

## TÉRMINOS Y CONDICIONES SOS

El Sistema de Operaciones de Servicios (de ahora en adelante SOS) es una plataforma tecnológica desarrollada por INNOVAATECH S.A.S., sociedad identificada con el NIT 901.549.088-3 y MAKE GLOBAL S.A.S., sociedad identificada con el NIT 901.854.451-1, domiciliadas en la ciudad de Medellín, Antioquia, y ubicadas en la dirección que consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio donde se encuentren inscritas.

SOS ha sido diseñada como una solución tecnológica para la gestión integral de procesos de mantenimiento y reparación requeridos por los clientes finales de las inmobiliarias usuarias y/o clientes licenciatarios.

La plataforma SOS opera bajo un modelo de Software as a Service (SaaS) y cuenta con distintos planes de servicio, cuyas funcionalidades y alcance varían según el plan contratado, conforme se describe a continuación:

### PLAN BÁSICO (1.0):

El PLAN BÁSICO está destinado exclusivamente a la gestión interna de servicios entre la inmobiliaria y sus Proveedores/contratistas propios dentro del entorno privado de la plataforma.

El alcance funcional de este plan comprende:

- La creación y gestión de servicios de mantenimiento y reparaciones.
- La vinculación de Proveedores/contratistas propios de la inmobiliaria.
- La estructuración y gestión de cotizaciones.

En este plan, SOS actúa exclusivamente como proveedor de la herramienta tecnológica, sin intervenir en la relación contractual, ejecución técnica, facturación, recaudo o pagos entre la inmobiliaria y sus Proveedores/contratistas.

### PLAN PRO (2.0):

El PLAN PRO incorpora funcionalidades ampliadas, bajo un modelo de intermediación tecnológica y gestión administrativa de facturación y recaudo de servicios entre inmobiliarias y Proveedores/contratistas previamente vinculados al ecosistema SOS.

El alcance funcional de este plan comprende:

- La conexión operativa entre inmobiliarias y Proveedores/contratistas del catálogo verificado de SOS.
- La estandarización en la presentación y aprobación de cotizaciones.
- La centralización de la facturación del servicio aprobado.
- La gestión administrativa del recaudo.
- La dispersión de recursos al Proveedor/contratista, previa deducción de la comisión tecnológica correspondiente.

La intervención de SOS en este plan tiene naturaleza exclusivamente tecnológica y administrativa. En ningún caso dicha intervención configura relación laboral, representación, mandato, subordinación ni responsabilidad solidaria entre SOS y los Proveedores/contratistas o las inmobiliarias, respecto de la ejecución técnica de los servicios.

A continuación, se establecen los Términos y Condiciones (en adelante, los "T&C") que regulan el uso de la plataforma SOS.

## **1. CONSIDERACIONES INICIALES.**

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "T&C") regulan el acceso y/o uso que se realice, desde el territorio en el que se encuentra, de la plataforma SOS. Mediante la aceptación de los presentes T&C, se manifiesta el consentimiento para quedar jurídicamente vinculado por los mismos y se reconoce que estos establecen una relación contractual con INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

En caso de no aceptar estos T&C, no se podrá acceder ni utilizar los servicios ofrecidos a través de la plataforma SOS.

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. se reservan el derecho de modificar, suspender o dar por terminados, de forma inmediata, los presentes T&C, así como de dejar de ofrecer o de denegar el acceso a los servicios, ya sea en su totalidad o parcialmente, en cualquier momento y por cualquier motivo. Cualquier modificación o terminación será informada previamente, siempre que ello no afecte derechos válidamente adquiridos.

La aceptación de los presentes T&C se entenderá perfeccionada mediante cualquier mecanismo electrónico válido, incluyendo, pero sin limitarse a, el registro en la Plataforma, el uso de los servicios o la aceptación expresa mediante mecanismos de "clic" o equivalentes, los cuales tendrán plena validez jurídica conforme a la legislación aplicable. De igual forma la permanencia, o uso continuo de la Plataforma constituirá una manifestación inequívoca de aceptación de los mismos.

Los presentes T&C serán vinculantes desde el momento en que el usuario cree su cuenta o inicie el uso de la Plataforma, incluyendo durante cualquier periodo de prueba. En caso de que el usuario modifique el plan de servicios contratado dentro de la Plataforma, se entenderá que acepta y queda automáticamente sujeto a las condiciones particulares aplicables al nuevo plan, en lo que resulte pertinente, sin que sea necesaria una nueva aceptación expresa de los presentes T&C.

## **2. DEFINICIONES.**

Para efectos de los presentes T&C, las definiciones referenciadas a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye. Las palabras utilizadas en singular incluirán el plural y viceversa, cuando el contexto así lo permita; igualmente, las

referencias en un género determinado comprenderán los demás géneros, sin que ello implique limitación en su interpretación o alcance.

## 2.1. Definiciones generales:

**INNOVAATECH S.A.S.:** sociedad cocreadora y sobre la cual recae la titularidad y/o propiedad de la plataforma SOS, quien actúa en calidad de Licenciante en el marco de los presentes Términos y Condiciones.

**MAKE GLOBAL S.A.S.:** sociedad cocreadora y sobre la cual recae la titularidad y/o propiedad de la plataforma SOS, quien actúa en calidad de Licenciante en el marco de los presentes Términos y Condiciones.

**Sistema de Operaciones de Servicios (SOS):** plataforma tecnológica desarrollada por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. para la gestión integral de procesos de mantenimiento y reparaciones dirigida a inmobiliarias, la cual opera bajo un modelo Software as a Service (SaaS), cuya funcionalidad varía según el plan contratado.

En el PLAN BÁSICO (1.0), SOS actúa exclusivamente como proveedor de la herramienta tecnológica, facilitando la administración interna de servicios, trazabilidad y control operativo por parte de la Inmobiliaria. La plataforma no interviene en la selección, contratación, ejecución técnica, facturación, recaudo o pagos entre la Inmobiliaria y sus Proveedores/contratistas, ni asume responsabilidad contractual, solidaria o de cualquier otra naturaleza frente a dichos vínculos.

En el PLAN PRO (2.0), SOS facilita la conexión operativa entre inmobiliarias y Proveedores/contratistas previamente vinculados al catálogo verificado, centraliza la facturación del servicio aprobado y gestiona el recaudo y posterior dispersión de recursos. Dicha intervención tiene naturaleza exclusivamente tecnológica y administrativa, y no configura responsabilidad solidaria, representación, subordinación, mandato, relación laboral ni vínculo contractual directo entre SOS y los Proveedores/contratistas o entre SOS y la Inmobiliaria respecto de la ejecución técnica del servicio.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión o disposición, conforme a lo definido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen.

**Titular de los datos personales:** persona natural a quien corresponden los datos personales que sean objeto de Tratamiento, y quien tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir dicha información, así como a ejercer los demás derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

**Dashboard/home:** vista ejecutiva con métricas como: Inmuebles afectados vs total, servicios por estado, total facturado, Proveedores/contratistas con mayor volumen y garantías e indicadores de riesgo operativo.

**Módulo de Servicios y Licitaciones:** consiste en un listado central de servicios con estados, prioridades, Proveedores/contratistas, fechas clave y acciones según rol.

**Software as a Service (SaaS):** modelo de prestación de servicios tecnológicos en el cual el software es provisto y administrado por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. a través de internet, bajo un esquema de suscripción, sin que el Usuario adquiera derechos de propiedad sobre la plataforma, sino únicamente una licencia de uso conforme a los presentes T&C.

**Enterprise Resource Planning (ERP):** sistema de planificación de recursos empresariales que integra y centraliza procesos administrativos, contables, financieros y operativos de una organización, y con el cual la plataforma SOS podrá interoperar o integrarse, cuando aplique, para el intercambio de información.

**Credenciales de acceso:** usuario, contraseña y demás mecanismos de autenticación asociados a la cuenta.

**Información:** todo dato, archivo, contenido, documento o registro cargado, generado o gestionado dentro de la plataforma SOS.

**Fuerza mayor o caso fortuito:** eventos imprevisibles o irresistibles que impidan total o parcialmente la prestación del servicio, conforme a la legislación colombiana.

## 2.2 Definiciones específicas del PLAN BÁSICO (1.0):

**Usuario y/o cliente licenciatario:** persona que, en calidad de inmobiliaria, suscribe el correspondiente acuerdo de licenciamiento con INNOVAATECH S.A.S. y/o MAKE GLOBAL S.A.S., mediante el cual se le otorga un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y revocable de uso de la plataforma SOS.

Cada Usuario será responsable por la información que incorpore en la plataforma y por el uso adecuado de sus credenciales de acceso. En el PLAN BÁSICO (1.0), los Proveedores/contratistas no ostentan la calidad de Usuario frente a SOS, en la medida en que la plataforma opera como herramienta de gestión interna de la Inmobiliaria.

El Usuario podrá crear y administrar cuentas internas para sus empleados o colaboradores, quienes actuarán en su nombre y bajo su responsabilidad.

**Cliente final:** propietarios y/o arrendatarios de los inmuebles administrados por la Inmobiliaria que requieren la ejecución de un servicio de mantenimiento o reparación gestionado a través de la plataforma SOS.

El Cliente Final mantiene relación contractual exclusivamente con la Inmobiliaria conforme al contrato de administración o arrendamiento correspondiente, sin que exista vínculo contractual alguno entre el Cliente Final y SOS.

La plataforma actúa únicamente como herramienta tecnológica de gestión interna de la Inmobiliaria, sin intervenir en la relación jurídica entre esta y el Cliente Final.

**Superadministrador SOS:** encargado de la administración global y técnica de la plataforma SOS, incluyendo la configuración general del sistema, parametrización de planes comerciales, mantenimiento tecnológico, seguridad de la información y visualización consolidada del uso de la plataforma.

**Administrador de inmobiliaria:** usuario designado por cada inmobiliaria como responsable de la operación interna dentro de la plataforma SOS, incluyendo la configuración de usuarios, creación y asignación de servicios, administración y vinculación de Proveedores/contratistas propios, gestión de cotizaciones detalladas por ítems, control de facturación interna y generación de informes operativos.

En el PLAN BÁSICO (1.0), el administrador de inmobiliaria es plenamente responsable de la relación contractual, técnica y económica con sus Proveedores/contratistas, así como del manejo directo de la facturación y pagos derivados de los servicios gestionados a través de la plataforma.

**Asesor/área de mantenimiento:** usuario operativo designado por la Inmobiliaria, encargado de la gestión interna de servicios dentro de la plataforma SOS, incluyendo la creación de solicitudes, estructuración y gestión de procesos de licitación o solicitud de cotizaciones a Proveedores/contratistas propios de la Inmobiliaria, revisión y aprobación o rechazo de cotizaciones, seguimiento a la ejecución del servicio y validación de cumplimiento.

**Proveedor/contratista:** persona natural o jurídica vinculada directamente por la Inmobiliaria y responsable de la ejecución integral del servicio contratado, incluyendo la recepción de solicitudes, diagnóstico técnico, presentación de cotizaciones, ejecución del trabajo y atención de garantías.

En el PLAN BÁSICO (1.0), el Proveedor mantiene una relación contractual directa y exclusiva con la Inmobiliaria, actuando con autonomía técnica, administrativa y económica, asumiendo plena responsabilidad por la calidad del servicio, cumplimiento normativo, obligaciones laborales frente a su personal y garantías ofrecidas.

SOS actúa exclusivamente como proveedor de la herramienta tecnológica, sin intervenir en la selección, contratación y pago al Proveedor/contratista, garantías del servicio, ni asumir responsabilidad solidaria alguna.

**Creación del servicio:** registro inicial de una solicitud de mantenimiento o reparación dentro de la plataforma SOS, realizado por un Asesor o Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria, asociado a un inmueble determinado e incluyendo la descripción del daño o requerimiento, categoría, subcategoría, nivel de prioridad y evidencias iniciales.

La creación del servicio constituye un acto de gestión interna de la Inmobiliaria y no genera por sí misma obligación contractual, aprobación automática, ni

compromiso económico alguno hasta tanto la Inmobiliaria seleccione y contrate directamente a su proveedor/contratista propio.

**Licitación pública:** modalidad mediante la cual la Inmobiliaria solicita cotizaciones a sus Proveedores/contratistas propios previamente vinculados a su cuenta dentro de la plataforma, permitiendo que el sistema distribuya la solicitud conforme a parámetros definidos por la propia Inmobiliaria, tales como cobertura, categoría o calificación interna.

En esta modalidad, la plataforma actúa únicamente como herramienta tecnológica de distribución de la solicitud, sin intervenir en la selección, contratación o decisión final del proveedor/contratista.

**Licitación privada:** modalidad mediante la cual la Inmobiliaria selecciona manual y directamente uno o varios de sus Proveedores/contratistas propios para remitirles la solicitud de cotización.

La decisión de selección corresponde exclusivamente a la inmobiliaria, sin intervención de SOS más allá de la habilitación tecnológica del proceso.

**Cotización:** propuesta económica y técnica elaborada y presentada directamente por el Proveedor/contratista propio de la Inmobiliaria a través de la plataforma SOS.

La cotización es emitida bajo la exclusiva responsabilidad del Proveedor/contratista y se encuentra sujeta a aprobación total o parcial por parte de la Inmobiliaria, quien mantiene la relación contractual directa con dicho Proveedor/contratista.

SOS actúa únicamente como medio tecnológico para la transmisión y trazabilidad de la información, sin intervenir en la estructuración, validación técnica o negociación de la propuesta.

**Garantía:** compromiso asumido por el Proveedor/contratista respecto de la calidad, idoneidad y correcta ejecución del servicio prestado, conforme a los términos, alcance, vigencia y exclusiones definidos en la cotización aprobada y gestionado a través de la plataforma SOS.

La garantía se origina y ejecuta dentro de la relación contractual directa entre la Inmobiliaria y el Proveedor/contratista, siendo este último el único responsable por su cumplimiento.

SOS actúa únicamente como herramienta tecnológica para la gestión y trazabilidad de la información asociada a la garantía, sin asumir responsabilidad técnica, contractual o solidaria frente a su ejecución.

**Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

Para efectos de los presentes T&C:

- Las Inmobiliarias usuarias de la plataforma SOS actuarán como Responsables del Tratamiento respecto de los datos personales de propietarios, arrendatarios, Proveedores/contratistas propios y demás terceros que incorporen y gestionen dentro de la plataforma.
- INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. actuarán como Responsables del Tratamiento exclusivamente respecto de los datos personales y facturación de las Inmobiliarias a quienes se les licencie el uso de la plataforma.

**Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Para efectos de los presentes T&C, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. actuarán como Encargados del Tratamiento respecto de los datos personales de propietarios, arrendatarios y Proveedores/contratistas propios que sean incorporados a la plataforma por las Inmobiliarias, realizando dicho tratamiento exclusivamente bajo las instrucciones de estas y conforme a las finalidades definidas por ellas.

**Módulo de Proveedores/contratistas:** funcionalidad de la plataforma mediante la cual cada Inmobiliaria puede crear, vincular y administrar sus Proveedores/contratistas propios dentro de su entorno privado, incluyendo la gestión de documentación, categorización de servicios, definición de cobertura y registro de información de seguridad social mensual.

Un mismo Proveedor/contratista podrá estar vinculado a múltiples Inmobiliarias dentro de la plataforma, manteniéndose en todo caso un aislamiento lógico de la información por compañía, garantizando la segregación de datos entre usuarios.

La gestión del Proveedor/contratista corresponde exclusivamente a la inmobiliaria, sin que SOS intervenga en la validación, supervisión o control laboral del Proveedor/contratista.

**Módulo de garantías:** funcionalidad de la plataforma que permite a la Inmobiliaria llevar un control estructurado de los servicios que cuentan con garantía activa, incluyendo su vigencia, seguimiento de solicitudes relacionadas y registro de cierre.

La gestión de garantías corresponde exclusivamente a la relación contractual entre la Inmobiliaria y sus Proveedores/contratistas propios, actuando SOS únicamente como herramienta tecnológica de trazabilidad.

**Módulo de facturación:** funcionalidad que permite a la Inmobiliaria llevar control administrativo de los servicios gestionados a través de la plataforma, incluyendo la identificación de servicios facturados, filtros por fechas, Proveedor/contratista y asesor, generación de reportes y exportes para efectos contables o integración con sistemas ERP.

En el PLAN BÁSICO (1.0), este módulo tiene carácter informativo y de apoyo administrativo, sin que SOS intervenga en la emisión de facturas, recaudo, pago

o liquidación de valores entre la Inmobiliaria y sus Proveedores/contratistas propios.

**Servicios:** conjunto de actividades de mantenimiento y reparación gestionadas por la Inmobiliaria a través de la plataforma SOS, que comprenden, entre otras: la recepción y administración de solicitudes, elaboración de diagnósticos técnicos por parte de los Proveedores/contratistas propios, envío y evaluación de cotizaciones, programación de agendas, ejecución de los trabajos aprobados, carga de evidencias técnicas y documentación de soporte, incluida la factura correspondiente, así como la atención, seguimiento y cierre de garantías.

En el PLAN BÁSICO (1.0), los servicios son ejecutados exclusivamente por los Proveedores/contratistas contratados directamente por la Inmobiliaria, actuando SOS únicamente como herramienta tecnológica de gestión y trazabilidad, sin intervenir en la ejecución técnica, facturación, recaudo o pago de los mismos.

**Cuenta:** perfil digital asignado a cada inmobiliaria para el acceso y uso de la plataforma SOS.

### 2.3 Definiciones específicas del PLAN PRO (2.0):

**Usuario:** para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por Usuario tanto:

- Las Inmobiliarias que suscriban el correspondiente contrato de licenciamiento del PLAN PRO; como
- Los Proveedores/contratistas que se vinculen al ecosistema SOS para la prestación de servicios de mantenimiento y reparación.

Los Usuarios podrán acceder a la plataforma mediante credenciales individuales y estarán obligados a cumplir las condiciones aquí establecidas conforme a su rol dentro del sistema.

La condición de Usuario no implica asociación, sociedad, mandato con representación, vínculo laboral, subordinación ni responsabilidad solidaria entre INNOVAATECH S.A.S., MAKE GLOBAL S.A.S., las Inmobiliarias o los Proveedores/contratistas.

Cada Usuario será responsable por la información que incorpore en la plataforma y por el uso adecuado de sus credenciales de acceso.

**Inmobiliaria y/o cliente licenciatario:** Persona que, en calidad de inmobiliaria, suscribe el correspondiente acuerdo de licenciamiento con INNOVAATECH S.A.S. y/o MAKE GLOBAL S.A.S., mediante el cual se le otorga un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y revocable de uso de la plataforma SOS bajo el modelo PLAN PRO (2.0).

La condición de licenciatario no implica asociación, sociedad, mandato, representación ni vínculo laboral con SOS o con los Proveedores/contratistas vinculados al ecosistema.

**Ciente final:** Propietarios y/o arrendatarios de los inmuebles administrados por la Inmobiliaria que requieren la ejecución de un servicio de mantenimiento o reparación gestionado a través de la plataforma SOS.

El Cliente Final mantiene relación contractual exclusivamente con la Inmobiliaria, sin que exista vínculo contractual directo, representación ni relación de consumo entre el Cliente Final y SOS.

En consecuencia, SOS no asume obligaciones frente al Cliente Final respecto de la calidad, ejecución, garantía o resultado del servicio, limitándose su intervención a la intermediación tecnológica y gestión administrativa prevista en el PLAN PRO (2.0).

**Superadministrador SOS:** encargado de la administración global, operativa y tecnológica del ecosistema SOS, incluyendo la configuración de planes comerciales, administración del catálogo de Proveedores/contratistas vinculados al ecosistema, ejecución del proceso de verificación documental formal de Proveedores/contratistas, parametrización del modelo de intermediación tecnológica, supervisión del sistema de facturación centralizada, gestión del recaudo y control administrativo de la dispersión de recursos.

El Superadministrador no interviene en la ejecución técnica de los servicios ni ejerce subordinación sobre los Proveedores/contratistas, limitándose a funciones de administración tecnológica y gestión operativa del ecosistema.

**Administrador de inmobiliaria:** usuario designado por cada inmobiliaria como responsable de la operación interna dentro de la plataforma SOS, incluyendo la creación y asignación de servicios, selección de Proveedores/contratistas del catálogo disponible, aprobación o rechazo de cotizaciones, validación de cierre del servicio, aprobación para facturación y acceso a métricas e informes financieros.

En el PLAN PRO (2.0), el administrador de inmobiliaria mantiene la autonomía decisional sobre la contratación del Proveedor/contratista y la aprobación del servicio, siendo responsable por la aprobación que habilita el proceso de facturación centralizada y posterior dispersión administrada por la plataforma.

**Asesor/área de mantenimiento:** usuario operativo designado por la Inmobiliaria, encargado de la gestión de servicios dentro del ecosistema SOS, incluyendo la creación de solicitudes, selección de Proveedores/contratistas del catálogo verificado de la plataforma, aprobación o rechazo de cotizaciones, seguimiento a la ejecución del servicio y validación de cumplimiento.

**Proveedor/contratista:** persona natural o jurídica vinculada al ecosistema SOS mediante un proceso de verificación documental formal, responsable de la ejecución integral del servicio contratado por la Inmobiliaria, incluyendo la recepción de solicitudes, diagnóstico técnico, presentación de cotizaciones, ejecución del trabajo y atención de garantías.

El Proveedor/contratista actúa con autonomía técnica, administrativa y económica, asumiendo plena responsabilidad por la calidad del servicio,

cumplimiento normativo, obligaciones laborales frente a su personal y garantías ofrecidas.

En el PLAN PRO (2.0), si bien SOS centraliza la facturación y gestiona el recaudo y posterior dispersión de los recursos, dicha gestión tiene naturaleza exclusivamente administrativa y tecnológica, sin que ello configure subordinación, representación, mandato, relación laboral o responsabilidad solidaria entre SOS y el Proveedor/contratista.

**Creación del servicio:** registro inicial de una solicitud de mantenimiento o reparación dentro del ecosistema SOS, realizado por un Asesor o Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria, asociado a un inmueble determinado e incluyendo la descripción del daño o requerimiento, categoría, subcategoría, nivel de prioridad y evidencias iniciales.

La creación del servicio activa el flujo operativo de intermediación tecnológica previsto en el PLAN PRO, pero no constituye por sí misma aprobación de cotización, contratación automática, ni obligación de pago hasta tanto exista aprobación expresa por parte de la Inmobiliaria.

**Licitación pública:** modalidad mediante la cual la solicitud de servicio es distribuida automáticamente a Proveedores/contratistas del catálogo verificado del ecosistema SOS, con base en criterios objetivos y parametrizados tales como cobertura geográfica, categoría del servicio, disponibilidad o calificación histórica.

La distribución automatizada constituye una funcionalidad tecnológica de intermediación y no implica recomendación técnica, garantía de idoneidad ni obligación de contratación por parte de la Inmobiliaria, quien conserva plena autonomía en la evaluación y aprobación final de la cotización.

**Licitación privada:** modalidad mediante la cual la Inmobiliaria selecciona manualmente uno o varios Proveedores/contratistas del catálogo verificado del ecosistema SOS para remitirles la solicitud de cotización.

La decisión de selección y aprobación del Proveedor/contratista corresponde exclusivamente a la Inmobiliaria, sin que SOS asuma responsabilidad por la idoneidad técnica del Proveedor/contratista elegido.

**Cotización:** propuesta económica y técnica elaborada y presentada por un Proveedor/contratista del catálogo verificado del ecosistema SOS a través de la plataforma, conforme al modelo estructurado y definido para el PLAN PRO (2.0), en la cual se detallan el alcance del servicio, valores discriminados, ítems de reparación, tiempos estimados de ejecución, garantías, exclusiones y demás condiciones aplicables.

La cotización es emitida bajo la exclusiva responsabilidad del Proveedor/contratista y no constituye oferta, recomendación ni representación por parte de SOS.

Su aprobación total o parcial corresponde exclusivamente a la Inmobiliaria, quien conserva autonomía decisional respecto de la contratación del servicio.

SOS no valida técnicamente el contenido de la cotización ni asume responsabilidad por la exactitud, suficiencia o idoneidad de la propuesta presentada.

**Garantía:** compromiso asumido por el Proveedor/contratista respecto de la calidad, idoneidad y correcta ejecución del servicio prestado, conforme a los términos, alcance, vigencia y exclusiones definidos en la cotización aprobada y gestionado a través de la plataforma SOS.

La garantía es de naturaleza contractual directa entre la Inmobiliaria y el Proveedor/contratista, siendo este último el único responsable por su cumplimiento, ejecución y atención.

Si bien la gestión, seguimiento y trazabilidad de la garantía podrá realizarse a través de la plataforma SOS, dicha gestión no convierte a SOS en garante del servicio ni implica asunción de responsabilidad técnica, contractual o solidaria frente a la Inmobiliaria o terceros.

**Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.

Para efectos de los presentes T&C:

- Las Inmobiliarias actuarán como Responsables del Tratamiento respecto de los datos personales de propietarios y arrendatarios que gestionen dentro de la plataforma.
- INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. actuarán como Responsables del Tratamiento respecto de: los datos personales de las Inmobiliarias licenciatarias y los datos personales de los Proveedores/contratistas vinculados al catálogo del ecosistema SOS.

**Encargado del tratamiento:** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. actuarán como Encargados del Tratamiento respecto de los datos personales de propietarios y arrendatarios que sean incorporados a la plataforma por las Inmobiliarias, realizando el tratamiento por cuenta de estas y conforme a sus instrucciones.

**Módulo de Proveedores/contratista:** funcionalidad de la plataforma mediante la cual se administra el catálogo de Proveedores/contratistas vinculados al ecosistema SOS, incluyendo su registro, categorización de servicios, cobertura geográfica, almacenamiento de documentación y gestión de información relevante para el proceso de verificación documental formal.

Las Inmobiliarias podrán visualizar y seleccionar Proveedores/contratistas del catálogo verificado conforme a sus necesidades operativas.

La gestión documental realizada a través del módulo tiene carácter administrativo y de trazabilidad, y no constituye supervisión laboral, auditoría permanente ni control de subordinación por parte de SOS.

Un Proveedor/contratista podrá estar vinculado al ecosistema y prestar servicios a múltiples Inmobiliarias, manteniéndose en todo caso aislamiento lógico de la información por compañía y segregación de datos entre usuarios.

**Módulo de garantías:** funcionalidad que permite el control estructurado de los servicios con garantía activa dentro del ecosistema SOS, incluyendo su vigencia, seguimiento de solicitudes relacionadas, registro de actuaciones y cierre.

Si bien la trazabilidad de la garantía se gestiona a través de la plataforma, la obligación de cumplimiento, ejecución y atención corresponde exclusivamente al Proveedor/contratista que ejecutó el servicio, sin que SOS asuma calidad de garante o responsabilidad solidaria.

**Módulo de facturación:** Funcionalidad mediante la cual se administra el proceso de facturación centralizada de los servicios aprobados, incluyendo:

- Registro de servicios facturados.
- Cálculo automático de la comisión tecnológica.
- Identificación de valores recaudados y pendientes.
- Filtros por fechas, Proveedor/contratista y asesor.
- Generación de reportes y exportes para efectos contables.
- Base para integraciones con sistemas ERP u otras soluciones administrativas.

En el PLAN PRO (2.0), este módulo soporta la gestión administrativa de recaudo y posterior dispersión de recursos al Proveedor/contratista, previa deducción de la comisión correspondiente.

La información allí contenida tiene carácter administrativo y no constituye certificación contable, auditoría financiera ni asunción de responsabilidad por la exactitud de la información suministrada por las partes.

**Intermediación tecnológica:** SOS PLAN PRO (2.0) facilita la conexión operativa entre inmobiliarias y Proveedores/contratistas vinculados al ecosistema, permitiendo la gestión de servicios, la centralización administrativa de la facturación, el recaudo de los valores correspondientes y la posterior dispersión de recursos al Proveedor/contratista, previa deducción de la comisión tecnológica aplicable.

**Servicios:** conjunto de actividades de mantenimiento y reparación gestionadas dentro del ecosistema SOS, que comprenden, entre otras: la recepción y distribución de solicitudes, elaboración de diagnósticos técnicos por parte de Proveedores/contratistas del catálogo verificado, presentación estructurada de cotizaciones, programación de agendas, ejecución de los trabajos aprobados, carga de evidencias técnicas y documentación de soporte, así como la atención, seguimiento y cierre de garantías.

En el PLAN PRO (2.0), los servicios son ejecutados exclusivamente por los Proveedores/contratistas vinculados al ecosistema, siendo estos los únicos responsables de su correcta ejecución técnica.

La plataforma SOS facilita la gestión operativa y administrativa del servicio, incluyendo la centralización de la facturación, el recaudo y la posterior

dispersión de recursos, sin que ello implique que SOS preste directamente los servicios de mantenimiento ni asuma responsabilidad solidaria frente a su ejecución.

**Cuenta:** perfil digital asignado a cada inmobiliaria y Proveedor/contratista para el acceso y uso de la plataforma SOS.

### **3. LICENCIAMIENTO DE USO DE PLATAFORMA SOS.**

Sujeto al cumplimiento de estos T&C, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. otorgan una licencia de uso limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable y no transferible para acceder y hacer uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los servicios, en cada caso solo para su uso empresarial y no comercial. INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., en su calidad de licenciantes, se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado en los presentes T&C.

La licencia otorgada no confiere derecho alguno de propiedad intelectual, ni autoriza el uso de la plataforma para fines distintos a los expresamente permitidos en los presentes T&C.

### **4. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

La plataforma SOS, creada y desarrollada por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., se encuentra protegida por las leyes de propiedad intelectual e industrial aplicables. En consecuencia, todos los derechos sobre la plataforma, sus contenidos, funcionalidades, software, marcas, diseños y demás elementos son de titularidad de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

En virtud de lo anterior, no se realizará directa ni indirectamente, ninguna de las siguientes acciones:

- Eliminar, ocultar o alterar cualquier aviso de derechos de autor, marca registrada u otro aviso de propiedad intelectual que figure en cualquier parte de los servicios ofrecidos a través de la plataforma SOS.
- Reproducir, modificar, adaptar, transformar, crear obras derivadas, distribuir, licenciar, arrendar, revender, ceder, transferir, exhibir públicamente, comunicar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de cualquier otra forma los servicios, salvo autorización expresa y previa de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.
- Descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar o intentar obtener el código fuente de los servicios, excepto en los casos expresamente permitidos por la legislación aplicable.
- Enlazar, reflejar, incrustar o enmarcar cualquier parte de los servicios sin la autorización previa y expresa de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.
- Utilizar, causar o lanzar cualquier programa, bot, script o mecanismo automatizado con el fin de extraer, indexar, analizar, realizar minería o prospección de datos de cualquier parte de los servicios, o que tenga como efecto sobrecargar, interferir, dañar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los servicios.

Adicionalmente, el usuario no podrá utilizar el nombre, marca, logotipo o signos distintivos de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. con fines comerciales, publicitarios o promocionales sin autorización previa y expresa por escrito.

## **5. TITULARIDAD.**

Los servicios y todos los derechos relativos al SOS son propiedad de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. en calidad de licenciantes. Ninguno de estos T&C ni el uso de los servicios le transfieren u otorgan ningún derecho sobre o en relación con los servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien a utilizar o mencionar en cualquier modo a los nombres de empresa, logotipos, nombres del servicio o marcas comerciales.

## **6. FUNCIONALIDADES DEL SOS.**

La plataforma SOS ofrece funcionalidades orientadas a la gestión integral y eficiente de servicios, permitiendo a los Usuarios administrar de forma centralizada los procesos operativos, comerciales y administrativos. Las funcionalidades abarcan lo siguiente:

### **PLAN BÁSICO (1.0):**

- Creación y gestión de servicios de reparación y mantenimiento.
- Licitaciones públicas y privadas entre Proveedores/contratistas propios de la Inmobiliaria.
- Gestión de cotizaciones detalladas por ítems.
- Aprobación y rechazo de cotizaciones.
- Agenda de diagnóstico y ejecución.
- Gestión de garantías.
- Auditoría y trazabilidad completa del caso.
- Reportes operativos y financieros.

### **PLAN PRO (2.0):**

- Creación y gestión de servicios de reparación y mantenimiento.
- Licitaciones públicas y privadas dentro del catálogo de Proveedores/contratistas verificados.
- Gestión estructurada de cotizaciones detalladas por ítems.
- Aprobación y rechazo de cotizaciones.
- Agenda de diagnóstico y ejecución.
- Gestión de garantías.
- Facturación centralizada de servicios aprobados.
- Gestión administrativa de recaudo y dispersión.
- Auditoría y trazabilidad completa del caso.
- Reportes operativos y financieros.

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. se reservan el derecho de actualizar, optimizar o modificar las funcionalidades de la plataforma, siempre que se mantengan las condiciones esenciales del modelo contratado y la continuidad operativa del servicio.

## **7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

En el presente acápite se regula, en primer lugar, la autorización para el tratamiento de datos personales que deberán otorgar a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., en su calidad de Responsables del Tratamiento, (i) las inmobiliarias en el PLAN BÁSICO (1.0), y (ii) las inmobiliarias y los Proveedores/contratistas en el PLAN PRO (2.0), con ocasión del licenciamiento, acceso y uso de la plataforma SOS.

En segundo lugar, se establecen las obligaciones que asumirán INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. en calidad de Encargados del Tratamiento, respecto de los datos personales de Proveedores/contratistas, propietarios y arrendatarios que sean incorporados, gestionados y almacenados dentro de la plataforma SOS.

### **7.1. Autorización para el tratamiento de datos personales:**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, con la aceptación de estos T&C se autoriza a:

- INNOVAATECH S.A.S.  
NIT.: 901.549.088-3  
Domicilio: Medellín, Antioquia  
Cel: 3136295457  
Correo electrónico: [info@innovaatech.co](mailto:info@innovaatech.co).
- MAKE GLOBAL S.A.S.  
NIT.: 901.854.451-1  
Domicilio: Medellín, Antioquia  
Cel: 3148233085  
Correo electrónico: [jeagudelo00@gmail.com](mailto:jeagudelo00@gmail.com).

A que sean Responsables o Encargados del tratamiento de los datos personales de los Titulares y que, conjunta, separadamente, de forma directa o a través de empleados, asesores y/o terceros encargados del tratamiento, recolecten, usen y traten los datos personales conforme a las finalidades referidas a continuación:

#### **7.1.1. Finalidades del tratamiento de datos personales:**

El Titular autoriza de manera previa, expresa e informada a INNOVAATECH S.A.S. MAKE GLOBAL S.A.S. para recolectar, almacenar, usar, circular, procesar, transmitir y/o transferir sus datos personales, conforme a la ley, para las siguientes finalidades tanto en PLAN BÁSICO (1.0) como en PLAN PRO (2.0):

- Permitir el acceso, registro, autenticación y administración de usuarios dentro de la plataforma SOS, así como la gestión de roles y perfiles según el tipo de Usuario.
- Gestionar, administrar y dar trazabilidad a los servicios de mantenimiento y reparaciones creados, licitados y ejecutados a través de la plataforma SOS,

incluyendo el control de agendas, diagnósticos, ejecución, cierre y gestión de garantías.

- Facilitar la interacción operativa entre inmobiliarias, Proveedores/contratistas y usuarios autorizados, para la elaboración, envío, aprobación o rechazo de cotizaciones, así como para la ejecución de los servicios correspondientes.
- Registrar, almacenar y gestionar información técnica, operativa y administrativa asociada a los servicios, incluyendo evidencias, soportes documentales y reportes generados en la plataforma SOS.
- Realizar análisis internos, métricas, estadísticas, reportes operativos y financieros, auditoría, trazabilidad y mejora continua de la plataforma, utilizando información agregada o anonimizada cuando aplique.
- Atender solicitudes, consultas, reclamos, soporte técnico, gestión de incidentes y cumplimiento de los niveles de servicio (ANS) asociados al uso de la plataforma SOS.
- Enviar comunicaciones operativas, administrativas, técnicas, contractuales o comerciales relacionadas con el uso de la plataforma, actualizaciones del sistema, modificaciones de los T&C, estados de cuenta, facturación y notificaciones relevantes.
- Adelantar actividades comerciales, de mercadeo y relacionamiento empresarial propias de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., tales como envío de información sobre funcionalidades, mejoras, planes comerciales, actualizaciones, eventos o servicios relacionados con la plataforma SOS, sin perjuicio del derecho del Titular a revocar dicha autorización.
- Conservar la información durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas, las obligaciones legales y contractuales, y para la atención de eventuales reclamaciones.
- Realizar procesos de verificación, control y gestión interna relacionados con seguridad de la información, prevención de fraudes, cumplimiento normativo y gestión de riesgos operativos.

Aplicables solo para el PLAN PRO (2.0):

- Facilitar la interacción entre inmobiliarias y Proveedores/contratistas del catálogo verificado.
- Gestionar y administrar la facturación centralizada de servicios aprobados y la dispersión de recursos a Proveedores/contratistas.
- Realizar procesos de verificación documental de Proveedores/contratistas.
- Validar información en listas restrictivas o públicas de Proveedores/contratistas.

### 7.1.2. Derechos del titular de la información:

Los derechos del Titular de la información son los previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, especialmente los siguientes:

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento y ser informado del tratamiento que se le está dando a los mismos.

- Solicitar la actualización y rectificación de la información frente a datos parciales, inexactos, incompletos fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para la recolección y tratamiento de los datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- Abstenerse y tener plena libertad de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

### 7.1.3. Cómo ejercer el derecho del Habeas Data:

Los derechos mencionados se podrán ejercer a través de los canales o medios dispuestos por el INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de los datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización.

### 7.1.4. Compromisos de confidencialidad y seguridad de la Información:

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. garantizarán la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservará el derecho de modificar su política de tratamiento de datos personales en cualquier momento, cambios que me serán comunicados de forma oportuna a través de los medios habituales de contacto y/o a través de carteleras, códigos QR o enlaces publicados en el domicilio principal y en la página web: **INSERTAR AQUÍ ENLACE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

La plataforma SOS garantiza el buen manejo de esta información mediante la implementación de los siguientes sistemas, entornos y mecanismos técnicos:

- Base de datos MySQL: sistema de gestión de bases de datos que permite almacenar, organizar y consultar de manera segura la información de la plataforma, garantizando integridad, disponibilidad y consistencia de los datos.
- Red privada (VPC): entorno de red virtual aislado dentro de la infraestructura en la nube, que restringe el acceso externo y permite que los recursos de la plataforma operen de forma segura y controlada.
- Aislamiento lógico por compañía: mecanismo que asegura que la información de cada inmobiliaria se mantenga separada y protegida, evitando que los datos de una compañía sean visibles o accesibles por otras dentro de la plataforma.
- Control de accesos por rol: sistema de permisos que limita las acciones y visualización de información de cada usuario según su perfil o rol asignado, garantizando que solo acceda a las funciones necesarias para su operación.

Adicionalmente, las Inmobiliarias y los Proveedores/contratistas reconocen y aceptan que la información y los datos personales incorporados en la

plataforma SOS respecto de los Clientes Finales o cualquier tercero, son suministrados bajo su exclusiva responsabilidad, garantizando su veracidad, exactitud, integridad y actualización. En consecuencia, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por errores, omisiones, inconsistencias o inexactitudes derivadas de la información cargada por los Usuarios, actuando únicamente como encargados del tratamiento cuando corresponda, sin obligación de validación previa del contenido registrado.

## 7.2. Contrato de transmisión de datos personales:

Entre los suscritos a saber: la inmobiliaria usuaria de la plataforma SOS, quien actúa en calidad de Responsable del tratamiento respecto de los clientes finales y otros terceros, e INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., sociedades identificadas con NIT 901.549.088-3 y 901.854.451-1 respectivamente, quienes actúan en calidad de Encargados del tratamiento, se celebra el presente Contrato de Transmisión de Datos Personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

En virtud de lo anterior, las partes acuerdan las siguientes:

**Cláusula Primera. Objeto.** El presente contrato tiene por objeto autorizar a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., en su calidad de Encargados del tratamiento, para tratar los datos personales que la inmobiliaria incorpore en la plataforma SOS de sus clientes finales y otros terceros, conforme a las instrucciones impartidas por la inmobiliaria y a los T&C de uso de la plataforma.

**Cláusula Segunda. Alcance del Tratamiento.** El tratamiento comprenderá, entre otros, las siguientes operaciones: recolección, almacenamiento, uso, organización, conservación, respaldo, consulta y eliminación, realizadas de forma automatizada o manual, siempre dentro del entorno seguro de la plataforma SOS.

**Cláusula Tercera. Obligaciones del Encargado.** INNOVAATECH S.A.S. MAKE GLOBAL S.A.S. se obligan a:

- a) Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento.
- b) No utilizar los datos para fines distintos a los aquí autorizados.
- c) Implementar medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información.
- d) Abstenerse de divulgar, ceder o transferir los datos personales a terceros, salvo autorización expresa del Responsable o por mandato legal.
- e) Garantizar el aislamiento lógico de la información por cada inmobiliaria usuaria.

**Cláusula Cuarta. Confidencialidad.** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. se obligan a mantener la confidencialidad absoluta de los datos personales tratados y a asegurar que solo sean accesibles por personal autorizado, obligación que subsistirá aun después de la terminación del presente contrato o del uso de la plataforma SOS.

**Cláusula Quinta. Incidentes de Seguridad.** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. informarán al Responsable del Tratamiento, sin dilación injustificada, cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, pérdida o vulneración de datos personales de la que tengan conocimiento, así como las consultas o reclamos presentados por Titulares.

**Cláusula Sexta. Subcontratación.** El Responsable del Tratamiento autoriza a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. a apoyarse en proveedores tecnológicos (infraestructura, hosting, seguridad, backups), siempre que estos actúen bajo estándares de confidencialidad y seguridad equivalentes, sin que ello implique transferencia de la calidad de Responsable del Tratamiento.

**Cláusula Séptima. Terminación y Destino de la Información.** Finalizada la relación contractual o el uso de la plataforma SOS, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. procederán, a elección del Responsable del Tratamiento, a:

- a) Devolver la información, o
- b) Eliminarla de forma segura,

Salvo cuando exista una obligación legal de conservación, evento en el cual los datos permanecerán debidamente bloqueados.

**Cláusula Octava. Responsabilidad.** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. serán responsables únicamente por el incumplimiento de las obligaciones aquí establecidas en su calidad de Encargados del Tratamiento, sin asumir en ningún caso responsabilidad por la legalidad, veracidad o licitud de los datos incorporados por las inmobiliarias. Toda vez que estas últimas como Responsables del tratamiento serán las encargadas de implementar las políticas de tratamiento de datos y autorizaciones necesarias para el correcto tratamiento de los datos incorporados en la plataforma SOS.

Este contrato se entiende aceptado y perfeccionado con la aceptación de los T&C de la plataforma SOS, y hace parte integral de los mismos.

## **8. COOKIES.**

La plataforma SOS podrá utilizar cookies y tecnologías similares para su correcto funcionamiento, seguridad y análisis de uso. INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. contarán con una Política de Cookies independiente, que será publicada en el siguiente enlace: [INSERTAR AQUÍ ENLACE DE LAS POLITICAS DE COOKIES](#), y en la cual se informarán sus finalidades y mecanismos de administración. El uso de la plataforma implica la aceptación de dichas cookies.

## **9. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS.**

Los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciarios según el plan elegido, serán responsables de obtener y mantener el acceso a la red de datos necesaria para el uso de los servicios ofrecidos a través de la plataforma SOS. El acceso o uso de los servicios desde dispositivos inalámbricos podrá estar sujeto a tarifas, cargos o tasas por servicios de datos y mensajería impuestas por terceros distintos de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., tales como operadores

de red móvil, siendo los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciarios los únicos responsables del pago de dichos costos.

Asimismo, serán responsables de adquirir, mantener y actualizar el hardware, software o dispositivos compatibles que resulten necesarios para acceder y utilizar la plataforma SOS. INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no garantizan que los servicios, ni ninguna parte de los mismos, funcionen de manera correcta o continua en cualquier tipo de hardware, sistema operativo o dispositivo en particular.

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por fallas derivadas de configuraciones internas del usuario, proveedores de internet, antivirus, firewalls, VPN u otros sistemas ajenos a la plataforma.

## **10. FACTURACIÓN.**

La plataforma SOS en el PLAN BÁSICO (1.0) incorpora un módulo de facturación que permite a las inmobiliarias en su calidad de Usuarios y/o clientes licenciarios, llevar un seguimiento detallado, trazable y auditable de los servicios gestionados a través de la plataforma.

La plataforma SOS, en el PLAN PRO (2.0), incorpora un modelo de facturación mixto que comprende:

- a) La facturación por concepto de licenciamiento del software y servicios creados dentro de la plataforma.
- b) La comisión tecnológica derivada de la gestión administrativa de facturación y recaudo de servicios ejecutados a través del ecosistema SOS.

En general el módulo de facturación independientemente del plan elegido BÁSICO (1.0) o PRO (2.0), incluye las siguientes funcionalidades:

- Control de servicios gestionados dentro del período de facturación.
- Aplicación de filtros por rango de fechas, Proveedor/contratista y asesor responsable.
- Exportación de reportes administrativos y contables.
- Estructura base para futuras integraciones con sistemas ERP.

Estas funcionalidades tienen como finalidad facilitar la gestión administrativa de las inmobiliarias, sin que ello implique validación, auditoría, certificación contable o responsabilidad alguna por parte de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. sobre la información registrada por los Usuarios y/o clientes licenciarios en el PLAN BÁSICO (1.0) y por los Usuarios en el PLAN PRO (2.0).

### **10.1. Modelo de precios:**

El uso de la plataforma SOS se encuentra sujeto a un esquema de precios compuesto por: (i) un cargo de licenciamiento y (ii) en el caso del PLAN PRO (2.0), una comisión tecnológica adicional.

#### **10.1.1 Licenciamiento por servicios creados:**

## Reglas generales

El licenciamiento de la plataforma SOS se factura de manera periódica mensual y su valor se determina con base en:

- El número total de servicios creados durante el período de facturación.
- El plan comercial contratado, conforme a la oferta vigente emitida por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.
- El acceso a usuarios ilimitados en tres roles habilitados por la plataforma.
- Mantenimiento y soporte en tres roles.
- Acceso a todos los módulos funcionales de la plataforma.

El cobro se realizará de forma recurrente mientras la Inmobiliaria mantenga activa su suscripción.

Para efectos de facturación, todo servicio creado dentro de la plataforma SOS será considerado como servicio facturable, independientemente de su estado o evolución dentro del flujo operativo, los cuales, podrán ser los siguientes:

- **Creado:** el servicio fue registrado en la plataforma y aún no ha iniciado el proceso de cotización.
- **En licitación:** el servicio fue enviado a uno o varios Proveedores/contratistas para recibir cotizaciones.
- **Cotización en proceso:** uno o más Proveedores/contratistas están preparando o cargando su cotización.
- **Agenda de diagnóstico:** el Proveedor/contratista agenda con el cliente para la revisión.
- **Cotización enviada:** el Proveedor/contratista ya envió una cotización y está pendiente de revisión por parte de la inmobiliaria.
- **Cotización aprobada:** la cotización fue aprobada y el servicio está autorizado para ejecución.
- **Agendado – Ejecución:** el servicio fue programado para ejecución del trabajo aprobado.
- **Finalizado:** el Proveedor/contratista finalizó el servicio y cargó las evidencias correspondientes.
- **Aprobado/facturado:** el servicio fue marcado como aprobado/facturado y entra en el proceso de pago y cálculo de comisiones (según el plan).
- **En garantía:** el servicio presenta una novedad posterior a su finalización y se activó un proceso de garantía.
- **Garantía en ejecución:** el Proveedor/contratista está atendiendo el servicio bajo condiciones de garantía.
- **Garantía finalizada:** la atención de la garantía fue completada satisfactoriamente.
- **No aplica garantía:** se evaluó el caso y se determinó que no corresponde activar garantía.
- **Cancelado:** el servicio fue cancelado antes de su ejecución o finalización.

### PLAN BÁSICO (1.0):

En el PLAN BÁSICO (1.0) la inmobiliaria es responsable de revisar oportunamente las Facturas emitidas por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., y reportar

cualquier inconsistencia, error u objeción dentro de un plazo máximo de tres (03) días calendario contados a partir de la fecha de la recepción de la Factura.

Transcurrido dicho término sin que se hayan presentado observaciones debidamente sustentadas, la Factura se entenderá aceptada en su totalidad e INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. procederán con el cobro y exigibilidad del pago conforme a los presentes T&C.

### **PLAN PRO (2.0):**

En el PLAN PRO (2.0) el licenciamiento mantiene las condiciones generales anteriormente descritas e incluye adicionalmente:

- Acceso al catálogo de Proveedores/contratistas verificados por SOS.

#### **10.1.2. Comisión tecnológica sobre servicios ejecutados PLAN PRO (2.0):**

Adicionalmente al licenciamiento, el PLAN PRO contempla una comisión tecnológica equivalente al **dos por ciento (2%)** sobre el valor total de los servicios ejecutados y efectivamente recaudados a través de la plataforma.

El modelo opera de la siguiente manera:

1. El Proveedor/contratista ejecuta el servicio aprobado/ facturado por la Inmobiliaria.
2. La Inmobiliaria realiza el pago del servicio a través del sistema de recaudo centralizado y administrado por SOS.
3. Una vez confirmado el pago efectivo:

-SOS descuenta la comisión tecnológica del 2%.

-SOS realiza la dispersión del saldo correspondiente al Proveedor/contratista.

#### **Reglas aplicables:**

- La comisión tecnológica se causa únicamente sobre valores efectivamente recaudados y no sobre valores cotizados, aprobados/facturados, pero no pagados, o en disputa.
- Los valores recaudados no constituyen ingresos propios de SOS, salvo el valor correspondiente a la comisión tecnológica.
- SOS no estará obligado a anticipar recursos al Proveedor/contratista en ningún caso, incluyendo, pero sin limitarse a:

-Mora de la Inmobiliaria.

-Reversión bancaria.

-Contracargo.

-Disputa contractual.

-No aprobación definitiva del servicio.

#### **10.2. Periodo y esquema de facturación:**

Para el PLAN BÁSICO (1.0) y el PLAN PRO (2.0) las fechas de corte de facturación serán configurables por cada inmobiliaria al momento de su creación y parametrización dentro de la plataforma SOS, permitiendo definir el esquema que mejor se ajuste a su operación.

La facturación podrá realizarse bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

- Mensual**, con un (1) corte el último día calendario de cada mes, o
- Quincenal**, con dos (2) cortes dentro del mismo mes calendario, el primero en el día hábil que corresponda a la mitad del mes y el segundo en el último día hábil del mes, conforme a la configuración seleccionada por la inmobiliaria dentro de la plataforma.

En todo caso, el corte de facturación se efectuará con base en la información registrada en la plataforma hasta las 23:59 horas (hora Colombia) del día de corte aplicable.

La factura será emitida dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al cierre del respectivo período de facturación e incluirá la totalidad de los conceptos facturables generados durante dicho período. La obligación de pago se causará con la emisión de la factura y será exigible conforme a las condiciones comerciales vigentes.

En caso de cancelación del servicio, se realizará la facturación correspondiente a los servicios creados, gestionados y utilizados hasta la fecha efectiva de finalización, garantizando el cobro únicamente por el uso real de la plataforma durante el período activo, el cual incluye la creación. La información registrada en la plataforma se presume veraz, completa y válida para todos los efectos de facturación.

### **10.3. Recaudo y dispersión de servicios ejecutados para el PLAN PRO (2.0)**

Respecto de los servicios aprobados/facturados y ejecutados:

- El recaudo se realizará de manera centralizada por SOS.
- La dispersión al Proveedor se efectuará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la confirmación del pago efectivo.
- La comisión tecnológica del 2% será descontada previamente a la dispersión.

La dispersión estará condicionada a:

- Aprobación del servicio por la Inmobiliaria.
- Recepción efectiva del pago.
- Inexistencia de reporte formal de inconsistencia dentro del término establecido.

En el marco del PLAN PRO y del modelo de recaudo centralizado descrito en los presentes T&C, los valores pagados por las Inmobiliarias a través de la plataforma SOS por concepto de servicios prestados por los Proveedores/contratistas tendrán la naturaleza jurídica de recursos de terceros

administrados transitoriamente por SOS para efectos exclusivos de recaudo y posterior dispersión.

En consecuencia, los valores recaudados por SOS no constituyen ingresos propios ni hacen parte de su patrimonio, salvo respecto de la comisión tecnológica expresamente pactada. Dichos recursos conservan en todo momento su carácter de dineros destinados al pago del Proveedor/contratista correspondiente.

SOS no adquiere titularidad, propiedad ni libre disposición sobre los recursos recaudados, actuando exclusivamente como gestor tecnológico y administrador operativo del recaudo para efectos de su posterior dispersión conforme a las instrucciones derivadas de la aceptación de la cotización.

El modelo de recaudo implementado en la plataforma no constituye captación masiva o habitual de dineros del público, depósito financiero, actividad bancaria, fiduciaria, ni operación reservada a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en tanto los recursos son recibidos con una destinación específica y dispersados conforme al flujo operativo del servicio contratado. Los recursos recaudados no generarán intereses, rendimientos financieros ni actualización monetaria a favor de la Inmobiliaria, del Proveedor/contratista ni de terceros.

SOS podrá administrar los recursos recaudados a través de mecanismos bancarios o pasarelas de pago habilitadas para tal efecto. La eventual utilización de cuentas operativas no implicará transferencia de propiedad sobre los recursos ni desnaturalizará su carácter de fondos de terceros.

#### **10.4 Almacenamiento incluido y consumo adicional:**

El PLAN BÁSICO (1.0) y el PLAN PRO (2.0) incluyen un espacio de almacenamiento base de veinticinco gigabytes (25 GB) para el cargue de documentos, evidencias, imágenes y archivos asociados a los servicios gestionados en la plataforma. En caso de superar dicho límite, se aplicará un cobro adicional automático por \$ 18.000 al alcanzar el límite por cada diez gigabytes (10 GB) adicionales o fracción excedente de almacenamiento. El consumo de almacenamiento se mide de forma acumulativa y se factura junto con la suscripción mensual.

#### **10.5. Impuestos:**

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. garantizarán condiciones de transparencia en el proceso de facturación mediante:

- Disponibilidad del historial de facturación y recaudo dentro de la plataforma.
- Identificación clara de servicios aprobados, valores facturados y comisiones aplicadas.
- Registro trazable de pagos y dispersión según el plan.

Todos los valores informados no incluyen impuestos, tasas o contribuciones que resulten aplicables, los cuales serán asumidos por cada inmobiliaria o

Proveedor/contratista conforme a la legislación vigente y estarán debidamente discriminados en la factura correspondiente.

## **11. ARQUITECTURA TÉCNICA Y MODELO OPERATIVO.**

La plataforma SOS opera bajo una solución que ha sido construida bajo una arquitectura moderna, robusta y escalable, utilizando tecnologías ampliamente adoptadas en entornos empresariales:

- Framework Backend: Laravel (PHP).
- Base de Datos: MySQL.
- Infraestructura Cloud: Amazon Web Services (AWS).
- Servidor Único de Producción (Single Node Architecture).

La plataforma se encuentra desplegada sobre un servidor dedicado dentro de AWS, el cual concentra los siguientes componentes:

- Servidor de aplicación (Laravel).
- Servidor de base de datos MySQL.
- Sistema de caché.
- Sistema de copias de seguridad automatizadas.
- Mecanismos de recuperación ante desastres (Disaster Recovery).

Esta arquitectura ha sido seleccionada conscientemente por su equilibrio entre simplicidad, control, seguridad y eficiencia operativa, siendo completamente apta para la carga actual del sistema y preparada para evolucionar hacia esquemas más complejos (como balanceo de carga o replicación) cuando el crecimiento del negocio lo requiera.

La plataforma se ejecuta sobre infraestructura de Amazon Web Services (AWS), uno de los proveedores cloud más robustos y confiables a nivel mundial. Las principales ventajas de esta infraestructura incluyen:

- Alta confiabilidad física y lógica.
- Centros de datos con certificaciones internacionales.
- Aislamiento de red mediante VPC (Virtual Private Cloud).
- Escalabilidad futura sin rediseñar la aplicación.
- Cumplimiento de estándares de seguridad y disponibilidad.

La utilización de AWS permite que la plataforma se beneficie de mecanismos avanzados de monitoreo, control de accesos, respaldo de información y protección ante fallos físicos. La información del sistema se almacena en una base de datos MySQL, gestionada dentro del mismo entorno seguro de AWS.

### **Características clave:**

- Persistencia transaccional de la información.
- Integridad referencial y control de consistencia.
- Accesos restringidos únicamente al entorno de aplicación.
- Credenciales protegidas mediante variables de entorno seguras.

## Copias de Seguridad (Backups):

El sistema cuenta con copias de seguridad automatizadas, ejecutadas de forma periódica, las cuales permiten:

- Restaurar información ante fallos técnicos.
- Mitigar pérdidas de datos accidentales.
- Contar con puntos de recuperación históricos.

Estas copias se almacenan en medios independientes al servidor principal, fortaleciendo el plan de recuperación ante desastres.

SOS dispone de un plan de recuperación ante desastres, diseñado para responder ante incidentes técnicos, fallos de hardware o eventos inesperados. Este plan contempla:

- Disponibilidad de respaldos íntegros y verificables.
- Procedimientos de restauración controlados.
- Capacidad de reconstrucción del entorno en infraestructura AWS.
- Minimización del tiempo de indisponibilidad del servicio.

El objetivo principal es garantizar la continuidad operativa y la protección de la información, dentro de parámetros razonables y acordes al modelo operativo actual de la plataforma.

El framework es reconocido por incorporar múltiples mecanismos de seguridad de forma nativa, entre los que se destacan:

- Protección contra ataques de fuerza bruta, mediante limitación de intentos de autenticación.
- Gestión segura de sesiones, con cookies cifradas y protegidas.
- Protección contra CSRF (Cross-Site Request Forgery).
- Prevención de inyecciones SQL, mediante el uso de ORM y consultas preparadas.
- Cifrado de datos sensibles.
- Gestión centralizada de autenticación y autorización.

Estas características reducen significativamente la superficie de ataque y fortalecen la confianza en el sistema.

- Todo el tráfico hacia la plataforma se realiza mediante conexiones HTTPS cifradas.
- La comunicación entre los componentes internos se mantiene dentro de la red privada de AWS.
- Las credenciales y secretos del sistema se gestionan mediante variables de entorno, no expuestas en el código fuente.

La plataforma cuenta con un sistema de caché integrado, utilizado para:

- Optimizar tiempos de respuesta.
- Reducir carga sobre la base de datos.

- Mejorar la experiencia del usuario final

Este componente permite un funcionamiento más eficiente del sistema, especialmente en operaciones de lectura frecuente. La plataforma SOS podrá apoyarse en servicios de terceros tecnológicos, sin que ello implique responsabilidad por fallas atribuibles exclusivamente a dichos terceros.

La plataforma SOS dispone de APIs las cuales permiten la integración con aplicaciones o sistemas de terceros para funcionalidades tales como:

- Creación de servicios.
- Carga de archivos.
- Actualización de estados.

Adicionalmente, la plataforma podrá registrar webhooks mediante los cuales es posible notificar cambios de estado de servicios u otras acciones configurables dentro del sistema. SOS garantiza la disponibilidad operativa de sus APIs y la capacidad técnica de consumir webhooks conforme a su documentación técnica vigente. No obstante, se deja expresa constancia de que: i) la integración con sistemas externos no es automática y normalmente requiere desarrollos específicos en dichos sistemas externos, los cuales no están incluidos dentro del alcance estándar del software, y ii) SOS no garantiza compatibilidad nativa con todas las plataformas o aplicaciones de terceros.

## **12. ANS.**

El presente documento establece los niveles de servicio o ANS generales de atención de incidentes técnicos asociados al uso de la plataforma SOS, aplicables exclusivamente a fallas atribuibles a la operación de la plataforma bajo condiciones normales de uso.

Los tiempos definidos a continuación corresponden a tiempos máximos de respuesta y resolución, medidos en días y horas hábiles, y no constituyen garantía de disponibilidad ininterrumpida ni generan derecho automático a compensaciones económicas, salvo pacto expreso en contrario. El ANS no será aplicable a incidentes derivados de mal uso de la plataforma, errores de configuración del Usuario, fallas de conectividad, actos de terceros o eventos de fuerza mayor.

### **12.1. Clasificación de Incidentes:**

Los incidentes reportados serán clasificados por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. conforme a su impacto operativo:

- P1 – Crítica: Incidentes que impiden totalmente el acceso o la operación esencial de la plataforma para la mayoría de los Usuarios.
- P2 – Alta: Incidentes que afectan funcionalidades relevantes, sin impedir completamente el uso de la plataforma.
- P3 – Media: Incidentes que generan afectaciones parciales o degradación del servicio, con alternativas operativas disponibles.

- P4 – Baja: Incidentes menores, consultas técnicas o requerimientos que no afectan la operación normal de la plataforma.

La clasificación final del incidente será determinada por INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., de acuerdo con criterios técnicos y operativos.

## 12.2. Tiempos de Atención:

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. realizarán sus mejores esfuerzos para atender los incidentes conforme a los siguientes tiempos de referencia:

- P1 – Crítica:
  - Tiempo de respuesta: ≤ 2 horas
  - Tiempo de resolución: ≤ 8 horas
- P2 – Alta:
  - Tiempo de respuesta: ≤ 8 horas
  - Tiempo de resolución: ≤ 48 horas
- P3 – Media:
  - Tiempo de respuesta: ≤ 24 horas
  - Tiempo de resolución: ≤ 5 días hábiles
- P4 – Baja:
  - Tiempo de respuesta: ≤ 48 horas

Los tiempos de resolución podrán variar según la complejidad del incidente, dependencias de terceros o requerimientos de intervención externa.

## **13. PROVEEDOR/CONTRATISTA.**

### **13.1. PLAN BÁSICO (1.0):**

En el PLAN BÁSICO (1.0) plataforma SOS permite a cada inmobiliaria usuaria registrar y administrar sus propios Proveedores y/o contratistas, los cuales serán seleccionados de manera autónoma por cada inmobiliaria, previa realización de procesos de licitación pública o privada, según sus políticas internas que deberán acogerse a los presentes T&C. INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no participa en la selección, validación, contratación ni supervisión de los Proveedores/contratistas propios de las inmobiliarias, limitándose a proveer la infraestructura tecnológica que facilita la gestión y trazabilidad de los servicios.

#### **13.1.1. Gestión de cotizaciones y servicios:**

La plataforma SOS permitirá que cada Proveedor/contratista realice directamente, a través de la plataforma, las cotizaciones correspondientes a los servicios solicitados. La inmobiliaria podrá aprobar o rechazar la cotización final elaborada.

## 13.2. PLAN PRO (2.0):

En el PLAN PRO (2.0), la plataforma SOS opera bajo un modelo de ecosistema tecnológico que integra un catálogo de Proveedores/contratistas vinculados a la plataforma, quienes podrán ofrecer sus servicios a múltiples Inmobiliarias usuarias dentro del entorno SOS. Los Proveedores/contratistas no son empleados, agentes, mandatarios ni representantes de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., ni de las Inmobiliarias. Actúan con plena autonomía técnica, administrativa y económica, utilizando la plataforma como herramienta tecnológica de conexión y gestión operativa.

SOS actúa como plataforma de intermediación tecnológica, facilitando la conexión entre Inmobiliarias y Proveedores/contratistas, así como la gestión administrativa del recaudo y dispersión de pagos conforme a lo establecido en los presentes T&C.

### 13.2.1. Catálogo de proveedores SOS y perfil verificado:

Los Proveedores/Contratistas que deseen operar en el PLAN PRO (2.0) deberán registrarse en la plataforma y aportar la documentación requerida para la creación de su cuenta.

Con el fin de proteger la integridad del ecosistema SOS, la seguridad de las Inmobiliarias y la confianza en el catálogo de Proveedores, SOS realizará un proceso de estudio de seguridad y validación documental previo a la activación de la cuenta del Proveedor/contratista.

El alcance del estudio podrá variar según se trate de persona natural o jurídica e incluirá, entre otros, los siguientes elementos:

#### A. Proveedores Persona Natural

Cuando el Proveedor/contratista sea persona natural, el estudio podrá comprender:

- Verificación de identidad mediante documento oficial vigente (cédula de ciudadanía, extranjería, pasaporte, etc.).
- Registro Único Tributario (RUT) actualizado y vigente y verificación de la actividad económica.
- Verificación de antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales en bases de datos públicas.
- Consulta en lista restrictiva OFAC (Office of Foreign Assets Control).
- Última planilla de pago de aportes a seguridad social.
- Certificación Bancaria.
- Validación de referencias comerciales o contractuales, cuando SOS lo considere pertinente.
- Consulta en otras listas restrictivas públicas o privadas, cuando SOS lo considere pertinente.
- Consulta en centrales de riesgo, cuando SOS lo considere pertinente.

#### B. Proveedores Persona Jurídica

Cuando el Proveedor/contratista sea persona jurídica, el estudio podrá comprender:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente con vigencia no superior a treinta (30) días.
- Registro Único Tributario (RUT) actualizado.
- Identificación del representante legal mediante documento oficial vigente (cédula de ciudadanía, extranjería, pasaporte, etc.).
- Verificación de antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales del representante legal y/o de la sociedad, cuando resulte procedente.
- Última planilla de pago de aportes a seguridad social.
- Consulta en lista restrictiva OFAC (Office of Foreign Assets Control).
- Consulta en RUES.
- Certificación Bancaria.
- Validación de referencias comerciales o contractuales, cuando SOS lo considere pertinente.
- Consulta en otras listas restrictivas públicas o privadas, cuando SOS lo considere pertinente.
- Consulta en centrales de riesgo, cuando SOS lo considere pertinente.

El resultado de dicho proceso podrá derivar en:

- a) Aprobación como Proveedor Verificado.
- b) Solicitud de información adicional.
- c) Rechazo de vinculación.

La calidad de "Proveedor Verificado" no constituye garantía de idoneidad permanente ni implica supervisión continua por parte de SOS. El Proveedor/contratista, seguirá siendo plenamente responsable por la veracidad de la información suministrada y por el cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y técnicas.

SOS podrá actualizar, repetir o ampliar el estudio de seguridad en cualquier momento cuando existan señales de alerta, cambios en la información inicialmente suministrada o por decisión unilateral de actualización periódica y podrá suspender o excluir a un Proveedor/contratista cuando:

- Se detecten inconsistencias documentales.
- Se modifiquen condiciones inicialmente acreditadas.
- Se incurra en incumplimientos reiterados con inmobiliarias.
- Exista riesgo reputacional, legal u operativo.
- Se verifique inclusión en listas restrictivas.
- No se subsanen requerimientos dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación por parte del SOS.

### **13.2.2. Modelo de recaudo y comisión tecnológica (2%):**

En el PLAN PRO (2.0):

1. La Inmobiliaria paga el valor total del servicio a SOS.
2. SOS realiza el recaudo administrativo.

3. Una vez confirmado el pago efectivo:

- SOS descontará una comisión tecnológica del dos por ciento (2%) sobre el valor total efectivamente recaudado.
- El saldo será dispersado al Proveedor.

La comisión del 2% corresponde al uso de la infraestructura tecnológica, gestión administrativa y acceso al ecosistema SOS.

### **13.3. Gestión de cotizaciones y servicios:**

La plataforma SOS permitirá que cada Proveedor/contratista realice directamente, a través de la plataforma, las cotizaciones correspondientes a los servicios solicitados, en las cuales deberá definir:

- Valores y desagregación de costos por ítems.
- Alcance del servicio y condiciones de ejecución.
- Garantías ofrecidas y sus términos.
- Causales de exclusión o limitación de garantías.
- Diagnóstico técnico.
- Tiempos estimados de ejecución y reparación.
- Condiciones técnicas y operativas del servicio.

Las Inmobiliarias podrán:

- Solicitar múltiples cotizaciones para un mismo servicio.
- Comparar criterios de precio, tiempo de entrega y garantía.
- Aprobar o rechazar las cotizaciones.

La aceptación de la cotización constituye el acuerdo económico entre la Inmobiliaria y el Proveedor/contratista, bajo su exclusiva responsabilidad. SOS no interviene en la fijación de precios ni en la negociación técnica, este solo se encargará de la centralización de la facturación y posterior dispersión de los pagos.

### **13.4. Flujo de ejecución del servicio:**

Una vez aprobada la cotización por parte de la inmobiliaria, el servicio seguirá el siguiente flujo operativo dentro de la plataforma:

- Agendamiento de la ejecución.
- Asignación del técnico responsable.
- Ejecución del servicio.
- Cargue de evidencias técnicas y documentales.
- Cierre del servicio.

Todo el proceso quedará registrado y documentado en la plataforma SOS, permitiendo la trazabilidad completa del caso.

### **13.5. Responsabilidad del Proveedor/contratista:**

El Proveedor/contratista será el único responsable por la correcta ejecución de los servicios contratados, incluyendo, sin limitarse a:

- Recepción de las solicitudes asignadas.
- Realización del diagnóstico técnico.
- Elaboración y envío de cotizaciones.
- Gestión de agendas y asignación de personal técnico.
- Ejecución del trabajo conforme a lo cotizado y aprobado.
- Cargue de evidencias, soportes y factura correspondiente.
- Atención, gestión y cumplimiento de las garantías ofrecidas.
- Aspectos económicos derivados del servicio.
- Obligaciones laborales o contractuales con su personal o colaboradores vinculados.
- Daños ocasionados a terceros o clientes en ejecución o por causa de sus servicios.
- Cierre del servicio.

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no asumirán responsabilidad alguna por la calidad, idoneidad, tiempos, resultados o garantías de los servicios prestados por los Proveedores/contratistas propios en el PLAN BÁSICO (1.0) o Proveedores/contratistas seleccionados mediante licitación pública o privada por cada inmobiliaria del catálogo de Proveedores/contratistas en el PLAN PRO (2.0). En todo caso, el Proveedor/contratista no actúa como representante, agente, empleado ni mandatario de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. En caso de que SOS sea vinculada a un proceso judicial por hechos atribuibles al Proveedor o a la Inmobiliaria, podrá repetir contra quien resulte responsable.

### **13.6. Gestión de garantías:**

En caso de presentarse un inconveniente posterior a la ejecución del servicio, y siempre que se encuentre dentro del período y condiciones de garantía ofrecidas por el Proveedor/contratista, se seguirá el siguiente flujo:

- Activación de la garantía en la plataforma.
- Registro del diagnóstico correspondiente.
- Agendamiento de la atención.
- Ejecución de la corrección.
- Cierre nuevamente del servicio.

Todo el proceso de garantía quedará debidamente documentado dentro de la trazabilidad del caso en la plataforma SOS.

### **13.7. Exclusión de Responsabilidad de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.:**

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. actuarán exclusivamente como proveedores de una plataforma tecnológica y, en ningún caso, serán responsable, directa ni indirectamente, por responsabilidad civil contractual o extracontractual, indemnizaciones, daños, perjuicios, sanciones o reclamaciones de cualquier naturaleza que se deriven de los servicios, obras o

proyectos ejecutados por los Proveedores/contratistas propios y seleccionados por cada inmobiliaria o del catálogo dispuesto en la plataforma SOS. Así mismo, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por ningún pago, prestación salarial, aporte al sistema de seguridad social, parafiscales o cualquier otra obligación laboral o de naturaleza similar respecto del Proveedor/contratista o del personal vinculado por este, razón por la cual no existirá solidaridad alguna, ni legal ni contractual entre INNOVAATECH S.A.S., MAKE GLOBAL S.A.S., las inmobiliarias y los Proveedores/contratistas frente a dichas obligaciones. En caso de que INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. deban corresponder con el pago de alguna suma de dinero equivalente a algún proceso legal o por decisión de autoridad judicial, podrán repetir en contra del Proveedor/contratista y la inmobiliaria que resulte responsable.

De igual forma, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no asumen responsabilidad alguna por los precios, valores o condiciones económicas fijadas por el Proveedor y/o contratista en sus cotizaciones, los cuales son definidos de manera autónoma por estos. Sin perjuicio de lo anterior, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. se reservan el derecho de suspender, eliminar o deshabilitar de la plataforma a cualquier Proveedor/contratista y su respectivo perfil cuando, a su juicio, los precios ofertados resulten irrisorios, desproporcionados o no se ajusten a las condiciones del mercado, sin que ello genere derecho a reclamación alguna.

En el PLAN BÁSICO (1.0) INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por la verificación, validación o control de los antecedentes del Proveedor/contratista, obligación que recae de manera exclusiva en cada inmobiliaria. En consecuencia, corresponderá a estas realizar las revisiones que consideren pertinentes, incluyendo, sin limitarse a, la consulta de procesos judiciales, SAGRILAFT, Contraloría General de la República, Boletines de Deudores Morosos del Estado, listas restrictivas y cualquier otra base de datos o listado público o privado aplicable.

En el PLAN PRO (2.0) INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. podrán realizar procesos de verificación y validación documental de los Proveedores/contratistas previos a su activación en la plataforma, dicha validación tendrá un alcance meramente formal y no constituye certificación de idoneidad técnica, solvencia financiera, conducta futura ni garantía alguna sobre la correcta ejecución de los servicios. En consecuencia, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por cambios posteriores en sus condiciones legales, financieras o reputacionales.

De igual forma, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no asumirán responsabilidad por información falsa, inexacta, incompleta o desactualizada suministrada por el Proveedor/contratista durante el proceso de registro o en cualquier momento posterior. El Proveedor será el único responsable por la veracidad y actualización permanente de su información.

Las Inmobiliarias conservan la facultad y responsabilidad de realizar las verificaciones adicionales que consideren pertinentes, incluyendo, sin limitarse

a, consultas en bases de datos públicas, listas restrictivas, antecedentes judiciales, fiscales o disciplinarios y cualquier otro mecanismo de validación que estimen necesario.

### **13.8. Exclusividad en prestación de servicio:**

El Proveedor/contratista se obliga a gestionar, cotizar y ejecutar los servicios derivados de solicitudes creadas dentro de la plataforma SOS única y exclusivamente a través del ecosistema tecnológico de la plataforma, conforme a los procesos de licitación, aprobación, recaudo y dispersión (según el plan contratado) allí establecidos.

En consecuencia, el Proveedor/contratista no podrá, bajo ninguna circunstancia:

- a) Contactar directamente al cliente final, propietario o arrendatario para ofrecer, negociar o ejecutar servicios por fuera de la plataforma respecto de solicitudes previamente gestionadas en SOS.
- b) Celebrar acuerdos paralelos, directos o indirectos, con la inmobiliaria o con el cliente final con el fin de eludir la comisión tecnológica o el modelo de recaudo centralizado.
- c) Desviar, redireccionar o captar para sí servicios que hayan sido conocidos a través de la plataforma.

Esta obligación aplica tanto durante la ejecución del servicio como por un período posterior de doce (12) meses respecto de los servicios inicialmente gestionados a través de SOS.

El incumplimiento de la presente cláusula facultará a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., sin necesidad de declaración judicial previa, para:

- Suspender o cancelar de manera inmediata la cuenta del Proveedor/contratista.
- Retener temporalmente pagos pendientes mientras se realiza la verificación correspondiente.
- Exigir el pago de la comisión tecnológica dejada de percibir.
- Ejercer las acciones contractuales y legales a que haya lugar.

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones o reclamaciones que pueda adelantar la Inmobiliaria conforme a sus políticas internas o acuerdos particulares con el Proveedor/contratista.

### **14. RENUNCIAS E INDEMNIDAD.**

Los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciatarios según el plan contratado, reconocen y aceptan que la plataforma SOS es una herramienta tecnológica de apoyo a la gestión. En consecuencia, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no garantizan que la plataforma operará de forma ininterrumpida, libre de errores, ni que se adaptará a necesidades particulares distintas a las expresamente descritas en los presentes T&C.

Los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciatarios según el plan contratado, renuncian de manera expresa a formular reclamaciones contra INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. por:

- Decisiones operativas, comerciales, técnicas o administrativas adoptadas con base en la información registrada en la plataforma.
- Actuaciones, omisiones, incumplimientos, fallas técnicas, defectos de calidad o resultados derivados de los servicios prestados por Proveedores/contratistas.
- Errores, inconsistencias o inexactitudes en la información ingresada por usuarios de la inmobiliaria o por terceros.

Los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciatarios según el plan contratado se obligan a mantener indemne y mantener a paz y salvo a INNOVAATECH S.A.S., sus socios, administradores, empleados y contratistas, frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, multa, perjuicio o gasto (incluidos honorarios de abogados) que se derive de:

- El uso de la plataforma SOS por parte de la inmobiliaria, sus usuarios, empleados, Proveedores/contratistas propios o terceros autorizados.
- La relación contractual, comercial o de hecho entre la inmobiliaria y los Proveedores/contratistas.
- Incumplimientos legales, contractuales, laborales, fiscales o regulatorios imputables a la inmobiliaria o a los Proveedores/contratistas.
- La vulneración de derechos de terceros, incluidos clientes finales, propietarios, arrendatarios o autoridades, derivada de la gestión de servicios a través de la plataforma.

La presente cláusula sobrevivirá a la terminación de los presentes T&C entre la inmobiliaria e INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. hasta por tres (3) años adicionales.

### **15. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.**

En ningún caso INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., sus socios, administradores, empleados, contratistas o proveedores tecnológicos serán responsables frente a los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciatarios según el plan contratado, por daños directos o indirectos, pérdidas, perjuicios, costos o reclamaciones de cualquier naturaleza, derivados o relacionados con:

- a) El uso, imposibilidad de uso, suspensión, interrupción o fallas en la plataforma SOS.
- b) Decisiones operativas, comerciales, administrativas o financieras adoptadas con base en la información gestionada a través de la plataforma.
- c) Actuaciones, incumplimientos, errores, omisiones o resultados de los servicios prestados por Proveedores/contratistas.
- d) Pérdida, alteración o inaccesibilidad de información, archivos o datos

registrados en la plataforma, cuando ello no sea atribuible a dolo o culpa grave de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

e) Eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hechos de terceros, fallas de conectividad, servicios de telecomunicaciones o infraestructura tecnológica ajena al control razonable de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

En ningún evento INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. serán responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales o punitivos, incluyendo, sin limitarse a, lucro cesante, daño emergente, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades de negocio, daño reputacional, pérdida de datos o interrupción de actividades, aun cuando hubiese sido advertida de la posibilidad de tales daños.

En el evento excepcional en que se determine responsabilidad de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S, esta se limitará, en todo caso, al valor total efectivamente pagado por cada inmobiliaria a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho generador de la reclamación, sin que en ningún caso pueda superar dicho monto ; y, en el evento excepcional en que se determine responsabilidad de INNOVAATECH S.A.S. y/o MAKE GLOBAL S.A.S. frente al Proveedor/contratista, dicha responsabilidad se limitará, en todo caso, al valor total de las comisiones tecnológicas efectivamente retenidas por SOS respecto de los servicios ejecutados por dicho Proveedor/contratista durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho generador de la reclamación, sin que en ningún caso pueda superar dicho monto.

Los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciarios reconocen y aceptan que la presente limitación de responsabilidad constituye un elemento esencial del equilibrio económico del contrato, sin el cual INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no habrían puesto a su disposición la plataforma SOS.

## **16. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Los presentes T&C, así como cualquier relación contractual, comercial o extracontractual que se derive del acceso o uso de la plataforma SOS, se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Cualquier diferencia, controversia, reclamación o conflicto que surja entre INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. y los Usuarios y Usuarios y/o clientes licenciarios, relacionado directa o indirectamente con los presentes T&C, su interpretación, ejecución, validez, terminación o con el uso de la plataforma SOS, podrá ser resuelto mediante los siguientes mecanismos, sin que ello implique renuncia al acceso a la justicia ordinaria:

a) Arreglo directo: Las partes procurarán resolver la controversia de manera directa y amistosa, mediante comunicación escrita, dentro de un plazo razonable no inferior a treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación formal de la controversia.

b) Conciliación o arbitraje voluntario: De común acuerdo, las partes podrán someter la controversia a un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, tales como conciliación extrajudicial en derecho o arbitraje, conforme a la normativa colombiana vigente. La adopción de dichos mecanismos será facultativa y no obligatoria para ninguna de las partes.

c) Jurisdicción ordinaria: En caso de no alcanzarse un acuerdo o de no optarse por mecanismos alternativos, cualquiera de las partes podrá acudir a la jurisdicción ordinaria colombiana, siendo competentes los jueces de la ciudad de Medellín, Antioquia, salvo norma de orden público que disponga lo contrario.

La elección de un mecanismo alternativo de resolución de conflictos no impedirá el ejercicio de acciones judiciales ordinarias, medidas cautelares o solicitudes urgentes ante la autoridad judicial competente, cuando resulte necesario para la protección de derechos.

En caso de traducción de los presentes T&C, prevalecerá la versión en idioma español.

## **17. TERMINACIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA SOS.**

**17.1. Terminación respecto de las Inmobiliarias:** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. podrán suspender o dar por terminado, de manera total o parcial, el acceso de las inmobiliarias a la plataforma SOS, sin necesidad de declaración judicial previa, cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Incumplimiento de los presentes T&C o de las obligaciones de pago, incluyendo mora o falta de pago por más de dos (2) meses consecutivos.
- b) Inactividad en la plataforma por un período igual o superior a dos (2) meses continuos.
- c) Uso indebido, fraudulento o contrario a la ley de la plataforma.
- d) Riesgos de seguridad, integridad de la información o afectación a la estabilidad del sistema.
- e) Requerimiento de autoridad competente.
- f) Decisión unilateral de INNOVAATECH S.A.S., previa notificación razonable, sin afectar derechos válidamente causados.
- g) Inclusión en lista CLINTON o STARLAFT, o de dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por lavado de activos o vínculos con el narcotráfico y terrorismo.

Las inmobiliarias podrán solicitar la terminación del uso de la plataforma, mediando preaviso de treinta (30) calendario, sin perjuicio de las obligaciones económicas pendientes a favor de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

**17.2. Terminación respecto de Proveedores/contratistas:** INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL podrán suspender o eliminar el acceso de cualquier Proveedor/contratista a la plataforma SOS cuando:

- a) Incumpla los T&C o las reglas de uso de la plataforma.

- b) Incurra en prácticas contrarias a la buena fe, al mercado o a las políticas de las inmobiliarias.
- c) Exista riesgo reputacional, legal u operativo para la plataforma.
- d) Se presenten conductas que afecten la trazabilidad, transparencia o confiabilidad del ecosistema.
- e) Inclusión en lista CLINTON o STARLAFT, o de dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por lavado de activos o vínculos con el narcotráfico y terrorismo.
- f) Incumplimiento o pérdida de las condiciones exigidas para mantener la calidad de Proveedor/contratista verificado dentro del ecosistema SOS.

La terminación podrá realizarse de manera preventiva cuando exista una situación que razonablemente pueda comprometer la integridad del sistema, sin que ello implique indemnización ni responsabilidad a cargo de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

**17.3. Efectos de la Terminación:** La terminación del uso de la plataforma SOS no extingue las obligaciones pendientes, incluyendo pagos, confidencialidad, protección de datos personales, limitaciones de responsabilidad e indemnidad, las cuales sobrevivirán conforme a los presentes T&C.

## **18. OTRAS DISPOSICIONES.**

### **Notificaciones:**

Cada inmobiliaria podrá notificar a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. mediante comunicación escrita, enviada a la dirección de domicilio o correo electrónico registrada en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Las notificaciones se entenderán válidamente realizadas a partir de su envío, sin perjuicio de prueba en contrario.

### **Disposiciones generales:**

Si cualquier disposición de los presentes T&C fuere declarada ilegal, nula o inexigible, total o parcialmente, conforme a la legislación aplicable, dicha disposición se tendrá por no escrita en la medida de su invalidez, sin que ello afecte la legalidad, validez y exigibilidad de las demás disposiciones.

En tal evento, las partes acuerdan que la disposición afectada será reemplazada por una cláusula legal, válida y exigible que, en la mayor medida posible, refleje la intención original y el efecto económico y jurídico de la disposición sustituida.

Los presentes T&C constituyen el acuerdo íntegro y completo entre INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. y cada inmobiliaria en relación con el acceso y uso de la plataforma SOS, y sustituyen y dejan sin efecto cualquier contrato, acuerdo, negociación o entendimiento previo, ya sea verbal o escrito, relacionado con el mismo objeto.

### **Fuerza mayor o caso fortuito:**

INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. no serán responsables por el incumplimiento, retraso, suspensión o interrupción total o parcial de las obligaciones derivadas de los presentes T&C, cuando ello obedezca a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, entendidos como hechos imprevisibles, irresistibles y ajenos a su control razonable.

Se considerarán eventos de fuerza mayor o caso fortuito, entre otros: desastres naturales, pandemias, actos de autoridad, fallas de servicios públicos o de telecomunicaciones, interrupciones de conectividad, ataques informáticos de terceros, fallas de infraestructura tecnológica de terceros, y cualquier otro evento no imputable a dolo o culpa grave de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S.

Durante la ocurrencia de dichos eventos, las obligaciones afectadas se suspenderán sin que ello genere responsabilidad, sanciones, indemnizaciones o compensaciones a cargo de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., y sin que pueda configurarse incumplimiento contractual.

#### **No renuncia:**

La falta de ejercicio por parte de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. de cualquier derecho no constituirá renuncia al mismo.

#### **Mérito ejecutivo:**

Las partes acuerdan que las obligaciones de pago a cargo de cada inmobiliaria a favor de INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S., derivadas de los presentes T&C, constituyen obligaciones claras, expresas y exigibles, y prestan mérito ejecutivo conforme a la legislación colombiana.

En consecuencia, INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. podrán exigir judicialmente el pago de las sumas adeudadas mediante proceso ejecutivo, sin necesidad de requerimiento previo, sin perjuicio de los intereses, costos y gastos a que haya lugar.

#### **Confidencialidad:**

Las partes se obligan a mantener de forma estrictamente confidencial toda la información técnica, operativa, comercial, financiera, contractual o de cualquier otra naturaleza a la que tengan acceso con ocasión del uso de la plataforma SOS o de la ejecución de los presentes T&C. Dicha información no podrá ser divulgada, utilizada ni revelada a terceros sin autorización previa y expresa de la parte Titular, salvo cuando sea requerida por autoridad competente o por disposición legal.

Esta obligación subsistirá durante la vigencia de la relación contractual y hasta por tres (3) años después de su terminación, sin perjuicio de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales y secretos empresariales.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad dará lugar a indemnizar todos los daños y perjuicios directos ocasionados a la Parte afectada.

### **Prevención de lavado de activos y declaración de fondos:**

Las partes declaran que los recursos, operaciones y pagos derivados del uso de la plataforma SOS tienen origen lícito y no provienen de actividades ilícitas, lavado de activos o financiación del terrorismo. Así mismo, declaran no encontrarse incluidas en listas restrictivas nacionales o internacionales.

En caso de duda razonable, investigación, o inclusión en listas relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo (LA/FT), INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. podrán suspender o terminar de manera inmediata el acceso a la plataforma, sin que ello genere indemnización o responsabilidad alguna. La inmobiliaria se obliga a mantener indemne a INNOVAATECH S.A.S. y MAKE GLOBAL S.A.S. frente a cualquier reclamación derivada del incumplimiento de esta cláusula.

