



## Términos principales

Los «Términos principales» constituyen un contrato entre tú (el Cliente) y nosotros (conTREEbute SAS propietarios del aplicativo –MERO) en el que se describen los servicios que te brindaremos, cómo trabajaremos juntos y otros aspectos de nuestra relación comercial.

### Consta de los siguientes documentos:

- **Términos principales:** contiene los términos legales y comerciales en relación con tu suscripción.
- **Términos específicos de los productos:** incluye los términos adicionales que se aplican a tu uso de cada una de nuestras ofertas de productos y otros servicios de terceros.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** contiene los servicios específicos que ofrece MERO relacionados a la atención de incidentes, soporte técnico y mantenimiento.
- **Política tratamiento de datos personales:** aplicará la política de conTREEbute disponible en <https://www.contreebute.com/sobre-nosotros>
- **Formulario de pedido:** es el formulario aprobado por MERO que se crea tras la compra de uno de nuestros productos o servicios. Contiene todos los detalles de la compra, incluido el plazo de suscripción, los productos adquiridos y tus tarifas. Puede ser sustituido o reemplazado por una minuta de contrato, un contrato u orden de servicio, según los procesos de cada cliente.
- **Minuta de contrato:** es el borrador de contrato, que se perfeccionaría más adelante con todas las formalidades del caso.
- **Propuesta comercial:** En caso de que nuestro equipo comercial te contacte directamente y presente una propuesta comercial, incorporaremos dicha propuesta comercial como anexo al presente documento, únicamente si es aprobada por el Cliente.

Debido a que este se trata de un documento legal, parte del texto contiene terminología específica. Sin embargo, trataremos de simplificarlo al máximo. Dada la importancia de estos términos, si no los aceptas, no podremos brindarte nuestros productos y servicios. Al utilizar el Servicio de suscripción aceptas estos términos.

Es necesario recordarte que estos términos los actualizamos periódicamente. Si tienes una suscripción de MERO activa, te informaremos por correo electrónico sobre las actualizaciones.

### Términos principales

1. Definiciones
2. Uso de los servicios
3. Tarifas
4. Vigencia y terminación
5. Información del cliente
6. Propiedad intelectual
7. Confidencialidad
8. Seguridad de la información
9. Publicidad
10. Indemnización
11. Avisos legales y limitaciones de responsabilidad
12. Varios

## 1. DEFINICIONES

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 2

«Afiliado» se refiere a cualquier entidad que, directa o indirectamente, controla, es controlada o comparte el control con una parte de este Acuerdo. Para los fines de esta definición, el control implica la propiedad directa o indirecta o el control de más del 50% de las participaciones con derecho a voto de la entidad objeto.

«Acuerdo» o «Términos de servicio para clientes» hace referencia a estos Términos principales y a todo el material que se menciona en este documento o que se vincula con él.

«Periodo de facturación» hace referencia al plazo acordado para pagar las tarifas por adelantado según la Minuta de contrato o Formulario de pedido. Dicho periodo podrá ser igual o menor al Plazo de suscripción, según se especifique en la Minuta de contrato o Formulario de pedido. Por ejemplo, si te adhieres al Servicio de suscripción con un Plazo de suscripción de un (1) año, con pago anticipado de doce (12) meses, el Periodo de facturación será de doce (12) meses.

«Información confidencial» se refiere a toda la información confidencial divulgada por una parte («Parte divulgadora») a la otra parte («Parte receptora»), ya sea por vía oral o escrita, que se designa como confidencial. La Información confidencial incluirá toda la información acerca de: (a) clientes actuales y clientes potenciales de la parte divulgadora; productos anteriores, presentes o propuestos; planes; diseños de ingeniería y otros; información técnica; planes empresariales; oportunidades comerciales; finanzas, investigación, desarrollo; y los términos y condiciones de este Acuerdo. La Información confidencial no incluirá ninguna información que (i) sea o se convierta en información de conocimiento público sin incumplimiento de alguna obligación contraída con la Parte divulgadora; (ii) sea del conocimiento de la Parte receptora antes de su divulgación por parte de la Parte divulgadora sin incumplir ninguna de las obligaciones contraídas con la Parte divulgadora; (iii) sea recibida por un tercero sin incumplimiento de alguna obligación contraída con la Parte divulgadora; o (iv) haya sido desarrollada independientemente por la Parte receptora. Sujeto a las exclusiones anteriores, los Datos del cliente se considerarán Información confidencial de conformidad con este Acuerdo, independientemente de que se designe como confidencial o no.

Los «Usuarios» son tus empleados, representantes, asesores, contratistas o agentes autorizados para usar el Servicio de suscripción para tu beneficio y que tienen claves de identificación de usuarios y contraseñas únicas para el Servicio de suscripción.

La «Información de usuarios» puede incluir el nombre, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el nombre de usuario online y otros datos similares que se cargan al crear los usuarios dentro del servicio de suscripción.

«Información del cliente» se refiere a toda la información que gestionas (diligencias, revisas, apruebas) a través del Servicio de suscripción. La Información del cliente no incluye el Contenido de MERO.

«Materiales del cliente» hace referencia a todos los materiales que proporcionas, publicas, cargas, introduces o envías para gestión interna o para conocimiento del público, mediante el Servicio de suscripción.

El término «Contenidos de MERO» comprende toda la información, datos, texto, mensajes, software, sonidos, música, videos, fotografías, gráficos, imágenes y etiquetas que incorporamos al Servicio de suscripción o a los Servicios de consultoría, incluidos los Datos de enriquecimiento (tal como se define en los Términos específicos de los productos).

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 3

«Límite» hace referencia al número de usuarios, puntos de datos, capacidad, horas de soporte, indicadores de analítica, estándares o iniciativas, entre otros, que se pueden gestionar en MERO, tal como se detalla en los Términos específicos de los productos.

Los «Servicios gratuitos» incluyen el Servicio de suscripción u otros productos o características que están disponibles de manera gratuita o por un periodo de prueba sin cargo.

«Pedido» o «Formulario de pedido» hace referencia al formulario autorizado por conTREEbute (MERO) o al proceso de suscripción online, mediante el cual aceptas adherirte al Servicio de suscripción. Cuando esta opción esté disponible, una parte de los Pedidos se podrá completar mediante nuestro proceso de pago online.

«Minuta del Acuerdo» hace referencia al borrador del acuerdo, que se perfeccionará más adelante con todas las formalidades del caso.

«Datos personales» hace referencia a cualquier información relacionada con una persona identificada o identificable cuando dicha información está incluida dentro de la información de usuarios y la información del cliente y protegida de manera similar a los datos personales o a la información personalmente identificable de conformidad con la Ley de Protección de Datos.

«Catálogo de productos y servicios» hace referencia al catálogo de productos y servicios de MERO disponible en la propuesta comercial, el cual actualizamos periódicamente.

«Términos específicos de los productos» hace referencia a los términos adicionales relacionados con los productos que se aplican a tu uso de los productos de MERO, y los servicios de terceros. Dichos términos forman parte de los Términos de servicio para clientes y se encuentran en este documento.

«Tarifa de suscripción» se refiere al monto que pagas por el Servicio de suscripción para el uso del aplicativo MERO.

«Servicio de suscripción» hace referencia a todas nuestras aplicaciones web de gestión de información y analítica, herramientas y productos a los que te has suscrito mediante el Formulario de pedido o Minuta de contrato, o que nosotros te hayamos proporcionado de otro modo, las cuales se desarrollan, manejan y mantienen por intermedio de Mero y que se pueden consultar en <http://www.merosystem.com>; y cualquier producto o servicio auxiliar que te suministremos.

«Plazo de suscripción» hace referencia al plazo inicial de tu suscripción al Servicio de suscripción correspondiente, según lo que se especifica en tu Formulario de pedido o Minuta de contrato, y a cada plazo de renovación subsiguiente (si corresponde). En el caso de los Servicios gratuitos, el Plazo de suscripción corresponderá al periodo durante el cual tengas una cuenta para acceder a estos Servicios gratuitos.

«Productos de terceros» son los productos no integrados y los servicios profesionales suministrados por terceros que interactúan con el Servicio de suscripción o se usan en relación con este. Estos productos y servicios incluyen las aplicaciones ajenas a MERO de las que dispones a partir de, por ejemplo, lo siguiente: el directorio de partners (si aplica), los enlaces disponibles a través de los Servicios de suscripción y los servicios ajenos a MERO.

«Sitios de terceros» son los sitios web externos vinculados desde el Servicio de suscripción.



«Valor de suscripción total comprometido» se refiere al monto total de Tarifas de suscripción pagadas o por pagar durante el o los Plazos de suscripción para todas tus cuentas de MERO, pero no incluye la tarifa de renovación, los Servicios de consultoría ni los impuestos correspondientes.

«MERO», «nosotros» o «nuestro» hacen referencia a la entidad contratante correspondiente según lo que se especifica en la sección «Entidad contratante y ley aplicable».

«Tú», «tu/s» o «Cliente» hacen referencia a la persona o entidad que usa el Servicio de suscripción o recibe los Servicios de consultoría y que se identifica como el cliente en el registro de cuenta, factura, proceso de suscripción online, Formulario de pedido o Minuta de contrato correspondiente.

## 2. USO DE LOS SERVICIOS

**2.1 Acceso.** Durante el Plazo de Suscripción, te daremos acceso para que utilices el Servicio de Suscripción tal como se describe en este Acuerdo y en el Pedido correspondiente. Así mismo, algunos o todos los elementos del Servicio de suscripción podrán ser suministrados por otros proveedores de servicio. Tus usuarios pueden acceder al Servicio de suscripción adquiridos mediante este Pedido, siempre y cuando dicho uso, acceso y recepción cumplan con los términos del Acuerdo, y tú serás responsable en todo momento del cumplimiento de este Acuerdo por parte de tus afiliados. Para poder garantizarte acceso a MERO, al momento de realizar la solicitud de suscripción deberás ser mayor de edad y plenamente capaz según la legislación aplicable.

**2.2 Características adicionales.** Puedes suscribirte a características adicionales del Servicio de suscripción mediante un Pedido adicional o activando dichas características en tu cuenta de Mero (si esta opción está disponible). Este Acuerdo se aplicará a todos los Pedidos y a todas las características adicionales que actives desde tu cuenta de MERO.

**2.3 Compromiso de tiempo de actividad de servicio.** Si quieres información detallada sobre el compromiso de nivel de servicio de MERO, consulta los Acuerdos de nivel de servicio.

**2.4 Límites.** Las limitaciones que se aplican a tu suscripción se especificarán en el Formulario de pedido o Minuta de contrato, en este Acuerdo o en nuestro Catálogo de productos y servicios. Si quieres más información sobre los límites que se aplican a tu suscripción, consulta los Términos específicos de los productos.

**2.5 Descensos de nivel.** Según el producto de MERO que tengas, podrías reducir tu suscripción. Para más información sobre los términos de descenso de nivel específicos de tu suscripción, consulta los Términos específicos de los productos.

**2.6 Modificaciones.** A fin de que tengas una experiencia satisfactoria, modificamos periódicamente el Servicio de suscripción; p. ej., agregando o eliminando características o funciones. Si quieres saber más sobre nuestros derechos de modificación que se aplican a tu suscripción, consulta los Términos específicos de los productos.

**2.7 Asistencia técnica al cliente.** Para más información sobre los términos de asistencia técnica al cliente específicos de tu suscripción, consulta los Acuerdos de nivel de servicio.

**2.8 Uso aceptable.** Deberás conocer y entender los términos específicos de los productos, que hacen parte integral de este documento.

**2.9 Uso prohibido y no autorizado.** No podrás hacer lo siguiente: (i) usar ni lanzar ningún sistema automatizado (incluidos «robots», «rastreadores» y «lectores offline») que envíe más solicitudes a nuestros servidores en un



periodo determinado que las que un humano produciría razonablemente en el mismo periodo empleando un navegador convencional; (ii) utilizar el Servicio de suscripción de modo tal que dañes, inutilices, sobrecargues o afectes cualquiera de nuestros sitios web o interfieras con el uso de cualquier otro usuario del Servicio de suscripción; (iii) intentar tener acceso no autorizado al Servicio de suscripción; (iv) obtener acceso al Servicio de suscripción de otro modo que no sea mediante nuestra interfaz; o (v) usar el Servicio de suscripción para un propósito o de cualquier manera que se considere ilegal o esté prohibida en virtud de este Acuerdo.

No podrás usar el Servicio de suscripción si las leyes del país en el que resides o desde el cual accedes o usas el Servicio de suscripción te impiden acceder a él o utilizarlo.

Ninguna cláusula incluida aquí limitará las restricciones de uso específicas para la Información confidencial según este Acuerdo. Deberás notificar de inmediato cualquier uso no autorizado de las identificaciones y contraseñas de tus Usuarios y de tu cuenta, enviando un correo a admin@merosystem.com.

**2.10 Eximente de Responsabilidad de MERO.** ACEPTAS QUE EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN NO HA SIDO DISEÑADO PARA PROCESAR NI ADMINISTRAR INFORMACIÓN SENSIBLE Y, POR LO TANTO, ACEPTAS NO UTILIZAR EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN PARA RECOPIRAR, ADMINISTRAR O PROCESAR INFORMACIÓN SENSIBLE. NO NOS HAREMOS RESPONSABLES Y RECHAZAMOS EXPLÍCITAMENTE TODA RESPONSABILIDAD QUE PUDIERA SURGIR SI UTILIZAS EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN PARA RECOPIRAR, PROCESAR O ADMINISTRAR INFORMACIÓN SENSIBLE.

**2.11 Precisión y veracidad de la información.** ACEPTAS QUE LA RESPONSABILIDAD DE LA PRECISIÓN Y VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ES TU RESPONSABILIDAD. NO NOS HAREMOS RESPONSABLES DE INFORMACIÓN INCONSISTENTE Y ERRADA QUE SE HAYA GESTIONADO EN EL SISTEMA.

**2.12 Responsabilidades del cliente.** Para maximizar todo el potencial del Servicio de Suscripción necesitamos tu participación y esfuerzo. Los recursos que podríamos solicitarte incluyen un gestor de proyectos, uno o más desarrolladores de contenido, un patrocinador (sponsor) de la gestión de información de sostenibilidad, un socio ejecutivo y un recurso técnico (o un puesto equivalente). Las responsabilidades que podrían requerirse incluyen la planificación de eventos de gestión de información, el establecimiento de un calendario de recolección de información, la creación de publicaciones del blog, contenidos en redes sociales, llamadas a la acción (call to action - CTA), descargas, correos electrónicos y otros materiales. Otras responsabilidades podrían servir de enlace interno con otros equipos relevantes, brindar objetivos internos de mayor jerarquía para el uso del Servicio de Suscripción, asistir a reuniones periódicas de revisión y colaborar con la integración del Servicio de Suscripción con otros sistemas de información.

**2.13. Productos heredados.** Si tienes un producto de MERO heredado, algunas de las características y límites que se aplican a ese producto podrían ser diferentes a los que aparecen en estos Términos principales, los Términos específicos de los productos o el Catálogo de productos y servicios. Si tienes productos anteriores de MERO, podríamos cambiarte a nuestros productos actuales en cualquier momento. Si encuentras que estás usando un producto anterior y te gustaría actualizarlo a una versión actual, debes hacer un pedido nuevo.

**2.14 Términos específicos según la jurisdicción.** ConTREEbute en calidad de propietaria del software MERO, es una sociedad comercial, legalmente constituida, domiciliada en Colombia, por lo que todos sus desarrollos se encuentran amparados por la legislación de este país.

### 3. TARIFAS

**3.1 Tarifas de suscripción.** La tarifa de suscripción será fija durante el periodo inicial de tu suscripción a menos que se indique lo contrario en los Términos específicos de los productos. Por ejemplo, podríamos aumentar la



tarifa: (i) si excedes los límites (ii) si actualizas los productos o los paquetes; o (iii) si te suscribes a características o productos adicionales. A menos que se acuerde lo contrario en un pedido, estos son algunos ejemplos por los que podríamos aumentar la tarifa. Puedes ver toda la información sobre ajustes en las tarifas en los Términos específicos de los productos.

**3.2 Ajustes de tarifas en el momento de la renovación.** Al momento de la renovación, podemos actualizar tus tarifas al precio de lista vigente que figura en nuestro Catálogo de productos y servicios. Si te vieras afectado por este aumento, te notificaremos al menos treinta (30) días antes de tu fecha de renovación y el aumento se aplicará al comienzo del siguiente periodo de renovación. Si no estás de acuerdo, cualquiera de las partes podrá finalizar la suscripción al terminar el periodo actual, previo aviso obligatorio que aparece en la sección «Aviso de no renovación» más adelante.

**3.3 Pago con tarjeta de crédito.** Si pagas con tarjeta de crédito, nos autorizas a cargar en tu tarjeta o cuenta bancaria todas las tarifas pagaderas durante el Plazo de suscripción. Asimismo, nos autorizas a recurrir a un tercero para procesar los pagos y aceptas la divulgación de tu información de pago a dicho tercero.

**3.4 Pago contra factura.** Si pagas mediante factura, te facturaremos a no más de cuarenta y cinco (45) días antes del comienzo del Plazo de suscripción y de cada Periodo de facturación subsiguiente, y otras veces durante el Plazo de suscripción cuando se deban pagar las tarifas. Todas las cantidades facturadas vencen y son pagaderas dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura, salvo que se especifique lo contrario en el Formulario de pedido o Minuta de contrato.

**3.5 Información de pago.** Deberás mantener actualizada tu información de contacto y la información de facturación y de tarjeta de crédito (según corresponda). Las obligaciones de pago no pueden cancelarse y todos los montos abonados no son reembolsables, salvo que se establezca de manera específica en este Acuerdo. Todas las tarifas son de vencimiento y pago por adelantado durante el Plazo de suscripción.

**3.6 Impuesto a las ventas en Colombia.** En todas las tarifas se excluyen los impuestos. El servicio de suscripción a MERO cumple con todos los parámetros para ser considerado servicio de computación en la nube (cloud computing) de acuerdo con el numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario de Colombia. Por tal razón este servicio está excluido de IVA. No obstante, será responsabilidad del cliente confirmar esto y asegurar el cumplimiento de las normas en la materia en las geografías y jurisdicciones correspondientes.

## 4. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

**4.1 Plazo y renovación.** Tu periodo de suscripción inicial se especificará en el Formulario de pedido o Minuta del acuerdo.

**4.2 Acuerdo de renovación.** Al menos treinta (30) días antes de tu fecha de renovación, enviaremos un mensaje para que las Partes acuerden por escrito la renovación del Servicio.

**4.3 Cancelación anticipada.** Puedes elegir cancelar tu suscripción de forma anticipada, en el momento que lo desees, pero no recibirás ninguna devolución de tarifas pagadas anteriormente ni Tarifas de suscripción sin utilizar, y deberás abonar inmediatamente todas las tarifas impagas que adeudes hasta finalizar el Plazo de suscripción. Es decir, si realizaste un pago anual anticipado y cancelas la suscripción de forma anticipada, no recibirás devolución del dinero. Si realizas pagos mensuales o interanuales (varios contados en el año), deberás pagar los valores desde el momento de la cancelación anticipada hasta el final del Plazo de suscripción. Consulta la sección «Aviso de no renovación» para ver información sobre cómo cancelar tu suscripción.



**4.4 Terminación por causa justificada.** Cualquiera de las partes puede poner fin a este Acuerdo o a cualquiera de los Servicios de suscripción por causa justificada de la siguiente manera: (i) con previo aviso de treinta (30) días a la otra parte de que se ha cometido una infracción importante, siempre que dicha infracción no se haya solucionado al finalizar el periodo; o (ii) de manera inmediata, si a la otra parte se le inicia proceso de insolvencia o cualquier otro procedimiento relacionado con la cesación de pagos, cese de actividades, liquidación o cesión de bienes a los acreedores. También podemos terminar este Acuerdo por causa justificada con previo aviso de treinta (30) días hábiles si determinamos que estás actuando (o has actuado) de una manera que se refleje negativamente sobre nosotros, nos afecte, o afecte a nuestros prospectos o clientes. A excepción de estos motivos, el Acuerdo no podrá terminar antes de la finalización del Plazo de suscripción.

#### 4.5 Suspensión.

**4.5.1 Suspensión por actos prohibidos.** Suspendemos el acceso a los Servicios de suscripción al usuario que: (i) utilice el Servicio de suscripción de algún modo que esté en infracción con las leyes y reglamentos aplicables, o que infrinja los términos de este Acuerdo; (ii) intente repetidamente publicar o subir material que infringe o que incumple los derechos de autor o de marca registrada de cualquier persona o entidad.

Podemos revisar la Información o los Materiales del cliente que se encuentren incluidos en la plataforma. En caso de evidenciar que dicha información o materiales infringen los términos del presente acuerdo procederemos a requerir al cliente para que en un término de diez (10) días proceda a retirar dicha información, de no retirarse o justificarse la pertinencia de la misma de forma concordante con el presente acuerdo, procederemos a retirarla, no obstante lo anterior, en caso de evidenciar que la información o los materiales del cliente comportan una vulneración a la Ley procederemos a retirarlos de forma inmediata y sin previo aviso, siempre y cuando no tengamos obligación (a menos que las leyes o reglamentos exijan lo contrario) de preseleccionar, controlar, monitorizar o editar la Información o los Materiales del cliente.

**4.5.2 Suspensión por falta de pago.** Te enviaremos un aviso de suspensión por falta de pago por la cantidad que debes. A menos que pagues la cantidad total, podemos suspender tu acceso a uno o todos los Servicios de suscripción diez (10) días después de dicho aviso. No suspendemos el Servicio de suscripción en tanto reclames los cargos aplicables de manera razonable y de buena fe y cooperes diligentemente para resolver el reclamo. Si se suspende el Servicio de suscripción por falta de pago, podríamos cobrar una tarifa de reactivación para restablecer el Servicio. Antes de la suspensión del servicio se te enviará un preaviso.

**4.5.3 Suspensión por daño inmediato.** El uso del Servicio de suscripción será suspendido si: (i) está siendo objeto de ataques de denegación de servicio u otra actividad que perturbe el uso; (ii) está siendo utilizado para participar en ataques de denegación de servicio u otra actividad que perturbe el uso; (iii) está creando una vulnerabilidad de la seguridad para el Servicio de suscripción o para terceros; (iv) está consumiendo un ancho de banda excesivo; o (v) está causando daño a nuestra Empresa o a terceros; en estos casos, previo aviso por vía electrónica o telefónica, podremos suspender el acceso al Servicio de suscripción.

Haremos lo posible por limitar dicha suspensión a la parte afectada del Servicio de suscripción y resolver con rapidez las causas que originan la suspensión de éste. Nada de lo establecido en esta cláusula limita nuestro derecho de terminación por justa causa según lo antes señalado si determinamos que estás actuando (o has actuado) de manera tal que se refleje negativamente sobre nosotros o nos afecte, o afecte a nuestros prospectos o clientes.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 8

**4.5 Consecuencias de la terminación o el vencimiento.** Al momento de terminar o vencerse el presente Acuerdo, dejarás de utilizar el Servicio de suscripción y el Contenido MERO. Si terminas este Acuerdo por causa justificada, tras la terminación te reembolsaremos de inmediato cualquier tarifa pagada por adelantado y no utilizada que corresponda al uso del Servicio de suscripción. Si nosotros terminamos este Acuerdo por causa justificada, deberás abonar inmediatamente todas las tarifas impagas que adeudes hasta finalizar el Plazo de suscripción. Bajo ningún otro concepto se reembolsarán las tarifas.

## 5. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

**5.1 Derechos de propiedad del Cliente.** Eres propietario y retienes todos los derechos sobre los Materiales y la Información del cliente. Este Acuerdo no nos otorga ningún derecho de propiedad sobre los Materiales ni la Información del cliente. Nos autorizas y autorizas a nuestros otorgantes de licencias a usar los Materiales del cliente y la Información del cliente solamente cuando sea necesario para brindarte el Servicio de suscripción de conformidad y en la medida que lo permita este Acuerdo. Si estás usando el Servicio de suscripción a nombre de otra persona, entonces aseguras y garantizas que tienes todos los derechos y permisos suficientes y necesarios para actuar como tal.

**5.2 Limitaciones para MERO.** No utilizaremos ni permitiremos que nadie haga uso de la Información del cliente con el fin de contactarse con cualquier persona o empresa, excepto que indiques lo contrario o lo permitas. Solo utilizaremos la Información del cliente para proporcionarte el Servicio de suscripción y únicamente según lo que estipulen la ley vigente y este Acuerdo.

**5.3 Prácticas sobre datos y aprendizaje automático.** Monitorearemos el uso del Servicio de suscripción por parte de todos nuestros clientes y utilizaremos la información que recopilemos de manera anónima y global. Podemos usar la Información del cliente de forma anónima para el aprendizaje automático. Si quieres más información sobre estas prácticas, consulta la sección «Prácticas sobre datos y aprendizaje automático» del documento Términos específicos de los productos.

**5.4 Protección de la Información del cliente.** ConTREEbute, en calidad de propietario del aplicativo MERO, manifiesta que dará cumplimiento a la normatividad legal vigente (Ley 1581 de 2012) sobre protección de datos personales y seguridad de la información, descrita en la ISO 27001.

**5.5 Apoyo en la resolución de incidentes informáticos que puedan afectar la información confidencial.** El cliente es consciente de que aún bajo parámetros de seguridad comúnmente aceptados, la información que viaja en la operación diaria de MERO puede llegar a ser víctima de hackers o de ataques informáticos, en los que ella puede ser interceptada, corrompida o copiada.

ConTREEbute, en calidad de propietario de MERO, no será responsable por información que se pierda o sea dañada mientras transite por redes locales o públicas por fuera de su control directo.

Sin embargo, de existir una brecha de información o un ataque informático, ConTREEbute, en calidad de propietario de MERO, se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia y espera contar con el apoyo de los clientes para identificar y resolver este tipo de situaciones a la mayor brevedad.

**5.6 Manejo de los datos del cliente.** El cliente acepta y es plenamente consciente de que para poder operar el servicio, ConTREEbute, en calidad de propietario del aplicativo MERO, deberá escribir, leer, generar copias de seguridad, transferir entre servidores en la nube o albergar en servidores en la nube, compilar, transformar, encriptar y en general, operar técnicamente con la información confidencial y los datos personales que el cliente



 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 9

ingrese en la aplicación, bien sea que dichos datos hagan referencia a la información personal del cliente, o de terceros con quienes el cliente tiene una relación cuya información se gestione a través de la plataforma.

Dicha información incluye, pero no se limita a: información financiera, información logística, datos contables, datos referentes a proveedores, datos referentes a distribuidores, datos referentes a clientes o prospectos de clientes, datos referentes a precios de compra y a precios de venta, datos financieros y reportes gerenciales, entre otros. Dentro de este contexto, ConTREEbute, en calidad de propietario del aplicativo MERO se compromete a proveer una infraestructura en la nube segura y robusta, dentro de términos generalmente aceptados en la industria, para operar y salvaguardar los datos del cliente.

El cliente acepta la responsabilidad de obtener las autorizaciones de terceros para el suministro de los datos mencionados en esta cláusula a ConTREEbute y su utilización para los fines de este contrato. El cliente acepta que ConTREEbute defina, a su mejor criterio, el tipo de infraestructura en la nube donde ubicar a los servicios de infraestructura necesarios para prestar el servicio y almacenar en ellos toda la información.

ConTREEbute, en calidad de propietario del aplicativo MERO, garantizará que la selección del proveedor de infraestructura en la nube se hará luego de un ejercicio donde se propenda por un manejo de datos responsables y seguros según tecnologías modernas y prácticas profesionalmente aceptadas en la industria.

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

**6.1 Este Acuerdo te permite acceder al Servicio de suscripción y utilizarlo.** No se te otorga ninguna licencia de software a través de este Acuerdo. El Servicio de suscripción está protegido por las leyes de propiedad intelectual, pertenecen y son propiedad nuestra o de nuestros otorgantes de licencia (si hubiera) y nos reservamos todos los derechos de propiedad. Aceptas que no copiarás, alquilarás, darás en locación, venderás, distribuirás o crearás, en su totalidad o de manera parcial, y por ningún medio, trabajos derivados que se relacionen con el Contenido de MERO y el Servicio de suscripción, excepto que tengas nuestra autorización expresa por escrito. Nuestras marcas registradas incluyen, entre otras, las que se mencionan en (web) (las cuales podemos actualizar en cualquier momento y sin previo aviso) y no puedes utilizar ninguna de ellas sin nuestra autorización previa por escrito.

**6.2 Recomendamos a todos nuestros clientes que hagan sus comentarios acerca del Servicio de suscripción, nos envíen sugerencias para mejorarlos y voten las que prefieran.** Aceptas que dichos comentarios y sugerencias no serán confidenciales y que tenemos derecho a usarlos e incorporarlos al Servicio de suscripción sin que se te deba hacer algún pago por ellos u ofrecerte crédito.

## 7. CONFIDENCIALIDAD

**7.1 La Parte receptora deberá:** (i) proteger la privacidad de la Información confidencial de la Parte divulgadora empleando los mismos cuidados que le brinda a su propia información confidencial, pero dentro de lo razonable; (ii) no utilizar la Información confidencial de la Parte divulgadora para otro propósito fuera del ámbito de este Acuerdo; (iii) no divulgar la Información confidencial de la Parte divulgadora a terceros, excepto a los terceros proveedores de servicios que utilizamos para proporcionar algunos o todos los elementos del Servicio de suscripción con compromiso de confidencialidad; y (iv) limitar el acceso a la Información confidencial de la Parte divulgadora a aquellos empleados, contratistas y representantes que necesitan dicho acceso para fines consistentes con este Acuerdo y que han firmado acuerdos de confidencialidad con la Parte receptora que contengan protecciones no menos estrictas que las del presente documento.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 10

**7.2 La Parte receptora podrá revelar Información confidencial de la Parte divulgadora si es necesario hacerlo en virtud de cualquier ley nacional, citación o proceso legal;** siempre y cuando (i) la Parte receptora proporcione a la Parte divulgadora aviso inmediato de cualquier solicitud que reciba para divulgar Información confidencial, con la antelación suficiente para permitir que la Parte divulgadora se oponga a la solicitud u obtenga una orden de protección judicial pertinente o, si dicho aviso está prohibido por ley, la Parte receptora deberá divulgar la cantidad mínima de Información confidencial que se requiera que se divulgue de conformidad con el amparo legal; y (ii) en ningún caso, la Parte receptora divulgará Información confidencial a una parte que no sea una agencia estatal, excepto en virtud de una orden válida de un tribunal judicial competente en la que se solicite la divulgación específica.

**7.3 Acuerdo para el procesamiento de datos.** ConTREEbute en calidad de propietario del aplicativo MERO, manifiesta que dará cumplimiento a la normatividad legal vigente sobre protección de datos personales y seguridad de la información. Adoptaremos las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para proteger tus datos personales a los que llegáramos a tener acceso en virtud del uso de aplicativo, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**7.4 Exclusiones de la información confidencial.** Sin perjuicio de lo anterior, la información confidencial no incluye:

- a. Información de dominio público
- b. Información generalmente conocida en la industria previamente a que ésta haya sido revelada por la parte.
- c. Información que haya sido revelada públicamente por un tercero que contaba con el pleno derecho de hacerlo sin infringir un acuerdo de confidencialidad con cualquiera de las partes.
- d. La información que se compone de datos agregados y resumidos referentes al uso de los productos del cliente que no contiene información desglosada o identificable como proveniente de ningún tercero en particular.
- e. La información que haya sido revelada públicamente por el cliente haciendo uso de las funcionalidades de la plataforma.

Las partes dejan constancia que, debido a la naturaleza de la aplicación o software, cuya funcionalidad puede ser utilizada de manera interna o bien de manera pública, será decisión del cliente establecer los niveles de privacidad para los reportes generados.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

conTREEbute como propietario del aplicativo Mero se obliga a mantener los estándares de seguridad adecuados que la Plataforma requiere para la adecuada atención de los Usuarios. En tal sentido cumplirá con: i) reglas relativas al uso de servicios de computación en la nube; ii) canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información; y iii) requerimientos necesarios para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.

## **9. PUBLICIDAD.**

Nos concedes el derecho de agregar tu nombre y el logotipo de tu empresa a nuestra lista de clientes y nuestro sitio web. Para objetar a este uso, escribe un correo electrónico a: [admin@merosystem.com](mailto:admin@merosystem.com)

## **10. INDEMNIZACIÓN.**

Deberás indemnizarnos, defendernos y librárnos a nosotros y nuestros Afiliados, de toda responsabilidad, a tu cargo, contra cualquier reclamo, juicio, acción o procedimiento de terceros (cada uno, la «Acción») iniciado en contra nuestra (y de nuestros funcionarios, directores, empleados, representantes, proveedores de servicios,

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 11

otorgantes de licencias y asociados) por un tercero no asociado a nosotros y nuestros Afiliados, en la medida en que dicha Acción se base en o surja de:

- (a) el uso no autorizado o ilegal que hagas tú o tus Afiliados del Servicio de suscripción;
- (b) incumplimiento o violación de este Acuerdo por parte tuya o de tus Afiliados;
- (c) la utilización que hagas tú o tus Afiliados de Productos de terceros; o
- d) el uso no autorizado del Servicio de suscripción por parte de cualquier persona que utilice tu información de usuario.

Nosotros: te notificaremos por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes al momento de tener conocimiento de dicho reclamo; te daremos el control exclusivo de la defensa o del arreglo de tal reclamo; y te proporcionaremos (a tus expensas) toda la información y asistencia que razonablemente solicites para manejar la defensa o el arreglo del reclamo. No deberás aceptar ningún acuerdo que (i) imponga una obligación sobre nosotros; (ii) nos obligue a reconocer los hechos; o (iii) imponga una responsabilidad no cubierta por estas indemnizaciones o nos imponga restricciones sin nuestro consentimiento previo por escrito.

## 11. AVISOS LEGALES Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**11.1 Exclusión de garantías.** SIN LIMITAR NUESTRAS OBLIGACIONES EN LA SECCIÓN DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE DE ESTE ACUERDO, NOSOTROS Y NUESTROS AFILIADOS Y AGENTES NO HACEMOS DECLARACIONES SOBRE, NI GARANTIZAMOS LA CONVENIENCIA, FIABILIDAD, DISPONIBILIDAD, PUNTUALIDAD, SEGURIDAD O EXACTITUD, LOS DATOS DISPONIBLES A PARTIR DE DICHO SERVICIO O DEL CONTENIDO DE MERO PARA CUALQUIER PROPÓSITO. POR SER ESTA UNA PLATAFORMA DE MEDIO SE INDICA QUE EL RESULTADO DEPENDERÁ DE LA GESTIÓN DE LOS DATOS QUE SE HAGA DE LA MISMA. LAS INTERFACES DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES (API) PODRÍAN NO ESTAR DISPONIBLES EN TODO MOMENTO. EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN Y EL CONTENIDO DE MERO SE SUMINISTRAN «TAL COMO ESTÁN» SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA O CONDICIÓN. NEGAMOS TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES DE CUALQUIER TIPO, YA SEA EXPRESAS, IMPLÍCITAS O REGLAMENTARIAS, RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN, LO QUE INCLUYE TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.

**PARÁGRAFO:** Es entendido que las funcionalidades ofrecidas por la herramienta son genéricas y se prestan “tal como están”. Para cada cliente realizaremos un proceso de Set up (ver Términos específicos del producto) para sincronizar las funcionalidades de MERO a las necesidades de gestión de información.

**11.2 Limitación de responsabilidad.** La sección «Limitación de responsabilidad» establecida anteriormente se sustituye en su totalidad por lo siguiente: EXCEPTUANDO TU RESPONSABILIDAD POR EL PAGO DE LAS TARIFAS, TU RESPONSABILIDAD QUE SURGE DE LAS OBLIGACIONES DE LA SECCIÓN DE «INDEMNIZACIÓN», NUESTRAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL SEGÚN LA SECCIÓN DE «INDEMNIZACIÓN DE MERO» Y TU RESPONSABILIDAD POR LA VIOLACIÓN DE NUESTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, EN CASO QUE, A PESAR DE LOS OTROS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, SE DETERMINE QUE UNA DE LAS PARTES O SUS AFILIADOS TIENE ALGUNA RESPONSABILIDAD CON RESPECTO A LA OTRA O A UN TERCERO, LAS PARTES ACUERDAN QUE, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE UNA PARTE O SUS AFILIADOS SE LIMITARÁ A UNA SUMA IGUAL A LOS MONTOS TOTALES PAGADOS O A PAGAR POR EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DURANTE EL PERÍODO DE DOCE MESES ANTERIOR AL HECHO QUE ORIGINÓ LA RECLAMACIÓN.

**11.3 Exclusión de daños indirectos.** EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE HARÁ RESPONSABLE A ALGUNA DE LAS PARTES O A SUS AFILIADOS POR LOS DAÑOS INDIRECTOS,

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 12

ACCIDENTALES, PUNITORIOS O CONSECUENTES, O POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS, INGRESOS U OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS QUE PUEDAN SURGIR DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE ESTE ACUERDO, YA SEA QUE LA ACCIÓN FUERA CONTRACTUAL O POR DELITO CIVIL E INDEPENDIENTEMENTE DE LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, ESTAS LIMITACIONES NO SE APLICARÁN SI SOLO USAS LOS SERVICIOS DE PRUEBA.

**11.4 Productos de terceros.** JUNTO CON NUESTROS AFILIADOS, NEGAMOS TODA RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LOS PRODUCTOS DE TERCEROS QUE USAS. NUESTROS OTORGANTES DE LICENCIAS NO TENDRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD EN LO QUE RESPECTA A ESTE ACUERDO.

**11.5 Aceptación de limitación de responsabilidad.** ENTIENDES Y ACEPTAS QUE SIN TU CONSENTIMIENTO A ESTA LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD, NO ESTAREMOS EN CONDICIONES DE BRINDARTE EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN.

## 12. VARIOS

**12.1 Modificación; no exención.** Podemos actualizar y cambiar cualquier parte o la totalidad de estos Términos de servicio para los Clientes, incluidos las tarifas y los gastos asociados al uso del Servicio de suscripción; pero tus tarifas y cargos no cambiarán durante el Plazo de suscripción, excepto como lo explicamos en la sección anterior «Tarifas». Si actualizamos o cambiamos estos Términos de servicio para los Clientes, la versión actualizada se publicará en [www.merosystem.com](http://www.merosystem.com) y te lo informaremos por correo electrónico.

La versión actualizada de los Términos de servicio para los Clientes entrará en vigor y será vinculante a partir del día hábil siguiente a su publicación. Cuando modifiquemos estos Términos de servicio para los Clientes, la fecha del encabezado de este documento se actualizará para señalar la fecha de la última versión. Si deseas recibir una notificación por correo electrónico cuando actualicemos los Términos de servicio para Clientes, escríbenos un correo a [admin@merosystem.com](mailto:admin@merosystem.com).

Si hacemos actualizaciones o cambios en las páginas de Términos específicos de los productos y Términos específicos según la jurisdicción, lo notificaremos. Las actualizaciones de dichas páginas entrarán en vigor en el momento de la publicación. Te sugerimos que revises periódicamente estos Términos de servicio para los clientes.

Si no aceptas alguna modificación a los Términos de servicio para los clientes, deberás enviarnos una notificación por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del aviso de modificación. Si nos envías dicha notificación, tu suscripción seguirá rigiéndose por los términos y condiciones de los Términos de servicio para los clientes anteriores a la modificación durante el resto del plazo en curso. Al momento de la renovación, se aplicarán los Términos de servicio para los clientes que publicamos en nuestro sitio web.

Ningún retraso en el ejercicio de algún derecho o recurso ni la falta de objeción constituirá una exención a tal derecho o recurso o cualquier otro derecho o recurso. Una exención ocasional no constituirá una exención a ningún derecho o recurso en el futuro.

**12.2 Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable de incumplimiento o demora de cumplimiento si la causa es: un acto de guerra, hostilidad o sabotaje; fuerza mayor, corte de luz eléctrica, Internet o telecomunicaciones que no sea causado por la parte comprometida; restricciones del Gobierno; huelga; pandemias o cualquier tipo de emergencia sanitaria, social o pública que sea decretada por el Gobierno; o cualquier otro evento fuera del control razonable de la parte comprometida. Cada una de las partes hará todos los esfuerzos razonables por mitigar el efecto de un evento de fuerza mayor.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 13

**12.3 Controversias.** Toda controversia que surja entre las partes con ocasión de la ejecución y liquidación de este contrato se resolverá mediante los siguientes procedimientos, agotados en el mismo orden de prelación según lo determinen las partes para cada situación en concreto, así:

- a) Por acuerdo directo suscrito entre las partes, indicando que cada una de las partes designará para el efecto un representante del nivel administrativo, quienes se reunirán para discutir, en arreglo directo, la diferencia o conflicto presentado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de una parte a la otra, sobre la ocurrencia del conflicto. Las decisiones adoptadas en desarrollo de esta etapa, cuando exista ánimo de negociación directa, deberán constar en un contrato de transacción suscrito por LAS PARTES, conforme a lo regulado en el Código Civil en los artículos 2469 al 2487.
- b) De no ser posible el acuerdo directo, mediante conciliación realizada por las partes en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, con su intervención.
- c) A falta de todas las anteriores, por la Justicia Ordinaria. La presentación de las acciones pertinentes se ajustará a los términos prescriptivos establecidos en la legislación colombiana.

**12.4 Relación entre las partes.** Tanto tú como nosotros acordamos que no existe entre las partes ningún vínculo que implique una empresa conjunta, sociedad, empleo o representación.

**12.5 Cumplimiento de la ley.** El suministro del Servicio de suscripción y el procesamiento de la Información del cliente, se hará conforme a las leyes nacionales. Nos reservamos el derecho de revelar en todo momento cualquier información que sea necesaria a fin de responder lo solicitado por la ley, el reglamento, un proceso legal o una petición judicial.

Cumpliremos con nuestra Política anti-corrupción y la declaratoria organizacional frente al Pacto Global (<https://www.contreebute.com/sobre-nosotros>). Deberás cumplir con todas las leyes en tu uso del Servicio de suscripción, incluida cualquier ley de exportación vigente.

Debes cumplir con todas las leyes vigentes relacionadas con la grabación de llamadas telefónicas y asegurarte de obtener el consentimiento correspondiente antes de realizar una grabación. Cumplirás con los programas de sanciones administrados por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos en tu uso y recepción del Servicio de suscripción.

No podrás exportar, reexportar ni transferir directa ni indirectamente el Servicio de suscripción a países o personas prohibidas ni podrás permitir el uso de dichos Servicios a países o personas prohibidas.

**12.6 Divisibilidad.** Si se determina que alguna de las partes de este Acuerdo, de un Formulario de pedido o de una Minuta de contrato es inválida o no es susceptible de reclamo judicial conforme a la ley aplicable, en ese caso, la disposición aludida se considerará reemplazada por la disposición válida y ejecutable que mejor refleje el objetivo de la disposición original, y el resto de este Acuerdo seguirá en vigencia.

**12.7 Avisos.** Para MERO: Se enviará una notificación a la dirección de contacto establecida en el documento Términos específicos según la jurisdicción, y se considerará entregada a partir de la fecha de su recepción.

Para ti: tu dirección, tal como la suministraste en la información de la cuenta de Suscripción de MERO. Podemos enviar notificaciones electrónicas mediante una notificación general a través del Servicio de suscripción y también podemos enviártelas específicamente a ti por correo electrónico, a las direcciones registradas a tu nombre en nuestra información de la cuenta o mediante el centro de notificaciones del Servicio de suscripción

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 14

(cuando aplique). Podemos notificarte mediante llamadas telefónicas a los números de teléfono que figuran en los registros de información de la cuenta. Debes mantener actualizada toda la información de tu cuenta.

**12.8 Totalidad del acuerdo.** Este Acuerdo (incluido cada Pedido), junto con nuestra Política de privacidad publicada aquí y la Política de privacidad de productos constituyen el acuerdo total entre nosotros para el Servicio de suscripción, y reemplaza cualquier otra propuesta y acuerdo, ya sean electrónicos, verbales o escritos, que pudieran existir entre nosotros. Nos oponemos y rechazamos cualquier término adicional o diferente que propongas, incluidos los que figuran en tu orden de compra, la aceptación o el sitio web. Nuestras obligaciones no dependen de la entrega de ninguna funcionalidad o característica del Servicio de suscripción que dependen de servicios de terceros, ni dependen de ningún comentario público oral o escrito hecho por nosotros con respecto a la funcionalidad o características futuras del Servicio de suscripción. Podríamos ofrecer versiones de este Acuerdo en otros idiomas además del español. De ser así, la versión en español de este Acuerdo regirá nuestra relación, y la versión traducida se proporcionará únicamente para tu comodidad y no se interpretará como una modificación de la versión en español de este Acuerdo.

**12.9 Cesión.** No podrás ceder o transferir este Acuerdo sin nuestro consentimiento previo por escrito, a menos que cedas este Acuerdo a un sucesor en caso de fusión, reorganización, venta de todos o sustancialmente todos nuestros activos, cambio de control u aplicación de la ley, siempre y cuando dicho sucesor no pertenezca a nuestra competencia. Podemos ceder el presente Acuerdo a cualquier afiliado de MERO o en el caso de fusión, reorganización, venta de todos o sustancialmente todos nuestros activos, cambio de control u aplicación de la ley.

**12.10 Sin terceros beneficiarios.** Nada de lo establecido en este Acuerdo, de manera expresa o implícita, tiene la intención de conferir, ni le conferirá, a ninguna persona o entidad ajena al mismo, ningún derecho, beneficio o recurso de ninguna clase.

**12.11 Contrato de servicios.** Este Acuerdo representa un contrato de prestación de servicios y no un contrato de venta de bienes, la celebración, interpretación, cumplimiento, terminación y solución de conflictos, así como las reclamaciones y controversias que surjan del presente acuerdo estarán sujetas a la ley colombiana.

**12.12 Autoridad.** Cada parte declara y garantiza a la otra que tiene plenos poderes y autoridad para celebrar el presente Acuerdo y que este Acuerdo es vinculante para dicha parte y ejecutable de acuerdo con sus condiciones. El cliente además asegura y declara que tiene la capacidad de garantizar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo por parte de sus Afiliados.

**12.13 Prerrelación.** En el caso de producirse un conflicto entre los términos del presente Acuerdo y un Pedido, regirán los términos del Pedido, pero solo en ese Pedido específico.

### HASTA AQUÍ LOS TÉRMINOS PRINCIPALES DE MERO

## Términos específicos de los productos

Los términos específicos de los productos de MERO buscan resaltar algunos temas importantes del uso de nuestros productos. Forman parte integral de los Términos de Servicio.

		<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0		Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 15

## 1. DEFINICIONES

**Ajuste al set up:** es el proceso de modificación al set up inicialmente definido para un cliente. Se realiza como parte del proceso de soporte.

**API (Application Programming Interface):** representa la capacidad de comunicación entre componentes de software. Se trata del conjunto de llamadas a ciertas bibliotecas que ofrecen acceso a ciertos servicios desde los procesos y representa un método para conseguir abstracción en la programación, generalmente (aunque no necesariamente) entre los niveles o capas inferiores y los superiores del software.

**Contenidos de MERO:** comprende toda la información, datos, texto, mensajes, software, sonidos, música, videos, fotografías, gráficos, imágenes y etiquetas que incorporamos al Servicio de suscripción o a los Servicios de consultoría, incluidos los Datos de enriquecimiento (tal como se define en los Términos específicos de los productos).

**Datapoint (punto de dato):** corresponde a un campo de la base de datos que creamos al realizar el set up de una instancia de MERO para un cliente. Es una aproximación al tamaño de la base de datos.

**Estándares o iniciativas:** Corresponden a requerimientos de información por entidades externas o clientes internos. Tienen estructuras de datos definidas y, para la gestión de esta información en MERO, requieren un set-up. Ejemplos: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Global Reporting Initiative (GRI), Carbon Disclosure Project (CDP), Sistema B, entre otros.

**Eventos:** Son momentos de recolección y gestión de información. La información pasa por el flujo de diligenciamiento, revisión, aprobación. Estos son: anuales o trimestrales. Cada evento tendrá apertura y cierre, en coordinación con el administrador, lo cual restringirá la posibilidad de ingresar datos al sistema.

**Indicador (módulo de analítica):** es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos hacia el logro de un resultado específico. Algunas definiciones clave para caracterizar un indicador del módulo de analítica son:

- **Indicador simple:** aquel que se toma directamente de la base de datos de Mero sin procesamiento ni operaciones intermedias.
- **Indicador complejo:** aquel que requiere un procesamiento adicional una vez extraído de la base de datos de MERO, por ejemplo, una operación aritmética.
- **Profundidad:** corresponde al detalle de un indicador según las características de la organización que se está analizando, tales como como región geográfica, frecuencia temporal, estructura organizacional, etc.
- **Amplitud:** corresponde al detalle de un indicador según las características de la temática que se está evaluando, por ejemplo, por fuente, por alcance, por subcategorías, por subtemas, etc.

**Información de usuarios:** puede incluir el nombre, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el nombre de usuario online y otros datos similares que se cargan al crear los usuarios dentro del servicio de suscripción.

**Información del cliente:** se refiere a toda la información que gestionas (diligencias, revisas, apruebas) a través del Servicio de suscripción. La Información del cliente no incluye el Contenido de MERO.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 16

**Usuarios:** son tus empleados, representantes, asesores, contratistas o agentes autorizados para usar el Servicio de suscripción para tu beneficio y que tienen claves de identificación de usuarios y contraseñas únicas para el Servicio de suscripción.

**Materiales del cliente:** hace referencia a todos los materiales que proporcionas, publicas, cargas, introduces o envías para gestión interna o para conocimiento del público mediante el Servicio de suscripción.

**Módulo de gestión de información:** Permite cargar, almacenar y asegurar la información y sus anexos.

**Módulo de analítica descriptiva:** Basado en Microsoft Power BI®, permite crear visualizaciones sencillas, segmentadas por diferentes unidades de análisis (ej.: país, región, unidad de negocio) y analizar los datos con estadísticas descriptivas. No incluye analítica predictiva o prescriptiva.

**Set up:** es el proceso de identificación de estándares e iniciativas, construcción de estructura de información, basada en formularios y flujos de información (diligenciamiento, revisión y aprobación). Al inicio del servicio de suscripción se diseñará un plan de set up. El set up tendrá una duración máxima de 1 año. Si se requiere cualquier alcance mayor al definido en el plan de set up o a 1 año, ello llevará un costo adicional.

**Soporte incluido en los planes:** Enfocado en la gestión de información y la usabilidad del sistema. Será un soporte de medio y no de resultado. Se realiza con un agendamiento previo. Las citas se harán virtuales, en horario laboral. **Nota 1:** El soporte tecnológico es aparte y está incluido en todos los planes (Especificaciones técnicas del sistema). **Nota 2:** Los servicios de consultoría se consideran aparte de este soporte y se enviará una propuesta independiente.

**Versiones alfa o beta:** son versiones preliminares en el ciclo de desarrollo del software. Una versión alfa es la primera versión completa del programa, la cual es enviada a los verificadores para probarla. Una versión beta representa generalmente la primera versión completa de un programa informático o de otro producto, que es posible que sea inestable pero útil para que sea considerada como una versión preliminar (preview) o como una preliminar técnica (technical preview [TP]).

## 2. CONDICIONES GENERALES:

**2.1 Tarifas.** La tarifa de suscripción permanecerá fija durante el plazo de suscripción a menos que:

- (i) excedas los límites definidos para cada uno de los planes,
- (ii) actualices productos o paquetes base,
- (iii) te suscribas a funciones o productos adicionales,
- (iv) a menos que acordemos algo contrario en el formulario de pedido.

**2.2 Cambio de planes:** Podrás incrementar las funcionalidades de tu plan al inicio de tu siguiente periodo de renovación. No podrás reducir las funcionalidades de tu plan, salvo que se genere un nuevo acuerdo de servicio.

**2.3 Modificaciones:** Podremos hacer cambios a los módulos de MERO que podrían tener efectos sobre la funcionalidad de los servicios que proveemos durante el periodo de suscripción.

### 2.4 Sobre la información gestionada:

**2.4.1 Exactitud de los datos:** No brindamos ninguna garantía sobre la exactitud de los datos y/o anexos que se gestionen en MERO. La precisión de los datos y su veracidad serán entera responsabilidad del cliente, según los flujos de aprobación definidos.



 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 17

**2.4.2 Uso de la información:** La información gestionada en este módulo no está destinada a ser utilizada como sistema de registro para informes o cumplimiento financiero, fiscal y de comisión de empleados. En caso de utilizarse para cumplimiento normativo, tu organización es responsable de garantizar la precisión y veracidad de los informes de información gestionada en este módulo. MERO no se hace responsable de multas o problemas con el cumplimiento normativo, ya que somos una herramienta de medio y no de resultado.

**2.4.3 Resultados:** No brindamos ninguna garantía sobre los puntajes o resultados de evaluaciones externas obtenidas con base en información gestionada en MERO. Tu organización es responsable de garantizar la precisión y veracidad de los informes basados en información gestionada en MERO.

**2.4.4 Multas o sanciones:** No brindamos ninguna garantía sobre multas o sanciones que pudieran derivarse de informes provistos con base en información gestionada o visualizada en los módulos de MERO.

## **2.5 Alcance del módulo de analítica:**

**2.5.1 Configuración.** Para los planes estandarizados de MERO, los tableros son predeterminados y no permiten personalización. Para los planes que incluyen set up, realizaremos una primera configuración del módulo analítico, una vez se cuente con datos estables en la base de datos de MERO. Esta primera configuración de tableros resultará en tableros de Power BI®, expuestos en el módulo de analítica de Mero, con un límite de indicadores que se determinará en la propuesta comercial.

**2.5.2 Alcance (ver Definiciones para mayor claridad en los términos utilizados).** Los indicadores simples se encuentran delimitados por la unidad de medida. Pueden tener la profundidad o amplitud que el cliente desee sin que ello cuente como indicadores adicionales, siempre y cuando los datos se encuentren en la base de datos de Mero. Los indicadores complejos normalmente obedecen a reglas específicas de negocios de cada cliente. Estos combinan amplitud y profundidad con los niveles de cálculo. En este caso se debe evaluar cuántos niveles de cálculo son necesarios para lograr los resultados del reporte, donde cada nivel cuenta como un indicador.

**2.5.3 Ajustes a la primera configuración.** Se podrán realizar un total de hasta 2 sesiones de ajuste de este tablero de 2 horas cada una, de forma virtual y cumpliendo las características descritas en los Servicios de soporte (ver sección Servicios de soporte).

**2.5.4 Ajustes finalizado el set up.** Una vez finalizada la etapa de set up, los ajustes de forma a los tableros construidos se descontarán de las horas de soporte incluidas en los respectivos planes. Esto incluye ajuste de gráficas, mejoras de forma en la navegación y visualización, entre otras. Si se requiere la creación de nuevos tableros, aun si son réplicas de un tablero existente, o ajustes de fondo a los tableros construidos, esto se dimensionará y se cobrará como un proyecto adicional.

**2.6 Puesta a punto del set up del nuevo evento.** Si se renueva el servicio de suscripción, anualmente realizaremos un proceso de puesta a punto del nuevo evento que corresponde a la revisión y ajuste del set up inicial de MERO (ver sección Implementación). Este proceso tomará como base los puntos de datos y los índices y estándares definidos al inicio del servicio de suscripción y dependerá de los puntos de datos e índices o estándares que se incluyen en el plan renovado. Este proceso parte de la premisa de que no hay cambios estructurales en la estrategia de la organización, cambios en sus focos estratégicos o replanteamiento de las prioridades de gestión y revelación de información. La dedicación a estos ajustes será:

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 18

La puesta a punto del nuevo evento tendrá un límite de hasta 24 horas en total, en un periodo máximo de 1 mes calendario. Cualquier dedicación adicional, será descontada de las horas de soporte incluidas en los planes.

Si el cliente requiere un proceso más profundo de revisión del set up que supere el alcance mencionado anteriormente, ocasionado por cambios estructurales en la estrategia de la organización, cambios en sus focos estratégicos o replanteamiento de las prioridades de gestión y revelación de información, entre otros factores, se acordará el alcance y tarifas de este proceso como un servicio adicional.

**2.7 Integraciones con APIs:** La integración con APIs requiere un diagnóstico inicial, un trabajo conjunto con el equipo de Tecnología del cliente, y potencialmente la implementación de algunos desarrollos por parte del cliente para permitir la extracción y transformación de la información existente en sistemas transaccionales de forma segura y adecuada. No nos hacemos responsables por cambios en las estructuras de datos o modificaciones realizadas por los clientes o los usuarios, que puedan generar conflictos en los desarrollos y limitar su capacidad de transmisión de los datos. Estas integraciones no estarán sujetas a las disposiciones del Acuerdo de nivel de servicio y su soporte se concertará de forma particular con cada cliente, pudiendo acarrear costos adicionales, según sea el caso.

**2.8 Excepciones sobre infraestructura tecnológica y software del cliente, y desarrollos adicionales:** La modalidad de *software as a service* parte de la premisa de que el cliente no debe realizar gastos adicionales en desarrollo o infraestructura. Sin embargo, el cliente debe contar con sistemas actualizados y aptos para un adecuado funcionamiento de MERO, particularmente en las versiones de los navegadores. En algunos casos excepcionales el cliente deberá realizar desarrollos adicionales para garantizar la funcionalidad del sistema. MERO no se hace responsable por la actualización de los sistemas ni por el adecuado funcionamiento de estos desarrollos.

**2.9 Recuperación de información del cliente y materiales del cliente:** Para el Módulo de gestión de información, si realizas una solicitud por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la finalización o vencimiento de su suscripción, te proporcionaremos acceso temporal al Servicio de suscripción para que lo recuperes, o te proporcionaremos copias de toda la Información del cliente y/o Materiales del cliente en nuestro poder o control. Si te brindamos acceso temporal a la cuenta, podemos cobrarte una tarifa de reactivación. Treinta (30) días después de la finalización o vencimiento de tu Suscripción, no tendremos la obligación de mantener o proporcionar Información del cliente y/o Materiales del cliente. Eliminaremos toda la Información del cliente y/o Materiales del cliente que esté bajo nuestro control, a menos que estemos legalmente prohibidos para hacerlo.

**2.10 Información de MERO y datos de enriquecimiento.** MERO Insights es una base de datos de información de la compañía que conTREEbute SAS recopila de fuentes públicas y de terceros. Se actualiza en tiempo real a medida que obtenemos nueva información. "Datos de enriquecimiento" se refiere a la información a nivel de empresa que podemos poner a su disposición, como parte de la base de datos de MERO Insights. Los datos de enriquecimiento no incluyen datos personales. No utilizamos Información del cliente para completar los Datos de enriquecimiento. Reconocerá los Datos de enriquecimiento en MERO, porque están marcados con un ícono de información gris (o resaltados de alguna otra manera). Estas propiedades pueden incluir información como el nombre de la empresa, la ubicación de la empresa y la dirección de la empresa, entre otras. Si ponemos a su disposición los Datos de enriquecimiento, solo podrá usar esos Datos de enriquecimiento en relación con su uso del Servicio de suscripción. Podemos cambiar los Datos de enriquecimiento que proporcionamos, o suspender el suministro de Datos de enriquecimiento en cualquier momento con o sin previo aviso.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 19

**2.11 Prácticas de datos y aprendizaje automático.** Podemos monitorear el uso del Servicio de Suscripción por parte de todos nuestros clientes y usar la información recopilada de manera agregada y anónima. Usted acepta que podemos usar y publicar dicha información, siempre que esta no incorpore Información del cliente a nivel individual ni lo identifique. Para mayor claridad, los datos proporcionados a otros clientes o terceros solo serán de manera agregada y anónima. Utilizamos la información del cliente de forma anónima para el aprendizaje automático que admite ciertas características y funcionalidades del producto dentro del Servicio de suscripción.

**2.12 Servicios alfa / beta.** Si ponemos a su disposición el acceso alfa o beta a algunos o todos los Servicios de Suscripción (los "Servicios Alfa / Beta") disponibles para usted (i) los Servicios Alfa / Beta se proporcionan "tal cual" y sin garantía de ningún tipo, (ii) podemos suspender, limitar o finalizar los Servicios Alfa / Beta por cualquier motivo en cualquier momento sin previo aviso, y (iii) no seremos responsables ante usted por daños de ningún tipo relacionados con su uso de los Servicios Alfa / Beta. Si le informamos de términos y condiciones adicionales que se aplican a su uso de los Servicios Alfa / Beta, también se aplicarán. Podríamos requerir que su participación sea confidencial, y también podríamos solicitarle que nos envíe sus comentarios sobre su uso de los Servicios Alfa / Beta. Usted acepta que poseemos todos los derechos para usar e incorporar sus comentarios en nuestros servicios y productos, sin pago o atribución a usted.

**2.13 Sitios y productos de terceros.** Los sitios y productos de terceros no están bajo nuestro control. Cuando aplique, los sitios y productos de terceros se le proporcionan solo para su conveniencia, y la disponibilidad de cualquier sitio o producto de terceros no significa que respaldemos, respaldemos o garanticemos el sitio o producto de terceros.

**2.14 Servicio al cliente.** Todo lo relativo al servicio al cliente de MERO se regirá por las disposiciones establecidas en las Especificaciones técnicas del sistema.

### 3. IMPLEMENTACIÓN:

**Fase 1:** Set up: Lo primero es entender cuáles son los estándares, iniciativas e indicadores propios que la compañía quiera gestionar. Con esto definido, analizamos la información y creamos una estructura de información, con la cual se configuran formularios en el módulo de gestión de información.

**Fase 2:** Gestión de información: Luego definimos con qué frecuencia va a ser el proceso de recolección y divulgación de información (si va a ser anual, trimestral o mensual), y distribuimos los formularios a los equipos, definiendo los encargados de diligenciar, revisar y aprobar.

**Fase 3:** Análisis: Después de iniciar el proceso de recolección de información, definimos cómo vamos a analizar y a consumir esa información, mediante tableros de analítica descriptiva basados en Microsoft Power BI®, permitiendo configurar descargas de los datos mediante el Centro de descargas y/o facilitando la integración con sistemas externos (siguiendo lo definido en el numeral 2.7 de este documento).

### 4. PLANES

Hemos diseñado planes de suscripción que se ajustan a las diferentes necesidades que puedan tener las organizaciones. Principalmente, lo que varía es el número de puntos de datos, el número de tableros de analítica y las horas de soporte. Tu compañía puede partir del plan que más se acerque a tu necesidad y luego irlo complementando con las opciones adicionales disponibles.

Los planes podrán cambiar. Las condiciones específicas del plan adquirido serán las definidas en el formulario de pedido, minuta de contrato, o documento que formaliza la suscripción a MERO por parte de cada organización.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 20

## 5. SERVICIOS DE SOPORTE

**5.1 Alcance.** El soporte incluido en los planes de MERO estará enfocado a la usabilidad del sistema. Será un soporte de medio y no de resultado. Las horas de soporte son mensuales, pero se podrán acumular de forma trimestral. Más allá del trimestre, las horas no son acumulables. Es decir, si en un trimestre no se utilizan las horas de soporte disponibles, estas no se reservarán para trimestres posteriores. De igual forma, en un trimestre no se podrá adelantar la ejecución de horas de soporte de trimestres posteriores.

**5.2 Proceso.** El soporte se realiza con un agendamiento previo, siguiendo los canales de atención definidos con cada cliente. Las citas se harán virtuales, en horario laboral. Nota 1: El soporte tecnológico es aparte y está incluido en todos los planes.

**5.3 Dimensionamiento.** Dependiendo de la profundidad del soporte solicitado, se realizará un dimensionamiento para determinar los procesos que se deben implementar en el set up. Este dimensionamiento consume horas de soporte.

**5.4 Tipologías.** Las tipologías de soporte incluidas en los planes están detalladas más adelante en los acuerdos de nivel de servicio.

### HASTA AQUÍ LOS TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE LOS PRODUCTOS DE MERO

## Acuerdos de nivel de servicio - ANS

### Procedimiento para la atención de incidentes

Se entiende como incidente todas aquellas fallas, inquietudes, anomalías, desperfectos y cualquier otra circunstancia asociada al sistema que afecte el normal funcionamiento del aplicativo.

#### Para efectos de la prestación de los servicios se procederá así:

Cuando se presente un incidente, el contacto primario será la mesa de ayuda dentro del CLIENTE, quien procederá a reportar el incidente al equipo de MERO a través del mecanismo definido. Cuando no exista o no sea posible canalizar incidentes a través de la mesa de ayuda, el contacto primario será el usuario administrador de proceso, quien procederá a reportar el incidente al equipo MERO a través del canal que se defina para tal efecto.

La atención se dará de manera remota. El cliente tendrá a su disposición el formulario de solicitudes de soporte, el cual dependiendo del uso definido por los administradores de proceso podrá encontrarse en uno de los siguientes sitios en Mero:

- Botón de ayuda: Todos los usuarios del sistema podrán acceder a este.
- Módulo de analítica: Solo tendrán acceso los usuarios indicados por los administradores de proceso.

EL CLIENTE facilitará el acceso a los archivos, logs y demás elementos que se consideren necesarios para realizar el diagnóstico, bajo las condiciones de seguridad establecidas.

La estrategia del servicio estará fundamentada en la solución de todos los incidentes reportados por EL CLIENTE para lo cual MERO se basará en el siguiente esquema:

- Evaluación y diagnóstico del problema
- Recomendaciones



- Solución del problema

### Niveles de soporte

Para la ejecución del servicio se definen los siguientes niveles de soporte:

Dado que MERO es un sistema operado totalmente en la nube de AWS, el nivel de soporte requerido se define como Nivel 1, o de atención remota.

**Soporte Nivel 1:** Soporte técnico a distancia para los servicios ofrecidos en la nube. Este servicio tiene como objeto asesorar al analista de la mesa de ayuda o al usuario del CLIENTE de forma remota diligenciando el formulario de soporte Mero.

### Niveles de severidad

La clasificación del nivel de severidad de los incidentes de servicio es el que se establece a continuación:

Nivel de Severidad	Definición	Tiempo de respuesta máximo (Colombia)*	Tiempo de respuesta máximo (Fuera de Colombia)*	Tiempo Máximo de Solución Esperado (Colombia)**	Tiempo Máximo de Solución Esperado (Fuera de Colombia) **
A – Incidente Crítico (Critical)	<p>Un incidente de nivel A es aquel que tiene un impacto significativo en la disponibilidad o funcionalidad del sistema, y que requiere una intervención inmediata para evitar pérdidas o interrupciones en el negocio.</p> <p>Impacto en la disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un módulo del proceso en tiempo real se encuentra fuera de servicio, total o parcialmente. Falla un programa de la ruta crítica de la producción del proceso.</li> <li>• No están disponibles los servicios de la instancia.</li> <li>• No se tiene disponibilidad de servidores.</li> <li>• No está disponible la base de datos.</li> </ul> <p>Impacto en la funcionalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incursión en la seguridad.</li> <li>• Errores que no tengan solución efecto.</li> </ul>	2 horas	2 horas	4 horas. La atención de incidentes en ciberseguridad e infraestructura son atendidos 24/7, para todos los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias, son atendidos en horario laboral GMT-5 por el equipo de negocio.	4 horas. La atención de incidentes en ciberseguridad e infraestructura son atendidos 24/7, para todos los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias, son atendidos en horario laboral por el equipo de negocio asignado.
B – Incidente Urgente (High)	<p>Un incidente de nivel B es aquel que tiene un impacto significativo en el rendimiento del sistema, y que requiere una intervención rápida para minimizar las molestias a los usuarios.</p> <p>Impacto en el rendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lentitud en los procesos en línea o batch atribuibles a problemas del sistema.</li> </ul>	4 horas	4 horas	8 horas. La atención de incidentes en ciberseguridad e infraestructura son atendidos 24/7, para todos los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias, son atendidos en	8 horas. La atención de incidentes en ciberseguridad e infraestructura son atendidos 24/7, para todos los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias, son atendidos en



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falla en un componente del sistema que provoca retrasos en los procesos.</li> <li>Sobrecarga del sistema.</li> <li>Problemas de rendimiento.</li> </ul>			horario laboral GMT-5 por el equipo de negocio.	horario laboral por el equipo de negocio asignado.
C – Incidente Significativo (Medium)	<p>Un incidente de nivel C es aquel que tiene un impacto moderado en el sistema, pero que no impide su funcionamiento.</p> <p>Impacto en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad limitada de una función del sistema.</li> <li>Problemas de configuración.</li> <li>No se presenta impacto significativo sobre el ambiente productivo actual.</li> <li>El incidente se presenta en una operación específica del sistema aplicativo.</li> </ul>	8 horas	8 horas	24 horas. Los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias son atendidos en horario laboral GMT-5 por el equipo de negocio.	24 horas. Los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias son atendidos en horario laboral por el equipo de negocio asignado.
D – Incidente sin impacto significativo (Low)	<p>Un incidente de nivel D es aquel que no afecta al funcionamiento del sistema.</p> <p>Impacto en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta sobre el uso de una función del sistema.</li> <li>Sugerencia para mejorar el sistema.</li> <li>Problema de configuración menor.</li> </ul>	24 horas	24 horas	48 horas. Los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias son atendidos en horario laboral GMT-5 por el equipo de negocio.	48 horas. Los temas referidos a la configuración o cambios de las instancias son atendidos en horario laboral por el equipo de negocio asignado.

\* Tiempo de Respuesta Máximo: Corresponde al tiempo transcurrido desde el reporte de un error recibido por CONTREEBUTE, en la forma prevista, hasta el momento en que un representante de soporte técnico atiende una solicitud.

\*\*Tiempo Máximo de Solución Esperado: Dependerá del diagnóstico del problema, y el ingeniero asignado determinará el tiempo máximo para la solución de este, bajo el compromiso de utilizar todos los medios a su alcance para minimizar el tiempo de reparación de acuerdo con el nivel de severidad del incidente, recurriendo a herramientas de By Pass que permitan una solución temporal mientras se llega a la solución definitiva. El no entregar la solución en el tiempo establecido (\*) no necesariamente implica demora o retraso, puede ser que por el desconocimiento de la naturaleza de los incidentes que se puedan presentar en el futuro, no se puede asegurar la solución en el tiempo de solución esperado para cada nivel de severidad. La dedicación a la atención de solicitudes con el personal idóneo siguiendo los procedimientos de comunicación establecidos, para mantener al CLIENTE completamente informado acerca del avance del caso, representará la evidencia del cumplimiento del nivel de servicio por parte de MERO.

#### **Otras notas:**

- Se entiende por demora o retraso la no dedicación a la atención de solicitudes según el procedimiento establecido.
- En todos los casos, para los cálculos de los tiempos de duración de un soporte o asistencia, no deben ser tenidos en cuenta los tiempos que correspondan a las actividades complementarias que sean responsabilidad del CLIENTE como por ejemplo autorizaciones, restauración de datos, y otros.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 23

- Todas las solicitudes hechas por el cliente se cuentan dentro del tiempo invertido para la prestación del servicio, cuando el producto está en garantía, este tiempo no se cobra al CLIENTE.

### Incidentes excluidos

Estarán excluidos de este ANS los siguientes incidentes:

- (i) Indisponibilidad causada por circunstancias más allá de nuestro control razonable, incluyendo, entre otros, actos de gobierno, emergencias, desastres naturales, pandemias, inundaciones, incendios, disturbios civiles, actos de terror, huelgas u otros problemas laborales (que no sean los que involucran a nuestros empleados), o cualquier otro evento o factores de fuerza mayor o caso fortuito;
- (ii) Cualquier problema resultante de que el Cliente combine el Servicio de Suscripción con cualquier hardware o software no suministrado por nosotros o que no hayamos identificado por escrito como compatible con el Servicio de Suscripción;
- (iii) Interrupciones o demoras en la prestación del servicio como resultado de fallas del proveedor de servicios de telecomunicaciones o internet fuera de nuestro centro de datos, según lo medido por nuestro proveedor de monitoreo de disponibilidad del sitio web de terceros;
- (iv) Cualquier interrupción o indisponibilidad resultante del mal uso, uso indebido, alteración o daño del Servicio de Suscripción.

### Procedimientos de ejecución del servicio

**Recepción de la solicitud:** Cuando EL CLIENTE detecte un error en el sistema lo comunica según el proceso definido, bien sea a través de la mesa de ayuda o directamente a través del administrador de proceso, para hacer el reporte correspondiente.

Los casos reportados serán codificados según los procesos definidos con la mesa de ayuda del CLIENTE. Si no existiera esta instancia, se definirá el mecanismo para realizar la trazabilidad de las solicitudes. Es obligación del CLIENTE suministrar al encargado del SOPORTE de MERO la mayor documentación posible sobre el error reportado y facilitarles los accesos requeridos a los elementos necesarios, sujetos a las condiciones de seguridad de EL CLIENTE, con la intención de ayudar a un diagnóstico más acertado.

**Procedimiento de solicitud de servicio Nivel 1:** Una vez se recibe la solicitud por parte del CLIENTE, el equipo de soporte de MERO identifica y filtra internamente el requerimiento de servicio de soporte técnico solicitado, de forma tal que antes del tiempo máximo de respuesta, exista ya una persona realizando el proceso de diagnóstico. Si es necesario, el personal de Servicio de Nivel 1 se contactará con el cliente de forma remota para adar indicaciones sobre la solución a la solicitud enviada.

**Procedimiento de pruebas de la solución entregada:** Una vez encontrada la solución al incidente, el técnico del CLIENTE entregará toda la documentación necesaria para la implementación de esta. De ser necesario, se entregarán nuevos programas o rutinas, los cuales deben ser probados y aceptados operativa y técnicamente por parte del representante del CLIENTE.

El equipo de soporte de MERO esperará el resultado de dichas pruebas un tiempo máximo de una (1) semana. De no tener notificación alguna sobre novedades, se procederá a realizar el cierre de la solicitud de servicio (de acuerdo con los procesos que tenga la mesa de ayuda del CLIENTE para este efecto) y se entenderá que fue a satisfacción del CLIENTE. Si no existiera una mesa de ayuda, se definirá el proceso de cierre con el administrador de proceso en el CLIENTE.

De encontrarse cualquier inconveniente en las pruebas, estas anomalías deben ser informadas para proceder con la solución de forma inmediata; en este caso el incidente permanecerá abierto.

 	<b>Términos legales de MERO</b>		Público
Versión 10.0	Fecha: 08-11-2023	Código: CO-PO-001	Página: 24

### Exclusiones durante el período de soporte y garantía

Los siguientes ítems no hacen parte de la cobertura de este acuerdo. De requerirse, deberán tomarse como servicios extra y el cliente asumirá el costo:

- Solución por daños al sistema por negligencia del cliente
- Capacitaciones y asesorías no planeadas
- Backups y otras labores de mantenimiento no incluidos en las especificaciones técnicas

### Exclusión especial de integraciones a través de API

Los problemas resultantes de su uso de las API o sus modificaciones al código en el Servicio de suscripción estarán fuera del alcance del soporte y se concertará con el cliente el manejo especial a estas situaciones.

### Exclusión especial de nuevos desarrollos

Estos niveles de servicio están pensados para los desarrollos actuales. En caso de adelantar desarrollos de nuevas funcionalidades que requieran nuevos niveles de servicio, se actualizarán los mismos y se les informará para su aprobación. Cuando la atención del incidente implique desarrollos nuevos sobre el sistema, se presentará una propuesta comercial al CLIENTE.

### Pérdida de información

MERO no asume responsabilidad alguna por pérdida o fallas en la información que se generen por errores de la infraestructura de telecomunicaciones dedicada o pública involucradas en la prestación de este servicio.

### Responsabilidad limitada frente a la infraestructura básica

MERO no será responsable por experiencias insatisfactorias del usuario resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima recomendada para operar la Plataforma. MERO tampoco será responsable de dificultades en la comunicación causadas por dificultades en las redes o los servicios de proveedores de telecomunicaciones de terceros.

### Mantenimiento no planeado

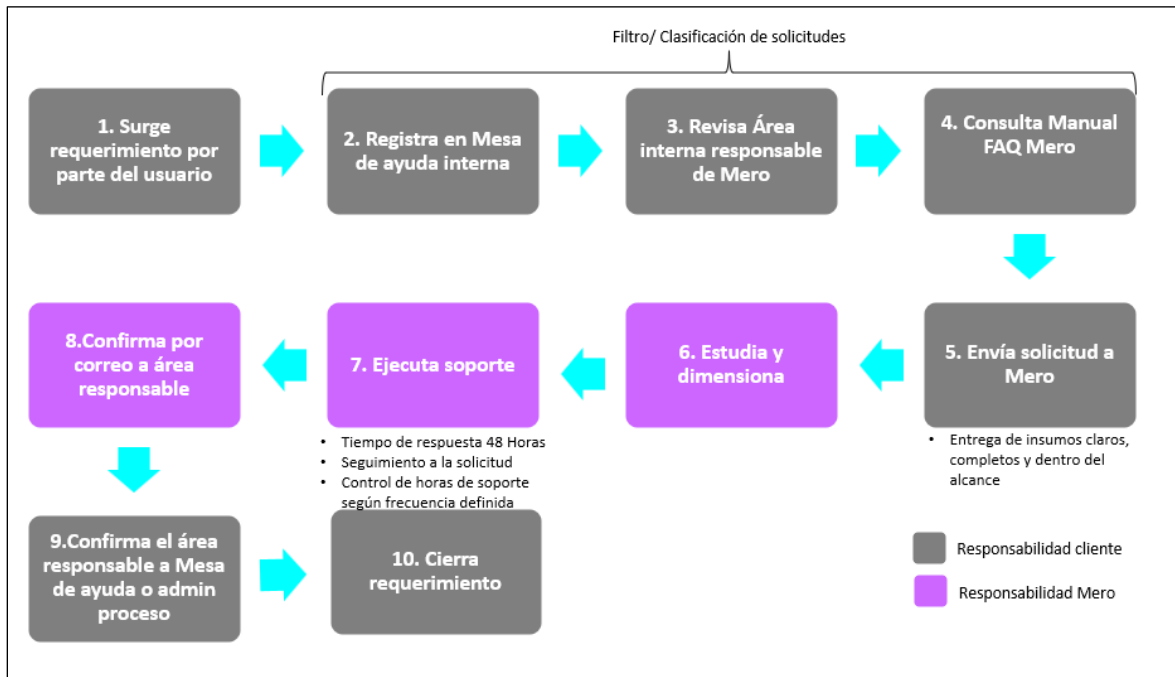
Con el propósito de garantizar la integridad y seguridad del Sistema, MERO tendrá el derecho de desplegar mantenimientos no planeados cada vez que lo estime necesario y con la frecuencia que estime necesaria. CONTREEBUTE procurará avisar al CLIENTE con la mayor anticipación permitida por la situación sobre dichos mantenimientos, los cuales podrán ocurrir sin limitaciones de horario y, debido a los inconvenientes que pretenden solventar de manera imprevista y no avisada.

### Soporte funcional

#### Protocolo de soporte e integración con mesas de ayuda

El soporte funcional en MERO se presenta por medio de solicitudes o tickets y se van escalando según su complejidad. A continuación, se muestra el flujo de atención de las solicitudes según los responsables de su ejecución:





### Tipologías de soporte

A continuación, se presenta la clasificación general de tipos de soporte junto con los respectivos responsables de atender los requerimientos.



Las actividades de usabilidad y administración que deban ser atendidas durante la etapa de soporte o uso, y que se consideren ajustes no relacionados con el mantenimiento de la herramienta, se llevarán a cabo utilizando las horas de soporte incluidas en el plan.



De acuerdo al tamaño del plan seleccionado, se proporcionará un paquete mensual de horas de soporte, las cuales pueden acumularse hasta en un trimestre. Seguidamente, se detallan las actividades que consumen horas de soporte y las actividades de mantenimiento, que no consumen horas de soporte

#### **Actividades que generan consumo de horas de soporte**

- Modificar el nombre y/o la jerarquía de información.
- Agregar, eliminar o editar preguntas, ayudas, tablas, unidades, links, activar opción de agregar anexos o formularios.
- Editar la cantidad de caracteres.
- Cambiar el orden de los formularios, incluye dividirlos o eliminarlos.
- Actualizar estándares.
- Modificar o crear nueva formulación.
- Editar flujos de información
- Modificar las opciones de respuesta en preguntas de selección.
- Agregar o actualizar referencia de preguntas.
- Ajustar set up derivado de nuevas funcionalidades.
- Realizar ajustes adicionales en réplica de eventos nuevos.
- Participar en reuniones de seguimiento.
- Dimensionar solicitudes de soporte.
- Capacitar en uso de la herramienta y/o resolver dudas.
- Ajustar planes de acción
- Modificar y/o actualizar tableros de analítica

#### **Actividades de mantenimiento**

- Crear usuarios (incluye configuración de perfiles)
- Inactivar usuarios.
- Replicar un nuevo evento, siempre y cuando sea igual al anterior (asociar formularios y/o planes de acción).
- Corrección de inconsistencias en fórmulas, set up, analítica, generadas por el equipo MERO (Incluye reuniones).
- Fallas del sistema.
- Cambiar los horarios de actualización de tableros de analítica.
- Socializar actualizaciones de MERO.

**HASTA AQUÍ LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

**Control de versiones (términos principales):**

Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado y aprobado por	Descripción de cambios
1.0	01/07/2020	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 1 del documento
2.0	31/12/2020	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 2 del documento
3.0	25/02/2021	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 3 del documento
4.0	30/08/2021	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 4 del documento
5.0	15/05/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 5 del documento
6.0	30/06/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 6 del documento
6.1	4/07/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 6.1 del documento
7.0	01/10/2022	Juan M. Ramírez	Juan M. Ramírez	Ajustes en definiciones Precisión en servicios
8.0	01/11/2022	Alejandra Mariño	Ana María Lopera	Términos específicos de los productos: ajustes en numerales 2.5.2, 2.6 y 5.1
9.0	13/02/2023	Alejandra Mariño	Paula Arango	Se unifican tres documentos en uno solo: términos principales, términos de productos, acuerdos de nivel de servicio Se agrega definición de Minuta de contrato
9.1	01/03/2023	Alejandra Mariño	Claudia Muñoz	Ajuste redacción ANS "Exclusiones durante el periodo de soporte y garantía". Detalle de leyes y normas en numeral 5.4 de los términos principales.
9.2	05/06/2023	Sara Marín	Alejandra Mariño	Ajustes de redacción
10.0	08/11/2023	Diario Cuervo	Carolina Badillo	Modificación de los ANS (Acuerdos de nivel de servicio)