Jur.pe
Calle Batería Independencia 359
La Victoria
15034Lima
Lima
Perú
RUC: 20611947578

TÉRMINOS DEL SERVICIO SAAS Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Plataforma Jur.pe B2B • Condiciones Contractuales para Abogados, Notarías Públicas, Centros de Conciliación y Centros de Arbitraje
Vigencia: Septiembre 2026 | **Versión:** 1.0 Oficial B2B |**Jurisdicción:** Lima, Perú

Preámbulo y Alcance Contractual B2B

El presente contrato regula la provisión del software como servicio (SaaS - Software as a Service) brindado por **JURPE S.A.C.** a través de la plataforma **Jur.pe**. El servicio está dirigido exclusivamente a operadores jurídicos y entidades profesionales: despachos y firmas legales, abogados independientes habilitados, notarías públicas, centros de conciliación extrajudicial y centros de arbitraje institucional acreditados. Al contratar, activar o hacer uso de las licencias y módulos profesionales de Jur.pe, el **Cliente** acepta de manera íntegra, irrevocable y sin reservas los presentes Términos del Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

1. Identificación de las Partes y Objeto del Servicio

El Proveedor: JURPE S.A.C., con RUC N° 20612345678, con domicilio legal en Calle Batería Independencia 359, La Victoria, Lima, Perú, titular exclusivo de los derechos patrimoniales y de explotación de la plataforma tecnológica Jur.pe.

El Cliente: La persona natural con negocio o persona jurídica (estudio jurídico, firma legal, notario público, centro de conciliación extrajudicial autorizado por el MINJUS o centro de arbitraje institucional) cuyos datos de identificación fiscal y apoderamiento se registran en el formulario de suscripción.

Objeto: Jur.pe otorga al Cliente una licencia no exclusiva, revocable, intransferible y de acceso remoto a la infraestructura de software de gestión legal en la nube, incluyendo módulos de seguimiento de expedientes judiciales, sincronización de resoluciones, automatización de plazos, co-piloto de redacción asistida con IA, recepción digital de minutas para notarías, kárdex, gestión de audiencias y actas conciliatorias, y administración de expedientes arbitrales y laudos.

2. Modalidades de Suscripción, Cuentas y Control de Usuarios

- **Planes de Servicio:** Los servicios se contratan bajo suscripciones periódicas (mensuales o anuales) según los planes vigentes en el portal oficial (Planes Básico, Pro y Corporativo para Abogados, Notarías, Conciliación y Arbitraje).
- **Aprovisionamiento de Licencias:** Cada suscripción define el número de usuarios autorizados, cupos de almacenamiento seguro, cuotas de procesamiento mensual para el asistente de IA y número de expedientes activos.
- **Custodia y Responsabilidad de Credenciales:** El Cliente es el único responsable de la administración de sus cuentas y contraseñas. Cada credencial de usuario es personal e intransferible. El Cliente debe notificar inmediatamente a Jur.pe ante cualquier sospecha de vulneración o filtración de claves.
- **Acreditación Profesional Obligatoria:** El Cliente declara bajo juramento que los abogados asignados cuentan con colegiatura y habilitación vigente, las notarías se encuentran legalmente instituidas conforme al D. Leg. 1049, los centros de conciliación cuentan con resolución de autorización del MINJUS, y los centros de arbitraje o árbitros cuentan con acreditación conforme al D. Leg. 1071 / OSCE.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y Disponibilidad Operativa

Jur.pe se compromete formalmente a mantener una disponibilidad operativa del servicio (Uptime) de al menos el **99.5%** durante cada mes calendario, calculado las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

Cálculo de Disponibilidad Mensual (Uptime)

El porcentaje de Uptime mensual se calcula mediante la fórmula: ((Minutos Totales del Mes - Minutos de Caída No Programada) / Minutos Totales del Mes) * 100. Un porcentaje de disponibilidad de 99.5% asegura que la indisponibilidad no planificada imputable a Jur.pe no superará las 3.6 horas en un mes calendario promedio.

Jur.pe
Calle Batería Independencia 359
La Victoria
15034Lima
Lima
Perú
RUC: 20611947578

Ventanas de Mantenimiento Programado: Jur.pe realiza labores de mantenimiento de infraestructura, parches de seguridad y actualización de funcionalidades preferentemente entre las 23:00 y las 04:00 horas (UTC-5 / Hora de Lima, Perú) en fines de semana. Las ventanas programadas se notificarán al Cliente con un mínimo de **48 horas de anticipación** mediante anuncio en la plataforma o correo electrónico, y no se computarán como tiempo de inactividad o caída técnica.

Créditos por Incumplimiento del SLA: Si en un mes calendario la disponibilidad cae por debajo del 99.5% por causas atribuibles exclusivamente a Jur.pe, el Cliente tendrá derecho a solicitar un crédito de servicio aplicable a su siguiente facturación: 10% de crédito si la disponibilidad se ubica entre 98.0% y 99.4%; 25% si se ubica entre 95.0% y 97.9%; y 50% si es inferior al 95.0%. La solicitud debe presentarse dentro de los 15 días posteriores al cierre del mes evaluado.

4. Matriz de Severidad de Incidentes y Tiempos de Respuesta

Los incidentes técnicos reportados mediante los canales oficiales de soporte (soporte@jur.pe o mesa de ayuda) se clasificarán y atenderán conforme a la siguiente matriz de priorización:

Nivel de Severidad	Descripción del Impacto Operativo	Tiempo de Respuesta Inicial	Frecuencia de Actualización
Severidad 1 (Crítica)	Plataforma totalmente inaccesible, caída de base de datos o fallo crítico generalizado que paraliza las operaciones del despacho sin solución alternativa.	**Menor a 2 Horas**	Cada 60 minutos hasta la mitigación
Severidad 2 (Alta)	Falla grave en un módulo principal (ej. imposibilidad de sincronizar casillas SINOE o emisión de actas conciliatorias) sin vía alternativa inmediata.	**Menor a 4 Horas**	Cada 2 horas
Severidad 3 (Media)	Degradación funcional o lentitud en módulos no críticos, con existencia de procedimientos alternativos (workaround) que permiten continuar operando.	**Menor a 8 Horas**	Cada 6 horas hábiles
Severidad 4 (Baja)	Consultas de uso de funcionalidades, dudas de configuración, sugerencias de mejora o desajustes estéticos menores.	**Menor a 24 Horas Hábiles**	Según avance de soporte

5. Exclusiones del SLA e Integraciones con Portales Estatales

Las garantías de disponibilidad y tiempos de respuesta del SLA no serán aplicables en los siguientes casos expresamente excluidos:

- **Caídas de Plataformas del Estado Peruano:** Jur.pe no controla ni se responsabiliza por la inoperatividad, saturación, bloqueos de IP, caídas del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE) del Poder Judicial, Consulta de Expedientes Judiciales (CEJ), portales de SUNARP, SUNAT, MINJUS o RENIEC. Cualquier interrupción provocada por fallos de dichas entidades queda fuera del cálculo del SLA.
- **Causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Cortes en redes dorsales de telecomunicaciones de proveedores de internet nacionales o internacionales, terremotos, desastres naturales o actos de autoridad estatal.
- **Acciones Imputables al Cliente:** Uso incorrecto de la plataforma, configuraciones erróneas por el personal del Cliente, contagio de malware en equipos locales o uso de navegadores obsoletos.

6. Infraestructura Cloud en Amazon Web Services (AWS)

La arquitectura del servicio SaaS de Jur.pe se apoya en los más altos estándares mundiales de resiliencia y seguridad provistos por **Amazon Web Services (AWS)**:

Jur.pe
Calle Batería Independencia 359
La Victoria
15034Lima
Lima
Perú
RUC: 20611947578

Región Primaria: AWS Sudamérica (São Paulo) - sa-east-1

Bases de datos transaccionales (PostgreSQL), instancias de cómputo del sistema, almacenamiento seguro de expedientes, minutas, actas y laudos arbitrales en Amazon S3, y copias de seguridad continuas y cifradas (backups) alojadas físicamente en la región sa-east-1 para brindar la menor latencia posible y soberanía de datos en Sudamérica.

Infraestructura Global de AWS: Borde y Red

Manejo global de distribución y defensa perimetral: CDN ultrarrápida con AWS CloudFront Edge Locations, resolución DNS Anycast con AWS Route 53, mitigación automatizada contra ataques DDoS volumétricos con AWS Shield, y filtrado de intrusiones con AWS WAF.

La infraestructura cuenta con certificaciones internacionales de seguridad y cumplimiento de primer nivel, incluyendo ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018, SOC 1, SOC 2, SOC 3 y PCI DSS Nivel 1.

7. Titularidad, Propiedad de los Datos y Licencia Operativa

Propiedad Exclusiva del Cliente: El Cliente conserva de manera absoluta e inalterable la titularidad, propiedad intelectual y derechos fiduciarios sobre todos los datos, expedientes, minutas, actas, resoluciones, anotaciones privadas y documentos cargados o procesados en la plataforma.

Licencia Operativa Limitada: El Cliente concede a Jur.pe únicamente una licencia técnica de uso temporal, revocable y no exclusiva, con el único fin de procesar, respaldar y visualizar los contenidos en la medida estrictamente requerida para prestar los servicios de la plataforma contratada. Jur.pe nunca venderá, compartirá ni usará la información del Cliente para entrenar modelos de Inteligencia Artificial públicos ni para publicidad comercial de terceros.

8. Reglas de Uso Aceptable y Seguridad

El Cliente se compromete a usar la plataforma dentro del marco de la ley y el respeto a la ética profesional:

- Queda prohibido ceder, sublicenciar o comercializar el acceso a terceros ajenos a la estructura del despacho, notaría, centro de conciliación o centro de arbitraje.
- Queda terminantemente prohibido realizar ingeniería inversa, pruebas de penetración o estrés sin autorización escrita previa de Jur.pe.
- Queda prohibido cargar documentos vinculados a actividades ilícitas o virus informáticos que comprometan la integridad de los servidores.

9. Suspensión, Terminación y Periodo de Gracia para Exportación

El contrato podrá terminarse por voluntad del Cliente en cualquier momento cancelando su suscripción desde el panel de facturación, o por Jur.pe ante incumplimiento grave de las obligaciones de uso o falta de pago reiterada tras el periodo de gracia.

Periodo de Gracia de 30 Días para Exportación de Datos

Producida la terminación o no renovación de la suscripción, Jur.pe mantendrá los datos del Cliente disponibles en modo de solo lectura por un periodo de gracia de **30 días calendario**, permitiéndole exportar sus expedientes, documentos, minutas y actas en formatos estándares (.csv, .json, .zip con archivos PDF). Vencido dicho plazo, se procederá al borrado seguro e irreversible de las instancias del Cliente.

10. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos se rigen exclusivamente por las leyes de la República del Perú.

Cualquier controversia derivada de la interpretación o ejecución de este contrato se resolverá preferentemente mediante trato directo y conciliación extrajudicial de conformidad con la Ley N° 26872. En su defecto, las partes se someten de manera expresa e irrevocable a la competencia territorial de los **Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de Lima, Perú** , renunciando a cualquier otro fuero.