

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SaaS – FACILITI

El presente contrato regula la prestación de servicios de plataforma digital bajo la modalidad Software como Servicio (SaaS) entre FACILITI y el CLIENTE, conforme a los planes contratados.

1. OBJETO

Faciliti prestará servicios de diseño, implementación, operación, soporte, mantenimiento y evolución de plataformas digitales, según el plan contratado por el Cliente.

2. VIGENCIA

El contrato tendrá una vigencia mínima obligatoria de doce (12) meses contados a partir de la fecha de activación de la plataforma.

3. PLANES CONTRATADOS

Plan Estándar

- Precio: \$400.000 COP / mes
Usuarios incluidos: Hasta 10 usuarios activos
Contrato mínimo: 12 meses

Incluye:

- Desarrollo a la medida replicable bajo imagen Faciliti
- Arquitectura específica según el negocio
- Implementación inicial personalizada
- Exportaciones profesionales en PDF y Excel
- Integraciones a la medida
- Dashboards y métricas
- Soporte de alta prioridad
- Mantenimiento avanzado
- Evolución funcional bajo demanda

Plan Pro

Precio: A cotizar

Usuarios incluidos: Ilimitados

Contrato mínimo: 12 meses

Incluye:

- Desarrollo a la medida único y exclusivo con imagen de marca del cliente
- Personalización avanzada
- Implementación inicial personalizada
- Exportaciones profesionales en PDF y Excel
- Integraciones a la medida
- Dashboards y métricas
- Soporte personalizado
- Mantenimiento continuo
- Automatizaciones avanzadas
- Evolución funcional incluida

4. PROPIEDAD DEL SOFTWARE

La plataforma, su arquitectura, código fuente, diseños y funcionalidades son propiedad exclusiva de Faciliti. El Cliente adquiere únicamente el derecho de uso durante la vigencia del contrato. Inclusive en el plan Pro:

- El cliente **paga por:**
 - Personalización
 - Exclusividad de uso
 - Imagen de marca
 - Evolución incluida
 - Acompañamiento
- **NO paga por:**
 - Comprar el código
 - Ser dueño del software

- Derecho a revenderlo

Es **SaaS Premium**, no desarrollo tradicional.

5. IMPLEMENTACIÓN INICIAL

1. La implementación inicial incluye la configuración base de la plataforma según el alcance acordado y escrito en el brief de inicio, lo que no esté especificado por el cliente en dicho documento no se garantiza. Para ello se hace una reunión inicial con el requerimiento del cliente, terminada la reunión se envía el brief para que el cliente lo diligencie con el alcance que quiere ver en la Plataforma y ya Faciliti procede al Desarrollo y contacta al cliente en caso de dudas.
2. Los tiempos de implementación pueden variar dependiendo de la complejidad del proyecto y de la entrega oportuna de información por parte del Cliente. Aproximadamente para el plan estándar es de 1 mes hábil.
3. Faciliti no será responsable por retrasos ocasionados por falta de información, validaciones o aprobaciones del Cliente.

6. USUARIOS

- **Plan Estándar:** hasta 10 usuarios activos.
- **Plan Pro:** usuarios ilimitados.

El Cliente es responsable del uso adecuado de las credenciales de acceso y de la actividad realizada por sus usuarios.

7. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

- El soporte se presta según el plan contratado.
 - Plan Estándar: Tiempo de respuesta inicial: hasta 24 horas hábiles
 - Plan Pro: Tiempo de respuesta inicial: hasta 8 horas hábiles
- Horario de atención al cliente: Lunes a viernes de 9am a 5pm
- Faciliti realizará tareas de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma.
- El soporte no incluye capacitación presencial ni desarrollos fuera del alcance del plan, salvo acuerdo adicional.

8. EVOLUCIÓN FUNCIONAL

- En el **Plan Estándar**, la evolución funcional se realizará **bajo demanda**, previo análisis y posible cotización adicional.

- En el **Plan Pro**, la evolución funcional está incluida dentro del servicio, según acuerdos de alcance y priorización.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

1. La plataforma, su código fuente, arquitectura, diseño, módulos y funcionalidades son **propiedad exclusiva de Faciliti**, incluso en el Plan Pro.
2. El Cliente no podrá copiar, modificar, sublicenciar, vender ni distribuir la plataforma o parte de ella.
3. La terminación del contrato no otorga derecho alguno sobre la propiedad del software.

10. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS

1. Faciliti se compromete a tratar la información del Cliente de forma confidencial.
2. El Cliente conserva la propiedad de sus datos.
3. Faciliti no será responsable por la veracidad o legalidad de la información cargada por el Cliente.

11. PAGOS Y FACTURACIÓN

1. El servicio se factura de forma **mensual y anticipada**.
2. El no pago oportuno podrá generar la suspensión temporal del servicio.
3. Faciliti podrá ajustar precios previa notificación con mínimo 30 días de anticipación.

12. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

1. El contrato tiene una vigencia mínima de **12 meses**.
2. No se permiten cancelaciones anticipadas antes de cumplir el período mínimo.
3. Finalizado el contrato, el Cliente podrá renovar o solicitar la baja del servicio con aviso previo mínimo de 30 días.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Faciliti no será responsable por:

- Pérdidas indirectas
- Lucro cesante

- Errores derivados del uso indebido de la plataforma
- Fallas de servicios externos integrados (APIs, terceros)

14. MODIFICACIONES

Faciliti podrá actualizar estos Términos y Condiciones notificando previamente al Cliente. El uso continuado del servicio implica aceptación de los cambios.

15. JURISDICCIÓN

Estos términos se rigen por la legislación vigente del país donde opera Faciliti. Cualquier controversia será resuelta bajo dicha jurisdicción.

16. SLA – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Plan Estándar:

- Disponibilidad: 99% mensual
- Tiempo de respuesta inicial: hasta 24 horas hábiles
- Soporte: Alta prioridad

Plan Pro:

- Disponibilidad: 99.5% mensual
- Tiempo de respuesta inicial: hasta 8 horas hábiles
- Soporte: Personalizado

Ejemplo práctico (Disponibilidad)

Un mes tiene aprox. **720 horas**

Con **99 % de disponibilidad**:

- Tiempo máximo de caída permitido:
 - **≈ 7 horas al mes**

Con **99,5 % de disponibilidad** (Plan Pro):

- Tiempo máximo de caída:
 - **≈ 3,5 horas al mes**

(Esto es **estándar en servicios SaaS profesionales**)

17. TERMINACIÓN

No se permite la cancelación anticipada antes del cumplimiento del período mínimo de 12 meses.

“Al solicitar una demo o contratar nuestros servicios, aceptas los Términos y Condiciones de Faciliti.”

[“Al contactarnos, aceptas nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.”](#)

Firma FACILITI: _____

Firma CLIENTE: _____