

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE LA SUITE MINDTECHSOURCING

MindtechSourcing es una suite que aloja varias soluciones digitales y que son concebidas bajo el esquema de plataforma tecnológica accesible en línea. En esta, se conectarán diferentes actores del mercado buscando satisfacer sus necesidades que podrán gestionar con una, varias o todas las soluciones digitales de la suite MindtechSourcing. El uso de la suite se registrará por las normas y principios que a continuación se describen.

Contenido

PRINCIPIOS	2
DEFINICIONES	2
OBJETO DEL CONTRATO.	5
PARTES DEL CONTRATO.....	5
AUTORIZACIÓN DE USO.	6
USO INDEBIDO O ABUSIVO DE LA SUITE	6
VALOR Y FORMA DE PAGO.	7
DURACIÓN DEL CONTRATO.....	7
DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LA SUITE MINDTECHSOURCING.	8
ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO.	8
ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.	8
CANCELACIÓN DEL ACCESO A LA SUITE	9
USO DE MARCAS, LOGOS, NOMBRE E INSIGNIAS DE MINDTECHSOURCING:	9
RESPONSABILIDAD.....	10

PRINCIPIOS

El contrato que aquí se suscribe estará regido por los principios que a continuación se detallan:

- **Transparencia:** las relaciones entre los Usuarios y el Operador procurarán siempre una comunicación y condiciones transparentes, en el que las partes conozcan los derechos y obligaciones que les asisten.
- **Independencia:** cada uno de los intervinientes en el contrato realizará las acciones relacionadas con el mismo con completa autonomía, decidiendo los recursos que implementará en su ejecución, así como el tiempo en el cual lo realizará sin perjuicio de que alguna de las partes requiera condiciones específicas para las actividades a desarrollar.
- **Legalidad:** todas las acciones relacionadas con o derivadas del contrato observarán postulados de legalidad conforme a la jurisdicción en la cual se prestan y procurarán siempre ajustarse a la normatividad aplicable a las actividades contratadas.
- **Honestidad:** todas las partes involucradas en el contrato procurarán adoptar una conducta que no vaya en detrimento de cualquiera de los intervinientes en la relación contractual y en el caso de tener conocimiento de alguna conducta lesiva para alguna de ellas deberá notificarla por medio de los canales de contacto dispuestos para ello. De la misma manera, obrarán con lealtad e información veraz.
- **Confidencialidad:** Toda información procesada, almacenada o transmitida a través de la Suite Mindtechsourcing deberá ser utilizada únicamente por los Usuarios autorizados y exclusivamente para los fines funcionales definidos por el Cliente Corporativo. Está prohibida la divulgación no autorizada de datos de terceros, internos o externos, sin el consentimiento expreso de las partes involucradas. El deber de confidencialidad persistirá aun después de la terminación del uso de la plataforma por parte del usuario.

- **Integridad:** Las acciones realizadas dentro de la herramienta de la Suite Mindtechsourcing deben garantizar la exactitud, consistencia y veracidad de la información. Queda prohibida cualquier manipulación indebida, alteración intencional o uso fraudulento de los datos contenidos o generados por la herramienta a la cual se suscribe el Cliente Corporativo.
- **Disponibilidad:** El Operador y el Cliente Corporativo deben adoptar las medidas razonables para asegurar que los Usuarios autorizados puedan acceder a la herramienta cuando lo necesiten, dentro de los niveles de disponibilidad acordados en el anexo de disposiciones de uso de la herramienta. Cualquier incidente que comprometa el acceso debe ser notificado de inmediato a los canales de soporte establecidos.
- **Responsabilidad:** Cada usuario es responsable del uso adecuado de sus credenciales y de las actividades realizadas en su sesión. El Cliente Corporativo es responsable por la administración de los accesos, la asignación de perfiles y la supervisión de los usos autorizados.
- **Uso Ético y Profesional:** El uso de la herramienta de la Suite Mindtechsourcing debe regirse por principios de buena fe, profesionalismo y respeto a los valores organizacionales. No está permitido el uso de las herramientas para fines ilícitos, personales o que contravengan la moral, las buenas costumbres comerciales o las políticas internas del Cliente Corporativo.

DEFINICIONES

Para los efectos de estos términos y condiciones se entiende por:

1. Plataforma tecnológica accesible en línea: Consiste en otorgar al Cliente Corporativo acceso a soluciones digitales integradas en la suite MindTechSourcing, tales como bases de datos, software, sistemas operativos, infraestructura tecnológica, almacenamiento en la nube, funcionalidades y contenidos, todo ello disponible a través de una plataforma en línea. Dicha plataforma podrá ser utilizada por distintas partes para atender diversas necesidades. El operador cobrará por el acceso y uso

conforme a la relación establecida con cada parte, aplicando los esquemas y unidades de cobro que correspondan.

2. Operador: El Operador será el administrador de la Suite MindtechSourcing que tendrá a su cargo el mantenimiento de la plataforma, la atención al cliente, la solución de inconvenientes, actualizaciones, soporte, generador de pagos, entre otras funciones detalladas en el presente documento.

3. Cliente Corporativo: Será toda personal natural o jurídica que celebre un contrato con el Operador para acceder y utilizar una o varias de las herramientas digitales integradas en la Suite MindtechSourcing. El cliente corporativo podrá actuar según corresponde como Empresa, Mandatario o Usuario, de conformidad con la naturaleza de su relación jurídica que mantenga con el Operador y con los términos y establecidos en el presente documento.

- **Empresas:** exclusivos de la solución AtHome.Work
- **Mandatarios:** exclusivos de la solución AtHome.Work
- **Usuarios:** Personas naturales o jurídicas que mediante suscripción, adquieren el derecho de acceso y uso a una o varias de las soluciones digitales contenidas en la Suite MindTechSourcing, conforme a los términos establecidos en presente contrato.

4. Datos personales: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona.

5. Mensajes de datos: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

6. Pasarela de pagos: Funcionalidad incluida en la suscripción que permite al Operador el cobro a los Clientes Corporativos del pago de las suscripciones. Se podrá usar cualquier plataforma diseñadas para ello (software) y serán plataformas que permitan el

pago directo por medio de la recepción y dispersión de pagos, en los casos en los que sea necesario. Será elección del Operador la escogencia de la plataforma de pagos e indicará en los casos en los que habrá pago de manera directa a través de transferencias bancarias por las suscripciones realizadas sin la intermediación de la pasarela de pagos.

7. Suite MindtechSourcing. Aplicativo web y móvil administrado por el Operador, al que acceden diferentes actores del mercado para gestionar sus necesidades y que permite la concurrencia de Usuarios para que por medio las soluciones digitales ofrecidas por el aplicativo puedan autogestionar y resolver requerimientos específicos y llevar a cabo actividades como mensajería, llamadas, intercambio de información, entre otros. La relación entre el Cliente Corporativo y el Operador así como las relaciones entre los Usuarios entre ellos, cuando haya lugar, se registrará por los términos y condiciones aquí establecidos. También se podrá referir a la suite como Plataforma, herramientas o soluciones digitales administradas por el Operador.

8. Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso que emerge automáticamente en cualquier momento para quienes usan la Suite. Dichas ventanas podrán ser informativas o publicitarias.

9. Propiedad Intelectual: Derecho de dominio que se tiene respecto de los desarrollos, códigos, marcas, logos, imágenes, lemas, fotos, documentos, sonidos, disposición y organización de las páginas, así como toda creación que haya sido producida con ocasión de contrato de términos y condiciones suscrito entre las partes.

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Suite Mindtechsourcing, incluyendo sus herramientas, componentes tecnológicos, interfaces, códigos fuente y objeto, desarrollos, diseños, funcionalidades, estructuras de bases de datos, documentación técnica, marcas, nombres comerciales, logotipos y demás elementos asociados, son y seguirán siendo de titularidad exclusiva del Operador, o de terceros que hayan autorizado su uso.

El acceso a la Suite o a las soluciones digitales integradas en ella por parte del cliente Corporativo y los Usuarios no implica en ningún caso la cesión, transferencia o licencia de derechos de propiedad intelectual, más allá del uso limitado, no exclusivo, intransferible y revocable que se les concede durante la vigencia del presente contrato, únicamente para los fines aquí establecidos.

Queda expresamente prohibido al Cliente Corporativo y a los Usuarios, salvo autorización expresa y escrita del Operador:

- a) Reproducir, distribuir, modificar, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa o crear obras derivadas a partir del software o cualquier componente de la Suite Mindtechsourcing;
- b) Utilizar los elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual con fines distintos a los autorizados contractualmente;
- c) Eliminar, ocultar o alterar avisos de derechos de **autor**, marcas u otros avisos de titularidad.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá dar lugar a la suspensión del acceso, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan por daños y perjuicios, incluidas las de índole civil, comercial, administrativa o penal según sea el caso.

10. Herramienta MindtechSourcing: Será la herramienta digital accesible únicamente mediante la plataforma tecnológica en línea, sin transferencia o instalación directa en dispositivos del cliente corporativo, ofrecidas a través de la Suite MindtechSourcing. Se consideran herramientas, entre otras, las soluciones AtHome.Work, OWL, Quantum Brain, Inner Voice y Alive. El Operador podrá realizar modificaciones, actualizaciones, mejoras, sustituciones o retiros de herramientas dentro de la Suite MindTechSourcing, cuando lo estime necesario.

11. Información Confidencial: Será toda información, ya sea escrita, verbal, electrónica o en cualquier formato, que sea compartida o revelada entre el Operador, el Cliente Corporativo o sus Usuarios, con ocasión del acceso, uso o gestión de las herramientas

digitales integradas en la Suite Mindtechsourcing. La recepción de dicha información no implicará en ningún caso, autorización expresa o tacita para su divulgación, reproducción o uso distinto al previsto en el marco de este contrato. Toda información conocida en virtud de la relación contractual será tratada con carácter reservado, salvo que medie consentimiento expreso y por escrito de la parte reveladora o exista obligación legal de revelarla.

No constituirá Información Confidencial aquella que:

- a) Sea de conocimiento público al momento de su divulgación, sin que ello derive de un incumplimiento del presente contrato;
- b) Haya sido conocida por la parte receptora antes de su entrega, sin restricción alguna o de forma lícita;
- c) Haya sido revelada legítimamente por un tercero que no esté sujeto a deberes de confidencialidad;
- d) Deba ser divulgada en virtud de una orden judicial, autoridad competente o norma legal, siempre que cuando sea legalmente posible, se notifique previamente a la parte titular de la información para que adopte las medidas de protección correspondientes.

12. Revelador de Información: Será la parte que entregue información a la otra, cualquiera sea su naturaleza, en razón de la funcionalidad contratada mediante la plataforma. La calidad de parte reveladora se adquiere por el simple hecho de enviar, cargar, relacionar, hacer referencia a, almacenar, entre otros, información en la Suite MindtechSourcing o en las soluciones proporcionadas por el Operador. La información revelada podrá estar en cualquier formato de archivos como Word, pdf., Excel, texto, audio, dibujos, esquemas, mapas, flujos de trabajo, entre otros.

13. Receptor de Información: Será la parte que reciba información de la otra, cualquiera sea su naturaleza, en razón de la funcionalidad contratada mediante la plataforma o a través de la suscripción del presente documento. La calidad de parte receptora se adquiere por el simple hecho de recibir, almacenar, conocer, visualizar información en la Suite

MindtechSourcing o sus soluciones. La información recibida podrá estar en cualquier formato de archivos como Word, pdf, Excel, texto, audio, dibujos, esquemas, mapas, flujos de trabajo, entre otros.

14. Gestion de Suscripciones: Será la gestión relacionada con el funcionamiento de todas, algunas o alguna herramienta. La Gestion de suscripciones tendrá diferentes niveles dependiendo de la herramienta sobre la cual se haya solicitado la gestión.

15. Actualización: Será la instalación de mejoras en el software que estén orientadas al mejoramiento de la herramienta o herramientas para incrementar la capacidad de procesamiento de datos, funcionalidades, almacenamiento, corrección de baches, entre otros.

16. Modalidad Individual: Suscripción a una (01) herramienta de la Suite MindtechSourcing.

17. Modalidad Conjunta: Suscripción a dos (02) o más herramientas de la Suite MindtechSourcing.

18. Modalidad Integral: Suscripción a todas las herramientas de la Suite MindtechSourcing.

19. Perfil de Administrador: Será el tipo de usuario que tenga la facultad de realizar acciones que un perfil regular no podrá realizar. El Perfil de Administrador podrá modificar, asignar, categorizar, definir, solicitar acciones especiales respecto de las herramientas que haya suscrito. Los Usuarios Administradores tendrán un valor diferencial.

20. Perfil Regular: Será el usuario que tenga acceso a las funcionalidades de las herramientas sin realizar actividades de modificación y/o categorización a los ítems, tareas, funciones, fechas, datos, entre otros, de las mismas herramientas.

21. Tokens: Serán las fichas virtuales que representan créditos con los que se puede adquirir funcionalidades de las herramientas de la Suite.

22. Orden de suscripción: Será el documento mediante el cual se determinen las cantidades y

condiciones específicas de las suscripciones contratadas por el Cliente Corporativo sobre cualquier herramienta de la Suite MindtechSourcing.

CLÁUSULAS

OBJETO DEL CONTRATO.

Mediante el presente contrato el Operador y el Cliente Corporativo acuerdan una suscripción para el acceso y uso remoto de la Suite Mindtechsourcing, entendida como una plataforma tecnológica accesible exclusivamente en línea. Esta Suite incluye un conjunto de herramientas digitales alojadas en infraestructura tecnológica administrada por el Operador y desplegada en entonces de computación en la nube. El cliente corporativo no adquiere, en ningún caso, una copia, autorización de instalación local ni derecho de descarga o despliegue independiente de las herramientas que conforman la Suite Mindtechsourcing. El acceso se limita estrictamente al uso autorizado a través de conexión en línea, bajo los términos de este contrato. La información procesada, almacenada o gestionada en el marco del este contrato será alojada en servidores determinados por el Operador, quien conservará plena potestad sobre su selección, configuración, organización y ubicación geográfica, sin que el Cliente Corporativo pueda exigir modificaciones o condiciones particulares respecto a su localización física. En ejercicio de su capacidad técnica y autonomía operativa El Operador podrá alternar, enrutar, dividir, replicar, migrar o reubicar la infraestructura de servidores, siempre que dichas acciones no afecten los niveles de gestión de suscripciones, disponibilidad y desempeño previstos en este contrato se mantengan conforme a los estándares establecidos.

PARTES DEL CONTRATO.

El siguiente contrato de suscripción se realiza entre MindtechSourcing Inc. y el Cliente Corporativo. El Cliente Corporativo declara que acepta y conoce el contenido de este documento en donde se establecen los parámetros para el uso de las funcionalidades de las herramientas. Su uso y pago de la factura se entenderán como aceptación de las condiciones aquí contenidas. La información

relacionada con el Cliente Corporativo será la ingresada por este en el formulario de vinculación y la contenida en la Orden de suscripción.

AUTORIZACIÓN DE USO.

Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se constituye la autorización de uso de la Suite “MindtechSourcing”, que otorga de forma onerosa El Operador al Cliente Corporativo, para que este concurra a un mercado virtual en el cual se identificará según las definiciones aquí establecidas y realizará las gestiones aquí descritas según la herramienta y Perfil escogido al momento del registro como cliente corporativo. El valor por el uso de la Suite y/o Herramienta se establecerá en este documento y especificará la forma y plazos de pago, los porcentajes aplicables a las operaciones realizadas entre los distintos Perfiles y los derechos relacionados con cada uno de los intervinientes. En este sentido, el Cliente Corporativo, acepta las condiciones aquí establecidas y declara que entiende que el incumplimiento de las mismas tendrá las sanciones de suspensión o eliminación de la cuenta creada, así como el bloqueo de volver a vincularse a la plataforma.

El Operador otorga al Cliente Corporativo y a sus Usuarios una autorización de uso limitada, no exclusiva, intransferible, revocable y temporal para acceder y utilizar la Suite Mindtechsourcing y sus herramientas y soluciones digitales, exclusivamente dentro del marco de los fines, condiciones y restricciones previstas en el presente contrato.

Dicha autorización no implica cesión, transferencia ni reconocimiento de derecho alguno de propiedad sobre el software, la plataforma o sus componentes. Su ejercicio estará sujeto al cumplimiento de las disposiciones contractuales y de las condiciones o políticas de uso de la suscripción establecidas por el Operador.

La autorización podrá ser suspendida o revocada de manera automática y sin previo aviso en caso de:

- a) Uso no autorizado de la Suite Mindtechsourcing,
- b) Infracción de derechos de propiedad intelectual,
- c) Incumplimiento de las obligaciones contractual; o

- d) Terminación de la relación jurídica o comercial entre las partes, cualquiera sea su causa.

Parágrafo: Los menores de edad (menores de 18 años) no podrán, bajo ningún supuesto, ser autorizados al uso de la plataforma y por lo tanto tampoco podrán activarse en calidad de Usuarios o Mandatarios o de cualquier otro perfil habilitado en la Suite.

Parágrafo segundo: El presente contrato no constituye una licencia de software en los términos del artículo 2.3.1.1.2 del Decreto 1074 de 2015, ni una cesión de derechos de autor o regalías a favor del Operador, y su naturaleza corresponde a una suscripción de acceso a plataforma tecnológica en línea.

USO INDEBIDO O ABUSIVO DE LA SUITE:

El cliente Corporativo y los Usuarios se obligan a utilizar la Suite Mindtechsourcing de forma diligente, lícita ética y conforme a los fines expresamente autorizados en el presente contrato. En consecuencia, queda expresamente prohibido cualquier uso indebido, abusivo o contrario a la finalidad autorizada de la plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a:

- a) Utilizar la Plataforma para cualquier actividad ilícita, fraudulenta o contraria a la ley;
- b) Ingresar, almacenar, distribuir o difundir contenidos relacionados con explotación, abuso, trata de personas, violencia sexual, pornografía o cualquier material que involucre o sugiera la participación de menores de edad, directa o indirectamente;
- c) Realizar actos que constituyan o promuevan el turismo sexual;
- d) Utilizar la Suite Mindtechsourcing como medio para vulnerar derechos fundamentales, cometer delitos informáticos, suplantación de identidad o comprometer la seguridad de terceros;
- e) Acceder o intentar acceder sin autorización a cuentas, sistemas, bases de datos o recursos informáticos administrados por el Operador o por otros Usuarios;
- f) Manipulación no autorizada del software o sus funcionalidades;

- g) Saturar, desestabilizar, interferir o comprometer técnica o funcionalmente la operación de la Suite Mindtechsourcing intencionalmente o realizar de acciones que comprometan su seguridad, integridad o disponibilidad;
- h) Usar las herramientas digitales integradas en la Suite Mindtechsourcing para fines distintos a los previstos en el contrato o que impliquen actividad comercial no autorizada.

El Operador se reserva el derecho de suspender o cancelar el acceso de forma inmediata a la plataforma, sin previo aviso, cuando detecte o tenga indicios razonables de uso indebido conforme a lo establecido en esta cláusula, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

VALOR Y FORMA DE PAGO.

El Cliente Corporativo pagará al Operador por el uso de las herramientas adquiridas de la Suite MindtechSourcing. El valor por cada suscripción/usuario será diferencial y será especificado en la Orden de Suscripción de cada una de las herramientas de las cuales el Cliente Corporativo haya adquirido. El pago se realizará mediante la pasarela de pago escogida por el Operador o de manera directa a este por transferencia bancaria en los casos en los que así lo establezca el Operador. La periodicidad del pago será mensual, con facturación a mes vencido y obligación de pago durante los primeros cinco (05) días del mes siguiente al periodo facturado. Cualquier condición diferente deberá ser expresamente acordada entre las partes y formalizada en la respectiva Orden de suscripción. Si transcurren más de diez (10) calendario sin que se registre el pago correspondiente, la Suscripción será inhabilitada automáticamente y se suspenderá el acceso a la herramienta asociada de manera temporal. El valor establecido en cada anexo de orden de suscripción se actualizará de manera anual conforme al incremento anual del IPC Colombiano. No obstante, el Operador podrá aumentar el valor de las suscripciones y del proceso de gestión de suscripciones de manera unilateral notificando a los Usuarios del aumento y su fecha efectiva con por lo menos sesenta (60) días de

anticipación a la fecha en la que será efectivo dicho aumento.

El Operador podrá habilitar la visualización de los valores de las suscripciones a las herramientas alojadas en la Suite Mindtechsourcing en pesos (COP). La conversión podrá realizarse tomando como referencia la TRM vigente al día de la generación de factura. Esta conversión no implicará una modificación del valor base expresado en moneda extranjera, salvo que se estipule expresamente en el anexo correspondiente de la Orden de suscripción.

Parágrafo: Para los casos en los que el Cliente Corporativo haya adquirido tokens dentro de su suscripción para ser utilizados en una herramienta específica, los tokens permanecerán vigentes así la suscripción no lo esté. No obstante, los tokens tendrán una vigencia máxima de un (01) año contado a partir de la fecha en la cual fue adquirido.

Parágrafo segundo: Para efectos fiscales y contractuales, las partes acuerdan que el pago pactado no constituye regalía, prestación de servicios ni remuneración por transferencia de software, sino una contraprestación recurrente por acceso limitado y temporal a una plataforma tecnológica de titularidad del Operador.

DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una vigencia conforme a lo establecido en cada Orden de suscripción de suscripción de cada herramienta, sin perjuicio de las causales de terminación del contrato,

Parágrafo: El Cliente Corporativo podrá consultar la información de pago de sus suscripciones de manera autogestionada y mediante su perfil de administrador. La información disponible de manera autogestionada estará limitada a la capacidad de almacenamiento de la plataforma de pago para mostrar esta información. En caso de requerir información histórica no disponible en la opción de autogestión deberá ser solicitada al Operador quien la enviará al medio de contacto establecido por el solicitante.

DESCRIPCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LA SUITE MINDTECHSOURCING.

Las funcionalidades ofrecidas por la Suite MindtechSourcing estarán disponibles mediante suscripción a las herramientas digitales que la componen. Estas herramientas podrán ser adquiridas de forma individual, combinada o integral de acuerdo con las necesidades de cada Cliente Corporativo o del Usuario suscriptor. El acceso se estructurará según las siguientes herramientas digitales disponibles dentro de la plataforma:

AtHome.Work: Herramienta digital que permite la gestión y autogestión de interacciones mediante múltiples canales de contacto, centralizando la información y generando reportes integrados. Facilita la conexión entre Empresas y AtHomers, en su modalidad gestionada, para solución de necesidades de contacto personalizado que requieran la intervención de una persona, todo dentro del entorno controlado de la Suite Mindtechsourcing.

OWL: Herramienta para la gestión de solicitudes de clientes que permite visualizar la trazabilidad de las mismas y establecer reglas personalizables de gestión de solicitudes según la categorización con criterios de prioridad y naturaleza de cada una de ellas.

Quantum Brain: Herramienta en modalidad de chat-bot que permite interactuar con el sistema de acuerdo a la información y prompts que le sean cargados. La información podrá ser ingresada de manera manual mediante texto como prompt o en archivos de diferentes formatos que la herramienta analizará y permitirá hacer preguntas respecto al mismo.

Inner Voice: Herramienta que realiza la traducción en vivo de un interlocutor a otro idioma que la herramienta tenga como disponible. Adicionalmente, podrá realizar resúmenes e identificar las palabras mas utilizadas en la intervención que podrá hacer visibles en diferentes medios según la compatibilidad del medio que recibe la información.

Inner Voice Ops: Es una solución impulsada por inteligencia artificial que analiza automáticamente

transcripciones de llamadas para extraer insights clave sobre la atención al cliente. Estos resultados se presentan de forma visual y comprensible mediante dashboards interactivos, permitiendo identificar patrones de conversación, medir la calidad de la interacción y optimizar procesos operativos en centros de contacto.

Vibe Media: Herramienta que permite el análisis de las redes sociales para identificar tendencias e información según los criterios de búsqueda disponibles en la herramienta y que podrán ser configurables, así como podrá variar su disponibilidad según las condiciones de seguridad de la información de cada red social analizada.

Alive: Herramienta para la gestión interna de las empresas que gestionan personal, solicitudes, información, anuncios, interacciones, entre otros. Podrán aplicar condiciones específicas a cada una de las herramientas de manera diferenciada. Así mismo, se aplicarán de manera general las condiciones establecidas en este documento.

ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO.

El Operador podrá realizar, sin requerir autorización previa, tareas de mantenimiento, mejoras técnicas y actualizaciones periódicas en la Suite MindtechSourcing y sus herramientas, con el fin de garantizar su funcionamiento continuo, estabilidad operativa y evolución tecnológica. Estas actividades podrán implicar interrupciones temporales en el acceso a la plataforma. No obstante, el Operador procurará ejecutarlas en horarios de baja demanda, conforme a las características de uso de cada herramienta a fin de minimizar cualquier afectación a los Clientes Corporativos. El Operador no estará obligado a compensar, reembolsar ni indemnizar al Cliente Corporativo por eventuales operaciones no ejecutadas, interrupciones o limitaciones de acceso que ocurran durante los periodos de actualización o mantenimiento programado o emergente.

ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El Operador estará facultado para modificar y actualizar los términos y condiciones aquí suscritos en

cualquier tiempo. Para esto, notificará al Cliente Corporativo de la modificación, en que consiste y la fecha en la que empezará a regir la modificación o actualización realizada.

CANCELACIÓN DEL ACCESO A LA SUITE.

El Cliente Corporativo no podrá acceder a la Suite MindtechSourcing por las siguientes causas:

- a) por decisión unilateral del Operador;
- b) por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres, a juicio del Operador, en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de esta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta delictiva por parte del Cliente Corporativo y/o sus usuarios;
- c) haber sido condenado en un proceso penal por delitos contra el patrimonio económico.
- d) por afectar el patrimonio y la buena fe del Operador y/o de terceros a juicio del Operador.
- e) por usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad del Operador o de sus Afiliados sin autorización previa y por escrito de ésta;
- f) por usar y aprovecharse del uso de la suite virtual para hacer publicidad y promover empresas ajenas a las herramientas de la Suite MindtechSourcing, sin la previa autorización expresa y escrita del Operador,
- g) por usar la aplicación para financiar el terrorismo y/o cualquier otro tipo de organización o actividad ilegal
- h) por usar la aplicación para el lavado de activos;
- k) Por usar los elementos que le permiten prestar funcionalidades a los Consumidores para fines ilícitos o que contravengan las buenas costumbres laborales y mercantiles.
- l) Por cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la suite.
- m) por incumplir la política de protección de datos personales y/o el acuerdo de confidencialidad.
- n) realizar ingeniería inversa respecto de cualquier código de la Suite.

AUTONOMÍA.

Estos términos y condiciones se rigen por la ley mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre las partes, ni tampoco

genera relación de representación o de agencia entre el Cliente Corporativo y el Operador. Estos términos y condiciones dejan sin vigencia cualquier otro tipo de acuerdo o autorización que existiera entre las partes anteriormente sobre el mismo o similar objeto, pues las relaciones entre ellas se regirán exclusivamente por estos términos y condiciones en lo sucesivo.

USO DE MARCAS, LOGOS, NOMBRE E INSIGNIAS DE MINDTECHSOURCING:

El Cliente Corporativo reconoce que no podrá usar, reproducir, modificar, explotar, publicitar o realizar cualquier otra acción con las marcas, logotipos, nombres e insignias de MindtechSourcing sin la previa autorización expresa y por escrito de MindtechSourcing. El Cliente Corporativo acepta que el incumplimiento de lo anterior acarreará las sanciones civiles y penales que correspondan e igualmente la inmediata desactivación para el uso de la suite.

Parágrafo: En los casos en los que el Operador obsequie elementos relacionados con la identidad de marca para fines promocionales y de presencia en el mercado, el Cliente Corporativo podrá utilizar estos y pero no podrá implementarlos en circunstancias relacionadas con actos ilícitos o contrarios al orden público.

PERFILES:

El Operador otorgará un Perfil de Administrador para cada herramienta suscrita.

OPERADOR DE LA SUITE.

El Operador de la Suite será la empresa MindtechSourcing Inc. domiciliada en Ciudad de Panamá, Panamá y quien tiene autorización para la comercialización de la Suite y sus herramientas. La calidad de Operador podrá variar sin previa autorización del Cliente Corporativo. No obstante, el Cliente Corporativo será notificado del cambio.

ORIGEN DE INGRESOS.

El Cliente Corporativo declara, bajo la gravedad del juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en

listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obliga a responder frente al Operador y terceros afectados por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

Igualmente, el Cliente Corporativo declara que el respeto por el buen nombre y la reputación de MintechSourcing son elementos fundamentales para continuar con su autorización al uso de la plataforma, razón por la cual, en caso de estar involucrado en lavado de activos, tráfico de estupefacientes, trata de personas, proxenetismo, pornografía infantil, peculado, concusión, secuestro, extorsión, corrupción, tráfico de influencias, contrabando, pertenencia o tratos con organizaciones armadas ilegales o con organizaciones criminales de cualquier índole, tráfico de armas, terrorismo, delitos de lesa humanidad o delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, etc, será motivo suficiente para revocar la autorización al uso de la plataforma y libera a MintechSourcing de cualquier responsabilidad que pueda generarse con motivo de las actividades descritas anteriormente.

Para el efecto, el Cliente Corporativo se compromete a cumplir con los requisitos y obligaciones que dentro de la normatividad legal vigente le apliquen, y en especial en lo relativo a la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de los que se encuentran, entre otras, el entregar información veraz y verificable y el actualizar su información personal, comercial y financiera por lo menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite MintechSourcing, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos, so pena de ver revocada su autorización al uso de la plataforma.

RESPONSABILIDAD.

El Operador no asumirá, en ningún caso, responsabilidad relacionada con casos de fuerza mayor o caso fortuito. Se entenderá que corresponden a estos eventos, de manera enunciativa y no taxativa o restrictiva, los siguientes eventos:

1. Eventos de la naturaleza, previsibles o imprevisibles.

2. Delitos informáticos que afecten la disponibilidad de los sistemas o la información.
3. Indisponibilidad de las funcionalidades por hechos de terceros sean estos relacionados o no con eventos de fuerza mayor.

La responsabilidad del Operador estará limitada por el valor pagado por el Cliente Corporativo en la vigencia mensual en donde se haya ocurrido el hecho reclamado. De ser un hecho continuado, se tomará el mayor valor de la vigencia mensual. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo, pero no restrictivo, lucro cesante, pérdida de negocio ó ingresos, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán aplicables en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial por parte del Cliente Corporativo quien deberá responder, en todos los casos, por el uso irregular o no autorizado de la propiedad intelectual.

Compromisos del Cliente Corporativo

El Cliente Corporativo se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Obtener la autorización previa, expresa e informada de los titulares de los datos personales, siempre que ello sea legalmente exigido, conforme al principio de libertad establecido en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
- Abstenerse de transferir datos personales a países que no ofrezcan niveles adecuados de protección, salvo que se configure alguna de las excepciones legales previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, tales como:
 - o La existencia de autorización del titular.
 - o El intercambio de datos médicos por razones de salud pública.
 - o Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación aplicable.
 - o Transferencias previstas en tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
 - o Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato con el titular o

para la ejecución de medidas precontractuales, autorizadas por el titular.

o Transferencias requeridas por mandato legal para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- Celebrar los contratos de transmisión de datos cuando sea requerido, garantizando el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de la información, conforme al artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.
- Implementar mecanismos de supervisión y control para asegurar que el tratamiento de datos personales se realice conforme a los fines autorizados y dentro de los límites establecidos por la normativa vigente.

El Cliente Corporativo reconoce que el Operador, en su calidad de proveedor de la Suite Mindtechsourcing como solución accesible en línea, podrá actuar como Encargado del Tratamiento respecto de los datos que le sean confiados para su almacenamiento, gestión o procesamiento. En tal caso, el Operador estará obligado a cumplir con las instrucciones documentadas del Cliente Corporativo, así como con las disposiciones del presente contrato marco de términos y condiciones, garantizando la confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de los datos personales.

Supervisión y Cumplimiento

En virtud del principio de responsabilidad demostrada, consagrado en el Decreto 1377 de 2013 y desarrollado por la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Cliente Corporativo deberá demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012. Estas medidas deberán ser proporcionales a la naturaleza jurídica del Cliente Corporativo, el tipo de

datos personales objeto de tratamiento y los riesgos potenciales asociados al tratamiento de dichos datos. Finalmente, el Cliente Corporativo deberá garantizar que todos los procedimientos relacionados con la transferencia y transmisión de datos personales se realicen conforme a los principios y disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables, preservando en todo momento los derechos fundamentales de los titulares de los datos personales.

Derechos que le asisten al Titular:

- (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales recolectados por el Operador. Este derecho se puede ejercer entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan al error,
- (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Operador
- (iii) Ser informado por el Operador, previa solicitud, respecto del uso que le han dado a los datos del titular,
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- (v) Revocar en cualquier tiempo la autorización y/o supresión del dato teniendo en cuenta los límites legales para ello,
- (vi) Acceder en forma gratuita a los datos de los cuales sea titular contenidos en la base de datos del Operador.

Forma de conocer la información del Titular y cómo ejercer los derechos: el Operador presenta a elección del Titular las siguientes formas de ejercer sus derechos de “*Habeas Data*”

- **Atención electrónica:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento formal a la soporte@mindtechsourcing.com previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, a saber:
 1. Ser titular de la información, acreditar la identidad en forma suficiente mediante cualquier medio que el Operador destine para ello.
 2. Por los causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.

3. Por el representante/apoderado del titular de la información, quien también deberá acreditar tal calidad.
4. Por estipulación a favor de otro o por otro ejercerán por conjunto de las personas que estén facultadas para representarlos, e igualmente se deberá acreditar tal calidad.

En los casos en los que un Cliente Corporativo permanezca inactivo por más de seis (06) meses sin que haya realizado ninguna actividad y no haya realizado ningún pago, la información de su cuenta será eliminada de manera permanente. Esta información no será consultada ni accedida por parte del Operador.

Los derechos de los menores de edad se ejercerán por las personas encargadas de su representación, e igualmente se deberá acreditar tal calidad.

- **Atención escrita:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento formal a la dirección: Cra. 57 # 99 A-65 Oficina 201, Barranquilla, Colombia, previo agotamiento de los requisitos de legitimación para el ejercicio del titular, mediante escrito donde se especifique la dirección donde recibirá notificaciones y respuestas.
- **Atención telefónica:** El Titular del dato deberá realizar su requerimiento a través de la línea telefónica de atención disponible a través de la aplicación para teléfonos móviles o la página web.