

# Términos y Condiciones de Uso

## Introducción

E-solutions Ltda., desarrollador del software Digital Sigma en la nube, un software administrativo, financiero y contable de fácil acceso, que permite el control de uno o varios negocios desde una plataforma disponible 24/7 y desde cualquier ciudad del mundo. Para acceder a nuestros servicios es indispensable que usted conozca y acepte las condiciones y términos de uso aquí estipulados, como usuario lo invitamos a que lea cuidadosamente este documento, y lo reintegre aceptado y firmado.

## Registro

El usuario requiere de un registro para acceder a la plataforma, por lo que el usuario debe garantizar que toda la información suministrada sea veraz, exacta y actualizada. Se entiende que quien acepte este acuerdo de tipo formal, está habilitado legalmente para celebrar contratos según la ley que rige en la República de Colombia. Recomendamos proteger la confidencialidad de su contraseña, ya que al compartir información con terceros, usted deberá asumir la responsabilidad de las acciones derivadas de este hecho, el usuario es el único responsable del manejo de su cuenta. Si conoce o sospecha del uso inadecuado de su cuenta por personas ajenas a usted, notifíquelo de inmediato a nuestra dirección [admon@dsnube.co](mailto:admon@dsnube.co). Se recomienda en equipos de uso compartido, cerrar la sesión al concluir cada visita.

## El servicio

Una vez suscrito, el usuario podrá escoger la forma de pago del servicio que más le convenga, el cual es trimestral, semestral o anual. En cualquier de los casos la facturación se hace, periodo anticipado, la plataforma será habilitada dentro de las 24 horas siguientes al reporte positivo del pago, en el cual el usuario debe hacer llegar por medio del correo electrónico [servicioalcliente@dsnube.co](mailto:servicioalcliente@dsnube.co).

El servicio incluye el uso del software las 24 horas del día desde cualquier equipo con acceso a internet, las actualizaciones automáticas a medida del uso del mismo, paquete básico de soporte virtual según versión, en el horario de lunes a viernes de de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

E-solutions Ltda., puede modificar las condiciones de uso en el momento que sea necesario. El cual se notificará por escrito a nuestro usuario junto con una copia del

contrato, el mismo deberá ser reintegrado firmado por el usuario, lo que dará validez, y obligara a las partes según el nuevo documento.

## Acceso y uso del servicio

1. El usuario será el responsable tanto del uso adecuado de la cuenta como del manejo de información allí consignada, a quien se le entregara un usuario y clave.
2. Este contrato por ningún motivo es transferible por cesión o venta.
3. Después de activado el servicio, el usuario es libre de utilizarlo o no, sin embargo el no uso no acarrea devolución de dinero. El no cumplimiento con los pagos llevará a la suspensión del servicio, dicha suspensión no detiene la obligación contraída, de igual forma el no cumplimiento de la obligación tendrá como consecuencia el reporte a centrales de riesgo, y el servicio se reactivará dentro de las 24 horas siguientes en el momento que el usuario se encuentre al día con todos los pagos.
4. Los datos con que se alimenta el software estarán a cargo del usuario y será de su entera responsabilidad la calidad de información ingresada al sistema, presumiéndose así la legalidad de los procedimientos contables que se llevan a cabo. E-solutions Ltda., no es responsable del ingreso de datos y tampoco de la calidad del mismo.
5. E-solutions Ltda., no se hace responsable de la información consignada en el software que ofrecemos en calidad de arrendamiento, por el contrario hacemos uso del principio de buena fe para creer que se el usuario dará uso legal y adecuado a las herramientas suministradas.
6. E-solutions Ltda., no se hace responsable por la información errónea o de formularios mal diligenciados en nuestra plataforma, ya que los datos que alimentan el programa provienen de los ejercicios contables realizados por el usuario, quien tiene el completo control y autonomía sobre los mismos.
7. No está permitido al usuario copiar y/o reproducir nuestros modelos de formatos o imágenes, con fines de lucro propio, esto se consideraría plagio, pues se encuentran amparados por la constitución y las diferentes leyes que protegen la propiedad intelectual y sancionan a quienes atentan contra ella.

8. Si el usuario decide no utilizar más el software adquirido antes de que acabe el periodo facturado y no ha terminado este período, tendrá el tiempo restante a la terminación del contrato, para exportar la información procesada. Si al terminarse el periodo facturado, la decisión es no renovar el contrato, el usuario tendrá 5 días hábiles a partir del día de terminación del contrato para exportar la información a un balance contable de la información procesada.
9. El plan básico de servicio incluye: disponibilidad del software de manera continua e ininterrumpida, durante el periodo facturado, actualizaciones periódicas, soporte técnico según su paquete de suscripción que incluye: video-chat, chat, y asistencia telefónica de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.
10. E-solutions Ltda. ofrece también un portafolio de servicios adicionales, por un costo adicional, con el fin de complementar y explotar al máximo la plataforma y el costo adicional de cada uno de estos será informado por el asesor comercial cuando lo requiera. Estos servicios son:
  - Usuario adicional.
  - Diseño de reporte adicional.
  - Capacitación virtual por horas.
  - Visita de acompañamiento.
  - Capacitación presencial.
  - Base de datos adicional.
  - Servicio de POS.
11. El usuario es propietario absoluto de la información consignada en la plataforma que E-solutions Ltda., le ha asignado en calidad de arrendamiento, así como los datos ingresados son enteramente responsabilidad del usuario. De igual manera E-solutions Ltda., es el único propietario de la plataforma empleada por el usuario por lo cual no debe ser objeto del plagio o copia de procesos, imágenes, reportes, etc.
12. Al usuario se le solicitara ingresar información personal (correo electrónico, dirección, teléfono fijo y móvil) en el formato de registro, así como en la misma plataforma de trabajo, la cual se utilizara únicamente con el fin de contactarlo y mantener una comunicación eficaz que permita notificarlo continuamente de novedades, informes, reportes y cualquier otra información de interés común, esta información no será usada por terceros, ni será comercializada, ni cedida como base de datos, su información es totalmente privada.

## Garantía de Desempeño

E-solutions Ltda., garantiza la prestación del servicio las 24 horas desde el día de iniciación, desde cualquier equipo con acceso a internet, se comunicará a los clientes con antelación sobre cualquier proceso de mantenimiento que afecte la entrada al servidor. El datacenter donde está alojada la aplicación cuenta con los más altos estándares de seguridad y cumplen con las normas SSAE16 SOC 2 Type II facility , Tier III infrastructure, LEED Certified, PCI, SOC, and HIPAA Compliant.

Además el software Digital Sigma cuenta con una serie de protocolos de seguridad como:

- Los esquemas de trabajo de cada empresa están separados por roles independientes y en el cual se garantiza que no tengan accesos no autorizados (por otros roles de la base de datos o roles públicos).
- Los parámetros enviados entre las aplicaciones web de ds nube.co (login, dserp, dspod, dsreport) están cifradas y solo pueden correr sobre protocolo seguro ssl en https (443). En ningún momento una URL estará disponible sobre http 880).
- Se controla la concurrencia de un usuario por base de datos (si se intenta ingresar varias veces con el mismo usuario solo quedara activo el ultimo en ingresar, las otras sesiones se cierran).
- Cuando se guarda la sesión de ingreso de un usuario en un dispositivo este se almacena por 3 días por medios de cookies (se guarda información de conexión, nunca la contraseña del usuario). Si se utiliza otro dispositivo para ingresar este ultimo deshabilita la sesión guardada en el anterior dispositivo.

Que garantizan que no habra pérdida de datos permanentes ni temporales, además de un 99% del tiempo de presencia garantizada. E-solutions Ltda., no tiene ningún tipo de relación comercial con las empresas proveedoras del servicio de internet y no se hace responsable de los daños y perjuicios derivados del servicio de internet contratado por el usuario para acceder a la plataforma, además no estará en facultad de recomendar la compra del servicio, favoreciendo a alguna empresaproveedora del mismo. E-solutions Ltda., realiza back up de manera periódica con el fin de asegurar y proteger la información y de esta manera ofrecer tranquilidad a nuestros usuarios, sin embargo E-solutions Ltda., no responde por daños originados por hechos vandálicos y/o acciones erróneas ejecutadas intencionalmente por terceros, ni tampoco por acciones ajenas a nuestro alcance y responsabilidad directa.

## **Modos y Condiciones de Pago:**

E-solutions Ltda., ofrece a nuestros usuarios dos alternativas de pago para adquirir nuestro servicio:

1. Consignación en banco DAVIVIENDA Cta Corriente No. 0086699983-15.
2. Pago con tarjeta debito o crédito.
3. Efectivo.
4. Cheque.

En cuanto sea registrado el pago, el servicio será habilitado dentro de las 24 horas siguientes al reporte de pago de la cuota pactada. (Trimestral, Semestral o Anual)

## **Suspensión del servicio**

E-solutions Ltda., hará uso de su derecho de suspender el servicio si pasados 5 días hábiles después de la fecha convenida de pago no se ha recibido reporte del mismo. El servicio será restablecido durante las siguientes 24 horas de verificación del pago. Al terminar el periodo facturado, es importante que el usuario indique de manera escrita y formal 30 días calendario antes de que termine el periodo facturado su intención de no continuar con el servicio, ya que el no hacerlo puede acarrear la renovación automática del contrato. E-solutions Ltda., tendrá 5 días hábiles para bajar la información alojada en nuestro servidor y ser entregada al usuario, y con esto se darán por terminadas las obligaciones pactadas en el contrato.

Si por el contrario la intención es continuar contratando nuestros servicios, esta renovación se hará de forma automática en el momento de cancelar un nuevo período y se facturará el siguiente periodo con las mismas condiciones aceptadas en el año inmediatamente anterior, dependiendo de sus necesidades de pago.

## **Propiedad Privada:**

Digital Sigma, es propiedad de E-solutions Ltda., quien tiene los derechos reservados sobre el software, la plataforma, los modelos de formatos, e imágenes aquí utilizados, por lo cual este contrato se ciñe estrictamente al arrendamiento de la plataforma, la cual será utilizada por el usuario solamente para procesar su información durante el periodo estipulado en el formato de registro.

El software contable está diseñado según los requerimientos de la ley tributaria colombiana, y en estricto cumplimiento de los parámetros exigidos por las leyes que rigen las actividades comerciales y tributarias. La información registrada por el usuario es

propiedad exclusiva del mismo, así que E-solutions Ltda., no le dará un uso diferente al de permitir al usuario ingresarla y procesarla en nuestra plataforma, con la libertad de bajarlo a un archivo plano en el momento que así lo desee, pues la información ingresada es de estricto uso del usuario.

## Notificaciones, Reclamaciones y Desacuerdos

Para cualquier inquietud el usuario podrá dirigirse a [servicioalcliente@dsnube.co](mailto:servicioalcliente@dsnube.co), en caso de presentarse alguna inconformidad, las partes deberán esforzarse por resolver cordialmente el desacuerdo haciendo uso del conducto regular establecido para la solución de esta, de la siguiente forma:

1. El usuario debe comunicarse con un asesor de servicio al cliente y plantear de manera respetuosa su inquietud.
2. De no obtener una respuesta satisfactoria, el usuario se dirigirá a la empresa E-solutions Ltda., en donde se agotarán todos los recursos necesarios y se aplicaran las medidas correctivas requeridas con el fin de dar solución adecuada y oportuna a nuestro usuario. Si de cualquiera de estos procedimientos surgiera un reacuerdo o modificación del contrato, este quedará consignado de manera escrita y firmado por ambas partes en forma de otro si, y se hará llegar una copia del mismo a la dirección suministrada en el formato de registro.
3. si persistiera el inconveniente y no se encuentra solución satisfactoria al respecto, las partes seguirán el proceso de acuerdo a las leyes de arbitrariamento que rigen la República de Colombia, en cuyo caso, los costos que pudieran generarse por el proceso de arbitramento serán asumidos por quien lo determine el ente arbitral.

Yo ----- identificado con la C.C.-----  
-----, representante de la empresa -----, he  
leído y aceptado los términos y condiciones de este documento.

---

FIRMA Y SELLO