

ANEXO 1

REGULACIONES COMPLEMENTARIAS

OBJETIVO: Presentar las regulaciones complementarias que hacen parte integral del contrato de prestación de servicios celebrado con BYTHEWAVE S.A.S., en su calidad de proveedor tecnológico debidamente habilitado por la DIAN.

I. GLOSARIO

Para efectos de interpretación, ejecución y aplicación del contrato, las partes acuerdan el significado de los siguientes términos en concordancia con la Resolución 000165 del 01 de noviembre de 2023.

Adquiriente: Es adquiriente la persona natural o jurídica y demás sujetos que adquieren bienes y/o servicios que se encuentran obligados a exigir y exhibir la factura de venta y/o documento equivalente a la factura de venta, en lo sucesivo documento equivalente.

Consumidor o usuario: Es el consumidor o usuario, persona natural o jurídica y demás sujetos que como destinatario final adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, bienes o servicios, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor o usuario de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. Para efecto de la presente resolución el término consumidor o usuario y/o consumidor final, serán entendidos como sinónimos.

Facturador electrónico: Es facturador electrónico el sujeto obligado a expedir factura electrónica de venta, notas débito, notas crédito y demás documentos electrónicos que se deriven de la factura electrónica de venta de conformidad con los requisitos, características, condiciones, términos y mecanismos técnicos y tecnológicos que para el efecto establezca la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN. Esta definición incluye igualmente a los sujetos que, sin estar obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, opten por expedir factura electrónica de venta.

Generación de la factura electrónica de venta: La generación de la factura electrónica de venta es el procedimiento informático para la estructuración de la información de acuerdo con los requisitos que debe contener una factura electrónica de venta, previo a la transmisión, validación, expedición y recepción de esta, cumpliendo las condiciones, términos, mecanismos técnicos y tecnológicos que para el efecto señala la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

Notas débito y notas crédito para la factura electrónica de venta: Las notas débito y notas crédito son documentos electrónicos que se derivan de las operaciones de venta de bienes y/o prestación de servicios que han sido previamente facturados, asociadas o no a una factura electrónica de venta, mediante el Código Único de Factura Electrónica –CUFE cuando sea el caso, las cuales se generan por razones de tipo contable y/o fiscal, cumpliendo las condiciones, términos, mecanismos técnicos y tecnológicos que para el efecto señale la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

II. COMUNICACIONES

Las comunicaciones que el Proveedor deba dirigir al Cliente las entregará de forma escrita en su dirección de domicilio, o en su defecto las enviará a la dirección electrónica autorizada por el Cliente en la cláusula de NOTIFICACIONES. Por su parte, las comunicaciones que el Cliente deba dirigir al Proveedor las podrá entregar personalmente o enviar a las direcciones de notificación incorporadas en el Contrato, las cuales podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente registrada por cada parte. Las comunicaciones que se envíen por correo electrónico se considerarán recibidas en el momento de su despacho; y las que se envíen por correo ordinario o certificado se entenderán recibidas en la fecha acusar recibo de cada comunicación recibida.

III. INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

El Proveedor será responsable frente al Cliente únicamente por los daños y perjuicios directos legalmente establecidos, causados por acciones u omisiones imputables al Proveedor, en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato o con ocasión a los mismos. El Proveedor no será responsable por daños o perjuicios causados por fuerza mayor o caso fortuito, fallas por parte de terceros no imputables al proveedor, lo que incluye las fallas técnicas del sistema de la DIAN.

IV. CLÁUSULA PENAL

El incumplimiento de una de las partes de cualquiera de las cláusulas de este contrato, lo constituirá en deudor de la otra parte cumplida o que se allanó a cumplir por un equivalente al 20% del valor total del contrato celebrado, dicho valor deberá pagarlo la parte incumplida a la otra a título de pena.

Se entenderá en todo caso, que el pago de la pena no extingue la obligación principal y que la parte a la que se le incumplió podrá pedir a la vez el pago de la pena y la indemnización de perjuicios si es del caso. Este contrato será prueba sumaria suficiente para el cobro de esta pena y las partes renuncian expresamente a cualquier requerimiento privado o judicial para ser constituidos en mora del pago de esta o cualquier otra obligación derivada del contrato.

Parágrafo: La presente cláusula penal aplica en igual sentido en contra del CLIENTE y a favor del PROVEEDOR, cuando aquel finalice el contrato de prestación de servicios de manera unilateral y por causa no imputable al PROVEEDOR, evento en el cual el CLIENTE deberá pagar no solo el valor de los servicios adeudados, sino además la cláusula penal aquí pactada; sin perjuicio de la indemnización de perjuicios que hubiere lugar a favor del PROVEEDOR.

V. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En virtud del contrato ambas partes asumen recíprocamente la obligación de confidencialidad de la información en los siguientes términos:

1. Las partes podrán tener acceso a información confidencial de la otra parte solo en relación con las disposiciones contractuales.
2. Entiéndase por información confidencial toda información y/o datos de las partes, divulgados antes o después de la fecha de suscripción del contrato, incluyendo todo tipo de información financiera, administrativa, comercial o técnica y datos relativos a los prospectos comerciales, estrategias, objetivos y transacciones comerciales, acuerdos financieros, operaciones, sistemas y organización, métodos, normas, especificaciones, conceptos, ideas, planes, proyectos, programas o procedimientos, secretos industriales, conocimientos prácticos, listas, notas, dibujos, informes, software, bases de datos, métodos de desarrollo, diseño de sistemas o cualquier otra información relativa al negocio o relacionada con él, en cualquier medio de expresión tangible, divulgada en relación con EL CONTRATO. La INFORMACIÓN CONFIDENCIAL incluirá las copias o los resúmenes de esa información como así también cualquier módulo, muestra, prototipos o sus partes. La INFORMACIÓN CONFIDENCIAL no incluye la información que (i) ya sea del conocimiento del receptor o sus afiliadas o que el receptor o sus afiliadas hayan recibido de un tercero, sin que exista la obligación de mantenerla como confidencial, (ii) sea o se convierta del dominio público a través de un medio distinto del acto u omisión ilícito del receptor o sus afiliadas, (iii) haya sido desarrollada en forma independiente por el receptor o sus afiliadas o (iv) haya sido dada a conocer previa autorización por escrito de la parte que hace la divulgación.
3. Cada una de las partes se obliga a mantener en reserva la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y proteger como un secreto industrial cualquier parte de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de la otra parte, e impedir que se copie sin autorización, se utilice, distribuya la información o se transfiera la posesión de esta. Cada parte se compromete a mantener por lo menos los mismos procedimientos en relación con la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL que mantiene en relación con su propia INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, pero en ningún caso dichos procedimientos serán menores a aquellos comercialmente razonables. Sin limitar la generalidad de lo anterior, las partes no podrán permitir a su personal remover las leyendas de propiedad o aviso de uso restringido que contenga o incluya el material proporcionado por la parte que haga la divulgación, y el receptor

- no permitirá a su personal reproducir o copiar dicho material, salvo que esté expresamente autorizado por la parte reveladora.
4. Las partes se obligan a tomar las previsiones necesarias a fin de que sus empleados, socios, representantes, consultores y contratistas asuman la misma obligación de proteger la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, respondiendo solidariamente por su incumplimiento.
 5. La INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de una parte sólo podrá ser utilizada por la otra parte y sus empleados, socios, representantes, consultores y contratistas para cumplir con sus obligaciones de conformidad con el contrato.
 6. No obstante lo previsto en la presente cláusula, las partes podrán divulgar la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL según se lo requiera una autoridad competente, previa comunicación escrita a la parte de la cual se esté requiriendo la información; así mismo, las partes en el evento señalado, deberán darle manejo conjunto a la información confidencial que se deberá divulgar, a fin de obtener una orden cautelar adecuada que permita preservar la confidencialidad de dicha información antes de hacerla pública; igualmente cooperarán de buena fe por lo que se refiere al tiempo y al contenido de dicha divulgación.
 7. El uso o divulgación de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de la otra parte configura el incumplimiento de las disposiciones del contrato, y podrá causar un daño irreparable a la otra parte. Por consiguiente, la parte afectada por la trasgresión de la presente cláusula podrá pedir de la otra la reparación integral del daño por las vías legales, sin perjuicio del cobro de la cláusula penal.
 8. Los términos y disposiciones de la presente cláusula subsistirán a la terminación del contrato, cualquiera sea la causa de su terminación, durante un período de 1 año, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 6 de la presente cláusula.

VI. PROPIEDAD INTELECTUAL.

El Proveedor es el propietario y tiene licencia para usar los programas de computador y equipos utilizados en la prestación de los servicios objeto de este Contrato. Por tanto, el único derecho del CLIENTE sobre los equipos y programas será el de usarlos dentro del contexto y según los términos y condiciones establecidos en este Contrato. El presente Contrato no permite ni faculta al CLIENTE a ceder ni TRANSFERIR bajo ninguna forma ni permitir el uso de los programas materia del presente Contrato a terceros.

VII. SECRETO INDUSTRIAL.

Los datos, información y resultados que sean revelados por una parte a la otra o a los que tenga acceso el receptor de la misma serán propiedad de la parte relevante y constituyen un secreto industrial de ésta, y por lo tanto, la parte receptora no podrá divulgarlos sin la autorización escrita de la parte relevante. En lo previsto en esta condición, se aplicará lo dispuesto en la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones "Régimen de Protección de la Propiedad Intelectual; Ley 256 de 1996 "; Ley de Competencia Desleal", y, demás leyes civiles, mercantiles y penales que en el futuro las adicionen, aclaren o modifiquen.

VIII. DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD, NO VULNERACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS E INDEMNIDAD.

El Proveedor declara expresamente que todos los activos de propiedad intelectual que utilizará en la ejecución del contrato son originales, fueron creados y serán explotados de manera lícita, sin vulnerar derechos de propiedad intelectual de terceras personas. Por lo tanto, si el Cliente llegare a ser requerido judicial o extrajudicialmente por un tercero que alegue la vulneración de alguno de los anteriores derechos, el Proveedor lo exonerará de toda responsabilidad por este concepto y lo mantendrá indemne, para lo cual deberá asumir todas las condenas del caso.

IX. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CÓDIGO DE ÉTICA.

El Cliente declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente documento, no encontrarse incurso en causal alguna de inhabilidad, incompatibilidad legal o conflicto de interés para contratar con Bythewave S.A.S.

X. EFECTOS DEL CONTRATO, DIVISIBILIDAD Y NORMAS APLICABLES

Efectos del contrato: El presente Contrato y sus respectivos anexos constituyen el acuerdo único y total entre las Partes en relación con su objeto, y deja sin efecto cualquier propuesta verbal o escrita, y prevalece sobre todas las demás comunicaciones entre las partes con respecto al objeto del Contrato y sus anexos.

Divisibilidad: Si cualquier cláusula o disposición de este contrato fuere declarada judicialmente nula, inexistente, ineficaz, ilegal o inexigible, el resto de este contrato no se afectará por dicha decisión y sus demás estipulaciones permanecerán vigentes, siempre y cuando la cláusula o disposición declarada nula, inexistente ineficaz, ilegal o inexigible no haga parte o dependa de ellas, excepto si aparece que las Partes no habrían celebrado el contrato sin la cláusula o disposición declarada nula, inexistente, ineficaz, ilegal o inexigible.

Normas aplicables: Para todos los efectos legales el presente Contrato y los demás anexos se regirán por las leyes colombianas, específicamente por el Código de Comercio, y las demás disposiciones que resulten aplicables de acuerdo con su naturaleza.

XI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia originada o relacionada con el Contrato de prestación de servicios y sus anexos, se intentará solucionar por las partes de manera directa, en caso de que no sea posible, por la vía de la conciliación extrajudicial en derecho, que se deberá adelantar en un centro de conciliación de la ciudad de Medellín. Agotada la etapa de la conciliación sin haberse logrado dirimir la controversia, las partes se obligan a someter sus diferencias a la decisión de un tribunal de arbitramento en el mismo centro el cual fallará en derecho, renunciando a hacer sus pretensiones ante los jueces de la justicia ordinaria. Este tribunal se conformará por un árbitro y su fallo será en derecho, conforme a las disposiciones de la Ley 1563/12 y al Reglamento interno del tribunal de arbitramento de la cámara de comercio de Medellín para Antioquia.

XII. NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS

Si durante la prestación de los servicios EL PROVEEDOR utiliza sistemas de comunicación o infraestructura tecnológica que implique entre otros, el almacenamiento y/o procesamiento de datos o información, recibidos de EL CLIENTE, este garantiza que posee normas y controles de seguridad informática y físicos necesarios para salvaguardar la información, tales como firewalls, antivirus, anti spam, filtrado web, sistemas de autenticación, controles de acceso a los centros de procesamiento de información y de cifrado fuerte para el intercambio de información.

Si la prestación del servicio ha de ser ejecutado en las instalaciones de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR deberá adoptar las políticas de seguridad de la información de EL CLIENTE anexas a este contrato. EL PROVEEDOR exigirá a sus empleados que vayan a permanecer en las instalaciones de EL CLIENTE, que porten en lugar altamente visible, la escarapela que les identifique como funcionarios de EL PROVEEDOR, para que, de manera inequívoca, se puedan identificar.

XIII. GESTIÓN DE CAMBIOS E INCIDENTES:

Gestión de cambios: Los cambios en la prestación de los servicios contratados con EL PROVEEDOR, incluyendo mejoras de los servicios ofrecidos, desarrollo de nuevas funcionalidades, modificación de políticas o procedimientos, uso de nuevas tecnologías, actualización de versiones y cambios de ubicación física de elementos, se deben gestionar

teniendo en cuenta la importancia de los sistemas y procesos de EL CLIENTE, que puedan ser objeto de nuevos riesgos generados a partir de dichos cambios. Estos cambios deben ser notificados y aprobados por EL CLIENTE antes de gestionarse.

Gestión de incidentes: En el evento que se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o información de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR permitirá a EL CLIENTE o al tercero que este señale tomar las pruebas que fueren

necesarias sobre el hallazgo de todo lo cual se dejara constancia en un acta. EL PROVEEDOR se abstendrá inmediatamente de seguir utilizando el equipo o la información y deberá restringir igualmente el acceso a sus contratistas, proveedores o funcionarios a dicho equipo o información. Igualmente, EL PROVEEDOR garantiza que cuenta con procedimientos para la adecuada recolección, preservación, embalaje y envío de información que llegara a ser solicitada por EL CLIENTE, bajo el entendido que, de conformidad con las normas penales, la cadena de custodia se iniciara en el lugar donde se descubra, recaude o se encuentre el elemento material probatorio y la evidencia física. EL PROVEEDOR se hará igualmente responsable ante EL CLIENTE, ante terceros y ante las autoridades por la manipulación de la información de EL CLIENTE y por el adecuado manejo de la información de EL CLIENTE y que resultare catalogada como elementos materiales probatorios y/o evidencia física. De igual forma será responsabilidad de EL CLIENTE la adecuada, oportuna y exacta recolección, preservación y entrega a la autoridad correspondiente.

PARAGRAFO: EL PROVEEDOR deberá informar a EL CLIENTE de forma inmediata (24 horas), de cualquier incidente de seguridad que se presente relacionado con la información confidencial que EL CLIENTE ha suministrado para los fines contractuales. De acuerdo con lo anterior, será obligación especialísima de EL PROVEEDOR informar por uno de los mecanismos de comunicación efectiva que se disponen EL CLIENTE. Se entenderá una falta en las obligaciones contractuales, la omisión a la notificación de los incidentes, dando facultad a EL CLIENTE para dar por terminado de forma inmediata el presente contrato, sin que ello genere indemnización alguna a favor de EL PROVEEDOR.

XIV. IMPREVISIONES, FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:

Se entienden como imprevisiones las condiciones especiales y sustancialmente distintas a las previstas en el contrato, que den lugar a modificaciones que se requieran aplicar para la correcta ejecución del objeto. Las circunstancias desconocidas de naturaleza especial que no hayan podido ser previstas con anterioridad a la suscripción del presente contrato deberán ser comunicadas por escrito dentro de un término prudencial no mayor de quince (15) días calendario o si es posible una vez se presenten, a fin de que las partes decidan sobre los cambios y modificaciones a que hubiere lugar; si el aviso no se produjere dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia de tales circunstancias, no habrá lugar a modificación alguna.

PARAGRAFO PRIMERO: Se consideran como fuerza mayor o caso fortuito todos aquellos hechos y circunstancias imposibles de prever y ajenos a la voluntad de las partes, conforme a las definiciones señaladas en el código civil o demás disposiciones legales sobre la materia. La parte involucrada o afectada se obliga a informar por escrito a la otra dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la ocurrencia de los hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, acompañando con todos los documentos y pruebas de soporte que demuestren su ocurrencia, manifestando el tiempo estimado dentro del cual se reanudarán las actividades, una vez cesen los motivos de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas no excedieren de treinta (30) días calendario, se reanudará la ejecución del Contrato. En caso de persistencia de la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito hasta por un término máximo de treinta (30) días calendario se dará por terminado el contrato reconociendo y pagando los valores que se hayan causado por la prestación del servicio, sin que haya lugar a sanciones y sin derecho a indemnización alguna. En el evento de que la causal o causales de fuerza mayor o caso fortuito fueren de las denominadas invencibles e insuperables, una vez recibida la notificación y comprobadas tales circunstancias, se dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre.

XV. PLANES DE CONTINUIDAD

EL PROVEEDOR declara que posee los medios para asegurar la continuidad de la ejecución de los servicios objeto de la presente oferta en caso de presentarse situaciones de desastre o interrupción de las operaciones que le sean imputables. EL PROVEEDOR se compromete a expedir y a entregar anualmente a EL CLIENTE una certificación mediante la cual garantiza que cuenta con los planes de continuidad necesarios, y realiza pruebas de estos, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos, salvo en los eventos imprevistos e irresistibles, donde empleara los mayores esfuerzos para mantener la continuidad en el servicio ofrecido.

XVI. RESPONSABILIDAD

1. EL PROVEEDOR responderá e indemnizará EL CLIENTE, por cualquier pleito, queja, demanda y responsabilidad de cualquier naturaleza, incluyendo costos y gastos provenientes de actos y omisiones de este frente a reclamaciones de terceros en el desarrollo y ejecución del contrato.
2. EL PROVEEDOR se obliga a evitar que sus empleados y/o los familiares de estos, sus acreedores, sus proveedores y/o terceros, presenten reclamaciones (judiciales o extrajudiciales) contra EL CLIENTE, con ocasión o por razón de acciones u omisiones suyas relacionadas con la ejecución del contrato. Si ello no fuere posible y se presentaren reclamaciones o demandas contra EL CLIENTE, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le sean notificadas o en que se radiquen aquellas, podrá comunicarle la situación por escrito al EL PROVEEDOR o llamarlo en garantía. En cualquiera de dichas situaciones, EL PROVEEDOR se obliga a responder ante EL CLIENTE para lo cual contratará profesionales idóneos que asuman la representación y asumirá el costo de los honorarios de éstos, del proceso y de la condena si la hubiere. Si EL CLIENTE estima que sus intereses no están siendo adecuadamente defendidos, lo manifestará por escrito al EL PROVEEDOR, caso en el cual acordarán la mejor estrategia de defensa o que, si EL CLIENTE lo estima necesario, asuma directamente la misma. En este último caso, EL CLIENTE cobrará y descontará de los saldos a favor del EL PROVEEDOR todos los costos que implique esa defensa. En caso en que EL PROVEEDOR no asuma la defensa o EL CLIENTE no llame al EL PROVEEDOR en garantía dentro del proceso, o no le comunique de la existencia de este dentro del plazo de cinco (5) días hábiles a partir del momento en que fue radicada la reclamación o notificada la demanda, EL CLIENTE asumirá su defensa, pero el costo de los honorarios de los abogados del proceso y de la condena, si la hubiere, serán descontados de los saldos pendientes de pago a favor de EL PROVEEDOR, EL CLIENTE podrá proceder, para el cobro de los valores a que se refiere esta cláusula por la vía ejecutiva, garantía dentro del proceso, o no le comunique de la existencia de este dentro del plazo de cinco (5) días hábiles a partir del momento en que fue radicada la reclamación o notificada la demanda, EL CLIENTE asumirá su defensa, pero el costo de los honorarios de los abogados del proceso y de la condena, si la hubiere, serán descontados de los saldos pendientes de pago a favor de EL PROVEEDOR, EL CLIENTE podrá proceder, para el cobro de los valores a que se refiere esta cláusula por la vía ejecutiva, para lo cual este contrato junto con los documentos en los que se consignen dichos valores, presta el mérito ejecutivo. En todo caso, las obligaciones de indemnización respectivas establecidas en este contrato, a causa de cualquier acción, daños, reclamaciones, responsabilidades, costos, gastos o pérdidas de cualquier forma que surja con ocasión a los servicios prestados o relacionados con los mismos se limitarán al monto de los honorarios pagados o adeudados a EL PROVEEDOR en virtud de este contrato, excepto en la medida que los perjuicios resulten de la negligencia grave o mala conducta intencional de EL PROVEEDOR, ya que la misma se determinará mediante una decisión final de una Autoridad Judicial Competente.

XVII. AUDITORIA

EL CLIENTE podrá en cualquier tiempo realizar visitas a las instalaciones de EL PROVEEDOR para efectuar evaluación del servicio contratado y en especial a la seguridad de los procesos relacionados con los servicios prestados por EL PROVEEDOR, para lo cual, alguno de los representantes legales de EL CLIENTE le suministrara por escrito, con un (5) días de antelación, los nombres y los números de las cédulas de ciudadanía de los Auditores que visitaran sus instalaciones.

Las revisiones de los auditores autorizados por EL CLIENTE podrán efectuarse en las oficinas de EL PROVEEDOR y/o en el sitio en que se preste el servicio contratado, en horas hábiles de trabajo. La auditoría podrá estar acompañada por personal asignado por EL PROVEEDOR, quien le prestará su mayor colaboración para realizar la labor encomendada. En caso de no requerirse la visita, EL CLIENTE podrá solicitar por escrito la información requerida para su evaluación, siempre que esté relacionada con el servicio contratado.

EL PROVEEDOR se compromete a solicitar al momento del ingreso de los auditores el carné o credenciales que los acrediten como personal autorizado de EL CLIENTE, la cual deberá ser constatada con la autorización remitida previamente por EL CLIENTE. Los auditores de EL CLIENTE podrán previa autorización de EL PROVEEDOR verificar en las máquinas (equipos de cómputo y componentes), los registros y procesos de EL PROVEEDOR, el cumplimiento de las condiciones y seguridad de los procesos relacionados con el servicio contratado, solicitud que sólo podrá ser negada por motivos de confidencialidad, secreto industrial, know how, o grave perjuicio. EL PROVEEDOR atenderá oportunamente las observaciones, requerimientos de control y reclamos justificados que hiciere EL CLIENTE como resultado de tales revisiones. Si EL PROVEEDOR rehúsa facilitar el acceso a los auditores de EL CLIENTE, rehúsa atender reclamos razonables, cualquiera suma en discusión no será reconocida si se debiere a la falencia observada, sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas de la relación contractual.

PARÁGRAFO: EL PROVEEDOR se compromete a proporcionar las auditorías que se requieran y sean necesarias de forma VIRTUAL en las mismas condiciones que se harían presencialmente, en lo que tenga que ver con el acompañamiento de las personas que intervengan en dicho proceso, a fin de ejecutar evaluaciones del servicio contratado y en especial a la seguridad de los procesos relacionados con los servicios prestados por EL PROVEEDOR.

XVIII. RÉGIMEN LABORAL:

EL Proveedor prestará los servicios con su propio personal, sin que exista vínculo laboral entre este personal y el Cliente, en consecuencia, los salarios, prestaciones sociales, aportes al sistema general de seguridad social, aportes a parafiscales, auxilios de transporte, dotación del personal que se ocupe en el desarrollo del presente contrato, serán a cargo exclusivo del Proveedor, asumiendo todo tipo de responsabilidad frente al personal designado.

XIX. SOPORTE TÉCNICO.

El soporte técnico, será prestado por el proveedor tecnológico de acuerdo con el anexo 1 de soporte técnico y SLA.

XX. RESPONSABILIDAD RESPECTO AL SOPORTE TÉCNICO.

El proveedor tecnológico será responsable de dar soporte técnico a su plataforma tecnológica desde la recepción de documentos desde el cliente hasta la entrega a la DIAN y su respuesta. El soporte técnico interno requerido en el software del cliente será responsabilidad del cliente y su proveedor de software de nómina.

XXI. AUSENCIA DE REPRESENTACIÓN.

Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin que medie poder escrito y expreso en el que se le confiera dichas facultades.