

Contrato para la Prestación de Servicios de Cloud Office 365 celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Contrato No. _____

GL-V3-2022

INFORMACION DEL CLIENTE		
Cliente:	Nombre Representante legal /Apoderado:	Dirección:
NIT:	C.C.:	Teléfono:
		Ciudad:
INFORMACIÓN DEL OPERADOR		
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC	Transversal 60 No. 114 A -55	NIT: 830.122.566-1 Bogotá D.C.

Cláusula 1a.- Objeto: 1.1 El objeto del presente contrato es la prestación del servicio Cloud Office 365 (en adelante, el “SERVICIO”) prestado por Branch of Microsoft Colombia INC (en adelante **El Proveedor**), el cual tiene como propósito el suministro por parte de Microsoft, de dicho servicio Cloud al **Cliente** para que pueda utilizar los productos solicitados, de conformidad con lo establecido en el presente contrato y la Solicitud de Servicio -FUN- (Formato Único de Novedades). **1.2** El Servicio es prestado por **El Proveedor** quien es el encargado y responsable frente al **Cliente** de prestar el servicio y de su correcto funcionamiento según lo indicado en los términos y condiciones establecidas para el uso de Microsoft Cloud indicadas en <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>.

Los términos y condiciones deben ser expresamente aceptados electrónicamente por el **Cliente** de manera previa al inicio del Servicio, y como evidencia de la aceptación de los mismos, **El Proveedor** guardará el registro correspondiente. Dicha aceptación es indispensable para la prestación del Servicio. Su no aceptación conllevará a la no prestación del Servicio y en consecuencia a la terminación del presente contrato. **1.3 El Operador** (en adelante **Colombia Telecomunicaciones**) exclusivamente presta el servicio de atención de incidencias en Niveles 1 y 2 y realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio al **Cliente**.

Cláusula 2a.- Modalidad del servicio: El **SERVICIO** proporciona una solución en línea en la modalidad de Cloud “Software como un Servicio - SaaS” a través de un conjunto de herramientas de productividad y colaboración del Microsoft en la nube que permite trabajar desde cualquier sitio y ser más productivo, de acuerdo con los planes escogidos, permite compartir información entre los empleados del **Cliente**. Es un modelo de distribución de software donde éste y los datos contenidos en él se alojan en servidores, a los que puede accederse a través de Internet. El **Cliente** no adquiere ninguna licencia de la solución, en consideración a que estamos en presencia de un servicio Cloud, durante el periodo acordado y para el número de usuarios que sean contratados. La modalidad del **SERVICIO** es autogestionada por el **Cliente**, quien será el administrador del servicio Cloud durante el tiempo contratado.

Cláusula 3a.- Requisitos para acceder al Servicio: i) Plataforma: Windows 7, Sp2 en adelante; ii) Ancho de banda: Se recomienda un ancho de banda de 2 Megas o superior. **Colombia Telecomunicaciones** no será responsable por experiencias insatisfactorias del usuario resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima ni por las dificultades en la comunicación causadas por dificultades en las redes o los servicios de telecomunicaciones.

Cláusula 4a.- Modelo de soporte: **Colombia Telecomunicaciones** facilitará al **Cliente** documentación de apoyo que será entregada vía correo en el momento que se realice el aprovisionamiento del servicio, así como soporte (nivel 1 y Nivel 2) a través de la línea 018000910909. Dicha atención será prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del **Cliente**. En el caso que en el nivel 2 no se pueda dar solución se realizará el escalamiento al **Proveedor** (Nivel 3) para que éste brinde el soporte correspondiente.

Clausula 5.- Autorización: El **Cliente** autoriza al **Operador** para que obtenga y suministre informaciones relativas a aquel y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma autoriza al **Operador** para utilizar sus datos en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para entrega, envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios del **Operador** o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior. Así mismo, si el **Proveedor** dispone de nuevas reglas de acceso al Tenant del **Cliente**, este deberá otorgar los permisos necesarios al **Operador** para acceder a su Tenant y aplicar el soporte necesario.

Cláusula 5a.- Término de Duración: El presente contrato tiene dos (2) modalidades de duración así: **6.1. Duración Mensual:** Duración mensual con prórroga automática por periodos de dos (2) meses como mínimo lo cual se verá reflejado en el respectivo FUN, donde se deberán plasmar los términos, condiciones y tarifas del contrato para el nuevo periodo. En caso de que cualquiera de las partes decida no renovarlo deberá informar de su intención a la otra parte mediante comunicación escrita no inferior a un mes a la fecha de terminación del mismo. Bajo esta modalidad de duración del contrato el **Cliente** podrá disminuir la cantidad de servicios Cloud contratados siempre que lo solicite al Ejecutivo de Cuenta con 15 días de antelación a la próxima renovación. **6.2. Duración Anual:** Duración anual, con prórroga automática, lo cual se verá reflejado en el respectivo FUN, donde se deberá plasmar los términos, condiciones y tarifas del contrato para el nuevo periodo. En caso de que cualquiera de las partes decida no renovar el contrato, deberá informar de su intención a la otra parte mediante comunicación escrita no inferior a un (1) mes a la fecha de terminación del mismo. Bajo esta modalidad de duración del contrato el **Cliente** no podrá disminuir la cantidad o dar de baja los servicios Cloud contratados, tampoco podrá realizar cambios de los servicios Cloud contratados a unos de menor valor (downgrade), sin embargo, sí podrá incrementar la cantidad de servicios Cloud durante una misma vigencia contractual, las cuales no podrán superar el periodo contractual vigente a la fecha de su solicitud.

**Contrato para la Prestación de Servicios de Cloud Office 365 celebrado entre
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente**

Contrato No. _____

GL-V3-2022

Cláusula 6a.- Valor: El valor del presente Contrato corresponderá a la sumatoria del (los) valor (es) resultante (s) de los diferentes FUN. **Parágrafo 1 - Incremento de Tarifas:** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente**, que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, así: i) siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) acumulado del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales; o ii) si durante la vigencia del contrato y/o sus prórrogas el **Proveedor** de productos y/o servicios llegara a incrementar las tarifas de dichos productos y/o servicios el **Operador** podrá incrementar al cliente dichas tarifas en la misma proporción; o iii) incrementos en tasas cambiarias de Dólares de los Estados Unidos de América; en todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar.

Parágrafo 2 – Tarifas en USD: En caso de que se llegaren a pactar tarifas en Dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará en pesos colombianos de acuerdo con el valor de la TRM del respectivo corte de facturación así: a) Corte 30, TRM del último día del mes; b) Corte anticipado, TRM del primer día del mes; c) Corte 10 y 20 de cada mes, TRM del día de la emisión de la factura. En todo caso en la factura se verá reflejada la TRM utilizada, según las condiciones anteriormente señaladas.

Cláusula 7a.- Forma de Pago: El valor de los servicios se pagará previa presentación de la factura mensual por parte del **Operador** dentro del mes siguiente a la prestación del mismo. c. El **Operador** podrá suspender de manera unilateral el servicio cuando el **Cliente** no efectúe el pago de sus obligaciones dinerarias dentro del término establecido en la factura. Transcurrido un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la suspensión; el **Operador** podrá dar por terminado el Contrato y cobrar las sumas descritas en la cláusula referente a Terminación Anticipada del presente Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley. **Parágrafo Primero. - factura digital:** Factura Digital es un servicio que permite a los **Clientes** acceder en forma virtual al estado de cuenta que proviene de la información que reposa en la facturación electrónica (XML), donde se podrá consultar igualmente la representación gráfica de la factura electrónica, este servicio es un estado de cuenta y no corresponde a una factura electrónica. Las Partes reconocen que la entrega de la facturación electrónica mensual de los servicios adquiridos por medio del presente contrato, se realizará por el correo electrónico informado por el **Cliente** en cumplimiento de la normatividad vigente. **Parágrafo Segundo. - características del servicio de factura digital:** 1. El **Cliente** no necesita imprimir su factura para realizar su pago; 2. El no recibo de la factura, no exime al **Cliente** del pago por los servicios prestados. 3. A través de la línea de atención al cliente se pueden solicitar los datos necesarios para el pago de la factura.

Cláusula 8a.- Obligaciones del Cliente: El **Cliente** se obliga a: **9.1** Hacer uso correcto del **SERVICIO** de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de Uso del Servicio establecidos por el **Proveedor**. **9.2** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. **Colombia Telecomunicaciones** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el **Cliente** por medio del servicio que le presta el **Proveedor**. **9.3** Pagar al **Operador** los valores en la forma

determinada en el Contrato y en los respectivos anexos. **9.4** Utilizar el servicio que prestará el **Proveedor** para su uso exclusivo, en consecuencia, no podrá comercializarlo sin la autorización previa y expresa de **Colombia Telecomunicaciones**. **9.5 Acceso a Contenidos Ilícitos.** El **Cliente** deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. c) Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, el usuario deberá: a) Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. b) Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. c) Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. d) Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.

Cláusula 9a.- Limitación de responsabilidad: El **Proveedor** será el directo y único responsable frente al **Cliente** de la prestación del **SERVICIO**, en los términos y condiciones aceptados por el **Cliente** ante el **Proveedor**. Por lo tanto, el **Cliente** entiende y acepta que cualquier falla derivada o atribuible a la prestación del **SERVICIO**, es responsabilidad del **Proveedor**. **Parágrafo. Colombia Telecomunicaciones**, en su calidad de **COMERCIALIZADOR**, en ningún caso será responsable, por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa e inmediata del incumplimiento de las obligaciones propias de **Colombia Telecomunicaciones** derivadas del presente contrato, ni será responsable por reclamaciones por concepto de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros. La responsabilidad por concepto de daños y perjuicios efectivamente causados y penalidades, en su conjunto, está limitada al pago de un monto máximo equivalente a los últimos tres (3) cargos mensuales pagados por el **Cliente** a **Colombia Telecomunicaciones**, contados a partir de la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir el evento de incumplimiento que generó el daño o perjuicio que deba ser reparado. Por su parte, **El Cliente** será responsable y deberá indemnizar a **Colombia Telecomunicaciones** por cualquier daño o perjuicio, pérdidas, gastos y demandas de terceros que surjan o se vinculen directa o indirectamente con cualquier uso y/o abuso que haga el **Cliente** del Servicio y/o de la información que se le entrega como parte de los productos del Servicio objeto de este Contrato.

Cláusula 10a.- Ausencia de representación: Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte, ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin poder escrito y expreso que se le confiera para el efecto.

**Contrato para la Prestación de Servicios de Cloud Office 365 celebrado entre
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente**

Contrato No. _____

GL-V3-2022

Cláusula 11a.- Incumplimiento del contrato: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este contrato, y los documentos que lo integran, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la otra su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvención judicial, ni constitución en mora según sea el caso.

Cláusula 12a.- Resolución de conflictos: En caso de diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato y los documentos que lo integran, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo. En consecuencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y la etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo. Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento. Si la cuantía de la disputa o controversia es igual o superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Tribunal estará integrado por tres árbitros; de lo contrario, se acudirá a un solo árbitro. Si las Partes no se ponen de acuerdo lo(s) designará(n) la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro.

Cláusula 13a.- Cesión: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 14a.- Reserva y confidencialidad: Toda información, que se entreguen las Partes, durante la negociación y ejecución del presente contrato será, por regla general, de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros: **15.1.-** Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial. **15.2.-** Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información. La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente. **15.3.-** Cuando la misma deba ser utilizada de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 5a.- del presente contrato.

Cláusula 15a.- Propiedad de la información: Toda propiedad industrial, intelectual, artística, y/o científica, incluyendo, pero sin limitarse a derechos, marcas, patentes, derechos de autor, invenciones y/o secretos industriales, en adelante Derechos de Propiedad Intelectual, se mantendrá de forma exclusiva en cabeza de cada parte, según corresponda.

Cláusula 16a.- Terminación del contrato: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por las demás causas establecidas en las normas legales vigentes. **Parágrafo.- Terminación anticipada de servicios:** Si el **Cliente** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que el **Operador** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **Cliente**, este último deberá pagar al **Operador** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada línea o servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **Cliente** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el **Operador**.

Cláusula 17a.- Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo: El **Cliente** declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (ii) El **Cliente** o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo nacionales o internacionales que defina el **Operador** y que puedan ser consultadas por éste; (iii) en desarrollo de su objeto social no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente al **Operador** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de infringir cualquiera de las anteriores declaraciones. El **Cliente** se obliga con el **Operador** a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite el **Operador**, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta al **Operador** para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con el **Cliente**.

Cláusula 18a.- Modificaciones escritas: El presente Contrato, sólo podrán modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes, sin dicha formalidad se reputarán inexistentes.

Cláusula 19a.- Validez de la Firma Electrónica: Las partes reconocen, aceptan y acuerdan que el presente Contrato podrá ser firmado por cualquiera de ellas mediante firma electrónica o con firma manuscrita enviado vía correo electrónico (formato PDF), y tendrá la misma validez y efectos jurídicos de la firma manuscrita. Las Partes declaran que, en caso de litigio, los registros de los mensajes de Intercambio Electrónico de Datos que se hayan intercambiado serán admisibles con valor probatorio, ante los tribunales y constituirán plena prueba de los hechos que en ellos figuran, salvo que se aporte prueba en contrario. **Parágrafo. - Firma del Cliente:** En señal de que las partes libremente han pactado todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del negocio que se celebra a través del presente Contrato y los

**Contrato para la Prestación de Servicios de Cloud Office 365 celebrado entre
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente**

Contrato No. _____

GL-V3-2022

documentos que lo integran, las mismas acuerdan además que el presente instrumento se perfecciona tan solo con la firma del **Cliente**.

Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los _____ días del mes de _____ del año 202__, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el Cliente,

Firma: _____

Nombre: _____
Representante Legal/Apoderado