

**ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIO:**  
**CEO' SOFTWARE.**

El presente Acuerdo de Prestación de Servicios (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre **CENTRO EMPRESARIAL DE TECNOLOGIA Y SOFTWARE, C.A CEMTECSOFT**, con número de registro fiscal **J-504928283** (en adelante el “PROVEEDOR”) y los aliados comerciales o empresas que adquirieron el servicio de **CEO' SOFTWARE** (en adelante el “CLIENTE”).

El presente acuerdo establece los términos, condiciones de uso, acceso y alcance del servicio descrito más adelante. La aceptación por parte del CLIENTE, ya sea mediante firma o consentimiento electrónico, tendrá plena validez jurídica. El PROVEEDOR conservará el registro de dicha aceptación y, a solicitud del CLIENTE, remitirá una copia electrónica del acuerdo al correo registrado.

La persona que acepta el presente Acuerdo manifiesta que: a) en caso de ser una persona natural, cuenta con mayoría de edad; en caso de representar a una persona jurídica, cuenta con la autoridad suficiente para dar el consentimiento a los términos y condiciones del mismo; b) ha leído y comprendido el presente Acuerdo junto con sus anexos; c) acepta el contenido del Acuerdo en su totalidad en nombre de la parte que representa o en nombre propio.

**1. Definiciones:**

**1.1. “Servicio” o “Servicios”:** Hace referencia a la funcionalidad que el CLIENTE opera en su dispositivo o computador al utilizar el “Software” suministrado por el PROVEEDOR.

**1.2. Licencia “CEO’S WEB”:** Necesita de una conexión a internet estable, el servidor está en la nube y por el mantenimiento de dicha plataforma se plantean mensualidades. Puede acceder desde cualquier parte, siempre y cuando se conecte a internet.

**1.3. Licencia “CEO’S LOCAL”:** funciona con un servidor físico que almacena todo el sistema y la data de la empresa CLIENTE, opera incluso sin internet ya que se configura y se enlaza el servidor local con las estaciones de trabajo.

**1.4. “Pago por el Servicio” o “Pago”:** Se refiere al pago mensual o importe específicamente acordado con el CLIENTE en contraprestación del uso del Software o de servicios conexos a la misma, todo esto dentro de los criterios estipulados en el presente Acuerdo.

**1.5. “Cuenta de Usuario”:** Hace referencia al mecanismo a través del cual cada persona nombrada accede al Servicio, utilizando un “usuario” y “contraseña” individual e intransferible. La Cuenta de Usuario solo puede ser utilizada por una persona física a la vez.

**1.6. Mantenimiento planeado:** Mantenimiento de rutina ejecutado por el PROVEEDOR para dar soporte y actualizar el Software. Por definición, los Mantenimientos Planeados son informados con anticipación al CLIENTE y son ejecutados dentro de los horarios de mantenimiento pre-acordados con el CLIENTE en el presente Acuerdo.

**1.7. Mantenimiento no-planeado:** Mantenimiento correctivo o de emergencia ejecutado por EL PROVEEDOR para dar soporte al Software y corregir una eventualidad que no se encontraba prevista (por ejemplo, corregir un error o ejecutar un parche de seguridad). Por definición, los mantenimientos no-planeados ocurren aleatoriamente y por ende son ejecutados en cualquier horario y muchas veces no es posible informarlos con anticipación al CLIENTE.

**1.8. Datos del Cliente:** Son los datos personales que el CLIENTE ingrese o registre en el Software una vez comienza a operar el Servicio. Los Datos del Cliente son almacenados en una base de datos que se nutre de toda aquella información transaccional generada de manera específica cuando el CLIENTE opera su negocio utilizando el Servicio, tal como la información contable, financiera, datos de terceros, datos de inventario, de cuentas por cobrar y por pagar, de datos referentes a nómina, y todos aquellos que sean necesarios para la correcta parametrización y operación del Software.

## **2. Prerrequisitos para operar el Servicio:**

**2.1. Acceso a internet de banda ancha:** Para poder acceder al Servicio de forma idónea, el CLIENTE debe contar con una conexión de banda ancha a internet, de recomendación usando cable Ethernet para que se establezca una configuración de red donde incluso sin servicio de Wifi el sistema CEO’S Local

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

opere conectándose al servidor, y en caso del sistema CEO'S Web se requiere de internet estable con conexión activa para la operatividad funcional del Software.

**2.2. Equipo de cómputo adecuado:** Para utilizar el Software de manera idónea, se recomienda al CLIENTE adquirir un equipo de cómputo que cuente con las siguientes especificaciones:

Número de Estaciones	CPU/Núcleos	RAM	Almacenamiento	Sistema OP.	Notas
Entre 1 y 5 estaciones	8 núcleos	16 GB	450 GB SSD	Linux Server o VirtualBox	Mínimo viable. Windows 10 Home/Pro, Windows 11 Home/Pro
15 estaciones	12 cores (24 hilos)	16 GB	480 GB SSD	Linux Server o VirtualBox	Máximo 15 estaciones de trabajo si es virtual box (recursos divididos); puerto GHz de red. Windows 10 Home/Pro, Windows 11 Home/Pro.
30 estaciones	12 cores (24 hilos)	16 GB	480 GB SSD	Linux Server dedicado	Máximo 30 estaciones de trabajo si es si Linux server dedicado; puerto GHz de red. Windows 10 Home/Pro, Windows 11 Home/Pro.
<p><b>Sistema operativo:</b> Se recomienda adquirir el equipo de cómputo que cuente con la última versión disponible del browser gratuito "Chrome" de Google, y los equipos que vayan a alojar máquinas impresoras tengan instalado el sistema operativo: Windows 10 Home/Pro, Windows 11 Home/Pro</p> <p><b>Red y Router:</b> Router recomendado: Wi-Fi 6 (802.11ax), doble banda 2.4/5 GHz, hasta 1000 Mbps, compatible con Ethernet Cat6 (10 Mbps a 1 Gbps). La velocidad depende del Router y cableado: Cat5 permite navegación normal, pero para excelencia usar Cat6.</p> <p><b>Observación:</b> Si el cliente posee más de 30 estaciones de trabajo se recomienda mejorar los recursos del servidor. Solicitar asesoría al respecto.</p>					

**2.3 Responsabilidad limitada del PROVEEDOR frente a la infraestructura básica:** El PROVEEDOR no será responsable por deficiencias, interrupciones o errores en el funcionamiento del software que resulten del incumplimiento, por parte del USUARIO, de los requisitos mínimos de infraestructura tecnológica recomendados. De igual manera, el PROVEEDOR quedará exento de toda responsabilidad por fallas de comunicación o conectividad derivadas de incidencias en las redes o en los servicios provistos por operadores o proveedores de telecomunicaciones de terceros.

**2.4. Recomendaciones adicionales de infraestructura:** Debido a la criticidad de los procesos operados por el Software, es recomendable desplegar dos conexiones a internet, con dos operadores alternos (el

operador alternativo puede ser desplegado bien sea vía una conexión fija, o a través de una red móvil de internet de alta velocidad (5G o LTE). Lo anterior facilitará una redundancia respecto a la conectividad hacia el Software.

**2.5. Uso y control de dispositivos fiscales:** Queda expresamente prohibido la conexión o utilización de dispositivos no fiscales para la emisión de comprobantes de facturación. El uso de dichos dispositivos puede comprometer la integridad y veracidad de la información tributaria, generar registros contables alternos o implicar la omisión de facturas y otros documentos fiscales de la declaración.

**2.6. Cumplimiento de requisitos ante el ente tributario SENIAT:** El ente tributario maneja tres estatus principales: “Actualizado”, “Procesando” y “Negado”. En el marco de los servicios prestados por CEO SOFTWARE, el estatus asignado a cada cliente corresponderá al nivel determinado por el SENIAT, conforme al proceso de actualización tributaria y a la versión del sistema administrativo que se encuentre en uso.

### **3. Sobre la estructura del software y herramientas empleadas:**

El PROVEEDOR informa a continuación sobre la estructura de CEO SOFTWARE y las herramientas que emplea para garantizar su óptimo funcionamiento.

**3.1. Lenguajes de programación:** HTML (para la estructura de la interfaz), CSS (para el diseño y la presentación visual), JavaScript (para la interactividad y el dinamismo en la experiencia del usuario), PHP (como lenguaje de servidor que permite la gestión del backend y la manipulación de datos en la base de datos).

**3.2. Herramientas Externas:** El sistema hace uso de diversas herramientas externas que complementan su funcionamiento: Google (navegador web), Anydesk y TeamViewer (software de escritorio remoto que permite brindar soporte técnico de manera eficiente y rápida), FileZilla (utilizado para la transferencia de archivos, garantizando la seguridad y la integridad de los datos), SQLyog (herramienta que se emplea para la administración y gestión de bases de datos).

**3.3. VPN (Virtual Private Network) o Red Privada Virtual:** En los servidores LOCALES, se implementa una VPN anclada exclusivamente al sistema CEO SOFTWARE. Esto permite realizar respaldos seguros de la información, protegiendo los datos de accesos no autorizados y garantizando la integridad de la información del CLIENTE.

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

**3.4. Acceso a la Base de Datos:** El PROVEEDOR ofrece al CLIENTE, con previa autorización, la posibilidad de acceder a su base de datos solo para consultas. El PROVEEDOR realiza especial énfasis en que, una vez otorgado este acceso, el CLIENTE asume la responsabilidad total sobre cualquier acción realizada en la misma.

#### **4. Inducciones, Soporte y Asesorías:**

**4.1. Inducciones:** Las inducciones son un Servicio adicional cotizado por hora, que debe ser solicitado por el CLIENTE con una antelación mínima de 24 horas para programar sesiones online o presenciales. El CLIENTE será responsable de organizar y disponer del equipo que considere pertinente para recibir la inducción. La duración de las sesiones por inducción dependerá del equipo a instruir y los requerimientos del CLIENTE. En ocasiones, el paquete o plan adquirido puede contener horas de inducción incluidas, en estos casos deben ser consumidas en los 30 días siguientes a la adquisición del servicio. De lo contrario, quedará sin efecto y se cotizaría como servicio adicional.

**4.2. Soporte Online:** El PROVEEDOR ofrece el servicio de soporte online como un beneficio incluido en los servicios postventa, los cuales son opcionales y están destinados a garantizar una atención continua y oportuna a los usuarios.

Este servicio se brinda a través de la plataforma de grupos de WhatsApp Business, con el propósito de atender y dar solución a incidencias reportadas por los usuarios, así como ofrecer orientación en procesos o recordatorios sobre el uso del sistema. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para la atención de los casos, el PROVEEDOR podrá emplear herramientas como capturas de pantalla, instrucciones paso a paso, videos, conexión remota y otros recursos, según la naturaleza del caso.

En relación con los servicios brindados, aplican las siguientes condiciones:

- ✓ Incidencias: Cuando el caso corresponda a una falla del sistema, el PROVEEDOR realizará la corrección sin costo adicional, incorporándola en la versión más reciente del software. Si el CLIENTE utiliza una versión anterior, se recomienda su actualización para acceder a las correcciones y mejoras disponibles.
- ✓ Asesorías o correcciones al cliente: Cuando el requerimiento esté relacionado con errores en la ejecución de procesos, dudas sobre el uso del sistema o acompañamiento para optimizar su

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

manejo, se considerará una atención adicional cotizabile, al no corresponder a una falla del software.

En caso de que el CLIENTE no cuente con un servicio postventa activo, la atención de las asesorías o correcciones al usuario podrá generar costos adicionales, exceptuando únicamente las incidencias comprobadas, las cuales serán asumidas por la casa de software.

**4.3. Asesorías dedicadas:** El PROVEEDOR podrá ofrecer Servicios de Asesorías dedicadas con previa anticipación del CLIENTE. Al momento de programar una visita presencial o conferencia remota personalizada se deben indicar previamente los temas a tratar o asuntos por revisar, de tal manera que se asigne al personal especialista en dichos requerimientos. Las visitas presenciales o conferencias remotas personalizadas incurren en tarifas adicionales dependiendo del tiempo requerido.

## **5. Configuración de máquinas fiscales e impresora de etiquetadora de precios.**

**5.1. Impresoras fiscales:** El PROVEEDOR ofrece la posibilidad de conectar el sistema con máquinas fiscales para que al momento de facturar se emita el comprobante. El PROVEEDOR solicitará información sobre el modelo y la marca para evaluar la integración e informará sobre la observación realizada. Sin embargo, el agente autorizado (proveedor de máquinas fiscales) debe hacerse cargo de activar las flags requeridas para que la impresora opere sin problemas.

La máquina fiscal es un requisito indispensable para cumplir con las disposiciones del SENIAT. Por lo tanto, el POS de facturación debe tener asociada una máquina fiscal debidamente configurada. No será posible usar una sola máquina fiscal para varias cajas, cada caja debe contar con su propia impresora fiscal.

El PROVEEDOR entregará al CLIENTE los archivos de configuración de la impresora fiscal, los cuales son responsables de generar las señales necesarias para el funcionamiento y ejecución de las operaciones de la máquina fiscal. Se deja expresa constancia de que dichos archivos permanecerán alojados en el equipo o caja del CLIENTE y bajo su exclusiva administración y control. En consecuencia, cualquier alteración, modificación o intervención, así como también todos los gastos administrativos, operativos y/o técnicos que se generen, queda bajo la completa responsabilidad del CLIENTE por eventuales fallas, incidencias o daños que puedan derivarse de tales acciones.

**5.2. Impresora de etiquetadora de precios:** El PROVEEDOR ofrece la posibilidad de integrar una impresora de etiquetas de precios. El PROVEEDOR solicitará información sobre el modelo y la marca para evaluar la integración e informará sobre la observación realizada.

**5.3. Garantía de conexión:** El PROVEEDOR dará garantía de la conexión de máquinas fiscales e impresoras de etiquetadora de precios por un periodo de (1) un mes desde el día de la configuración. Para que la garantía aplique: la impresora (de ambos tipos) debe conservar la configuración inicial con Ceo Software, si se formatea el equipo esta configuración se pierde y no aplica la garantía; la impresora (de ambos tipos) debe estar conectada en el mismo puerto donde se configuró la primera vez, en caso de que los cables sean manipulados o los puertos sean cambiados por un tercero, la configuración se pierde y no aplica la garantía; la impresora (de ambos tipos) puede mudarse de lugar perdiendo la configuración y esto no aplica en la garantía.

## **6. Sobre las series de impresión:**

**6.1. Coexistencia de series de impresión:** No podrá coexistir más de una serie de impresión bajo una misma licencia. Por ejemplo, no será posible utilizar simultáneamente una máquina fiscal para el sistema de punto de venta (POS) y una forma libre en el sistema administrativo. Asimismo, los comprobantes emitidos en forma libre deberán cumplir con los requisitos y especificaciones establecidos en la legislación vigente, incluyendo todos los datos exigidos de manera obligatoria por la normativa aplicable.

**6.2. Responsabilidad por Saltos de Correlativos:** El PROVEEDOR no se hace responsable por los saltos de correlativos que puedan ocurrir durante el uso del sistema administrativo a causa de factores externos o internos. Algunas situaciones que se pueden presentar: fallas técnicas en el equipo del usuario, fallas en la infraestructura de la red, inestabilidad eléctrica, interrupciones en el servicio de internet o conexiones externas u otros factores similares que escapan al control del PROVEEDOR. Es fundamental que el CLIENTE asegure un entorno operativo estable y adecuado para minimizar riesgos de este tipo.

## **7. Adaptabilidad:**

**7.1. Adaptabilidad de comprobantes:** El PROVEEDOR ofrece el servicio de adaptar comprobantes de forma libre, etiquetas de precios, notas de crédito, notas de débito. Conservando los datos de relevancia establecidos en la Ley donde se expone detalladamente los datos que debe contener el mismo de forma obligatoria. Dicho servicio se incluye con la adquisición de la licencia de forma gratuita para ajustar el

primer comprobante. Posterior a la activación de la licencia, si se requiere de una adaptación de comprobantes se realizará bajo cotización.

**7.2. Adaptabilidad de reportes:** El PROVEEDOR ofrece con la adquisición del servicio una lista de reportes estandarizados en los módulos de ventas, compras e inventario; los cuales organizan y suministran de forma detallada o resumida por rangos de fecha los datos del cliente. Sin embargo, el PROVEEDOR da la posibilidad de solicitar adaptaciones dedicadas a reportes estandarizados específicos o desarrollar reportes nuevos para el CLIENTE los cuales se someterán a evaluación y cotización, la cual debe ser aceptada por ambas partes antes de proceder.

**7.3. Adaptabilidad operativa:** El PROVEEDOR da la posibilidad al CLIENTE de realizar solicitudes dedicadas a nivel de operaciones que requiere un estudio del funcionamiento interno del sistema para ajustarlo a un nuevo proceso siempre y cuando no altere el proceso fiscal (ejemplo: nuevas secciones para automatizar actividades de la empresa en cuestión las cuales se deben desarrollar desde cero, modificar operaciones administrativas regulares, y similares). Dicha adaptabilidad operativa, será sometida a evaluación por parte del PROVEEDOR y se generará una cotización previa que deberá ser aceptada por ambas partes antes de proceder. Además, se acordará un tiempo de entrega que va a depender de la complejidad de la solicitud.

## **8. Hosting:**

El PROVEEDOR dispondrá de un espacio en la nube para el CLIENTE que en su acuerdo de adquisición de la licencia tome el servicio en modalidad web o híbrido (local/web). El PROVEEDOR cuenta con un servicio de nube estándar empleando un hosting de uso compartido, el CLIENTE podrá solicitar la apertura de un hosting dedicado.

## **9. Dominio:**

El CLIENTE podrá solicitar al PROVEEDOR la gestión para obtener una dirección web propia para el acceso de su información almacenada en el hosting. Dependiendo de la disponibilidad de nombres o direcciones del proveedor de servicios de hostings y dominios, se genera una cotización que deberá ser aceptada por ambas partes.

## **10. Confidencialidad:**

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

**10.1. Criterios generales referentes a la Información Confidencial:** La información intercambiada bajo el presente Acuerdo será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones o derechos al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo, mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

**10.2. Apoyo en la resolución de incidentes informáticos que puedan afectar la Información Confidencial:** el CLIENTE es consciente de que aún bajo parámetros de seguridad comúnmente aceptados, la información que viaja en la operación diaria del Software puede llegar a ser víctima de “hackers” o de ataques informáticos, en los que ella puede ser interceptada, corrompida o copiada. El PROVEEDOR no será responsable por información que se pierda o sea dañada mientras transite por redes locales o públicas por fuera de su control directo. Sin embargo, de existir una brecha de información o un ataque informático, el PROVEEDOR se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia, y espera contar con el apoyo del CLIENTE para identificar y resolver este tipo de situaciones a la mayor brevedad. Asimismo, el CLIENTE se compromete a suministrar todos los datos requeridos para tal fin.

### **11. Periodo de vigencia:**

Este Acuerdo se inicia en la fecha y hora en que el CLIENTE firma o acepta mediante consentimiento electrónico las condiciones de este documento, queriendo esto decir que acepta todos los términos y condiciones del mismo.

La duración del presente Acuerdo comenzará a partir de la fecha y hora en que el CLIENTE suscriba o consienta electrónicamente el mismo y estará supeditada a nuevas modificaciones, cuando así EL PROVEEDOR lo considere.

En el caso en el que el CLIENTE sea quien decida dar por terminado el Acuerdo no habrá lugar a ningún tipo de indemnización, reembolso de dinero o compensación a su favor referente al pago o los pagos que hubiera efectuado previamente.

El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que el PROVEEDOR puede suspender o modificar la prestación del Servicio, por lo que se obliga a consultar la versión más actualizada del Acuerdo para conocer los Términos y Condiciones del mismo, los cuales podrán ser actualizados por el PROVEEDOR en cualquier momento.

Cada renovación del presente Acuerdo quedará sujeta a los términos y condiciones vigentes al momento de efectuarse dicha renovación, los cuales se entenderán aceptados por el cliente al mantenerse en la utilización del servicio.

El PROVEEDOR, en el giro ordinario de sus negocios y en función de los resultados o conveniencia del servicio, podrá decidir no continuar con la prestación del servicio. Dicha decisión será con 15 días de anticipación previa al CLIENTE, y no generará obligación alguna de renovar o mantener la prestación del servicio una vez concluido el período vigente.

## **12. Causales de cancelación del contrato:**

**12.1. Cancelación por parte del CLIENTE:** El CLIENTE podrá dar por terminado el presente acuerdo en cualquier momento previa notificación al PROVEEDOR por los medios establecidos. En tal caso, el CLIENTE deberá pagar la totalidad del monto adeudado al PROVEEDOR a la fecha de corte más próxima a la terminación del Acuerdo. En caso de mora en el pago de las sumas adeudadas, el CLIENTE incurrirá en los intereses correspondientes conforme a la tasa máxima permitida por la legislación aplicable. Si, pese a ello, el pago no se concretare, el PROVEEDOR quedará ampliamente facultado para iniciar las acciones legales, judiciales y/o extrajudiciales que estime pertinentes.

**12.2. Notificación de cancelación por parte del PROVEEDOR:** El PROVEEDOR podrá cancelar de manera unilateral, en cualquier momento, el Servicio ofrecido al CLIENTE y delimitado en este Acuerdo,

siempre y cuando notifique al CLIENTE de la cancelación del mismo con 15 días de anticipación al momento de cancelación.

**12.3. Causales de cancelación inmediata:** El PROVEEDOR podrá suspender o cancelar de forma inmediata la prestación de servicios cuando hayan transcurridos 5 días continuos de haberse vencido el periodo sin haber recibido el pago. Adicionalmente, son causales de terminación inmediata: la sospecha razonable de que un CLIENTE está atentando contra la seguridad informática del sistema; el mal uso de las políticas de licenciamiento de los Servicios objeto de este acuerdo; la sospecha razonable de que el CLIENTE está haciendo mal uso o está involucrado en la copia indebida de Propiedad Intelectual inherente al Servicio.

**12.4. Acceso a Datos del Cliente luego de efectuada una cancelación del Servicio:** Luego de efectuada una suspensión, y por treinta (30) días calendario luego de cancelado el Servicio, el CLIENTE tendrá acceso a sus propios datos almacenados en ejecución del Servicio, pudiendo descargar la información residente en el Software a través de las herramientas que EL PROVEEDOR dispondrá para tal fin. Una vez culminados los 30 días luego de cancelado el Servicio, EL PROVEEDOR procederá a borrar la información de Datos del Cliente que se encuentre en sus servidores, debido a que la misma es considerada información confidencial propiedad del CLIENTE y no del PROVEEDOR. El CLIENTE puede solicitar al PROVEEDOR un certificado que demuestre que su información fue eliminada y borrada.

**12.5. Restablecimiento del Servicio luego de su cancelación:** Un Servicio cancelado podrá ser restablecido, a plena discreción del PROVEEDOR, cuando la falta que causó la cancelación sea corregida por el CLIENTE a satisfacción del PROVEEDOR. En caso de que el PROVEEDOR considere que la causal por la cual se suspendió el Servicio fue grave, el PROVEEDOR se reserva el derecho a no renovar dicho Servicio al CLIENTE total o parcialmente, en la actualidad o en cualquier momento en el futuro.

### **13. Propiedad intelectual:**

**13.1.** El CLIENTE reconoce que los productos (incluyendo metodologías, conceptos y técnicas utilizadas) son productos comerciales con valor de cambio, propiedad del PROVEEDOR y/o sus licenciatarios o socios de negocio, asimismo, el CLIENTE se obliga a mantenerlos en estricta confidencialidad y a no divulgarlos, reproducirlos o utilizarlos para fines distintos. El CLIENTE se compromete a cuidar que los derechos de autor del PROVEEDOR y sus LICENCIATARIOS sobre el

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

Software objeto de este Acuerdo, y sobre la documentación o contenidos que lo acompañan, no sean violados por el CLIENTE, su personal o por terceros relacionados con la operación del Software. Igualmente, el CLIENTE acuerda comunicar al PROVEEDOR de las violaciones a los derechos de autor sobre las cuales el CLIENTE llegue a tener conocimiento.

**13.2.** Atendiendo a lo antes mencionado, el CLIENTE no podrá autorizar ni autorizará a ninguna persona natural ni jurídica a: (i) transferir, vender, arrendar, syndicar, prestar, ni utilizar para alianzas de marca, actividades compartidas, para ofrecer Servicios informáticos gratuitos, o para desplegar en otros fines no autorizados en este Acuerdo; (ii) modificar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados, descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar o intentar obtener de algún otro modo el código fuente de algún Servicio o de otra tecnología, contenido, dato, rutina, algoritmo, método, funcionalidad, diseño, técnica de interfaz de usuario, Software, material y documentación del PROVEEDOR; (iii) eliminar, desfigurar, ocultar o modificar el aviso de derechos de autor, las marcas comerciales u otros avisos sobre los derechos de propiedad del PROVEEDOR facilitados como parte del Servicio.

**13.3.** Aparte de los derechos enumerados y limitados en el presente Acuerdo, los derechos de uso a los que accede el CLIENTE a través del Pago por la utilización del Servicio, no incluyen el derecho del CLIENTE a involucrarse en actividades de prestación de Servicio o licenciamiento, con respecto a ítems que son propiedad intelectual del PROVEEDOR o sus licenciatarios. En esta misma línea, este Acuerdo no concede al CLIENTE ningún derecho de propiedad, título o interés sobre los Servicios, Productos, o marcas del PROVEEDOR, sus Licenciatarios o Socios de Negocio. Los productos, sus marcas, derechos de copia y secretos comerciales, permanecen de cualquier forma como propiedad exclusiva del PROVEEDOR, sus licenciatarios o socios de negocio.

**13.4.** El PROVEEDOR mantendrá la propiedad de todo derecho, título e interés incluidos, sin limitaciones, todos los Derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio, así como de todo trabajo o mejora derivados de este, incluyendo, sin limitaciones, cualquier Software, tecnología, información, contenido, concepto de negocio, material, directrices y documentación. No obstante, el PROVEEDOR no es propietario de los Datos Personales del Cliente.

**13.5.** El CLIENTE no adquirirá ningún derecho, título o interés contenido, exceptuando los derechos de uso limitado establecidos de forma expresa en el presente Acuerdo. Todo derecho que no se conceda expresamente en este documento se considerará retenido por el PROVEEDOR.

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

#### **14. Limitación de responsabilidad referente a impuestos y obligaciones fiscales del CLIENTE:**

Dentro del contexto de la utilización del Servicio para la gestión de su negocio, el CLIENTE se hace único responsable de la cancelación y manejo de los impuestos que adeude al fisco, incluyendo los impuestos por ventas, uso, propiedad personal, consumo, aduanas, derechos de importación o timbre, IVA u otros impuestos y obligaciones provenientes de las agencias gubernamentales de cualquier tipo dentro del Territorio, y aplicables a todas las transacciones realizadas a través del Servicio.

El PROVEEDOR reconoce, y el CLIENTE acepta, que el hecho de que el PROVEEDOR provea un Servicio y una Plataforma para que el CLIENTE realice la gestión de su negocio, de ninguna manera implica que el PROVEEDOR tenga inherencia o tenga responsabilidad alguna sobre la forma como el CLIENTE utilice dicho medio para operar, documentar, o en general soportar sus obligaciones contables, tributarias, o laborales, en lo que respecta al cumplimiento de las disposiciones legales del Territorio. Por tal motivo, el CLIENTE exonera y/o excluye al PROVEEDOR expresamente de toda responsabilidad, sin limitación alguna, por cualquier controversia, reclamación, procedimiento o litigio que pudiera surgir en su contra derivado del cumplimiento de sus obligaciones tributarias o del uso del Software dentro del territorio. Igualmente, el PROVEEDOR declara que no accederá a la información generada por el CLIENTE a través del Software, salvo que cuente con la autorización expresa del CLIENTE o cuando resulte estrictamente necesario para la atención y resolución de un inconveniente de naturaleza técnica. Aun en estos casos, el PROVEEDOR trabajará exclusivamente sobre aquellos datos específicos que requieran una intervención técnica puntual, motivo por el cual, bajo ningún escenario, tendrá el PROVEEDOR conocimiento, ni será responsable, por la forma como el CLIENTE decida operar su negocio, por la forma como el CLIENTE decida contabilizar sus transacciones, o por la forma como el CLIENTE autónomamente decida dar cumplimiento a las disposiciones fiscales y legales dentro del Territorio. **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, NI SIQUIERA MEDIANTE LA SOLICITUD EXPRESA DEL CLIENTE, PODRÁ EL PROVEEDOR ALTERAR DATOS FINANCIEROS, CONTABLES O FISCALES, REFERENTES A LOS DATOS DEL CLIENTE.**

Además, el PROVEEDOR en cumplimiento con la normativa establecida en Gaceta Oficial Número 43.032SNAT/2024/000121, garantizará la exactitud, consistencia y validez de la información y los procesos, asegurando que los datos estén completos, correctos y protegidos contra modificaciones no autorizadas. También, se permitirá al SENIAT el acceso al sistema informático del emisor de facturas

Av. Cruz Paredes CC Paseo Center Nivel 1 Local N° 18 Sector Centro Barinas, Zona Postal 5201

Tlfn: 0412-3922548 / gerencia@ceo-soft.com

mediante una clave de consulta para que pueda monitorear la información de interés fiscal cuando lo requiera.

El PROVEEDOR del sistema administrativo debe notificar inmediatamente al SENIAT cualquier cambio o alteración que se haga al sistema y es responsable de estos cambios. Ya sean solicitados por el cliente o en su condición de optimizador.

### **15. Facturación y Pago:**

El CLIENTE acepta pagar todos los importes facturados en el plazo establecido al momento de la adquisición de la licencia. En el caso de los servicios mensuales que establecen una fecha de corte, debe ser cancelado con puntualidad en la fecha establecida. Si el CLIENTE no realiza los pagos dentro de la fecha correspondiente el PROVEEDOR tendrá derecho de suspender o cancelar los servicios en curso.

### **16. Otras Obligaciones del Cliente:**

CEO' SOFTWARE es un aplicativo Web o Local, el cual proporciona un sitio donde se alojan datos que el usuario administra bajo su cuenta y riesgo. El PROVEEDOR vela por mantener la información de los clientes, segura y toma las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al cliente o frente a terceros.

El PROVEEDOR pone en conocimiento de sus clientes, que la información que suministre se albergará en servidores de terceros, específicamente Hosting, que cumplen con los más altos estándares de seguridad e idoneidad.

El PROVEEDOR tampoco se hace responsable por el tipo de información ingresada por cada cliente en su cuenta ni por los resultados inadecuados si la misma se ingresó de manera inadecuada de acuerdo con los parámetros contables y fiscales aplicables a la materia en cada caso. Se da a entender que el cliente, al usar los servicios de CEO' SOFTWARE, hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a Alegra de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier cliente, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

El PROVEEDOR no estará obligada a velar por la legalidad del contenido e información que los clientes alberguen en su cuenta a través de los Servicios prestados, sin embargo, podrá tomar los correctivos en contra de información ilegal, cuando lo considere pertinente.

El CLIENTE se obliga a la hora de usar cualquiera de los servicios del PROVEEDOR a:

- No causar daño físico, moral o mental a otros usuarios del servicio.
- No utilizar el servicio con fines maliciosos o de mala voluntad, ni para beneficiarse en perjuicio de terceros y mucho menos del Estado entendiendo por éste, aquel que de acuerdo con la normatividad que le sea aplicable, sea quien deba recibir dinero por concepto de impuestos bajo cualquier denominación por el resultado de la operación mercantil del cliente.
- No usar el servicio con fines criminales o ilegales ni para sacar provecho o beneficio ilícito para sí o para terceros, bien sea remunerado o no.
- No publicar información que vulnere derechos de terceros, tales como derechos de propiedad intelectual, secretos industriales o cualquier otro que sea de propiedad de terceros y respecto de los cuales no se encuentre autorizado.
- Publicar información sensible que ya no es vigente o que pueda inducir a error a terceros o al Estado.
- Garantizar que es propietario, emisor o receptor, de las facturas físicas o electrónicas distribuidas por medio de los servidores gestionados por CEO' SOFTWARE, y que cumple con lo establecido en la normativa fiscal aplicable.
- Garantizar que la información suministrada a CEO' SOFTWARE para realizar las facturas físicas o electrónicas es verídica y que la misma cumple con las normas tributarias y fiscales.

El CLIENTE de CEO' SOFTWARE manifiesta ser dueño de la información que ingresa en el sistema y bajo ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad del PROVEEDOR., y de manera inversa, esta última sociedad es la única dueña de la plataforma sobre la cual el usuario ingresa la información, sin que respecto de ésta se considera surtida transferencia alguna en razón de este contrato. Si el CLIENTE da por terminado el contrato tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento el PROVEEDOR se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso de migración, ni mucho menos a efectuar un desarrollo para que la información pueda ser

analizada, ingresada o digitalizada en cualquier otro software, pues sólo se ingresan datos, para su consulta y procesamiento en aras de su funcionamiento y uso.

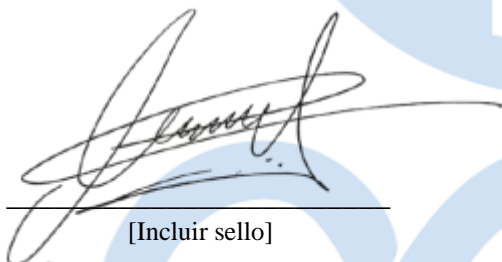
### 17. Totalidad del acuerdo:

Este Acuerdo representa el entendimiento completo de las partes respecto del asunto en cuestión y prevalece ante cualquier comunicación o acuerdo previo que pueda existir. Las modificaciones a este Acuerdo solo se harán mediante acuerdo por escrito firmada por ambas partes o aceptación de forma electrónica.

Para todos los efectos del presente contrato elegimos como domicilio especial, la ciudad de Barinas estado Barinas, a la Jurisdicción de cuyos tribunales declaramos someternos ambas partes. Ciudad en la cual se encuentra el domicilio procesal CEO SOFTWARE.

Firma del Proveedor:

Firma del Cliente:



[Incluir sello]

[Incluir sello]

**CENTRO EMPRESARIAL**  
DE TECNOLOGÍA Y SOFTWARE, C.A.  
RIF: J-50492828-3

Carlos J. Aldana F.

C.I. 20.197.625

Presidente de CemtecSoft

[Incluir nombre y cargo empresarial]

[Incluir nombre y cargo empresarial]

Emisión: 30-03-2026

Recepción: \_\_\_\_\_