**ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **DATOS DE LA MIPYME** | | | | | | | |
| **Mipyme** |  | **NIT** |  | **Dir/ Ciudad** |  | | |
| **Contacto** |  | | | **Email** |  | **Tel** |  |

|  |
| --- |
| 1. **ACEPTACIÓN PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL** |
| Yo, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ representante legal de la empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, manifiesto **CONFORMIDAD** con el Plan de Transformación Digital entregado por el CTDE donde estoy recibiendo acompañamiento; así mismo **ACEPTO** continuar con el proceso de intervención y realizar las acciones propuestas en la ruta habilitadora y la ruta de digitalización con el acompañamiento del asesor y así lograr la apropiación y aprovechamiento de la transformación digital. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO Y PROCESO DE ENTREGA** | | | |
| **Solución** | CONTODA | **Herramienta** | CONTODA |
| **Proceso Intervenido** | Gestión Inteligente | **Fecha del acuerdo** |  |
| **Proceso de Entrega:** A través del Programa CTDE, se le entregará una solución TIC, cuyo proceso de entrega se compone de los pasos que se describen a continuación:   * + Entrega de Usuario y Clave de acceso ☐   + Activación de la solución ☐   + Capacitación al empresario en la utilización básica de la solución ☐   + Entrega al empresario de información de las condiciones de uso de la solución ☐   **Nota.**  El beneficio que ofrecemos a las mipyme beneficiarias del CTDE es el siguiente: Acceso gratis a la solución CONTODA Software de Gestión Empresarial por cuatro (4) meses. Siempre y cuando permanezca como persona jurídica o natural debidamente matriculada o inscrita y renovada en la Cámara de Comercio de conformidad con las normas vigentes. Finalizando ese periodo de 4 meses, o incluso antes, la mipyme podrá decidir libremente si continúa con la solución o si cancela la suscripción a la plataforma, sin que esto genere algún perjuicio, para lo cual deberá enviar un correo electrónico a la [Soporte@contoda.com.co](mailto:Soporte@contoda.com.co)  A continuación las características a las que el usuario tendrá acceso:  - Software POS nube con hasta cinco (5) usuarios para un punto de venta.  - Facturación POS ilimitada.  - Gestión de inventarios, cartera, facturación POS, compras y pagos.  - Múltiples listas de precios.  - Generación de código de barras.  - Cotizaciones digitales con envío automático y facturación en 1 clic.  - Cierre de caja y arqueo.  - Instalación impresora POS.  - Capacitación virtual inicial.  - Parametrización inicial del sistema.  - Soporte técnico lunes a sábado (8 am a 6 pm).  Si el empresario decide continuar después de los cuatro (4) meses, el costo mensual de acceso a la solución es el siguiente:  Servicio Administración CONTODA Software de Gestión Empresarial  **Pago Mensual $50.000**  **Pago Anual $500.000**  El valor anterior incluye soporte técnico, almacenamiento y actualizaciones permanentes del sistema.  Así mismo, se ofrecerán los siguientes servicios de forma adicional para los casos en que el usuario lo requiera:  Facturación Electrónica (Aplica para 600 documentos al año)  **Pago Anual: $190.000**  Nómina Electrónica (Aplica para hasta 5 empleados)  **Pago Anual: $125.000**  Documento Soporte + Recepción de Facturas (Aplica para 120 documentos al año)  **Pago Anual: $125.000**  Cualquiera de éstos tres servicios incluye firma digital y si la mipyme necesita ampliar su capacidad de documentos o empleados, se ofrecerá el siguiente plan disponible.  Actualmente el acceso a la solución no tiene costo. Para nuevas funciones desarrolladas para la solución que requieran de pago, el empresario podrá tomar la decisión de pagar por ellas si es su deseo. | | | |

|  |
| --- |
| 1. **COMPROMISOS PARA LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL BENEFICIO** |
| **COMPROMISOS DEL CTDE:** |
| * Explicar al empresario los Términos y Condiciones de participación en el Programa CTDE. * Monitorear y validar las etapas que se cumplan el proceso de entrega de la solución. * Realizar un seguimiento posterior a la empresa, a través de la aplicación de encuestas de impacto. * Hacer el tratamiento de los datos de acuerdo con la política de datos. (Ver Nota) |
| **COMPROMISOS DE LA MIPYME:** |
| * Conocer y aceptar los Términos y condiciones de la entrega del beneficio. * Proveer los datos de contacto adecuados y disponer del tiempo necesario para la ejecución del proceso de entrega de la solución. * Realizar la aceptación del inicio de la licencia respondiendo la encuesta de satisfacción, en el plazo de **15 días calendario** a partir del primer contacto con el proveedor de soluciones TIC. * Hacer el uso y apropiación de la solución TIC asignada, dentro de las condiciones descritas. La entrega de este beneficio supone la correcta asignación de parte del CTDE y el buen uso y apropiación de la solución. En caso de observar alguna irregularidad que refleje una desviación frente a este supuesto, Innpulsa Colombia podrá evaluar el caso y realizar las denuncias necesarias. * Facilitar la información de línea base y de los indicadores de impacto establecidos con la periodicidad que sea definida junto con el Asesor Empresarial designado. * Certifica que sus recursos no provienen ni destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo. |
| **Nota:** Al diligenciar y firmar o enviar este formulario autoriza al Patrimonio Autónomo iNNpulsa Colombia, identificada con el NIT 830.054.060-5 domiciliada en Bogotá – Colombia en Calle 28 No. 13 A -15 Piso 37 y página web [www.innpulsacolombia.com](http://www.innpulsacolombia.com),  a sus aliados para operar los CTDE y a la Universidad de Antioquia con NIT 890.980.040-8 como firma interventora de los CTDE en cumplimiento del contrato 006-2020, para que como responsables del tratamiento de datos personales los recolecten, almacenen, usen y circulen para: a) invitar o enviar comunicaciones de los eventos, cursos, foros, seminarios, talleres y capacitaciones y divulgación de los servicios de los CTDE, b) enviar información sobre el Programa CTDE, c) contactarlo para  acordar citas presenciales o virtuales con el fin de tratar aspectos asociados a los CTDE, la transformación digital o el desarrollo empresarial;  d) cargar la información y los avances en el sistema de gestión de CTDE, e) enviar información y/o respuesta a las solicitudes presentadas por el empresario, f) invitar o enviar comunicaciones de los eventos, cursos, foros, seminarios, talleres y capacitaciones de Innpulsa Colombia y sus aliados para la operación de CTDE, g) permitir el  registro fotográfico y audiovisual durante eventos, con el fin generar y publicar noticias relacionadas, en los diferentes medios de comunicación, en nuestros portales y en redes sociales.  En todo caso, los responsables respetarán los derechos de autoría y propiedad intelectual de las piezas utilizadas en material promocional o publicitario, sin que esto suponga retribución y/o compensación económica alguna y h) Generar informes y estadísticas y i) dentro del marco del marco del convenio trasferir los datos para seguimiento y control a MinTIC. Estas finalidades se podrán realizar a través de medios físicos, digitales, electrónicos o telefónicos. Usted podrá consultar Política y Procedimientos de Protección de Datos Personales de iNNpulsa Colombia en [www.innpulsacolombia.com](http://www.innpulsacolombia.com/es/politicas) y las políticas específicas de cada uno de los aliados en la operación de los CTDE. Para resolver dudas e inquietudes relacionadas con el tratamiento de los datos, presentar sus solicitudes y/o ejercer sus derechos puede escribir a iNNpulsa Colombia [info@innpulsacolombia.com](mailto:info@innpulsacolombia.com), previo cumplimiento con lo descrito en el Artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015. Así mismo le informamos que sus derechos como titular de datos personales son: (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Adicionalmente, la política de tratamiento de datos personales de la Universidad de Antioquia (firma interventora) , puede consultarse en el sitio web oficial de la Institución, en el enlace: <http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/politicatratamiento-datos-personales> |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **INFORMACIÓN DE LÍNEA BASE EMPRESARIAL** | | |
| Con fines netamente de análisis estadístico global, como parte de los estudios de resultado asociados al Programa CTDE, específicamente asociados a la medición del impacto producto de la apropiación de las soluciones TIC ofrecidas en el Programa, le agradecemos nos facilite los siguientes datos de la empresa.   * En pesos colombianos. * Si actualmente en la empresa no se lleva a cabo dicha actividad o no aplica, escriba 0. * Diligencie con el período del año inmediatamente anterior. * Seleccione tres indicadores que posiblemente mejoren con esta implementación.   AÑO DE REPORTE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Aspecto** | **Valor** | **Indicador que posiblemente mejoran** | | Total de ventas: | $ |  | | Valor de exportaciones: | $ |  | | Número de clientes (número): |  |  | | Tiempo de entrega al cliente (horas): |  |  | | Valor de los activos: |  |  | | Número promedio de pedidos mensuales (número): | $ |  | | Tiempo promedio de cobro (días): |  |  | | Tiempo promedio de producción o prestación del servicio (horas): |  |  | | Porcentaje costos de materias primas sobre costos totales (%): |  |  | | Porcentaje costos de servicios, electricidad, agua, otros (%): |  |  | | Número de empleados (número de personas equivalentes año completo): |  |  | | Porcentaje costos de mano de obra sobre costos totales (%): |  |  | | | |
| 1. **ACUERDO DE SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN** | | |
| La empresa ha tomado su decisión de implementación de manera voluntaria, conociendo los términos del servicio con el proveedor, quedando MINCIT e INNPULSA COLOMBIA, colaboradores, empleados y representantes, exonerados de cualquier clase de responsabilidad que se pudiera derivar por las acciones relacionadas con la implementación.  MINCIT e INNPULSA COLOMBIA, empleará todos los esfuerzos y medios razonables para facilitar información actualizada y veraz al respecto, no obstante, no asumen ninguna garantía en relación con la ausencia de errores, o de posibles inexactitudes y/u omisiones en el acuerdo de servicio establecido.  El proveedor es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas contra MINCIT y/o INNPULSA COLOMBIA, basada en la utilización del software. En su caso, el proveedor asumirá cuantos gastos, costos e indemnizaciones que sean imputadas a MINCIT e INNPULSA COLOMBIA, con motivo de tales reclamaciones o acciones judicial o extrajudicial.  El representante legal, con la firma o envío de este formulario, certifica que entiende y acepta los términos y condiciones que hacen parte de la entrega del beneficio dentro del Programa CTDE: | | |
| **Rol** | **Nombre** | **Firma** |
| **Asesor Asignado CTDE** |  |  |
| **Representante Legal de la Mipyme** |  |  |

**ANEXO 01 DEL ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN SOLUCIONES TIC PROVISTAS POR AINIX S.A.S. EN EL MARCO DEL PROGRAMA “CENTROS DE APROPIACIÓN TECNOLÓGICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL – CTDE”**

1. Descripción técnica de las soluciones TIC.

La Entidad (en adelante el PROVEEDOR Y ADMINISTRADOR de la solución TIC) concederá a la Mipyme beneficiaria del CTDE; que puede tener los roles de vendedor y comprador; (en adelante el USUARIO) el uso de la plataforma denominada CONTODA basada en una aplicación web propiedad del PROVEEDOR, que permite a las empresas controlar los procesos administrativos como lo son facturar, compras y gastos, inventarios, cartera, cuentas por pagar, entre otros, incorporando esta plataforma digital en sus procesos de compra y/o abastecimiento. El USUARIO será el responsable del ingreso de la información necesaria para el adecuado funcionamiento del portal.

**Definiciones:**

* Proveedor: Es la entidad encargada de ofrecer el servicio de la plataforma CONTODA, en este caso es la Entidad.
* Usuario: Es la persona jurídica o persona natural (comerciante), que esté en capacidad de proveer productos y servicios.
* Administrador de la plataforma: Es el encargado de gestionar y administrar operativa y funcionalmente la Plataforma, asegurando su funcionamiento, realizando la validación de registro y seguimiento de proveedores, en este caso el administrador es la: ENTIDAD.
* Cliente: Toda persona natural o jurídica que ingresa a la plataforma con la finalidad de buscar productos y/o servicios, establecer contacto con los proveedores de los mismos y/o activar canales de compra sin intermediación económica o comercial de la plataforma ni de la ENTIDAD.

El USUARIO se compromete, para la prestación óptima del servicio, a contar u obtener en su red y equipos con las características técnicas requeridas que le informe el PROVEEDOR. El USUARIO reconoce que los programas de apoyo, así como las demás especificaciones técnicas requeridas para el funcionamiento de CONTODA son cambiantes, razón por la cual se compromete a actualizar los programas necesarios conforme se lo solicite el PROVEEDOR. El servicio de CONTODA será prestado permanentemente vía Internet, y en consecuencia, no requiere de instalaciones en equipos situados en el domicilio y/o sedes del USUARIO, el cual entiende y acepta que siempre deberá tener conexión a internet para gozar del 100% de la plataforma. No obstante, para un aprovechamiento ideal del software, el USUARIO también debe contar con un equipo de cómputo.

El servicio de CONTODA, como software de gestión empresarial incluye:

* Creación de documentos de facturación, tales como factura, nota crédito, ingresos extra, egresos.
* Creación y administración de clientes.
* Creación de bodega de inventarios.
* Informes detallados de ventas, cierre de caja e inventarios.

SERVICIOS ADICIONALES: el USUARIO podrá agregar servicios adicionales a la herramienta CONTODA, que no se encuentran contemplados en las condiciones generales, pero que considere pertinentes para mejorar el desarrollo de CONTODA; en caso tal, se entenderá como una adición realizado según requerimiento por parte del USUARIO, y en consecuencia tendrá un costo adicional debidamente cotizado y cobrado por el PROVEEDOR. Dichas adiciones podrán hacerse por cualquier canal ofrecido por el PROVEEDOR. Entre los servicios adicionales que podrán solicitarse por parte del USUARIO al PROVEEDOR, se encuentran los siguientes:

Facturación Electrónica (Aplica para 600 documentos al año)

**Pago Anual: $190.000**

Nómina Electrónica (Aplica para hasta 5 empleados)

**Pago Anual: $125.000**

Documento Soporte + Recepción de Facturas (Aplica para 120 documentos al año)

**Pago Anual: $125.000**

Al finalizar el período cubierto dentro del Programa, si la mipyme desea continuar con el servicio, los precios serán sostenidos durante 1 año siguiente, de acuerdo con las funcionalidades y características.

1. Términos y condiciones de implementación soluciones TIC en el marco del programa CTDE.

La mipyme beneficiaria del CTDE de la Entidad tendrá acceso gratis a la solución CONTODA por cuatro (4) meses. Siempre y cuando permanezca como persona jurídica o natural debidamente matriculada o inscrita y renovada en la ENTIDAD de conformidad con las normas vigentes. Finalizando ese periodo de cuatro (4) meses, o incluso antes, la mipyme podrá decidir libremente si continúa con la solución o si cancela la suscripción a la plataforma, sin que esto genere algún perjuicio, para lo cual deberá enviar un correo electrónico a la dirección [soporte@contoda.com.co](mailto:soporte@contoda.com.co)

Son derechos del USUARIO:

1. EL PROVEEDOR le concede al CLIENTE, el derecho mundial, no transferible y no exclusivo de utilizar el Servicio, únicamente para su propio uso empresarial interno sujeto a las condiciones de este Contrato. Todos los derechos no concedidos expresamente quedan reservados a EL PROVEEDOR y sus licenciantes. Puede utilizar el Servicio sólo con fines empresariales internos de forma gratuita por cuatro 4) meses.

2. Cancelar la suscripción a la plataforma en cualquier momento, sin que esto genere algún perjuicio, para lo cual deberá enviar un correo electrónico a la dirección: [soporte@contoda.com.co](mailto:soporte@contoda.com.co) y El ADMINISTRADOR eliminará la información de la empresa y sus productos de la plataforma.

3. Acogerse a las políticas de datos personales estipuladas por la ENTIDAD para el tratamiento de sus datos.

Son deberes de la ENTIDAD:

1. El PROVEEDOR y sus licenciantes se comprometen a prestar el servicio, dentro de las condiciones normales de operatividad del sistema y garantizan que el servicio tendrá la normalidad adecuada a las condiciones habituales del mercado. Debe entenderse por ello que la fiabilidad, idoneidad, calidad, adaptabilidad, veracidad, disponibilidad, o precisión del servicio o su contenido no pueden ser garantizadas en su totalidad. De igual manera no puede garantizarse la total seguridad, oportunidad, continuidad y funcionalidad del servicio cuando surjan fallas, imprevistos o circunstancias que afecten el debido funcionamiento, no atribuibles por culpa grave al PROVEEDOR. La responsabilidad y garantía del servicio ofrecido por el PROVEEDOR, estará ceñido a las condiciones aquí pactadas, así como a la regulación legal y reglamentaria que para este tipo de productos electrónicos establece la normatividad colombiana. El PROVEEDOR y sus licenciantes declaran y garantizan la fiabilidad, idoneidad, calidad y disponibilidad, El proveedor y sus licenciantes no declaran ni garantizan el uso del servicio sea seguro, oportuno, ininterrumpido o que funcione sin errores o en combinación con otro hardware, software, sistema o datos.

2. EL PROVEEDOR deberá mantener el debido secreto profesional respecto de los datos personales a los que tiene acceso y a exigir el mismo nivel de compromiso por escrito a cualquier persona que dentro de su organización participe en cualquier fase del tratamiento de los datos personales de El CLIENTE, tanto durante su relación profesional con El CLIENTE, como una vez finalizada la misma por cualquier causa. Estas obligaciones subsistirán hasta después de la finalización del presente contrato.

3. En caso de que el cliente opte por no continuar con el servicio después del periodo gratuito, el PROVEEDOR se compromete a devolver en un plazo no máximo a 45 días hábiles, toda la información recibida (incluyendo la Información Confidencial, facturas electrónicas y/o cualquier otra clase de información del CLIENTE).

Prohibiciones: El CLIENTE no podrá:

1. Conceder la licencia, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir o explotar comercialmente de cualquier otra manera o poner a disposición de terceros el Servicio o el Contenido.
2. Modificar o realizar trabajos derivados basados en el Servicio o Contenido.
3. Crear "vínculos" de Internet al Servicio o "enmascarar" o "duplicar" el Contenido de cualquier otro servidor o dispositivo inalámbrico o basado en Internet.
4. Realizar ingeniería inversa o acceder al Servicio para:

Crear un producto o servicio competitivo.

Crear un producto utilizando ideas, características, funciones o gráficos similares a los del Servicio.

Copiar ideas, características, funciones o gráficos del Servicio. Las Licencias de usuario no se pueden compartir o utilizar por más de un único Usuario, pero se pueden reasignar en un momento dado a nuevos Usuarios que sustituyan a Usuarios anteriores que hayan finalizado su trabajo o cambiado el estado o la función laboral y no vayan a seguir utilizando el Servicio.

1. Enviar correo basura o mensajes duplicados o no deseados que infrinjan las leyes aplicables.
2. Enviar o almacenar material ilícito, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal o agravioso, incluido material perjudicial para los niños o que infrinja los derechos de privacidad de terceros.
3. Enviar o almacenar material que contenga software con virus, gusanos, troyanos o códigos, archivos, secuencias de comandos, agentes o programas informáticos dañinos.
4. Interferir o afectar a la integridad o rendimiento del Servicio o a los datos que contiene.
5. Intentar obtener acceso no autorizado al Servicio o los sistemas o redes relacionados.
6. Condiciones de soporte de la solución.

La capacitación para el uso de la plataforma será responsabilidad del PROVEEDOR, cuyo objetivo es el aprovechamiento, por parte del USUARIO de CONTODA mediante su adecuado y productivo uso, la cual se brindará a la persona que la mipyme designe como administrador y a las demás personas que éste considere pertinentes.

El USUARIO obtendrá un soporte especializado por parte del PROVEEDOR para la atención de la siguiente manera:

Correo Electrónico: soporte@contoda.com.co

WhatsApp: 318 479 9210

Teléfono: 318 479 9210

Nivel de Emergencia Crítico: Solución Contenedora 8 Horas - Solución Definitiva 5 días Hábiles

Nivel de Emergencia Medio: Solución Contenedora: 24 Horas - Solución Definitiva 10 días Hábiles.

Nivel de Emergencia Bajo: Solución Contenedora: 24 Horas - Solución Definitiva 15 días Hábiles

1. Garantías de mantenimiento y actualización de la solución TIC.

La garantía del servicio de uso de la plataforma incluye el siguiente aspecto: Actualizaciones programadas con afectación del servicio en horario de 12:00 AM a 7:00 AM

El PROVEEDOR se encuentra facultado, sin necesidad de autorización por parte de la mipyme usuario, para realizar las modificaciones o ajustes de las aplicaciones que hacen parte del sistema CONTODA, toda vez que ésta es de propiedad del PROVEEDOR, aunque éste último reconoce que la información es de propiedad del USUARIO.

1. Capacidad de integración con otras soluciones.

CONTODA permite implementar soluciones futuras de integración con otras plataformas a través de API de integración (Webservice) o de archivo plano para el intercambio seguro de información entre aplicaciones. Estas soluciones se contratarán a la medida dependiendo de los requerimientos funcionales que se requieran en dichas integraciones.