

ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL (EULA)

1. INTRODUCCIÓN

Este Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA) es un contrato entre el Usuario final (en adelante, "Usuario") y **ITSE S.A.S.** (en adelante, "Proveedor"), con respecto al uso del agente **ITSE Support** (en adelante, "Agente"). Al instalar y utilizar el Agente, el Usuario acepta los términos y condiciones establecidos en este acuerdo. Si el Usuario no acepta los términos de este EULA, no podrá utilizar el Agente.

2. LICENCIA DE USO

El Proveedor otorga al Usuario una licencia no exclusiva, no transferible, para utilizar el Agente en sus dispositivos. El Agente está disponible de forma gratuita, pero su uso está restringido a los usuarios de organizaciones que tengan un contrato vigente con el Proveedor. El Agente puede ser utilizado en múltiples dispositivos a través de **Microsoft Teams** o **Microsoft Copilot**.

3. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Agente es propiedad exclusiva de **ITSE S.A.S.**, que posee todos los derechos de propiedad intelectual sobre el Agente. El Usuario no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el Agente. El Agente fue creado utilizando tecnologías de **Microsoft Azure**.

4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El Proveedor ofrecerá soporte conforme a los SLA establecidos en el contrato de soporte vigente entre el Usuario y el Proveedor. Las actualizaciones del Agente estarán disponibles periódicamente y pueden ser implementadas entre semanas y meses según las necesidades de mantenimiento y mejoras.

5. RECOLECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

El Agente recopila ciertos datos personales del Usuario, incluidos el nombre, correo electrónico, cargo y foto de perfil en **Microsoft 365**. El tratamiento de estos datos se rige por la **política de tratamiento de datos personales** del Proveedor, que está disponible en [política de tratamiento de datos personales](#).

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Agente está diseñado para proporcionar soporte de Nivel 1 para **Microsoft 365** o **Microsoft Azure**. En ningún caso, el Proveedor será responsable por cualquier daño indirecto, incidental o consecuente derivado del uso del Agente.

7. TERMINACIÓN

El Usuario puede terminar este acuerdo en cualquier momento desinstalando el Agente desde la configuración de **Microsoft Teams**. El Proveedor puede rescindir este acuerdo si el Agente es utilizado por un dominio no autorizado o si el Usuario no está vinculado a la organización con la que el Proveedor tiene un contrato.

8. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Este acuerdo se registrará por las leyes de **Colombia**. Cualquier disputa relacionada con este acuerdo será resuelta mediante mediación, de acuerdo con las leyes y regulaciones colombianas.

9. MODIFICACIONES AL EULA

El Proveedor se reserva el derecho de modificar este EULA en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada a los clientes mediante correo electrónico o cuando adquieran un contrato de soporte con el Proveedor.