

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SOFTWARE FARO ERP

A continuación, presentamos los términos y condiciones aplicables a los Clientes del Software FARO ERP en virtud de los cuales, SIFAC S.A. (en adelante, "SIFAC" o la "Compañía") permite el uso y acceso a los Servicios de su Software mediante este instrumento.

Los términos y condiciones describirán la relación contractual entre usted y la Compañía, sociedad por acciones simplificada constituida bajo las leyes de la República del Ecuador.

Así mismo, en caso de que usted adquiriera acceso a través de un tercero autorizado con quien la Compañía esté vinculada mediante la suscripción de un Contrato de Distribución de la Licencia de Uso de Software, en tanto el Anexo E -integrante de dicho contrato- incorpore la prestación de servicios SIFAC; y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes términos y condiciones, usted en calidad de Cliente manifiesta su consentimiento y aceptación de estos. Todo lo anterior, al realizar clic y/o doble clic en los enlaces que el portal web tienen dispuestos para los efectos de hacer uso de los Servicios SIFAC.

De la misma manera, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Clientes declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes términos y condiciones. En caso de que quien utilice los Servicios FARO ERP de SIFAC S.A. lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona garantiza que está plenamente facultada para obligar y/o representar a dicha persona. En caso de no estar facultado, el solicitante responderá personalmente por las obligaciones contraídas de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, y previa solicitud expresa y por escrito del Cliente, SIFAC podrá enviar copia electrónica de los términos y condiciones que se exponen en este instrumento.

Sección 1. Definiciones

"Afiliados": cualesquiera Persona sobre la cual, directa o indirectamente, el Cliente ostente poder decisorio y de dirección.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

“**Ciente**”: es aquella Persona que solicita y adquiere el Servicio de FARO ERP que se regula con los presentes términos y condiciones.

“**Mantenimiento**”: se entiende como los tiempos de inactividad o interrupciones del Servicio, derivadas del mantenimiento técnico, operativo y/o tecnológico que SIFAC requiera realizar y que pueden incluir, pero no se limitan, a: (i) ventanas de mantenimiento de SIFAC, entendiéndose como la modificación o reparaciones de infraestructura del Servicio.; (ii) mantenimiento programado por el Cliente, en donde se realiza el mantenimiento de la configuración del Servicio, el cual ha sido previamente solicitado por el Cliente y, por tanto, ha sido objeto de programación conjunta y previamente. Esta configuración puede responder a eventos de actualización del hardware y software.; y (iii) mantenimiento de emergencia, el cual refiere a los mantenimientos críticos no planificados para la seguridad y el desempeño de la configuración del Software, sin los cuales los estándares de los Servicios no se cumplirían.

“**Tarifa**”: refiere al valor y/o pago mensual a cargo del Cliente que reconoce a SIFAC como contraprestación del uso del Software o de sus servicios conexos, conforme a las especificaciones descritas en este instrumento.

“**Partes**”: significa conjuntamente SIFAC y el Cliente.

“**Persona**”: significa cualquier persona natural, sociedad civil o mercantil, patrimonio autónomo, asociación, compañía, corporación, fundación o cualquier otra entidad con personería jurídica o cualquier otra entidad del gobierno de Ecuador o cualquier nación o subdivisión política de la misma, sea local o extranjera, y cualquier agencia, autoridad, cuerpo regulatorio, corte, banco central o cualquier entidad en el ejercicio de sus facultades ejecutivas, legislativas o judiciales.

“**Plan**”: Significa aquel paquete de Servicios ofrecidos con SIFAC, cuya Tarifa puede variar de acuerdo con diferentes condiciones del Servicio como: (i) tiempo de duración, (ii) horas de soporte técnico, (iii) número de Clientes, entre otros. Estos se mencionan en la **Sección 2**.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

“**Servicio(s)**”: significa los servicios de computación en la nube ofrecidos a través del Software y que serán accesibles de manera remota.

“**Software**”: Es el desarrollo tecnológico desarrollado por SIFAC S.A. que permite la prestación de servicios de: (i) emisión de facturas digitales ; (ii) certificados digitales ; (iii) emisión de comprobantes de pago y cobro digitales; y, (iv) emisión documentos electrónicos tributarios digitales. En el Software, los Clientes finales crean y/o cargan las insignias o certificados digitales de sus colaboradores o estudiantes.

“**Web SIFAC**” o “**FARO ERP**”: Un método de entrega de software y concesión de licencias de arrendamiento en el que se accede al mismo, mediante un ordenador, tablet o celular, conectado a internet y que se ejecuta desde la nube, a cambio del pago de una Tarifa de suscripción.

“**Soporte**”: debe entenderse como el servicio para atender las fallas de la plataforma según los niveles de criticidad de las mismas, brindado por el personal y/o los empleados de SIFAC que cuentan con entrenamiento y experiencia en el asunto, que estarán disponibles en vivo como respuesta a tickets elevados vía correo electrónico, en los horarios publicados en el Anexo 1 de este instrumento, y cualesquiera nivel adicional de asistencia ofrecido por SIFAC para los servicios específicos adquiridos por el Cliente y descritos en este instrumento.

Sección 2. Objeto, Servicios y especificaciones de los servicios.

2.1. Objeto

Al contratar los Planes, al aceptar los presentes términos y condiciones y/o al utilizar nuestros Servicios, los Clientes están contratando libre y voluntariamente FARO ERP, mediante el cual la Compañía se compromete a licenciar de forma no exclusiva, no perpetua y no transferible el uso de los Servicios del Software en la nube, de manera no sublicenciable y por el periodo de tiempo determinado por el Plan que contrate el Cliente. La Compañía, al otorgar licencia de forma no exclusiva, poseerá el derecho y prerrogativa de licenciar el uso del Software a terceras personas, sin que esto represente o implique un perjuicio o detrimento de los derechos de los Clientes.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

La licencia de uso del Software estará limitada a la vigencia del Plan contratado, de forma tal que, al terminarse la vigencia de la misma, se entenderá que se terminará de forma automática el uso del Software y cualquier uso no autorizado podrá generar el pago de perjuicios en favor de la Compañía, que puedan llegar a producirse como consecuencia del desconocimiento de los derechos de autor sobre el Software.

No obstante, comprobantes electrónicos emitidos por SIFAC por medio del Software, podrán ser consultados a futuro por terceros para verificar su autenticidad en cualquier momento y no serán modificados o alterados.

Las condiciones de estos servicios incluyen estos términos y condiciones y cualquier otro documento vinculante que esté publicado en la página web de SIFAC, en el Software, o que se le dé a conocer al Cliente por cualquier otro medio, los cuales estarán disponibles para su consulta.

2.2. Servicio de FARO ERP y alcance.

El Servicio FARO ERP se refiere al conjunto de Servicios del Software de FARO ERP que se ejecutan en la nube, los cuales se prestan por medio de las cuentas o sesiones al que los Clientes tiene acceso remoto mediante ordenador conectado a internet, dentro o a través de los sitios web de SIFAC.

El Servicio se compone de las siguientes etapas:

1. **Registro de Cliente:** El Cliente se registra con sus datos y se genera un usuario y clave para su acceso.
2. **Asignación Base de Datos:** Realizado el Registro se crea una base de datos independiente la cual puede ser reclamada por el cliente cuando ya no necesite el sistema debiendo cancelar por dicha base un costo establecido.
3. **Disponibilidad de Datos:** El acceso a los datos estará vigente siempre que el cliente disponga conectividad de internet, esté al día en sus pagos y la empresa no se encuentre realizando algún tipo de mantenimiento.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

2.3. Requisitos para acceder a los Servicios

Para que los Clientes puedan acceder a los Servicios, deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- 2.3.1.** Tener la capacidad jurídica para contratar según la ley del país donde resida el Cliente.
- 2.3.2.** Contar con los recursos necesarios para pagar la contraprestación por los Servicios.
- 2.3.3.** Haber leído y aceptado estos términos y condiciones.
- 2.3.4.** Todos los que la Compañía considere necesarios y sean previamente informados a los Clientes.
- 2.3.5.** Encontrarse en el área de cobertura de los Servicios referidos, la cual está circunscrita al territorio de Ecuador.

2.4. Servicios de Soporte.

SIFAC pondrá a disposición del Cliente, el canal de correo electrónico para brindar el soporte que permita responder a sus necesidades e inquietudes de la mejor manera posible; esto, con el fin de dar respuesta en tiempos razonables y lo más cortos posible a los eventos de falla que se presenten.

2.5. Otras condiciones de la prestación del Servicio y servicios adicionales.

SIFAC se compromete a garantizar el nivel de disponibilidad mensual definido en el Anexo 1. Si el servicio falla, SIFAC garantiza que el acceso al Software será restaurado o corregido en el intervalo definido en el Anexo 1.

En los eventos en los que la prestación del Servicio se encuentre en Mantenimiento preventivo o correctivo, SIFAC notificará, de ser posible, con al menos 72 horas de antelación, la necesidad de realizar dichas reparaciones o modificaciones. Este Mantenimiento se intentará realizar durante horas no pico, para que la afectación del funcionamiento y funcionalidad del Servicio afecte lo menor posible al Cliente.

Contáctanos

 (+593) 989495800

 info@mysifac.com

 Ecuador

Sección 3. Vigencia, Suspensión y Terminación de la prestación del Servicio.

3.1. Vigencia.

La vigencia de la prestación del Servicio refiere al tiempo acordado con cada Cliente para que le sean proporcionado los mismos, conforme con los Planes adquiridos, la orden de compra, contrato y/o cualesquiera otros documentos que hagan sus veces.

3.2. Suspensión.

SIFAC cuenta con la potestad de suspender, temporalmente, los Servicios, si las actuaciones u omisiones del Cliente representan alguna amenaza para el cumplimiento de las disposiciones que aquí se enuncian, o si no se ha realizado el pago de las Tarifas de conformidad con lo dispuesto en la **Sección 6** de estos términos y condiciones. Sin embargo, de subsanarse o eliminarse las causas que dieron origen a las amenazas de las disposiciones de este instrumento, SIFAC reanudará los Servicios máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ello.

Sección 4. Licencia de uso de Software.

Durante la vigencia de la prestación del Servicio del que trata la **Sección 2** de estos términos y condiciones, y salvo disposición en contrario, el Cliente dispondrá de un derecho de uso limitado, no exclusivo, no cedible y oneroso, para acceder y utilizar los Servicios FARO ERP de SIFAC para sus operaciones y gestión interna.

En virtud de esta Licencia de uso, los Clientes no podrán utilizar los Servicios para finalidades distintas a las ya mencionadas. Cualquier persona podrá verificar las insignias, certificaciones, documentos y/o carnets por medio de la página web de SIFAC.

De la misma manera, los Clientes aceptan que la Licencia de uso que por esta Sección se enuncia, también puede involucrar el acceso y uso de cualquiera funcionalidad adicional que, a mera liberalidad, disponga SIFAC o sus terceros proveedores.

Contáctanos

 (+593) 989495800

 info@mysifac.com

 Ecuador

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente manifiesta inequívocamente que esta licencia de uso no involucra servicios adicionales o conexos que no estén descritos en la **Sección 2** de este instrumento ni sobre un tiempo o periodo que exceda a aquel solicitado en la orden de compra, contrato o cualquier otro documento suscrito que haga sus veces. Por tanto, una vez termine la vigencia de la prestación de los Servicios, la provisión de estos por parte de SIFAC terminará.

En aras de lograr una efectiva y debida aplicación de los Servicios por parte de SIFAC, el Cliente otorga a SIFAC el derecho de uso, procesamiento y transmisión, de contenido -, documentos, archivos, audio, datos, gráficos, ilustraciones, imágenes, información, video, fotografías, textos- que sea de su propiedad, durante la vigencia de la prestación de los Servicios, así como durante el período adicional y posterior a la terminación de esta provisión

Sin perjuicio de lo anterior, no implicará la entrega de ninguno de los programas, software ni productos de SIFAC a los que haya tenido acceso en virtud de la ejecución de la prestación de los Servicios.

Sección 5. Propiedad y restricciones del Servicio de Software.

5.1. Derechos de Propiedad Intelectual Previos.

Cada una de las Partes será propietaria exclusiva de todos aquellos derechos de propiedad intelectual de los que sea titular o licenciataria legítima. Por ello, ninguna de las Partes otorga, de manera implícita o expresa, derecho de propiedad o explotación alguno en relación con cualesquiera derechos de propiedad intelectual de la otra Parte.

Por ende, todos y cualesquiera derechos de propiedad intelectual que fueren utilizados de cualquier forma por las Partes para el desarrollo de la prestación del Servicio, seguirán siendo de titularidad de la Parte a la que dichos derechos de propiedad intelectual pertenecieren, y su utilización para los propósitos del aprovechamiento y prestación del Servicio no confiere, de manera expresa o implícita, derecho distinto a los que se enuncian en la **Sección 4**.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

5.2. Restricciones.

El Cliente manifiesta entender que la licencia de uso de la que trata la **Sección 4** de estos términos y condiciones, se encuentra sujeta a las siguientes restricciones, a saber:

- (a) Las licencias de uso no podrán ser compartidas o utilizadas por más de los usuarios que le hayan sido autorizados al Cliente.
- (b) El Cliente no podrá licenciar, vender, alquilar, arrendar, transmitir, ceder, distribuir, mostrar, albergar, subcontratar, revelar o de cualquier otra forma explotar comercialmente u ofrecer o prestar el Servicio y/o aquellos otros productos y/o servicios que, bajo el pleno y libre albedrío de SIFAC, éste decida prestar; en términos distintos a los que se permiten con este instrumento.
- (c) El Cliente no podrá modificar, crear obras derivadas, ni realizar actividades de desensamblaje, descompilación o ingeniería inversa sobre cualquier parte del Servicio, o acceder o usar el Servicio con el fin de crear, soportar y/o asistir a una tercera Persona en la construcción y/o soporte de productos o servicios que sean competencia de SIFAC y sus Servicios, o que tengan una finalidad similar o idéntica.
- (d) Salvo por lo expresamente estipulado en el presente instrumento, ninguna parte del Servicio puede ser copiada, reproducida, distribuida, publicada, descargada, mostrada, editada o transmitida, en modo alguno o por cualquier medio, incluyendo a título enunciativo mas no limitativo, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, grabación y/o cualesquiera otros.
- (e) El Cliente se obliga a prevenir y evitar, en uso de cualesquiera medios considere razonables, que terceros no autorizados tengan acceso a los Servicios.

Sección 6. Tarifas.

SIFAC enviará una factura de venta al Cliente con los Servicios prestados con anterioridad al inicio de la prestación del Servicio. Una vez se realice el pago, el Cliente tendrá acceso a los Servicios que ofrece el Software.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

SIFAC se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente el Servicio, cuando se incumplan los pagos, los plazos y las condiciones de pago establecidos en estos términos y condiciones o en la factura.

El Cliente entiende y acepta que SIFAC se reserva el derecho a eliminar su información si el incumplimiento a las obligaciones y pagos persiste por más de noventa (90) días, sin perjuicio de las copias de seguridad que voluntariamente realice de la información del Cliente, siempre respetando la normatividad vigente en cuanto a manejo de la información de Datos Personales y de terceros

Sección 7. Obligaciones y prohibiciones de las Partes

7.1. Obligaciones de los Clientes

Los Clientes se comprometen a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes Términos y Condiciones, así como aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo y sin limitarse a otros contratos que sean celebrados con la Compañía. Además de estas obligaciones, los Clientes, tendrán las siguientes obligaciones:

- 7.1.1. Dirigirse con respeto al personal de la Compañía.
- 7.1.2. Pagar las Tarifas por los Servicios según el Plan que contraten.
- 7.1.3. Actualizar la información suministrada respecto de su identidad.
- 7.1.4. Dar aviso a la Compañía sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra o eventualmente ocurrirá.
- 7.1.5. Leer y conocer a cabalidad los presentes Términos y Condiciones.
- 7.1.6. Cumplir con todas las normas expresadas en estos términos y condiciones o en otros documentos.

7.2. Prohibiciones de los Clientes

Los Clientes se obligan a abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes actividades:

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

- 7.2.1. Modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa respecto del Software.
- 7.2.2. Probar, testear, escanear la vulnerabilidad, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas al Software.
- 7.2.3. Copiar, emular o de cualquier forma reproducir el Software.
- 7.2.4. Reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad usabilidad u operatividad del Software.
- 7.2.5. Transmitir, publicar o promover material o contenido que incentive cualquier conducta que pueda constituir un delito o que pueda generar cualquier tipo de responsabilidad en cabeza de la Compañía.

La realización de cualquiera de las prohibiciones especiales del Cliente dará posibilidad a la Compañía a terminar de forma unilateral la suscripción, sin necesidad de requerimientos previos constituyendo la prueba de la prohibición especial en título ejecutivo para efectuar el cobro de la indemnización a la que haya lugar.

7.3. Obligaciones de SIFAC

En virtud de la naturaleza del Servicio que ofrece la Compañía, la misma se obliga a:

- 7.3.1. Permitir el uso no exclusivo del Software.
- 7.3.2. Proporcionar las condiciones de permanencia para el funcionamiento del Software.
- 7.3.3. Proveer la infraestructura para el correcto funcionamiento de los Servicios.
- 7.3.4. Si SIFAC llega a ser notificada por un Cliente acerca de la existencia de información falsa, errónea, inexacta, incompleta o que incumpla con estos términos y condiciones, podrá realizar las averiguaciones e indagaciones pertinentes a fin de corroborar las aseveraciones que fueron conocidas. En caso de evidenciar tales fallas o tener razonable sospecha sobre su veracidad, autenticidad o verificabilidad, podrá deshabilitar la cuenta comunicándolo al Cliente.

Sección 8. Garantías, renunciaciones y recursos.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

- 8.1.** SIFAC garantiza que prestará los Servicios de que trata la **Sección 2** de este instrumento, en todos sus aspectos sustanciales, tal como se describe en el alcance allí dispuesto. Si los Servicios prestados no fueran provistos conforme a la anterior garantía, el Cliente deberá notificar por escrito a SIFAC de tal circunstancia, describiendo la deficiencia en los Servicios.
- 8.2.** Los Clientes aceptan y reconocen que el Software es una plataforma que presta el servicio de Software FARO ERP, para que los Clientes puedan generar documentos electrónicos, y que en esa medida, responderá únicamente por las fallas que presente el Software por debajo de los niveles de servicio garantizados.
- 8.3.** La Compañía hará sus mejores esfuerzos para prestar los Servicios con la calidad que esperan los Clientes, sujeto a los presente términos y condiciones. No obstante lo anterior, los Servicios que presta el Software no tienen ninguna garantía, y se prestan conforme con los términos de la **Sección 9** de estos términos y condiciones.

Sección 9. Servicio "FARO ERP"

Los Clientes aceptan que el Servicio que presta el Software es un servicio "FARO ERP" (tal cual), lo que quiere decir que no existe garantía alguna expresa ni implícita sobre la prestación del servicio del Software, salvo la garantía contemplada en el último párrafo de **Sección 8** de este documento.

Ningún tipo de información que los Clientes hayan recibido por algún medio por parte de la Compañía o cualquiera de sus representantes o funcionarios, adicional a estos términos y condiciones, comprometerá la responsabilidad de la Compañía ni representará garantía alguna sobre los Servicios.

Por tal motivo, el único recurso que los Clientes tendrán en relación con los Servicios que presta el Software, será el de cancelar su Plan y no volver a usar el Software, sin que esto implique reembolso alguno a favor de los Clientes.

Sección 10. Limitación de la responsabilidad.

En ningún caso SIFAC será responsable por daños indirectos, punitivos, especiales, ejemplares, incidentales, consecuentes o emergentes, o por cualesquiera daños por pérdida de datos, ingresos, beneficios u otras variables en lo que respecta al uso del Software, por el

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

incorrecto uso de la solución o por ataques, sabotaje u otras prácticas en contra de la ética o circunstancias ilegales, de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de lo anterior, y al ser SIFAC S.A. un experto en los Servicios que presta, procurará contar con las medidas de seguridad informática necesarias para garantizar la protección de los datos y de la información del Cliente. En todo caso, la responsabilidad de SIFAC, en caso de persistir, sea ésta contractual o extracontractual, de cualquier índole o naturaleza, se limitará al monto percibido por él último pago realizado en la prestación de los Servicios.

Sección 11. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (en adelante “PQRS”) a los Servicios del Software se registrarán por las siguientes disposiciones:

- a. Las PQRS de los Clientes podrán interponerse a través del correo electrónico: reclamos@mysifac.com
- b. El Cliente o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en el Software u otros medios que este disponga.
- c. El Software registrará e individualizará la reclamación asignándole un número a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma, a través de una copia o informándole el número de ésta.
- d. El Software podrá trasladar la PQRS a un tercero, cuando la misma trate sobre información o un servicio no prestado directamente por el Software.

En caso de que la respuesta le corresponda al Software, se dará respuesta de conformidad con los términos establecidos en la ley.

Sección 12. Exenciones de responsabilidad de SIFAC

La Compañía informa a los Clientes que quedará exenta de responsabilidad cuando:

- 12.1.** Los Clientes proporcionen datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

un Cliente en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Software.

- 12.2. Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte de los Servicio debido a Mantenimiento correctivo o preventivo.
- 12.3. Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en el Software por causas ajenas a la voluntad de la Compañía en casos de congestión de magnitud en las líneas o señales, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros de similar naturaleza.
- 12.4. Por virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.
- 12.5. Por el uso inadecuado de los Servicios por parte del Cliente, ya sea por desconocimiento del uso, mala configuración, fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad de los Clientes.
- 12.6. Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado a los Clientes, como consecuencia de la utilización indebida de los Servicios por personas ajenas al Software.
- 12.7. Por las infracciones de derechos de propiedad intelectual efectuadas por los Clientes, quienes se atribuyan la condición de derecho habientes, ya sea como titulares o licenciatarios de tales derechos, o quienes presuman contar con cualquier tipo de autorización para su uso.

En cualquier caso, la responsabilidad de la Compañía está limitada al valor pagado por los Servicios durante el periodo de 1 mes anterior al evento que dio lugar a la responsabilidad.

Sección 13. Propiedad Intelectual

El Software, las soluciones y los diseños, gráficos, textos, imágenes, código fuente y código objeto, modelo de uso y demás contenido al que los Clientes tienen acceso para el acceso a los Servicios, es de propiedad de la Compañía y está protegido por la propiedad intelectual e industrial según corresponda.

Los signos distintivos, tales como marcas, nombres comerciales, logotipos, y todos los componentes de los signos distintivos de la Compañía, son propiedad exclusiva de la misma, por lo cual los Clientes no tiene el derecho a usar las marcas sin autorización.

Contáctanos

 (+593) 989495800

 info@mysifac.com

 Ecuador

La utilización de los aplicativos y del Software por parte de los Clientes, no implica cesión alguna de los derechos de propiedad industrial y de derechos de autor de la Compañía sobre tales contenidos, ni sobre el Software. Los usos autorizados estarán delimitados por los presentes términos y condiciones, la finalidad natural y funcional del Software y la relación legal entre los Clientes y la Compañía. Los usos conferidos deben interpretarse de manera restrictiva.

Los Clientes y cualquier tercero deben abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Compañía y/o sus respectivos titulares, so pena de indemnizar a la Compañía por cualquier daño o perjuicio causado con el incumplimiento de esta sección.

Sección 14. Resolución de conflictos

Los Clientes aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante el uso del Software, el Cliente y la Compañía dispondrán de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo, para solucionar sus diferencias acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si pasado este tiempo, no se puede llegar a ningún acuerdo, tanto el Cliente como la Compañía, son libres de acudir a la justicia ordinaria.

Sección 15. Tratamiento de Datos Personales

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el Cliente manifiesta conocer que el tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso SIFAC en desarrollo de la prestación del Servicio, se regulará por su Política de Tratamiento de Datos Personales, según la legislación Ecuatoriana Vigente

Sección 16. Ley aplicable y jurisdicción.

Los presentes términos y condiciones, y todos sus derechos, obligaciones, condiciones y términos se interpretarán, regirán y aplicarán de conformidad con las leyes aplicables de la

Contáctanos

 (+593) 989495800

 info@mysifac.com

 Ecuador

República de Ecuador. En el mismo sentido, la resolución de cualquier conflicto o asunto relacionado con el presente instrumento, se someterá a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República de Ecuador, renunciando a cualquier otro fuero que pueda resultar competente.

Vigencia desde: 1 de julio de 2024

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

1. Los siguientes son los niveles de criticidad en virtud de los cuales se proveerán los servicios de Soporte al Cliente ante evento de fallas en la plataforma

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
Urgente	La Plataforma no está operando. El comportamiento de la Plataforma de una u otra manera detiene la misión principal y no hay una solución alterna que aplicar.
Alta	La Plataforma se encuentra operacional, pero seriamente afectado. Es importante resolver a la mayor brevedad.
Media	Problema o pregunta, camino alterno aceptable. Es importante pero no necesariamente cubre una emergencia.
Baja	Requerimiento de información. Puede esperar a que se realicen las tareas de prioridad mayor.

2. Los siguientes son los tiempos de respuesta ante el nivel de prioridad del evento

PRIORIDAD / TIEMPO	ATENCIÓN*	REVISIÓN**	SOLUCIÓN***
Urgente	Inmediata (menos de 5 minutos)	10 minutos	2 horas
Alta	Inmediata (menos de 5 minutos)	30 minutos	1 hora
Media	Inmediata (menos de 5 minutos)	60 minutos	48 horas
Baja	Inmediata (menos de 5 minutos)	90 minutos	60 horas

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

* Atención: Tiempo que transcurre entre la solicitud o requerimiento y el acuse de recibo mediante saludo brindado por Líder de Desarrollo.

** Revisión: Tiempo que transcurre entre el saludo del líder de desarrollo y la primera respuesta con respecto a la solicitud o requerimiento.

*** Solución: Tiempo que transcurre entre el saludo del líder de desarrollo y el momento en el cual el caso queda resuelto.

3. Canales de atención, seguimiento de casos y horarios

- Atención al correo electrónico: soporte@mysifac.com
- Seguimiento de casos: Vía correo electrónico.
- Horarios: 09 am a 1 pm y de 2 a 6 pm hora Ecuador, salvo emergencias.

4. Niveles de soporte y eventos

- Primer nivel: Área de Soporte / Evento de Prioridad: Urgente, Alta, Media y Media.
- Segundo nivel: Líder de Desarrollo / Evento de Prioridad: Desarrollo adicional.

5. Disponibilidad de plataforma

- Los tiempos de disponibilidad se miden a través de herramientas que brindan informes, los cuales arrojan un 99% de disponibilidad de nuestra plataforma.
- Exclusiones a la disponibilidad - Ataque de denegación distribuida de servicio (DDoS): Este tipo de ataque aprovecha los límites de capacidad específicos que se aplican a cualquier recurso de red, tal como la infraestructura que habilita el sitio web de la empresa. El ataque DDoS envía varias solicitudes al recurso web atacado, con la intención de desbordar la capacidad del sitio web para administrar varias solicitudes y de evitar que este funcione correctamente. En consecuencia, la Compañía no responde por fallas en la disponibilidad por debajo del nivel garantizado cuando su origen sea un DDoS.

Contáctanos

☎ (+593) 989495800

✉ info@mysifac.com

📍 Ecuador

6. Compensaciones por fallas en la disponibilidad

Disponibilidad garantizada [indicar % de disponibilidad]	Descuento anual		
Disponibilidad anual acumulada	Desde	Hasta	Porcentaje
Mayor o igual al 99.60%	100%	99,60%	0% del valor de la factura
Mayor o igual al 99.59% y menor al 99.0%	99,59%	99%	2% del valor de la factura
Mayor o igual al 98.99% y menor al 98.01%	98,99%	98,01%	3% del valor de la factura
Menor al 98.0%	98%	-	5% del valor de la factura

Contáctanos

 (+593) 989495800

 info@mysifac.com

 Ecuador