

## ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

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

2. ACEPTACIÓN PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
<p>Yo, _____ representante legal de la empresa _____, manifiesto <b>CONFORMIDAD</b> con el Plan de Transformación Digital entregado por el Zasca Tecnología del CTDEXX-XXXX donde estoy recibiendo acompañamiento; así mismo <b>ACEPTO</b> 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.</p>

3. DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO Y PROCESO DE ENTREGA			
<b>Solución</b>	<b>&lt;Nombre de la Solución&gt;</b>	<b>Herramienta</b>	<b>&lt;Nombre de la Herramienta&gt;</b>
<b>Proceso intervenido</b>	<b>&lt;Proceso&gt;</b>	<b>Fecha del acuerdo</b>	
<p><b>Proceso de Entrega:</b> A través del Programa Zasca Tecnología, se le entregará una solución TIC, cuyo proceso de entrega se compone de los pasos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrega de Usuario y Clave de acceso <input type="checkbox"/></li> <li>● Activación de la solución <input type="checkbox"/></li> <li>● Capacitación al empresario en la utilización básica de la solución <input type="checkbox"/></li> <li>● Entrega al empresario de información de las condiciones de uso de la solución <input type="checkbox"/></li> </ul> <p><b>Nota.</b></p> <p><i>La mipyme beneficiaria de Zasca Tecnología CTDEXX-XXXX de &lt;Nombre de la Entidad&gt; tendrá acceso gratis a la solución &lt;Nombre de la Solución&gt; por &lt;Número&gt; 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 &lt;Número&gt; 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 &lt;Correo Electrónico&gt;.</i></p>			

El beneficio para las mipyme beneficiarias de Zasca Tecnología **CTDEXX-XXXX** es el siguiente:

1. Acceso gratuito a la plataforma <Nombre de Solución> una solución en la nube.
2. Funciona como una página web para quienes no la tienen en la actualidad.
3. En la plataforma se puede crear un catálogo virtual de productos y/o servicios.
4. Se amplían las estrategias de comunicación y difusión de los productos y/o servicios.
5. El portal ofrece una organización y búsqueda de productos y/o servicios de forma fácil de acuerdo a intereses o categorías.
6. En los próximos meses se habilitará el carrito de compras, para que los empresarios puedan realizar sus ventas a través de la misma plataforma.

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.

#### 4. COMPROMISOS PARA LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL BENEFICIO

##### COMPROMISOS DEL CTDE:

- Explicar al empresario los Términos y Condiciones de participación en el Programa.
- 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 Centro 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.innpulsa.com](http://www.innpulsa.com), a sus aliados para operar la metodología de los CTDE en el marco de Zasca Tecnología y a la Universidad de Antioquia con NIT 890.980.040-8 como firma interventora de los CTDE en el marco de Zasca Tecnología 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 sobre la metodología CTDE en el marco del Programa Zasca Tecnología, b) enviar información sobre la metodología CTDE en el marco del Programa Zasca Tecnología, c) contactarlo para acordar citas presenciales o virtuales con el fin de tratar aspectos asociados sobre la metodología CTDE en el marco del Programa Zasca Tecnología, la transformación digital o el desarrollo empresarial; d) cargar la información y los avances en el sistema de gestión del programa 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 sobre la metodología CTDE en el marco del Programa Zasca Tecnología, 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 convenio transferir 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.innpulsa.com](http://www.innpulsa.com) y las políticas específicas de cada uno de los aliados en la operación de la metodología CTDE en el marco del Programa Zasca Tecnología. 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@innpulsa.com](mailto:info@innpulsa.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>

## 5. INFORMACIÓN DE LÍNEA BASE EMPRESARIAL

Con fines netamente de análisis estadístico global, como parte de los estudios de resultado asociados al Programa, 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 (%):		

#### 6. 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:

Rol	Nombre	Firma
Asesor Asignado Zasca Tecnología <b>CTDEXX-XXXX</b>		

<b>Representante Legal de la Mipyme</b>		
---	--	--

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

### 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 <Nombre del marketplace> basada en un marketplace de aplicación propiedad del PROVEEDOR, para que las empresas se hagan más visibles en el mercado, con el objetivo de ofrecer sus productos y/o servicios e incrementar sus ventas, 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. EL CLIENTE actuará por cuenta propia y riesgo propio en la búsqueda de productos y/o servicios.

#### **Definiciones:**

- Proveedor: Es la entidad encargada de ofrecer el servicio de la plataforma <Nombre del marketplace>, 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.

Las características técnicas requeridas para el uso óptimo de la plataforma serán oportunamente informadas al USUARIO por parte del PROVEEDOR. 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 <Nombre del marketplace> son cambiantes, razón por la cual se compromete a actualizar los programas necesarios conforme se lo solicite el PROVEEDOR. El servicio de <<Nombre del marketplace>>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.

El Marketplace tiene acceso a las siguientes funcionalidades: contar con un link personalizado; que se convierte en un micrositio web; para que los empresarios lo puedan compartir con sus clientes y prospectos, creación de un catálogo virtual de productos y/o servicios, implementación un nuevo canal comercial, ampliación de las estrategias de comunicación y promoción de sus productos y servicios, además, el portal ofrece una organización y búsqueda de productos y/o servicios de forma fácil y adecuada de acuerdo a intereses o categorías.

**CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:** La plataforma en este momento el único límite que tiene es la cantidad de imágenes que se pueden publicar por producto y/o servicio. Cada USUARIO puede subir hasta 4 fotografías por producto. Y cada USUARIO puede publicar todos sus productos o la cantidad de productos que tenga a disposición.

**SERVICIOS ADICIONALES:** el USUARIO podrá agregar servicios adicionales a la herramienta <<Nombre del marketplace>>, que no se encuentran contemplados en las condiciones generales, pero que considere pertinentes para mejorar el desarrollo de <<Nombre del marketplace>>; 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 en línea a través de la página y medios virtuales que ofrece el PROVEEDOR. Entre los servicios adicionales que podrán solicitarse por parte del USUARIO al PROVEEDOR, se encontraran disponibles para el último trimestre de este año: la pasarela de pagos

## 2. Términos y condiciones de implementación soluciones TIC en el marco del programa.

La mipyme beneficiaria del CTDE de la Entidad tendrá acceso gratis a la solución <Nombre del marketplace> por doce (12) 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 12 (doce) 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 [aunclic@ccm.org.co](mailto:aunclic@ccm.org.co)

El beneficio para las mipyme beneficiarias del CTDE es el siguiente:

- 1- Acceso gratuito a la plataforma <nombre del marketplace>.
- 2- Funciona como una página web para quienes no la tienen en la actualidad.
- 3- En la plataforma se puede crear un catálogo virtual de productos y/o servicios.
- 4- Se amplían las estrategias de comunicación y difusión de los productos y/o servicios.
- 5- El portal ofrece una organización y búsqueda de productos y/o servicios de forma fácil y adecuada de acuerdo a intereses o categorías.

Actualmente el acceso a la solución no tiene costo.

#### Son derechos del USUARIO:

1. Publicar la oferta de sus productos o servicios en la plataforma, y ser visibles de acuerdo a las categorías seleccionadas.
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: [aunclic@ccm.org.co](mailto:aunclic@ccm.org.co) y El ADMINISTRADOR eliminará la información de la empresa y sus productos de la plataforma.
3. Publicar todos sus productos en la plataforma <Nombre del marketplace> y máximo 4 fotografías de cada uno de ellos, según las especificaciones establecidas en la guía para fotos.

#### Son deberes del USUARIO:

1. Garantizar la disponibilidad de inventario suficiente de los productos que ofrece en las promociones y ofertas.
2. Mantener al día su información comercial y de su catálogo de productos, teniendo un inventario mínimo disponible de los ofrecidos para su entrega en los tiempos establecidos en la promesa de venta.
3. Actuar con ética y probidad, cumpliendo con los compromisos adquiridos con los clientes.
4. Publicar fotografías de sus productos y/o servicios con alta calidad y resolución. Si éstas no cumplen con los estándares podrán ser rechazadas por el ADMINISTRADOR de la plataforma.
5. Garantizar la propiedad intelectual de las fotografías de los productos y/o servicios, y que con su publicación no violan derechos de terceros. Y serán los únicos responsables por cualquier infracción.
6. Asegurar que el catálogo de productos y las fotografías cumplan con la realidad de los productos ofrecidos.
7. Acogerse a las políticas de datos personales estipuladas por la ENTIDAD para el tratamiento de sus datos

#### Disposiciones de la Entidad:

1. <Nombre del marketplace> es una marca propiedad de la ENTIDAD.
2. La ENTIDAD podrá en cualquier momento y de manera autónoma, modificar las condiciones y términos de uso de la plataforma, y serán publicados en esta misma, siendo la última versión la que esté publicada.
3. La ENTIDAD no hace parte de la operación ni de las transacciones efectuadas entre el USUARIO o la Mipyme beneficiaria y el cliente, dado que únicamente

---

pone a disposición del proveedor la plataforma para el ofrecimiento y comercialización de sus productos y/o servicios.

4. La ENTIDAD no es propietario de los productos y/o servicios ofrecidos dentro de la plataforma.
5. La plataforma <Nombre del marketplace> puede eventualmente presentar dificultades técnicas, en tal caso se procurará restablecer el servicio con la mayor celeridad posible.
6. La ENTIDAD tiene el derecho de desactivar a los USUARIOS vinculados que no cumplan con los requisitos establecidos para pertenecer a la plataforma.
7. La ENTIDAD no se hace responsable por los retrasos o problemas que surjan del pedido ni de los productos y/o servicios vendidos por tiendas vinculadas.

Disposiciones para los clientes: <Nombre del marketplace> como un servicio ofrecido por la ENTIDAD:

1. No hace parte de la operación ni de las transacciones efectuadas entre el proveedor y el cliente, dado que únicamente pone a disposición del proveedor la plataforma para el ofrecimiento y comercialización de sus productos y/o servicios.
2. No tiene ninguna responsabilidad frente al cliente por los productos y/o servicios publicados y/o adquiridos bajo la modalidad Marketplace.
3. No se hace responsable por los retrasos o problemas que surjan del pedido ni de los productos y/o servicios vendidos por tiendas vinculadas.
4. No asume ninguna responsabilidad por las garantías de los productos las cuales son otorgadas por los proveedores de las tiendas aliadas, por tanto, el cliente deberá contactar directamente a la empresa para hacer efectiva la garantía.

Prohibiciones:

Se prohíbe a los proveedores, clientes, administradores y usuarios, subir o compartir imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales o material pornográfico con menores de edad (Ley 679 de 2001)

El uso de <Nombre del marketplace> es de forma gratuita, los usuarios o beneficiarios finales en el convenio del CTDE no pagarán suscripción; no aplica licencia.

### 3. 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 <Nombre del marketplace> mediante su adecuado y productivo uso, la cual se brindará a la persona que el USUARIO 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, el registro y PQR vía e-mail, telefónicamente, y por chat mediante una línea de whatsapp que se tiene destinada únicamente para tal propósito. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 6 pm. Así mismo, el desarrollador de la página <Nombre del marketplace> es la empresa <Nombre de la empresa>, quienes brindan un soporte a la plataforma 24/7.

#### 4. Garantías de mantenimiento y actualización de la solución TIC.

La garantía del servicio de uso de la plataforma incluye el siguiente aspecto:

La plataforma <Nombre del marketplace> cuenta actualmente con (3) meses de garantía desde el 19 de junio de 2020. En estos momentos estamos en proceso de contratación de la segunda fase que será transaccional y que dura 8 semanas de implementación; una vez se realice se contará con (3) meses de garantía adicionales. Por tal motivo este año no es necesario realizar contrato de soporte, ya que los ajustes se tienen contemplados durante el periodo de garantía. Para el año 2021 se contará con un contrato de soporte de mantenimiento y actualización con una prórroga anual del mismo. También se tienen contempladas nuevas fases de mejora en contratos futuros.

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

#### 5. Capacidad de integración con otras soluciones.

<Nombre del marketplace> permite implementar soluciones futuras de integración con otras plataformas a través de API de integración (Webservice) 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.