**ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **DATOS DE LA MIPYME** | | | | | | | | | |
| **MiPyme:** |  | **NIT:** |  | **Dir/ Ciudad:** |  | | | | |
| **Contacto:** |  | | | **Email:** |  | | | **Tel:** |  |
| 1. **DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO Y PROCESO DE ENTREGA** | | | | | | | | | |
| **Paquete asignado:**  **(Marque X)** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ERP I** □ | **ERP II** □ | **ERP III** □ | | **CRM I** □ | **CRM II** □ | **CRM III** □ | | | | **Fecha de acuerdo:** | | |  | | |
| **Proceso de Entrega:** A través del Programa CTDE, se le entregará el paquete de solución TIC asignado, cuyo proceso de entrega se compone de dos pasos, que se describen a continuación: | | | | | | | | | |
| 1. **Etapa de implementación:** El objetivo de esta etapa es proveer las condiciones para que el empresario inicie el uso de la solución.    1. **Paso 1**: Una vez el CTDE ha registrado la presente carta al proveedor de las soluciones TIC, dentro de las 24 horas siguientes, la MiPyme recibe al email de contacto, el usuario y clave y link de acceso a su solución (según paquete), desde la cuenta de email [nube.innpulsa@alegra.com](mailto:nube.innpulsa@alegra.com)    2. **Paso 2**: La MiPyme hace un recorrido para el uso de la herramienta, acompañado por el proveedor a través de cada una de las funcionalidades del paquete correspondiente. Este recorrido es programado en una fecha y hora acordada previamente vía contacto telefónico, entre el proveedor de soluciones TIC y el empresario. El empresario puede solicitar los refuerzos que considere necesarios dentro del tiempo máximo de la etapa e inclusive avanzar en su propia utilización de la solución de manera independiente al acompañamiento, si así lo prefiere.    3. **Paso 3**: Una vez se ha cumplido el recorrido de todas las funcionalidades del paquete correspondiente, la MiPyme recibe el email de finalización, que contiene un link para aceptar el inicio de licenciamiento. En caso de que el Programa no reciba esta aceptación dentro de los siguientes **15 días calendario** después del primer contacto (Paso 1), la MiPyme quedará en riesgo de perder el beneficio. Una vez aceptado el licenciamiento se solicita responder una pregunta sobre la satisfacción en el proceso. | | | | | | | | | |
| 1. **Etapa de licenciamiento y uso de la solución:** Durante esta etapa la MiPyme goza del beneficio de servicio de uso de la solución, incluyendo el soporte completo para su aprovechamiento de parte del proveedor de soluciones TIC.   *Nota 1: La fecha de inicio de licenciamiento, inicia el mismo día de aceptación de inicio de licencia vía email (paso 3 de la etapa de implementación). La duración del licenciamiento depende del paquete asignado.*  *Nota 2: Dentro de esta etapa, el CTDE continuará realizando el seguimiento a la ejecución del plan de transformación definido, incluyendo el contacto en unos meses al empresario para el diligenciamiento de encuestas de impacto, con fines estadísticos del Programa CTDE.* | | | | | | | | | |
| 1. **COMPROMISOS PARA LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL BENEFICIO** | | | | | | | | | |
| **COMPROMISOS DEL CTDE:** | | | | | | | | | |
| * Explicar a la MiPyme los Términos y Condiciones de participación en el Programa CTDE. * Notificar al proveedor de soluciones TIC el acuerdo para la entrega de la Solución TIC, con el diligenciamiento de la presente Carta de acuerdo del servicio. * Monitorear y validar las etapas de 1) Implementación y 2) Licenciamiento y uso de la Solución TIC para realizar seguimiento sobre la calidad de los servicios. * Realizar un seguimiento posterior sobre el impacto de la solución en la MiPyme, a través de la aplicación de encuestas de impacto. * Hacer el tratamiento de los datos de acuerdo con la política de datos.[[1]](#footnote-1) | | | | | | | | | |
| **COMPROMISOS DE LA MIPYME:** | | | | | | | | | |
| * Conocer y aceptar los Términos y condiciones de la entrega del beneficio (Ver Anexo 1) * Suministrar los datos de la línea base de impacto (Ver Anexo 2) * Proveer los datos de contacto adecuados y disponer del tiempo necesario para la ejecución del proceso de entrega del beneficio descrito en el numeral 2 del presente documento. * Realizar la aceptación del inicio de la licencia y responder la encuesta de satisfacción, a través de contacto vía email, 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 en los Términos y Condiciones. La entrega de este beneficio supone la correcta asignación de parte del CTDE y el buen uso y apropiación de la solución entregada por parte de la mipyme. En caso de observar alguna irregularidad que refleje una desviación frente a este supuesto, Innpulsa Colombia podrá evaluar el caso y retirar el beneficio. * Facilitar la información 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. | | | | | | | | | |
| 1. **ACUERDO DE SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN** | | | | | | | | | |
| El representante legal, con la firma de este documento, certifica que entiende y acepta los términos y condiciones que hacen parte de la entrega del beneficio dentro del Programa CTDE, incluyendo el Anexo 1 - *TÉRMINOS Y CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN SOLUCIONES TIC PROVISTAS POR SOLUCIONES ALEGRA EN EL MARCO DEL PROGRAMA* y el Anexo 2 - *REGISTRO DE LÍNEA BASE EMPRESARIAL.*  En constancia, firman: | | | | | | | | | |
| **Rol** | | **Nombre** | | | | **Firma** | | | |
| **Asesor Asignado CTDE** | |  | | | |  | | | |
| **Director CTDE** | |  | | | |  | | | |
| **Representante Legal** | |  | | | |  | | | |

**ANEXO 1 DE LA CARTA DE ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN SOLUCIONES TIC PROVISTAS POR SOLUCIONES ALEGRA EN EL MARCO DEL PROGRAMA “CENTROS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EMPRESARIAL – CTDE”**

**Términos y condiciones de uso de la solución TIC**

Al crear una cuenta en Alegra aceptas los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos detallados en el siguiente enlace <https://www.alegra.com/terminos-y-condiciones>

Al crear una cuenta en Nominapp aceptas los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos detallados en el siguiente enlace <https://nominapp.com/legal>

Al crear una cuenta en DataCRM aceptas los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos detallados en el siguiente enlace <https://www.datacrm.com/terminos/>

**Términos y condiciones de programa soluciones TIC de la Nube**

A continuación, se detallan los planes del programa Soluciones TIC ERP y CRM los cuales funcionan bajo el modelo SaaS en inglés: Software as a Service, que quiere decir que es una aplicación en internet y se presta como servicio en su plataforma web. Por lo tanto, las MiPyme no tendrían una aplicación descargada en sus computadores personales, sino que podrán utilizar las soluciones en cualquier lugar, para lo cual solo necesitarán un dispositivo con acceso a internet, como un computador personal, una tablet e incluso desde el mismo celular.

Las MiPyme, al hacer parte del proyecto, reciben una licencia no-exclusiva, mundial y temporal e intransferible para usar el sistema ERP y/o CRM. En ningún momento adquiere propiedad sobre la plataforma. Sin embargo, los datos ingresados a esta plataforma son y siempre serán de la MiPyme por lo que si en algún momento suspende su licencia podrá consultar su información para el caso del ERP o recibirla en un archivo plano para el caso del CRM. En todo caso, se tienen contemplados mecanismos para que las empresas exporten la información para que puedan cambiar de proveedor de sistema en el caso dado.

**1. Planes Soluciones TIC contratadas por Innpulsa Colombia**

A continuación, se detallan los 6 planes ofrecidos de la solución bajo la convocatoria de Innpulsa Colombia denominada Nube-2018, las características y precios en caso de renovación de licencia, estos serán sostenidos durante los 3 años siguientes, las funcionalidades, sus limitantes y tiempo de cubrimiento del programa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan** | **Precio** | **Funcionalidades** | **Limitantes** | **Cubierto por programa CTDE** |
| **ERP I** | $384,000 | Facturas de Venta, Facturas de compra, Bancos, Ingresos, Gastos, POS, Reportes, Notas débito, Notas crédito, Contactos. | 50 facturas tradicionales o electrónicas (Mensualmente). 1 Usuario | **12 meses** |
| **ERP II** | $420,000 | Facturas de Venta, Facturas de compra, Bancos, Ingresos, Gastos, POS, Reportes, Notas débito, Notas crédito, Contactos, Inventarios, Alegra tienda | 150 facturas tradicionales o electrónicas (Mensualmente). Hasta 2 usuarios | **12 meses** |
| **ERP III** | $470,400 | Facturas de Venta, Facturas de compra, Bancos, Ingresos, Gastos, POS, Reportes, Notas débito, Notas crédito, Contactos, Inventarios, liquidación nómina, talento humano | 150 facturas tradicionales o electrónicas (Mensualmente) y hasta 20 empleados. Hasta 2 usuarios | **18 meses** |
| **CRM I** | $384,000 | Gestión de cuentas, Gestión de contactos, Gestión de Oportunidades | Hasta 2 usuarios | **12 meses** |
| **CRM II** | $420,000 | Gestión de cuentas, Gestión de contactos, Gestión de Oportunidades, Automatización de cotizaciones, Comunicaciones con el mercado | Hasta 2 usuarios | **12 meses** |
| **CRM III** | $470,400 | Gestión de cuentas, Gestión de contactos, Gestión de Oportunidades, Automatización de cotizaciones, Comunicaciones con el mercado, Forecast de ventas, Integración campañas web y redes sociales | Hasta 2 usuarios | **12 meses** |

Las facturas tradicionales para POS (las de tirilla) serán ilimitadas únicamente durante el cubrimiento del programa Nube 2018. Durante los 12 meses de licenciamiento para los paquetes ERP I y ERP II y durante los 18 meses de licenciamiento para el paquete ERP III. En caso de que la mipyme desee renovar la licencia se sostendrá el precio del paquete con todas las características, excepto la facturación ilimitada para POS que volverá a tener el límite inicialmente acordado, es decir, 50 en ERP I, 150 en ERP II, y 150 en ERP III.

**2. Paquetes Adicionales**

Se ha puesto a disposición un servicio a través del cual en cualquier momento la MiPyme podrá adquirir servicios adicionales a los paquetes que hacen parte de la contratación con Innpulsa Colombia, a medida que los vaya necesitando a través del canal de Soporte de Alegra. Los paquetes adicionales se detallan a continuación. Los precios son mensuales y NO son acumulables en caso de no utilizarlos en su totalidad.

**Paquetes Adicionales ERP**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Funcionalidad** | **Cantidad** | **Costo adicional / Mensual** |
| Exógena | 7 reportes | $10.000 |
| Usuario | 1 | $10,000 |
| Multimoneda | ilimitadas | $10.000 |
| Tienda | 1 | $10.000 |
| Bodegas | 1 | $10,000 |
| Facturas | 100 | $20,000 |
| 500 | $50,000 |
| 1000 | $70.000 |
| 3000 | $150.000 |
| 5.000 | $250.000 |

**\*Para utilizar facturas electrónicas debe tener ese mismo número de facturas tradicionales.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Funcionalidad** | **Cantidad** | **Costo adicional /mensual** |
| Nómina | 21 a 40  empleados | $50.000 |
| 41 a 80  empleados | $120.000 |
| Más de 80 empleados | $120.000 Precio base primeros 80 empleados + $1.200 por  empleado extra |

**CRM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Funcionalidad** | **Cantidad** | **Costo adicional**  **/mensual** |
| Usuarios para CRM | 1 | $35.000 |

El representante legal con la firma de este documento certifica que conoce y acepta los términos y condiciones del programa.

---------------------------------------------------

Nombre y firma del representante legal

**ANEXO 2 DE LA CARTA DE ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN**

**REGISTRO 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), correspondientes al año inmediatamente anterior, indicando entre paréntesis dicho año; si actualmente en la empresa, no se lleva a cabo dicha actividad o no aplica, se recomienda diligenciarla en cero.

Año reporte \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto | **Valor** | **Indicador que posiblemente mejoran** |
| IND-01 - Total de ventas: | $ |  |
| IND-02 - Valor de exportaciones: | $ |  |
| IND-03 - Número de clientes (número): |  |  |
| IND-04 - Tiempo de entrega al cliente (horas): |  |  |
| IND-05 - Valor de los activos: | $ |  |
| IND-06 - Tiempo promedio de cobro (días): |  |  |
| IND-07 - Tiempo promedio de producción o prestación del servicio (horas): |  |  |
| IND-08 - Porcentaje costos de materias primas sobre costos totales (%): |  |  |
| IND-09 - Porcentaje costos de servicios, electricidad, agua, otros (%): |  |  |
| IND-10 - Número de empleados (número de personas equivalentes año completo): |  |  |
| IND-11 - Porcentaje costos de mano de obra sobre costos totales (%): |  |  |
| IND-12 - Número promedio de pedido mensuales |  |  |

1. 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, a sus aliados para operar los Centros de Transformación Digital Empresarial (en adelante 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 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, 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>

   . [↑](#footnote-ref-1)