aplique, y con las leyes aplicables.

BIG S.A.S se compromete a dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan y salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

EL CONSUMIDOR DE NUBE se comprometerá a: (i) haber obtenido, cuando hubiese lugar para ello, autorización de los titulares para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los requisitos exigidos por la normativa aplicable (ii) garantizar a los Titulares, mediante los mecanismos dispuestos legalmente para tal fin, el ejercicio de los derechos que les corresponden como Titulares de Datos Personales, (iii) informar al Encargado de cualquier evento que pudiese afectar la operación de tratamiento a la que se refiere el presente contrato (iv) actualizar en los Software como Servicio (SaaS) los datos personales que sean objeto de tratamiento, o en su defecto informar de forma oportuna al Encargado de cualquier cambio o ajuste que deba hacerse sobre la información contenida en las bases de datos necesarias para ejecutar el presente contrato, y (v) cumplir y acatar en su integridad las respectivas obligaciones de acuerdo al mencionado rol de Responsable conforme a la Ley 1581 de 2012.

18. Medios de Contacto

EL CONSUMIDOR DE NUBE y sus Usuarios aceptan ser contactados por BIG S.A.S y/o terceros designados por este, a través de medios físicos; medios electrónicos como correo electrónico, mensajes de texto o aplicaciones de mensajería instantánea; o cualquier otro medio de comunicación análogo y/o digital, conocido o por conocer en el futuro.

EL CONSUMIDOR DE NUBE y sus Usuarios reconocen estar informados sobre los derechos que les asisten como titulares de sus datos, así como los canales de contacto habilitados por BIG S.A.S para el ejercicio de dichos derechos. Estos canales están detallados en la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en www.helppeoplecloud.com.

19. Unidad

El presente es el único contrato válido y de común acuerdo otorgado entre las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior expreso o tácito, verbal o escrito. No obstante, en caso de adiciones, no será necesario el otorgamiento de un nuevo contrato u otro sí, bastará con la factura correspondiente, la cual se sujetará a los términos del presente contrato, salvo que haya vencido la vigencia por la cual se pactó, caso en el cual regirán las condiciones que obran en el contrato publicado en la página web de BIG S.A.S (www.helppeoplecloud.com).

BIG S.A.S hace constar que el acceso a este mismo texto está incluido en la cotización presentada al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** y aprobada por este, así como en los Software como Servicio (SaaS) al momento de la habilitación de alguno de estos, teniendo

en cuenta que, para la utilización y acceso a los Software como Servicio (SaaS) **EL CONSUMIDOR DE NUBE** debe aceptar los términos y condiciones del presente documento. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** debe revisar estos términos minuciosamente antes de dar la aceptación.

20. Términos y condiciones para el uso de la Interfaz de Programación de Aplicaciones de BIG S.A.S (“API”).

20.1. Requisitos para el acceso y uso del servicio.

Estos términos y condiciones hacen parte integral de las condiciones de uso de los productos y/o servicios de BIG S.A.S y deben ser aceptados por **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, Aliado Estratégico o Desarrollador API, según corresponda, que solicite el acceso y/o uso de la Interfaz de Programación de Aplicaciones de BIG S.A.S (“BIG S.A.S API”). Al hacer uso de BIG S.A.S API se manifiesta conocimiento y aceptación de los términos aquí incorporados.

EL CONSUMIDOR DE NUBE podrá solicitar el acceso y/o uso de BIG S.A.S API sólo si cuenta con un plan y/o **derecho de acceso de uso** que permita la posibilidad de integración con otras Aplicaciones.

20.2. Solicitud de acceso.

EL CONSUMIDOR DE NUBE, Aliado Estratégico o Desarrollador API, según corresponda, podrá acceder a BIG S.A.S API a través de los medios descritos en el Anexo Técnico publicado en blog.helpepeoplecloud.com

20.3. Alcance de BIG S.A.S API.

BIG S.A.S otorga al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico, según corresponda, una **derecho de acceso de uso** limitada, no exclusiva, personal, revocable y no transferible para el uso de BIG S.A.S API a través del cual se podrán integrar Aplicaciones con los productos de BIG S.A.S únicamente para las finalidades descritas en el Anexo Técnico de BIG S.A.S API. BIG S.A.S se reserva el derecho de cobrar por los servicios suministrados a través de BIG S.A.S API en cualquier momento y podrán aplicarse tarifas por cada documento procesado a través del servicio. Estas tarifas serán detalladas en el Anexo Técnico publicado en blog.helpepeoplecloud.com

20.4. Obligaciones.

Al hacer uso de BIG S.A.S API, **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, Aliado Estratégico o Desarrollador API se encuentran sujetos a cumplir con las siguientes obligaciones:

- 20.4.1. Leer, comprender y dar buen uso al Anexo Técnico de BIG S.A.S API y revisarlo periódicamente para informarse de nuevas funcionalidades. El Anexo Técnico se encuentra publicado en blog.helpepeoplecloud.com
- 20.4.2. Reconocer el número límite de peticiones que puede hacer a BIG S.A.S API, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo Técnico. BIG S.A.S podrá modificar este límite haciendo una notificación previa.
- 20.4.3. Permitir que BIG S.A.S realice constante monitoreo sobre el uso de BIG S.A.S API, con el fin de garantizar que se cumplan con los términos y condiciones aquí referidos.
- 20.4.4. Brindar a BIG S.A.S información de contacto actualizada y de la persona o equipo técnico que llevará a cabo el desarrollo de la integración a través de BIG S.A.S API, para las notificaciones sobre cambios y efectividad en el soporte.
- 20.4.5. Compartir con el equipo técnico de BIG S.A.S API una descripción detallada de las funcionalidades de BIG S.A.S API que están utilizando los terceros (Desarrollador API) que llevarán a cabo la integración.
- 20.4.6. Enviar en todas las peticiones de acuerdo con la documentación contenida en blog.helpepeoplecloud.com.
- 20.4.7. Informar a BIG S.A.S con mínimo cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las modificaciones, ajustes o actualizaciones que se realicen sobre las Aplicaciones que se integren con BIG S.A.S API.
- 20.4.8. Mantener en estricta confidencialidad las claves de acceso (por ejemplo, passwords o access tokens) para acceder a BIG S.A.S API. **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, Aliado Estratégico o Desarrollador API es responsable en todo momento del uso que se dé a las claves referidas y/o de las acciones que se realicen al acceder a BIG S.A.S API mediante su uso.
- 20.4.9. Contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio.

20.5. Limitaciones.

EL CONSUMIDOR DE NUBE, Aliado Estratégico o Desarrollador API no podrá:

- 20.5.1. Interferir con el correcto funcionamiento de BIG S.A.S API.
- 20.5.2. Distribuir cualquier implementación de BIG S.A.S API que afecte negativamente los servicios de BIG S.A.S u otra aplicación que use BIG S.A.S API.

- 20.5.3. Hacer caso omiso a las notificaciones que el equipo técnico de BIG S.A.S API haga sobre el seguimiento a errores en la integración y que estén afectando los servicios de BIG S.A.S API.
- 20.5.4. Usar las credenciales de otro **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico para extraer o generar información.
- 20.5.5. Ocultar a BIG S.A.S información sobre el uso de BIG S.A.S API.
- 20.5.6. Utilizar BIG S.A.S API en aplicaciones que contengan, promuevan o estén conectadas con programas maliciosos.
- 20.5.7. Usar BIG S.A.S API en alguna forma o propósito que viole la ley o los derechos de terceros.
- 20.5.8. Intentar extraer o copiar información del código base o de los clientes de BIG S.A.S.
- 20.5.9. Difamar o representar negativamente a BIG S.A.S en la integración de BIG S.A.S API con las Aplicaciones.
- 20.5.10. Usar BIG S.A.S API para intentar reemplazar o replicar la experiencia de uso o funcionalidades.
- 20.5.11. Usar BIG S.A.S API para realizar la integración con contenido en sitios web o Aplicaciones que, en el criterio de BIG S.A.S, sean considerados obscenos o inapropiados.
- 20.5.12. Hacer esfuerzos o actos que tengan como fin persuadir a **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliados Estratégicos de cancelar el servicio.
- 20.5.13. Desarrollar cualquier integración con BIG S.A.S API que se oponga o esté en contravía de los principios y objetivos de BIG S.A.S.
- 20.5.14. Usar BIG S.A.S API para propósitos o finalidades diferentes a aquellas establecidas en el Anexo Técnico blog.helppeoplecloud.com. Está prohibido el uso de técnicas de extracción de información por parte de **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, Aliados Estratégicos y Desarrolladores API que no estén autorizadas por BIG S.A.S de forma expresa en el Anexo Técnico o en contratos independientes.
- 20.5.15. BIG S.A.S se reserva el derecho de cancelar, bloquear y prohibir el uso de BIG S.A.S API a cualquier **EL CONSUMIDOR DE NUBE**, Aliado Estratégico o Desarrollador API que incumpla o viole las disposiciones establecidas para el uso de BIG S.A.S API.

20.6. Garantía.

BIG S.A.S no garantiza al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico:

- 20.6.1. Que el uso de BIG S.A.S API sea idóneo para un fin específico.
- 20.6.2. Que BIG S.A.S API no presente interrupciones o esté libre de errores. BIG S.A.S se reserva el derecho de actualizar, modificar, inhabilitar y /o discontinuar en cualquier momento BIG S.A.S API, previa notificación al **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico.
- 20.6.3. Que los resultados derivados del uso de BIG S.A.S API se adecuen a las necesidades y/o expectativas de **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico. **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico deberá llevar a cabo a su exclusivo cargo y responsabilidad las verificaciones y/o pruebas necesarias para determinar si el resultado se adecúa a sus requerimientos.

20.7. Exención y limitación de responsabilidad.

BIG S.A.S no será responsable en ningún caso de daños directos o indirectos, lo que incluye, sin limitarse a, pérdida de datos, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidad, costes de recuperación o cualquier otro daño derivado del acceso, uso, implementación, integración, funcionamiento, suspensión de uso, interrupción, cancelación y/o caída de BIG S.A.S API. En todo caso, la responsabilidad de BIG S.A.S se limita al valor del Servicio prestado por BIG S.A.S.

EL CONSUMIDOR DE NUBE o Aliado Estratégico se compromete a defender y eximir de responsabilidad a BIG S.A.S y a sus respectivos administradores, directores, empleados y socios, de las reclamaciones de terceros relacionadas con el uso y/o las integraciones con BIG S.A.S API. En el evento en que BIG S.A.S fuese compelido legalmente a cubrir cualquier suma de dinero o a cumplir otras obligaciones por los conceptos de gastos derivados de reclamaciones, pérdidas, daños (reales o consecuentes), demandas, sentencias, costas legales u honorarios, **EL CONSUMIDOR DE NUBE** o Aliado Estratégico reintegrará en forma inmediata a BIG S.A.S los valores erogados por tal causa, previa presentación de los documentos que comprueben el pago.

20.8. Propiedad Industrial.

EL CONSUMIDOR DE NUBE o Aliado Estratégico y BIG S.A.S conceden una **derecho de acceso de uso** limitada, revocable, no exclusiva y no transferible para mostrar en la Aplicación integrada con BIG S.A.S API la marca, nombre o logotipos, según corresponda, sólo si es necesario para mostrar compatibilidad con la Aplicación.

EL CONSUMIDOR DE NUBE o Aliado Estratégico reconoce que BIG S.A.S API es un desarrollo de propiedad exclusiva de BIG S.A.S y que no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el mismo. Ninguna de las partes tiene permiso para usar, registrar o intentar registrar marcas o nombres de servicio derivados de los de la otra parte o tan similares a ellos que puedan generar confusión.