**Términos y Condiciones para uso del agente virtual Nousware Agentic AI**

Al contratar, acceder o utilizar el servicio de Agente Virtual ("el Servicio"), usted (el "Cliente") acepta cumplir con estos Términos y Condiciones del Servicio ("Términos"), el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS/SLA) y nuestra Política de tratamiento y protección de datos personales (colectivamente, el "Acuerdo"). Si no está de acuerdo con todos los términos, no debe utilizar el Servicio.

Para todos los efectos legales, la empresa proveedora del servicio a través del agente virtual es NOUSWARE S.A.S. con domicilio en la ciudad de Medellín, Colombia, con identificación tributaria No. 901.780.418-9.

## 1. Objeto del Servicio

El Servicio es una plataforma de Agente Virtual diseñado para la atención al cliente y la automatización de procesos para el Cliente que tiene el siguiente alcance:

### 1.1. Funcionalidades del Agente Virtual:

El Agente Virtual ofrece, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- **Generación y Automatización de Procesos:** Automatización de consultas de información, tickets, agendas, creación de tickets y actualizaciones de agendas.
- **Interacción Multimodal:** Recepción de entradas en formatos de texto, imagen o voz. La salida actual es texto. En el futuro se actualizarán estos términos cuando se implemente la salida a través de voz.
- **Integraciones:** Capacidad de integrar con sistemas de gestión de usuarios activos del Cliente para funcionalidades como desbloqueo de cuentas o actualización de información.

## 2. Uso del Servicio y Roles de Usuario

El Cliente es responsable de la administración y el uso del Servicio por parte de sus usuarios. Por lo tanto, todo lo que hace referencia a claves, información y credenciales de acceso son responsabilidad exclusiva del cliente.

### 2.1. Roles de Usuario del Cliente:

El Cliente podrá designar los siguientes roles dentro de la Plataforma:

- **Operador:** Usuario que interactúa directamente con los usuarios finales del Cliente para prestar atención.
- **Administrador:** Operador con permisos de configuración, gestión de usuarios y acceso a reportes.

- **Supervisor:** Usuario encargado de la gestión de casos específicos, seguimiento y control de calidad.
- **Usuario Cliente:** Usuario final del Cliente que utiliza el software o plataforma del Cliente, y que es atendido por el Agente Virtual o los Operadores.

## 3. Propiedad Intelectual

### 3.1. Propiedad de la Plataforma y el Software:

NOUSWARE S.A.S. ("la Empresa") es y seguirá siendo la única y exclusiva propietaria o titular de todos los derechos sobre el Servicio (incluyendo el Agente Virtual, el software subyacente, la interfaz, el diseño, código fuente y cualquier mejora o derivado del mismo), así como de todos los derechos de Propiedad Intelectual asociados, sean estos protegibles a través del derecho de autor o de la propiedad industrial.

### 3.2. Licencia Limitada:

La Empresa otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y utilizar el Servicio, únicamente para sus operaciones comerciales internas y con sus usuarios clientes y de acuerdo con estos Términos.

Al otorgar la presente licencia, La Empresa no está transfiriendo los derechos de explotación del agente virtual, es decir, que esta sigue siendo la única titular de los derechos de reproducción, transformación, comunicación pública y distribución. Con la aceptación de los presentes términos simplemente se autoriza el uso y acceso al servicio para cumplir con el servicio y alcance determinado en el capítulo 1 de estos Términos.

### 3.3. Propiedad de los Datos e información del Cliente:

El Cliente es el único propietario de los Datos del Cliente (incluyendo la información de procesos de negocio, protocolos de atención, políticas internas, contenido, datos financieros y datos personales) que se ingresen, carguen o generen a través del uso del Servicio. La Empresa actuará únicamente como Encargado del Tratamiento (o Procesador de Datos).

El Cliente con la aceptación de estos Términos, autoriza el uso de su información por parte de La Empresa para parametrizar, implantar o configurar el servicio de acuerdo con las necesidades, infraestructura, ambientes y modelos de negocio de El Cliente.

La Empresa no compartirá la información suministrada por El Cliente con ningún tercero con el que no sea estrictamente necesario compartirla para la correcta prestación de El Servicio.

## 4. Tratamiento y Protección de Datos Personales

La Empresa se compromete a tratar los Datos del Cliente, incluyendo Datos de bases de datos Personales de conformidad con las leyes aplicables en la República de Colombia. Además, la Empresa garantiza que respecto del tratamiento de datos personales, se cumple con los estándares exigidos por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de Europa y con los estándares exigidos en la leyes sectoriales de los Estados Unidos de América como: HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), COPPA (Children's Online Privacy Protection Act) y GLBA (Gramm-Leach-Billey-Act).

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, El Cliente acepta que ha leído y está de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de la empresa, la cual puede visualizar en el siguiente enlace https://www.nousware.ai/legal.html .

### 4.1. Recolección de Información:

El Cliente reconoce y acepta que el uso del Servicio implica la recolección de:

- **Información del Modelo de Negocio:** Detalles sobre las actividades, procesos y flujos de trabajo del Cliente, necesarios para la configuración y operación del Agente Virtual. Este tipo de información eventualmente puede estar protegida por derechos de propiedad industrial como patentes, *know how*, secretos comerciales e industriales, derecho de autor, etc. Con la aceptación de los presentes términos y condiciones El Cliente otorga una licencia no exclusiva a La Empresa para hacer uso de esta información, en la medida necesaria para el uso del servicio o plataforma y sus funcionalidades.
- **Datos Personales:** Incluyen, pero no se limitan a: correos electrónicos, teléfonos (fijo o celular), nombres y apellidos, identificaciones y número de identificación, Licencias de conducir, ubicación (ciudad, estado, país y dirección), datos diagnósticos y de salud y datos biométricos.

### 4.2. Responsabilidad de las Partes:

- **Cliente (Responsable del Tratamiento/Controlador de Datos):** El Cliente es el único responsable de la legalidad, exactitud y calidad de los Datos Personales que se recopilan y procesan a través del Servicio. El Cliente debe asegurar la existencia de una base de datos legal y válida para el tratamiento (incluido el consentimiento explícito y verificable para datos biométricos y datos sensibles, si son tratados). Inclusive El Cliente garantiza que los datos que reposan en las bases de datos sobre las que actúa como responsable o controlador, los pueden suministrar sin ningún tipo de violación legal a La Empresa.
- **Empresa (Encargado del Tratamiento/Procesador de Datos):** La Empresa procesará los Datos Personales únicamente según las instrucciones documentadas del Cliente y para los fines establecidos en este Acuerdo. Se

aplicarán las Cláusulas Contractuales Estándar (CCE) de la Comisión Europea cuando el RGPD lo requiera para las transferencias de datos.

**4.3. Medidas de Seguridad:**

La Empresa implementará y mantendrá medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas para proteger los Datos Personales contra el tratamiento no autorizado o ilegal, y contra la pérdida, destrucción o daño accidentales y fuga de información.

**5. Niveles de Servicio y Soporte**

**5.1. Disponibilidad del Servicio (SLA):**

El Servicio operará 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), con un objetivo de disponibilidad del 99% mensual, excluyendo el tiempo de inactividad programado para mantenimiento. Los detalles de las métricas y remedios se especifican en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS/SLA) adjunto, que podrá visualizar en el siguiente enlace https://www.nousware.ai/legal.html .

**5.2. Soporte Técnico:**

El soporte técnico para el Cliente será prestado a través de la plataforma ITSM o la herramienta que la Empresa determine, de lunes a viernes en horario de oficina Colombia (GMT-5), con tiempos de respuesta definidos en el ANS/SLA.

**6. Modelos de Cobro y Facturación**

**6.1. Cobro por Iteración:**

El Cliente acepta que el cobro por el uso del Agente Virtual se basará en el número de iteraciones realizadas. Una iteración se define como una unidad de intercambio de solicitud/respuesta con el Agente Virtual.

**6.2. Planes de Servicio:**

La Empresa ofrece los siguientes planes de servicio, los cuales se detallan en una Orden de Pedido o Contrato Específico ("Plan Contratado"):

- **Plan Básico**
- **Plan Estándar**
- **Plan Profesional**

El precio, los límites de iteraciones y las características específicas de cada plan se establecen en el Plan Contratado. El exceso de iteraciones se facturará según la tarifa acordada entre El Cliente y La Empresa.

**7. Exclusión de Garantías y Limitación de Responsabilidad**

**7.1. Exclusión de Garantías:**

EL SERVICIO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD". LA EMPRESA NO OFRECE OTRAS GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR.

**7.2. Limitación de Responsabilidad:**

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE LA EMPRESA POR CUALQUIER RECLAMACIÓN BAJO ESTE ACUERDO SE LIMITARÁ AL MONTO PAGADO POR EL CLIENTE POR EL SERVICIO EN LOS DOCE (12) MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO LUGAR A LA RECLAMACIÓN. LA EMPRESA NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, PUNITIVOS O CONSECUENTES.

La Empresa no se hace responsable por las actuaciones de los operadores, supervisores o administradores del Cliente que usen la plataforma ni de sus relaciones con el usuario final del cliente. El Cliente tiene toda la responsabilidad por los actos u omisiones en los que recaiga su personal cuando este tenga dentro de la plataforma el rol de supervisor, operador o administrador. Por lo tanto, la responsabilidad de La Empresa sólo llega hasta la disponibilidad y funcionamiento del servicio y la debida implementación y parametrización para el modelo de negocio y reglas de negocio del Cliente.

La Empresa no se hace responsable por la disponibilidad de otras plataformas, redes o recursos de terceros que se integren con el servicio y sobre los cuales no tenga un control sobre su funcionamiento y disponibilidad.

**8. Terminación**

Cualquiera de las partes puede terminar este Acuerdo con una notificación por escrito de treinta (30) días si la otra parte incumple materialmente el presente Acuerdo y no subsana dicho incumplimiento dentro de los 3 días siguientes.

**9. Ley Aplicable y Jurisdicción**

Este Acuerdo se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Las partes se someten a la jurisdicción ordinaria ante los jueces de la República de Colombia y toda disputa relacionada con la interpretación, aplicación o ejecución de este acuerdo será resuelta por los jueces de este país.

**Fecha de publicación:** 30/01/2025