

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE SIPE: Software contable de Facturación y Nómina Electrónica.

SIPE es un moderno software empresarial en la nube para la administración y gestión de las diferentes áreas y procesos de su compañía, ayudándole a controlar la facturación de venta y compra en el día a día de su empresa.

Según el plan que usted suscriba como USUARIO las condiciones de uso, alcances y limitaciones son las que se describen a continuación.

Toda persona natural o jurídica que adquiera una serie de servicios de software prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio, deberá como USUARIO (S) leer detenidamente este documento, entenderlo y aceptarlo para poder usar el Servicio, pues son condiciones vinculantes y aplican desde el momento en que SIPE le proporciona acceso al Servicio. Al registrarse para utilizar el software o al utilizar el servicio, EL USUARIO reconoce que ha leído y comprendido estos términos y que tiene la autoridad para actuar en nombre de la persona para la cual está utilizando el software o el servicio, de manera que exonera a SIPE, en caso de no haber leído las presente condiciones del servicio y/o de no contar con la autoridad suficiente para aceptar estas condiciones.

Es importante que se tenga en cuenta que las condiciones pueden variar o ser modificadas a lo largo del tiempo, es obligación del USUARIO asegurarse de revisar y aceptar las condiciones más recientes disponibles en el sitio web de SIPE (<https://sipe.com.co>) o incluidas en el Software para su conocimiento y consulta.

Salvo disposición en contrario, estas condiciones entrarán en vigencia inmediatamente se publiquen.

### DEFINICIONES:

**Aplicación:** Hace referencia al software que ofrece SIPE como servicio a en su sitio <https://sipe.com.co>.

**Contrato y/o acuerdo:** Hace referencia a este contrato y a sus Términos y Condiciones.

**Datos:** Significa cualquier información ingresada por el USUARIO o con su autoridad en el Software.

**Leyes aplicables:** Hace referencia a las leyes que se aplican en Colombia para este tipo de contratos.

**Sitio y/o sitio web:** Hace referencia al sitio donde se prestan todos los servicios que SIPE ofrece, sin tener en cuenta posibles terceros relacionados con SIPE.

**Servicio y/o servicios:** Hace referencia a la aplicación que ofrece SIPE en su sitio web y que opera desde el dominio <https://sipe.com.co>. También hace referencia al uso de la página web de SIPE.

**SIPE:** Software contable de Facturación y Nómina Electrónica, suministrado por IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S.

**Sistema:** Hace referencia a la plataforma web usada por SIPE para prestar su servicio, incluido el software que usa la plataforma y todos sus contenidos.

**Software:** Herramienta en la nube, suministrada por IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S., para el servicio objeto de este contrato. Es sinónimo de "Aplicativo" o "SIPE".

**Usuario:** En general toda persona que dentro de las presentes condiciones tiene acceso a los aplicativos o al Servicio de SIPE.

**Plan:** Hace referencia a las condiciones de uso que tienen un usuario según el pago que haya efectuado.

**Factura electrónica:** Es la evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios, se expide y recibe en formato electrónico a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas.

**Tarifas:** Significa la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se reflejará en la facturación establecida según la modalidad que usted suscriba como USUARIO.

**Suscriptor:** Se refiere al USUARIO del software o del servicio.

**Arrendador:** Se refiere a IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S. propietario del software SIPE.

**PRIMERO. INDEPENDENCIA ENTRE LAS PARTES:** En ninguna circunstancia se entenderá que alguna de las partes contrae una relación laboral con las personas naturales que la contraparte destine para el cumplimiento de las obligaciones, sean estas o no empleadas de la contraparte. Por tal motivo será responsabilidad exclusiva de cada una de las partes el cumplimiento exacto, íntegro y oportuno de todas las obligaciones laborales y de seguridad social para con su personal.

Las partes prestarán sus servicios con autonomía, en forma independiente con sus propios medios e instrumentos, sin subordinación técnica ni directiva y sin exclusividad por parte de la otra. Declaran de manera expresa que entre ellas y las personas que intervengan por cuenta y cargo exclusivo de cada una en la ejecución del presente contrato no existen ningún vínculo laboral ni civil. Igualmente, LAS PARTES quedan exoneradas de toda responsabilidad civil, administrativa o penal por los contratos que realice alguna de ellas con terceras personas jurídicas o naturales. En ningún caso habrá solidaridad entre las partes.

**SEGUNDA. OBJETO:** En virtud de este contrato “TÉRMINOS Y CONDICIONES”, SIPE se compromete a entregar al USUARIO la licencia de USO del software, todo lo anterior a cambio del precio del plan elegido por el USUARIO y de acuerdo a la forma de pago igualmente definida. Este derecho no es exclusivo, es intransferible, y está limitado y sujeto a lo prescrito en este documento y a sus adendas o modificaciones. Como USUARIO usted decidirá qué acceso o nivel de acceso (permisos) tendrán sus diferentes usuarios, y deberá asegurarse de que todas las personas que usan el aplicativo conocen, cumplen y aceptan estos términos.

El presente Acuerdo entre el Suscriptor y SIPE describe los términos de uso y los alcances, condiciones y limitaciones de los servicios del Software, prestados bajo la modalidad “software como servicio” (SaaS) de acuerdo con su tipo de suscripción.

**Parágrafo 1:** Por la modalidad de contratación (SaaS) EL USUARIO no tendrá instalado el software en sus máquinas, sino que tendrá acceso al servicio suministrado por SIPE bajo el tipo de suscripción definido por EL USUARIO. EL USUARIO tendrá acceso al servicio en la medida que mantenga el contrato vigente y a paz y salvo. En cualquier caso que EL USUARIO no continúe o no quiera continuar con los servicios podrá descargar su información mediante los exportes disponibles en el sistema para no perder la información, ya que la misma no puede migrarse a otro software o plataforma y SIPE no puede hacerse responsable indefinidamente de la misma, por tal motivo el USUARIO tendrá el plazo de 2 meses para la ejecución de dicho proceso (El plazo de los 2 meses se respetará siempre y cuando el USUARIO se encuentren al día con los pagos facturados).

**Parágrafo 2:** A cada empresa se le asigna un (os) USUARIO (S), que solo podrán usar el número de módulos y/o funcionalidades autorizadas expresamente por SIPE, sus características y descripción se

encuentran detalladas en la página web <https://sipe.com.co>. EL USUARIO reconoce haber comprendido las características y funcionalidades del aplicativo contratado y que este, siendo genérico, satisface las necesidades para las cuales suscribió el servicio pues se adecúa aceptablemente a las necesidades y procesos propios de su negocio.

**TERCERA. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Para la utilización de los servicios de **SIPE**, EL USUARIO debe aceptar expresa o tácitamente los términos y condiciones del presente documento que se encuentra en el link al ingresar al aplicativo y también en la página web <https://sipe.com.co>, y que puede cambiar en alguna actualización del mismo, de modo que para la utilización del servicio cada vez que se produzca un cambio en el Software que dé lugar a una actualización de este documento, EL USUARIO debe leer, comprender y aceptar los nuevos términos y condiciones: se entenderá que EL USUARIO ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de cualquiera de los módulos y/o funcionalidades de **SIPE** y/o con el pago de la factura.

En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, EL USUARIO no deberá hacer uso de los módulos o funcionalidades del Software. **SIPE** no aceptará la modificación de estas condiciones generales, en la medida que son uniformes para todos los usuarios de los servicios. En el evento que el USUARIO no acepte las nuevas condiciones en caso que estas cambien, el USUARIO no podrá hacer uso del servicio.

Por lo mismo, las condiciones de este documento, sus adendas o modificaciones estarán vigentes respecto de la versión del Software habilitada al usuario. En caso de una actualización de versión o un ajuste de esta, cambio de software o de empaquetamiento, o de sistema operativo, o de plataforma, adición de módulos, funcionalidades o usuarios autorizados, es probable que estas condiciones cambien.

**CUARTA. SIPE:** Provee una serie de servicios de software prestados en la modalidad de "SaaS", software como servicio, a través de diferentes módulos, que usted escogerá al momento de suscribir el servicio. La descripción de las condiciones específicas de dichos módulos según el plan seleccionado por el USUARIO se encuentra en la página web: <https://sipe.com.co>.

#### **QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

**A. POR PARTE DEL USUARIO:** se obliga, en adición a las demás obligaciones expresamente consagradas en el plan seleccionado, a:

1. Entregar información adecuada y veraz en el momento de suscripción de los servicios (Plan adquirido).
2. Tener la facultad de celebrar este contrato en representación de la persona jurídica o natural que utiliza los servicios de **SIPE**.
3. Facilitarle al personal que administra **SIPE** toda la información requerida para la creación del USUARIO (S) y brindar todo el apoyo necesario para dicho proceso, según lo solicite la compañía para que se ejecute adecuadamente la relación comercial.

**Nota:** Designar de manera clara y expresa el personal que tendrá acceso a **SIPE**.

4. Pagar el precio pactado a **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S.** por los servicios del plan adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente contrato o de requerimientos del USUARIO. Asimismo, EL USUARIO no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando **SIPE** ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en su uso real; tampoco podrá excusarse cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo con el

argumento de supeditar el pago al avance de la implementación de SIPE, pues esta depende del mismo USUARIO. Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado al USUARIO, pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de SIPE.

(Los servicios deberán ser pagados en Colombia, en caso de cualquier sobre costo, EL USUARIO deberá asumirlo).

5. Respetar la vigencia del plan adquirido entre los cuales están: mensual, semestral o anualidad. Por lo tanto, el USUARIO se compromete a preavisar con treinta (30) días de anticipación que dejará de usar el sistema, de lo contrario IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S. se le seguirá generando la facturación de los servicios correspondiente de SIPE.
  6. Deberá someterse, tanto EL O LOS USUARIOS como su personal a cargo, al conocimiento y acatamiento de las normas e instrucciones impartidas por los administradores de SIPE en relación con la utilización del software objeto de este contrato. Además, deberá responsabilizarse por la clave de acceso y/o la administración de la (s) clave (s) que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar al personal encargado de SIPE de inmediato si se produce dicho acceso o uso no autorizado del servicio. El USUARIO (S) es responsable por todas las actividades que se realicen con su cuenta de usuario.
  7. EL USUARIO deberá disponer dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a Internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por SIPE en la página web <https://sipe.com.co>, aunque estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc. EL USUARIO es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.
  8. Cumplir con las condiciones de uso señaladas en este documento y con las instrucciones y/o recomendaciones que el personal de SIPE le suministre para la correcta utilización del sistema.
  9. Abstenerse de introducir datos o programas que contengan virus o almacenar cualquier material que pueda ocasionar daños informáticos en el Sistema, ya que SIPE no responderá por daños o perjuicios derivados de unos u otra.
  10. Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento Términos y Condiciones o en cualquier adenda o modificación al mismo.
  11. Usar el Sistema con fines lícitos y en cumplimiento de la normatividad colombiana vigente.
- B. POR PARTE DE SIPE:** Se obliga a:
1. Configurar y habilitar el servicio contratado, para operar bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo al tipo del plan adquirido por el USUARIO y con acceso al número limitado de usuarios expresamente facturados y cancelados por el USUARIO al momento de la suscripción del servicio.  
**Nota:** Sólo se permitirá el acceso a SIPE a los empleados de LA EMPRESA que hayan sido debidamente designados como los encargados del uso del sistema para desarrollo de procesos propios de su objeto social, no pudiendo extender el uso del software a personas no autorizadas o para procesos de otras empresas distintas a la que contrató el plan adquirido.
  2. Asignar una clave genérica de acceso para el uso del software, EL USUARIO deberá modificar y administrar su clave actual, de forma segura para el uso de los servicios del plan adquirido.
  3. Brindar la capacitación según el plan adquirido y los servicios de seguimiento de manera virtual o con ayudas didácticas: videos, instructivos entre otros, sobre la utilización de SIPE.

4. Emplear personal idóneo (calificado y capacitado) para prestar los servicios de la plataforma, con el fin de resolver los requerimientos o inconvenientes que se presenten y enunciar las instrucciones y/o recomendaciones de orden técnico referentes a métodos de operación correctos del Software **SIPE**.
5. Brindar a los usuarios activos y a paz y salvo los servicios de soporte, mantenimiento y garantía de manera virtual, sobre el Software y sobre el servicio
6. Presentar las facturas que cumplan con todos los requisitos exigidos por la ley.
7. En cualquier caso, las obligaciones del proveedor son obligaciones de medio y no de resultado, por lo que solo se exigirá que este disponga toda la gestión necesaria para dar cumplimiento al proceso sin comprometerse a resultados específicos.
8. Las demás obligaciones previstas en estos Términos y Condiciones.

**SEXTA. TARIFAS:** Los servicios ofrecidos por **SIPE** son prestados en diferentes planes o modalidades. El pago de los servicios deberá ser cancelado por el USUARIO a través de los medios electrónicos habilitados por **SIPE** para tal fin o a través de transferencia electrónica a nombre de **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS**, de acuerdo al plan, la cantidad de usuarios solicitados y el periodo seleccionado.

El precio total pactado, los factores del mismo y la forma de pago son los que se determinan en la factura de venta que emitirá **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS** y remitirá al USUARIO, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada por EL USUARIO dentro de los 3 (Tres) días calendario siguientes a su recibo y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta. La factura reflejará los servicios suscritos por EL USUARIO y habilitados por **SIPE**, de manera que al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura,

Las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en el uso real, de manera que salvo acuerdo expreso en contrario, **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS** no proporcionará ningún reembolso por el período que EL USUARIO no haya usado el servicio ni por el periodo restante por un plan adquirido, en caso que EL USUARIO no desee seguir usando los servicios. De todos modos, las obligaciones de pago por el periodo contratado son no revocables unilateralmente por el usuario y las tarifas abonadas no son reembolsables.

Después de efectuada la compra inicial del software **SIPE** en la modalidad de SaaS (Software como Servicio), **SIPE** continuará facturándole la suscripción según la periodicidad elegida por El USUARIO, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se rescinda este servicio de acuerdo con este documento. **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S** tiene la facultad de realizar anualmente o cuando lo considere necesario un incremento a los planes que tenga vigentes. Todas las facturas de **SIPE** se le enviarán a usted, o a un contacto de facturación cuyos detalles proporcione usted. El pago de todos los montos especificados en una factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado.

En caso de mora EL USUARIO reconocerá y pagará a **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S** el máximo interés moratorio admitido de acuerdo con el artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero a **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S** podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas maneras, la mora implica la suspensión de todo servicio.

**Parágrafo 1:** En algunas ocasiones **SIPE** ofrecerá precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los términos de cada promoción, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. **SIPE** se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.

**Parágrafo 2:** En el caso que **SIPE** defina un servicio no facturable, por ejemplo dependiendo el tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a **SIPE** ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual **SIPE** notificará al USUARIO las nuevas condiciones que se definan, directamente o a través del portal (<https://sipe.com.co>) y las mismas empezarán a regir en la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose de algún servicio sin contraprestación económica alguna, **SIPE** se reserva el derecho a eliminar EL USUARIO de la nube si observa que después de tres (3) meses, EL USUARIO no está haciendo USO del servicio o de la plataforma. En este caso, la información ingresada por EL USUARIO también puede ser eliminada por **SIPE**.

**SÉPTIMA. CONTRATISTA INDEPENDIENTE:** Para la prestación de los servicios las partes actuarán de forma independiente, no teniendo en consecuencia facultad la una con la otra para representarse u obligarse en forma alguna frente a terceros.

**OCTAVA. GARANTÍA:** **SIPE** garantiza el correcto funcionamiento del software objeto de este contrato, obligándose únicamente por concepto de tal garantía a corregir las eventuales fallas de carácter técnico que contenga el software. Se entiende por falla de carácter técnico aquella que es estrictamente atribuida al software objeto. No se consideran fallas técnicas las que provengan del mal manejo del sistema ni las relacionadas con los dispositivos físicos electrónicos (Unidad de disco, impresora, conectividad a internet etc.), ni de problemas relacionados con los datos o de proveedores externos a **SIPE**.

- A.** La garantía no será aplicable en los siguientes casos:
1. Daño causado por accidente, mal uso, utilización inadecuada o aplicación inadecuada de los procedimientos.
  2. Daño causado por revisión efectuada por persona ajena o no autorizada al personal de **SIPE**.
  3. Para el efecto se tendrán en cuenta las demás disposiciones, términos y condiciones relacionadas en este documento.
- B.** Condiciones de la garantía. Para la efectividad de la garantía el USUARIO deberá cumplir con las siguientes condiciones:
1. No alterar, ni ingresar al aplicativo objeto del servicio contratado, por medios diferentes a los propios del sistema o a los desarrollados directamente por **SIPE**, ni dañar ni alterar sus archivos de datos.
  2. Permitir al personal de **SIPE** la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspendiendo temporalmente el servicio.
  3. Mantener vigente y a paz y salvo el contrato.
  4. Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con el aplicativo.

5. No violar los derechos de autor sobre el aplicativo adquirido o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso.
6. No incumplir las demás condiciones del servicio aquí definidos, o en sus adendas o modificaciones, en cuanto afecten o puedan afectar el servicio, así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía del Software o del Servicio.  
En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este numeral, **SIPE** puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.

Los servicios que presta **SIPE** son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que **SIPE** no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema de servicios que brinda a los usuarios, por lo tanto las funcionalidades adicionales que no contenga el plan contratado, aun estando en la Ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto del Software, y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos el USUARIO deberá correr procesos en herramientas distintas al software o validar mediante cruces y/o auditorias la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.

**NOVENA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR:** Si por mal uso, negligencia o descuido del USUARIO (S) se llega a producir la pérdida de información contenida en las bases de datos, la desconfiguración de las mismas o la entrega de claves de acceso a terceros no autorizados que impidan el funcionamiento normal de dichas bases de datos o sistema y/o cause que se divulgue información confidencial de **SIPE** contenida en EL SISTEMA, ocasionando perjuicios para el mismo, **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS** no asumirá responsabilidad alguna sobre dichos perjuicios. Asimismo, en razón al objeto del servicio y reconociendo los riesgos y posibles eventualidades que podrán surgir de acuerdo con la naturaleza de este, **SIPE** se exime de cualquier responsabilidad y no podrá declararse incumplimiento alguno cuando por hechos de fuerza mayor o causa extraña el servicio no pueda ser prestado según se pactó. Asimismo, los servicios que dependan de terceros, tales como los SERVICIOS DE LOS PROVEEDORES TECNOLÓGICOS, podrán ser suspendidos o modificados en cualquier momento sin lugar a previo aviso y sin que esto signifique un desequilibrio contractual en las condiciones del contrato por tratarse de un servicio adicional al contrato de licenciamiento, igualmente al ser prestados por terceros, **SIPE** no tendrá responsabilidad alguna sobre la calidad e idoneidad de los mismos.

**Parágrafo 1:** El USUARIO (S) es el único responsable por la revisión, aprobación y generación de documentos electrónicos, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros hasta la emisión de factura física provisional de ser necesario, para después subirlos a la plataforma electrónica, en cualquier evento de interrupción programada o que no esté asociada al software. El USUARIO se compromete a informar a **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S.** en cualquier caso que se presente cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para **SIPE**, para el USUARIO (S) o para terceros. El USUARIO (S) se compromete a parametrizar y activar la Facturación de Contingencia en los casos que se requiera por la no disponibilidad del servicio del Proveedor Tecnológico y/o servicios asociados de la DIAN.

**Parágrafo 2:** En caso tal que, por alguna alianza o promoción específica acordada con el usuario del servicio de factura electrónica, **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S.** permita a EL USUARIO el uso especial y limitado de su firma digital (es decir la de **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS Y/O SU PROVEEDOR TECNOLÓGICO**) para facturar electrónicamente, el USUARIO expresamente manifiesta:

1. **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S.**, en su calidad de prestador del servicio o intermediario de factura electrónica, imprime su firma sobre las facturas expedidas por EL USUARIO a través del Software. La inclusión de la firma digital suministrada por el proveedor tecnológico se hace sin hacer verificación o revisión de ninguna índole respecto al contenido de la factura, incluyendo la información contable, fiscal, legal o cualquier detalle o descripción de la operación sujeta a facturación, servicio contratado o bien enajenado, salvo por el contenido técnico de la factura en los términos de la Resolución 000030 del 29 de abril del 2019 y cualquier otra norma que resulte aplicable
2. Que **SIPE** no conoce ni participa en la generación de la información necesaria para la expedición de las facturas que el Usuario (s) genera a través del Software de **SIPE** y en este sentido, solo provee los servicios de facturación electrónica a través de sus plataformas, conforme lo establece la Resolución 000030 del 29 de abril del 2019 de la DIAN.

Por lo anterior, reconoce y declara que: **SIPE** no es ni será responsable por los registros e información contable utilizada en las facturas, ni tampoco por la determinación de bases gravables, tarifas, sujeción pasiva y realización de hechos generadores de tributos contenidos en las facturas expedidas a través del Software.

En virtud de lo anterior, El Usuario se obliga a mantener indemne a **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S.** por cualquier daño, pérdida, demanda, o reclamo de cualquier naturaleza (incluyendo gastos y honorarios legales razonables) que se derive de la generación de facturas a través del Software.

Esta facultad se da en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2242 de 2015, por lo anterior, **IEO INGENIEROS ELECTRONICOS S.A.S.** no certifica con la firma digital, ningún proceso de compraventa, de venta de servicios o productos, de calidad de los mismos, ni hace parte de la relación comercial sujeta al usuario y al adquirente.

**DÉCIMA. CLAUSULA COMPROMISORIA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes convienen en agotar todos los medios para resolver amistosamente todas las controversias que se pudieran presentar con motivo de este Contrato, mediante los mecanismos alternativos de solución de conflictos como la transacción y la conciliación. Agotados los mencionados mecanismos, las partes convienen en recurrir a un tribunal de arbitramento conformado por un (1) árbitro, quien fallará en Derecho, el arbitraje en todo caso será siempre institucional y se llevará a cabo en un Centro de Conciliación y Resolución de Conflictos de la ciudad de Medellín.

**DÉCIMA PRIMERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** El presente contrato se celebra en consideración a la calidad técnica y comercial de las partes, por lo tanto EL USUARIO no podrá ceder, ni total ni parcialmente la presente Licencia de Uso a ninguna persona natural o jurídica, salvo autorización de **SIPE**, quien se podrá reservar las razones para no autorizar la cesión. EL USUARIO no podrá transferir, alquilar, arrendar, prestar, copiar, modificar, traducir, sub-licenciar, hacer uso compartido o transmitir o recibir el software, por medios o documentación electrónica, exceptuando la manera estipulada en el contrato. El USUARIO reconoce que el software, en forma de código fuente, permanece como un secreto empresarial de **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS** y por lo tanto, acepta no modificarlo o intentar analizarlo, practicar ingeniería inversa, descompilarlo o descomponerlo, a excepción y sólo dentro de los límites que tal actividad sea expresamente permitida por la ley aplicable, a pesar de esta limitación.

**DÉCIMA SEGUNDA. CAUSALES DE TERMINACIÓN:** Las partes podrán dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos:

1. Por las condiciones pactadas en la “fecha de terminación del contrato”.
2. Por mutuo acuerdo.
3. Por el no pago por parte del USUARIO del plan adquirido.
4. Por incumplimiento de las obligaciones contractuales. No obstante, las partes deberán preavisar con treinta (30) días de anticipación.
5. Por fuerza mayor

**Parágrafo 1:** Definición de fuerza mayor. Fuerza mayor significa la producción de un hecho o circunstancia (“Caso de Fuerza Mayor”) que imposibilita o impide que una parte cumpla una o más de sus obligaciones contractuales de acuerdo con el contrato, en la medida en que la parte afectada por el impedimento (“la Parte Afectada”) pruebe:

- A. Que dicho impedimento está fuera de su control razonable;
- B. Que no podría haberse previsto razonablemente en el momento de la celebración del contrato;
- C. Que los efectos del impedimento no podrían razonablemente haber sido evitados o superados por la Parte Afectada.

**Parágrafo 2:** Terminación del contrato por fuerza mayor. **SIPE** podrá dar por terminado el presente contrato cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- A. Guerra (ya esté declarada o no), hostilidades, invasión, actos de enemigos extranjeros o amplia movilización militar dentro del área geográfica en la que el **SIPE** desarrolle sus actividades.
- B. Guerra civil, disturbios, rebelión y revolución, usurpación -militar o no- del poder, insurrección, actos de terrorismo, sabotaje o piratería que impidan el desarrollo de la actividad de **SIPE**.
- C. Restricciones monetarias y comerciales, embargo o sanciones que impidan el desarrollo de la actividad de **SIPE**.
- D. Acto de una autoridad pública y cumplimiento de cualquier ley u orden gubernamental, que impidan el desarrollo de la actividad de **SIPE**.
- E. Plaga, epidemia, pandemia, desastre o evento natural extremo que impidan el desarrollo de la actividad de **SIPE**.
- F. Explosión, incendio, destrucción de equipos, interrupción prolongada del transporte, telecomunicaciones, sistemas de información o energía que impidan el desarrollo de la actividad de **SIPE**.

**Parágrafo 3:** **SIPE** quedará eximido de su deber de cumplir sus obligaciones en virtud del contrato y de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios o de cualquier otra indemnización contractual por incumplimiento del contrato, desde el momento en que el impedimento haya provocado la incapacidad para cumplirlo, siempre que preavise de ello sin demora. Cuando el efecto del impedimento o hecho invocado sea temporal, las consecuencias mencionadas se aplicarán solo mientras el impedimento invocado impida el cumplimiento por la parte afectada de sus obligaciones contractuales. Salvo acuerdo en contrario, las partes acuerdan expresamente que el contrato podrá ser resuelto unilateralmente por cualquiera de ellas si la duración del impedimento excede de 15 días.

**DÉCIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD:** Las partes se comprometen a no divulgar ni difundir por ningún tipo de medios o cualquier otra forma conocida o por conocer, ni por ningún motivo, la información asociada a las bases de datos (en adelante “la Información Confidencial”), bases protegidas por leyes internacionales de propiedad intelectual, a terceros ajenos al personal que directa o indirectamente esté vinculado a las partes y que sea parte del objeto de esta relación, salvo que medie autorización expresa de éstas. Las partes se comprometen absolutamente a que las personas que se vinculen y que tengan acceso a la Información Confidencial se obliguen a garantizar la reserva de cualquier Información Confidencial. Si alguna de las partes, de forma directa o a través de una de las personas que haya vinculado, hace una divulgación no autorizada de la Información Confidencial, dicha parte será responsable de todos los perjuicios que sean ocasionados en virtud de dicha divulgación a la parte contraria.

**DÉCIMA CUARTA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** Cada una de las partes conoce y acepta que la otra parte y/o sus afiliadas, son los titulares y/o derechohabientes de toda propiedad industrial o intelectual relacionada con sus productos y servicios, tanto en el territorio de la República de Colombia como en otros lugares en el mundo, incluyendo las marcas, los nombres comerciales, signos distintivos, palabras, diseños, figuras, etiquetas, patentes, slogans y derechos de autor, como también de una serie de registros y solicitudes y demás relacionadas con los mismos derechos de propiedad industrial e intelectual, para ser usadas en la identificación, protección, comercialización y publicidad de sus productos, y en la promoción, distribución, venta y uso y aplicación de sus tecnologías, y por tanto cada una de las partes se obliga a respetar dicha propiedad intelectual y a no realizar ninguna acción u omisión que pueda violar todo derecho de propiedad intelectual o poner en peligro su titularidad en cabeza de la parte que es titular de la misma. En este sentido, ningún desarrollo susceptible de protección por cualquier ley de protección a la propiedad intelectual cambiará de titular y, por lo tanto, las partes mantendrán siempre dicho dominio sobre los mismos. **SIPE** concede a favor del USUARIO una licencia de uso sobre el Software, no transferible, no exclusiva, temporal y limitada conforme los términos y condiciones de este documento. El USUARIO se obliga a no copiar, traducir, desarmar ni descompilar, ni crear ni intentar crear el código fuente del Software. La ingeniería inversa de cualquier código de software sobre el Software se encuentra estrictamente prohibida. El USUARIO deberá informar inmediatamente y por escrito al personal autorizado de **SIPE** acerca de cualquier violación a la presente cláusula y deberá adoptar las demás medidas que sean necesarias razonablemente a los fines de reparar dicha violación y prevenir violaciones futuras. Asimismo, el USUARIO autoriza al **SIPE** para hacer uso de sus signos distintivos para fines comerciales para lo cual **SIPE** utilizará las marcas, diseños, enseñas, etc. de uso común de LA EMPRESA. En caso de cualquier modificación de los mismos o de una sugerencia en su uso, el USUARIO deberá notificar por escrito al IEO INGENIERO ELECTRÓNICOS.

**DÉCIMA QUINTA. ACTUALIZACIONES:** **SIPE** no se obliga a realizar actualizaciones y/o mejoras del software, por lo anterior el servicio del software se prestará dentro los alcances y limitaciones que se ofrece actualmente. Las sugerencias que realice un USUARIO serán tenidas en cuenta y se analizarán, pero no obligan a **SIPE** a adoptarlas. Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de USUARIOS podrán incorporarse al software, pero dentro de los plazos que defina **SIPE** según sus planes de desarrollo de software genérico.

**DÉCIMA SEXTA. CONDICIONES DE LA TRANSMISIÓN DE DATOS:** Las partes acuerdan (\*\*):  
En virtud del presente contrato y a la normativa aplicable, el USUARIO, en calidad de Responsable del tratamiento, transmitirá datos personales a **SIPE** quien para efectos de esos datos personales, actuará como Encargado del tratamiento. El alcance de la operación de transmisión será el cumplimiento de

este contrato y las obligaciones legales y contractuales que resulten a partir de la relación que existe entre el USUARIO y SIPE. Las actividades que realizará el Encargado por cuenta del Responsable serán: (I) Aquellas dispuestas en este contrato, (II) Cumplir con gestiones administrativas, operativas, comerciales, técnicas a cargo del SIPE sobre los Datos Personales del Responsable que están a cargo del Encargado. (III) Operaciones necesarias para el cumplimiento de cualquier otra finalidad relacionada con el objeto o las obligaciones establecidas para las partes, (IV) Para el cumplimiento de obligaciones legales que pudiesen ocasionarse en virtud de la relación entre las partes.

**Parágrafo 1:** SIPE está obligado frente al titular y el Responsable de cumplir con sus obligaciones como Encargado del tratamiento, definidas en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias. Así mismo, el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones que resulten aplicables de acuerdo con la Política de Tratamiento de la información fijada por el Responsable, situación que está sujeta a que el Responsable entregue al Encargado copia de dicha Política. El Encargado se compromete a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado, cuando aplique, y con las leyes aplicables.

**Parágrafo 2:** SIPE se compromete a dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan y salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

**Parágrafo 3:** El Usuario se comprometerá a: (I) haber obtenido, cuando hubiese lugar para ello, autorización de los titulares para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los requisitos exigidos por la normativa aplicable (II) garantizar a los Titulares, mediante los mecanismos dispuestos legalmente para tal fin, el ejercicio de los derechos que les corresponden como Titulares de Datos Personales, (III) informar al Encargado de cualquier evento que pudiese afectar la operación de tratamiento a la que se refiere el presente contrato (IV) actualizar en el Software los datos personales que sean objeto de tratamiento, o en su defecto informar de forma oportuna al Encargado de cualquier cambio o ajuste que deba hacerse sobre la información contenida en las bases de datos necesarias para ejecutar el presente contrato, y (V) cumplir y acatar en su integridad las respectivas obligaciones de acuerdo al mencionado rol de Responsable conforme a la Ley 1581.

**DÉCIMA SÉPTIMA. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** Las partes aceptan que EL ARRENDADOR se compromete a:

**1. SERVICIO POSTVENTA:**

A efecto del uso eficiente y expedito del servicio contratado, el ARRENDADOR deberá brindar capacitación y asistencia al USUARIO según plan adquirido, condiciones de oferta y por tiempo limitado, de manera virtual o a través de ayudas didácticas: videos, instructivos entre otros, todo lo cual se hará sin costo adicional para el USUARIO la primera vez que inicie a usar el sistema. Así mismo el ARRENDADOR se obliga a entrenar al personal inicial, por un espacio de tiempo limitado según el plan adquirido, que EL USUARIO designe en el acceso, funcionalidades básicas y a solucionar los eventuales problemas que puedan presentarse con ocasión de la utilización de EL SISTEMA, sin costo adicional para LA EMPRESA, dicho entrenamiento puede hacerse de manera virtual o a través de ayudas didácticas: videos, instructivos entre otros.

El servicio postventa al que se obliga el proveedor cumplirá con las siguientes condiciones:

- La capacitación básica necesaria se hará sin costo la primera vez de manera virtual o por medio de ayudas didácticas antes mencionadas, por un espacio de tiempo limitado según el plan adquirido.
- En caso de ser estrictamente necesaria una capacitación presencial o de tener viajar a otras ciudades diferentes a Medellín a realizar capacitaciones, LA EMPRESA asumirá el costo asociado a transporte, hospedaje y alimentación del relator designado por el PROVEEDOR.

Esto dado que todos los servicios de capacitación y soporte brindados por el PROVEEDOR se realizan de manera virtual.

- Las capacitaciones requeridas se harán durante la etapa de implementación y puesta en marcha de la plataforma; posteriormente la EMPRESA y el PROVEEDOR acordarán capacitaciones adicionales con costo adicional, para asegurar el óptimo funcionamiento del proyecto.

## 2. ASPECTOS TÉCNICOS.

### A. Disponibilidad:

**SIPE** esta desarrollado utilizando tecnologías de alta calidad y rendimiento lo cual permite tener una disponibilidad del 97%, entendiéndose esta disponibilidad como el tiempo que el servicio estará habilitado para el uso general por parte de los usuarios.

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

- a. Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación.
- b. Factores ajenos al control de **SIPE**, sus proveedores o sus asociados.
- c. Fallas en su hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones.
- d. Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio.
- e. Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.
- f. Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por **SIPE**.
- g. Interrupciones planificadas (que notificaremos en lo posible con por lo menos 8 horas de anticipación a través de los servicios adquiridos), para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los aplicativos o de los servicios, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles.
- h. Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales, caídas del sistema por parte de nuestros proveedores de infraestructura o hosting y otros casos no expresamente señalados ahora.

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

A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de toda la información ingresada a El Software. No obstante, ello no releva al USUARIO de contar con sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

### B. Soporte:

El área de soporte tendrá una disponibilidad de 100%\*\* en el siguiente horario: lunes a viernes 8 am a 5 pm. Sábados de 9 am a 12 m.

\*\* La disponibilidad del 100% deberá entenderse como el canal abierto de comunicación para recibir solicitudes o atender requerimientos dentro de los horarios arriba indicados. Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

El soporte solo está disponible vía WhatsApp u otro medio de mensajería si este llegase a tener problemas que se informará una vez ocurra la eventualidad, también se brindará soporte por medio de conexión remota y vía correo electrónico [soporte@ieo.com.co](mailto:soporte@ieo.com.co). En ningún caso se realizará por medio de llamada telefónica.

Las visitas presenciales solo se realizarán previo acuerdo con el USUARIO y serán objeto de cobro si así lo determina el ARRENDADOR.

### C. Gestión de incidentes y peticiones del servicio

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados, en ningún caso EL ARRENDADOR estará obligado a realizar capacitación ni solución de incidentes o peticiones de manera presencial. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y Críticos.

- a. **Normales:** Incidentes que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.
- b. **Críticos:** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta por parte de área de soporte se tendrá una comunicación con el cliente para informar el estado de incidente y el tiempo probable de resolución de la siguiente manera:

- **Críticos:** de 1 a 8 horas\*
- **Normales:** de 1 a 72 horas\*

\*En cualquier caso, los tiempos establecidos en horas en el presente anexo, se entenderán como horas hábiles. Cualquier solicitud deberá elevarse al siguiente correo: [soporte@ieo.com.co](mailto:soporte@ieo.com.co).

**DÉCIMA OCTAVA. VARIOS:** El contrato se regirá también por las siguientes disposiciones especiales:

1. **Ley Aplicable:** La celebración, interpretación, ejecución y terminación de este contrato se regirá y adelantará de conformidad con las leyes comerciales de Colombia.
2. **Avisos Públicos:** Ninguna de las partes podrá efectuar comunicados de prensa, anuncios públicos o publicidad, relacionada con el presente o con las transacciones aquí contempladas, sin la previa autorización de la otra.
3. **Acuerdo Total y Reformas:** El presente contrato constituye un acuerdo total de las partes respecto al objeto del mismo, y reemplaza todos los acuerdos anteriores. Ninguna información o explicación oral de alguna de las partes podrá alterar el significado del presente. Ninguna reforma o modificación de este contrato será válida, a menos que sea acordada por escrito.
4. **Renuncia:** La renuncia expresa o implícita de cualquiera de las partes del contrato a ejercer cualquiera de sus derechos previstos en el mismo, o la renuncia a exigir el cumplimiento o la indemnización de otra parte, no constituirá una renuncia a los derechos o acciones derivados de este contrato.

5. **Supervivencia de las obligaciones:** La terminación de este contrato por cualquier razón no exonera a ninguna de las partes de las obligaciones que tuviere pendientes frente a la otra parte.
6. **Notificaciones:** Todas las notificaciones, solicitudes, demandas u otras comunicaciones dirigidas a las partes del presente que se deban o puedan efectuar de conformidad con este contrato, se harán por escrito y se entregarán personalmente o por e-mail dirigido a la otra parte, en la dirección que se indicó en el preámbulo de este contrato.
7. **Carácter de Individualidad:** La invalidez o inexigibilidad, total o parcial de una cláusula de este contrato, no afectará las demás cláusulas o disposiciones del mismo.
8. **Domicilio Contractual.** El domicilio contractual será el Municipio de Medellín.
9. **Cambio de Domicilio.** Las partes asumen la obligación de informar cualquier cambio en su correspondiente dirección, entendiéndose que hasta tanto no informe cambio alguno serán válidas las comunicaciones y notificaciones que se le remitan a esta dirección y se tendrán por enteradas.

DECLARO HABER LEÍDO Y ACEPTO EN SU TOTALIDAD LOS TÉRMINOS ANTERIORES Y TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE REGULE EL USO DE LA PLATAFORMA **SIFE**.

## ANEXO I FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL SERVICIO DE **SIFE**.

Este anexo forma una parte integral de Términos y Condiciones del uso del Software **SIFE**, única y exclusivamente una vez que el USUARIO haya manifestado querer activar la funcionalidad de **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA** disponible en nuestro servicio y plataforma. Al activar dicha funcionalidad en el Software **SIFE**, el USUARIO reconoce que entiende y acepta los términos de este Anexo I.

### Características del servicio:

1. **Activación del servicio:** Para utilizar servicios de Facturación Electrónica en **SIFE**, es prerequisite:
  - a) Contar con un plan de **SIFE** activo.
  - b) Estar al día en los pagos de dicho plan.
2. **Autorización del proveedor tecnológico:** Al utilizar **SIFE** para gestionar su **Facturación Electrónica**, el USUARIO a su vez reconoce que utilizará los servicios prestados por el Proveedor Tecnológico aliado definido por **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S** y autorizado por la DIAN para prestar el servicio de Proveedor Tecnológico de Facturación Electrónica, incluyendo el servicio de Facturación Electrónica Bajo Validación Previa. Sin perjuicio de lo anterior, **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S.** podrá subcontratar con terceros para la efectiva prestación del presente servicio.
3. **Autorización de la firma digital:** Todo USUARIO que decida utilizar la firma digital suministrada por el proveedor tecnológico elegido por **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, autoriza y está de acuerdo con que se le facilite a través del Servicio, como Proveedor Tecnológico, el certificado digital de su aliado para firmar los documentos electrónicos generados por el USUARIO en **SIFE**. El uso de la firma del proveedor tecnológico está debidamente autorizado por el Ministerio de Hacienda en el Decreto 2242 de 2015 en su Artículo 3; además significa un importante ahorro

para el USUARIO, debido a que lo exime de tener que tramitar y pagar un certificado digital propio de renovación anual.

4. Todo USUARIO que utilice la firma digital suministrada por el proveedor tecnológico elegido por **IEO INGENIEROS ELECTRÓNICOS S.A.S.**, se somete plenamente y afirma estar de acuerdo con asumir los términos estipulados en el Anexo I adjunto a este documento, **SIPE** en su calidad de prestador del servicio o intermediario de factura electrónica, imprime su firma sobre las facturas expedidas por EL USUARIO a través del Software. La inclusión de la firma digital suministrada por el proveedor tecnológico se hace sin hacer verificación o revisión de ninguna índole respecto al contenido de la factura, incluyendo la información contable, fiscal, legal o cualquier detalle o descripción de la operación sujeta a facturación, servicio contratado o bien enajenado, salvo por el contenido técnico de la factura en los términos de la Resolución 000030 del 29 de abril del 2019 y cualquier otra norma que resulte aplicable.
5. **Alcance del servicio de facturación electrónica:** El Servicio de **SIPE**, a través de su funcionalidad de Facturación Electrónica, le permitirá al USUARIO:
  - 5.1. Expedición de la Factura Electrónica de Venta en formato XML, digital o impreso con el cumplimiento de los requisitos legales, entre los cuales tenemos: El Código Único de Factura Electrónica (CUFE) para las facturas, El Código Único de Documento Electrónico (CUDE) para las Notas y el Código de Respuesta Rápida (Código QR) para la representación gráfica digital o impresa.
  - 5.2. Operar bajo el esquema de “Validación Previa,” donde el Software **SIPE** envía a la DIAN un archivo XML con la información de los documentos electrónicos para que sea validada por esta. Los documentos electrónicos corresponden a facturas, notas crédito y notas débito que el USUARIO pretende expedir.
  - 5.3. Recibir el mensaje de “aprobación” de un documento electrónico por parte de la DIAN, para proceder con su entrega al USUARIO, con este paso se da por expedido un documento electrónico.
  - 5.4. Recibir el mensaje de “rechazo” de un documento electrónico por parte de la DIAN, para permitir su subsiguiente corrección y reenvío a la DIAN bajo el esquema de “validación previa” para la aprobación del ente fiscal.
  - 5.5. Suministrar un ejemplar del documento electrónico generado al USUARIO o adquirente (se podrá enviar a través de un correo electrónico o imprimir una copia física del mismo). El correo que se envía al USUARIO con el documento electrónico contiene dos adjuntos, el primero un contenedor (documento adjunto) el cual contiene el XML del documento electrónico y la aprobación de la DIAN y el segundo un archivo PDF con la representación gráfica.
  - 5.6. Monitorear el acuso de recibo emitido por el USUARIO o adquirente donde se indica que el documento ha llegado al destino (cuando el USUARIO o adquirente posea la capacidad técnica de emitir dicho acuso de recibo).
  - 5.7. Gestionar reportes relativos a los documentos electrónicos emitidos o al estado de documentos electrónicos enviados a la DIAN para su aprobación.
  - 5.8. Generar copias impresas de los documentos electrónicos emitidos, o reenviar copias digitales (A través de e-mail) de los documentos electrónicos emitidos.
6. **Costos del servicio:**
  - 6.1. El servicio de Facturación Electrónica de **SIPE** tiene un alcance determinado en cada tipo de plan, acorde a lo ofrecido en un momento determinado en la página: <https://sipe.com.co/planes> El USUARIO que exceda los servicios de Facturación Electrónica

incorporados en cada plan tendrá que pagar un costo adicional proporcional al número de Documentos Electrónicos emitidos en exceso de la capacidad del plan.

- 6.2. Al final de cada mes, el USUARIO recibirá , conjuntamente con su factura por el uso del plan de SIPE en el que se encuentra suscrito, una factura (o un reglón adicional en su factura consolidada) que detalla el costo de los documentos electrónicos tramitados ese mes en exceso de la capacidad de su plan. Dicho monto será pagado con la factura de la mensualidad por el uso del software SIPE, bajo las mismas condiciones de pago.
- 6.3. Los USUARIOS que hubiesen pagado la mensualidad de SIPE por adelantado, de todos modos, recibirán mes vencido una factura por parte de SIPE para el pago de los servicios de Facturación Electrónica prestados en un determinado mes que excedan la capacidad del plan en el cual el USUARIO se encuentra suscrito.
- 6.4. SIPE se reserva el derecho a cambiar los Precios que cobra por tramitar un documento electrónico en cualquier momento, previo aviso por correo electrónico con 15 días calendario de anticipación al USUARIO de que comenzará a aplicar una nueva tabla de Precios.
- 6.5. El USUARIO tendrá el derecho a activar o desactivar el servicio de Facturación Electrónica de SIPE en cualquier momento, pero será responsabilidad exclusiva del USUARIO obtener otro Proveedor Tecnológico que tramite sus documentos en caso de suspender el servicio con SIPE, puesto que la DIAN ha sido clara que las empresas que facturen electrónicamente pueden ser penalizadas si suspenden la práctica de facturación electrónica que les corresponde por ley. SIPE no se hará responsable si existe un lapso durante el cual un USUARIO deja de cumplir su obligación como facturador electrónico por el hecho de haber dejado de utilizar SIPE para tal fin.
- 6.6. SIPE tampoco se hará cargo de la renovación de las resoluciones de facturación de los USUARIOS dado que esto es responsabilidad de los mismos.

## 7. Términos de pago:

- 7.1. Los servicios de Facturación Electrónica deberán pagarse en su respectiva fecha de corte; fecha que será informada al momento de la compra o negociación con el PROVEEDOR o que si no es informada explícitamente, se entiende como el día de suscripción del Servicio y subsiguientemente cada 30 días a partir de esa fecha.
- 7.2. Si el USUARIO no ha realizado el pago para su fecha de corte, o si el medio de pago que el USUARIO facilitó no posee fondos (en el caso de débitos o pagos automáticos), el PROVEEDOR tendrá derecho a suspender el Servicio al USUARIO pasados 5 días calendario después de sucedida la fecha de corte. Durante la congelación del Servicio, el USUARIO ni ninguno de los Usuarios asignados al CLIENTE podrá tramitar documentos electrónicos a través del Software.

## 8. Responsabilidades del Usuario:

### 8.1. Cumplimiento con la Regulación de Facturación Electrónica Vigente:

- 8.1.1. El USUARIO reconoce que una vez este se postule como Facturador Electrónico frente a la DIAN, debe, acorde a la legislación vigente, continuar facturando de manera electrónica de manera ininterrumpida hacia el futuro, bien sea que lo haga a través de la utilización del Servicio provisto por SIPE para tal fin, o a través de cualquier otro Proveedor Tecnológico autorizado por la DIAN, o a través del canal gratuito que la DIAN ofrece.
- 8.1.2. El USUARIO reconoce que de no pagar a tiempo su mensualidad de SIPE, SIPE puede suspender su servicio acorde a los términos aquí aceptados, por lo cual, si el USUARIO ya se encuentra facturando electrónicamente, podría significar que el USUARIO ya no pueda o temporalmente o de manera permanente facturar electrónicamente a través del Software SIPE.

**8.1.3.** En esta y otras situaciones donde el servicio de Facturación electrónica de **SIPE** se suspenda o se vea interrumpido, el USUARIO entiende y acepta que será exclusivamente responsabilidad suya el cumplir sus obligaciones como facturador electrónico, de tal forma que, en caso de no tener acceso a el Servicio **SIPE** para facturar electrónicamente, por cualquier motivo, será el USUARIO quien deba encargarse de utilizar otro tercero, o alguno de los mecanismos de contingencia provistos por la DIAN, para dar cumplimiento a sus obligaciones con la DIAN y los diferentes entes de control como Facturador Electrónico. **Consecuentemente, SIPE no se hará responsable, de ninguna manera y bajo ninguna teoría de responsabilidad, de posibles multas o sanciones que entidades regulatorias le puedan imponer al USUARIO como consecuencia del no cumplimiento de las obligaciones que el USUARIO adquiere frente al fisco al convertirse en Facturador Electrónico.**

**8.2.** Operación de la Contingencia habilitada por la DIAN:

**8.2.1.** Aun en casos de fallas en el software **SIPE** o de fallas graves en la red de internet, el USUARIO reconoce y acepta que el proceso de facturación electrónica tiene mecanismos de contingencia que protegen al USUARIO frente a sanciones y reclamos de la DIAN en caso de presentarse fallas. Dichos procedimientos no dependen del software **SIPE**, puesto que son habilitados directamente por la DIAN.

**8.2.2.** Por tal motivo, en todos los casos, el USUARIO asume la responsabilidad de monitorear en **SIPE** y en la DIAN el estado de las facturas o documentos electrónicos, para poder confirmar si estas fueron o no recibidas a cabalidad por la DIAN y aceptadas para su debida expedición.

**8.2.3.** En caso de presentarse algún inconveniente, el USUARIO se hace responsable de utilizar el mecanismo de contingencia habilitado por la DIAN para aquellas situaciones donde un sistema presente problemas, de tal manera que el USUARIO pueda evitar una posible multa. Debido a la existencia de este tipo de mecanismos de contingencia, **SIPE** manifiesta y el USUARIO acepta que **SIPE** no se hará responsable por ningún tipo de multa o sanción, por ningún monto, generada por la DIAN al USUARIO debido a inconvenientes en el envío de información a la DIAN, bien se dé esto dentro de un modelo de “facturación previa” o de un modelo anterior de Facturación Electrónica, sean los mencionados posibles errores causados por fallas en el Software, o en la comunicación (internet), o en equipos físicos del USUARIO, o debido a corte de Servicio de parte de **SIPE** al USUARIO generados por el no pago de una factura, o por cualquier otra causa.

**9. Políticas de Almacenamiento de Datos relativos a la Facturación Electrónica:**

**9.1.** Se conservarán los documentos electrónicos del USUARIO por 2 años luego de su generación en el Servicio **SIPE**, pudiéndose consultar los mismos directamente dentro del Software **SIPE**. Esto ocurrirá siempre y cuando el USUARIO se encuentre vigente en sus pagos referentes a la suscripción al Servicio **SIPE** de manera ininterrumpida durante dicho periodo.

**9.2.** Si un USUARIO decide suspender el Servicio **SIPE**, o por algún motivo entra en mora en los pagos, contará con 30 días calendario luego de la suspensión del Servicio para bajar los documentos electrónicos del Servicio a través de utilidades que **SIPE** dispondrá para tal fin. Será responsabilidad del USUARIO almacenar sus propias copias de las facturas electrónicas cuando esto suceda, en sus propios equipos de cómputo.

**9.3.** Adicionalmente, **SIPE** podrá prestar a sus CLIENTES un servicio de almacenamiento extendido por 2 años más, y para un total de 4 años contados desde la emisión de un documento.

**9.4.** Este servicio de almacenamiento extendido solo aplicará para aquellos USUARIOS que se encuentren vigentes en sus pagos de **SIPE** de manera ininterrumpida durante la totalidad del periodo en mención.

- 9.5. Consultar documentos que tengan una antigüedad de más de 4 años desde su fecha de expedición tendrá un costo adicional. Estos documentos deberán ser solicitados a **SIPE** de manera específica por vía escrita. El proceso de recuperación de dichos documentos debe surtir un proceso especial y no será inmediato.