I. INTRODUCCIÓN

a. Alcance y Objetivos

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que COMPUMARKETING DE COLOMBIA S.A.S, en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de SOPORTE CRM ZOHO al Instituto para el Desarrollo de Antioquia, en adelante IDEA.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR.

b. Partes

A continuación, se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De una parte, IDEA, con NIT 890.980.179 y domicilio social en la calle 42 #52-259 Medellín, representada por MATEO OCAMPO actuando en nombre y representación de este Instituto en virtud de su condición de SUPERVISOR DEL CONTRATO.

De otra parte, PROVEEDOR como prestadora del servicio COMPUMARKETING DE COLOMBIA S.A.S, con NIT 8 3 0 0 7 3 0 6 8- 4 y domicilio social Carrera 63 # 100 -57 Barrio Los Andes, representada por CARLOS JULIO MARIN actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de GERENTE GENERAL

c. Duración

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de 15 de octubre del 2025 siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

d. Contactos ANS

IDEA

NOMBRE	CARGO/ÁREA	TELÉFONO	MÓVIL	E-MAIL

Contactos Proveedor

NOMBRE	CARGO/ÁREA	TELÉFONO	MÓVIL	E-MAIL
Oscar González	Director técnico y Comercial	320 3023307	321 4690622	Soporte@valuit.co
Soporte Zoho	Zoho Corp Latam	(571) 5188067		support@zohocrm.com

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado por PROVEEDOR a IDEA y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es SERVICIO DE SOPORTE consistente en servicio de soporte a la aplicación ZOHO CRM (funcionalidad nativa)

Dentro de este servicio, a continuación, se describen las tareas que se encuentra incluidas:

TAREA	DESCRIPCIÓN
Soporte Clásico	incluye los servicios de soporte estándar. Los clientes con una suscripción activa a cualquier producto de Zoho pueden acceder a nuestros servicios de soporte clásico sin costo adicional.

III. ASPECTOS TÉCNICOS

a. Disponibilidad

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

TAREA	% DE DISPONIBILIDAD	HORARIO DEL SERVICIO
Soporte Disponibilidad	99,99	24x7

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

b. Continuidad

PROVEEDOR se compromete a restablecer el servicio los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 3 horas desde el momento del siniestro.

c. Capacidad

PROVEEDOR se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a IDEA de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso, el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa de IDEA.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados IDEA deberá informar a PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con 1 hora cualquier día de la semana

d. Gestión de Incidentes y Peticiones del Servicio

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: normal y críticos.

- Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que o comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

- Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo

Por lo que respecta, a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Peticiones	16 horas	24 horas
Incidencia normal	4 horas	8 horas
Incidencia crítica	2 horas	4 horas

EL Centro de Atención al Usuario estará disponible en el siguiente horario de soporte: 10X5 (LMXJV 8:00 – 18:00)

IV. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Todas las tareas descritas en el apartado II de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a IDEA informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de IDEA durante la primera semana de cada mes.

V. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de PROVEEDOR a IDEA. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

INCUMPLIMIENTO	DESVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN GRAVE
T. de respuesta excedido Incidencia normal	Entre 4 y 6 horas	No Incluido en el contrato
T. de resolución excedido Incidencia normal	Entre 2 y 4 horas	No Incluido en el contrato
% de disponibilidad inferior al ofrecido	Entre 99,98% y 99,90%	No Incluido en el contrato
…		

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, PROVEEDOR deberá compensar a IDEA. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación:

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO LEVE	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO GRAVE
T. de respuesta excedido Incidencia normal	No incluido en el contrato	No incluido en el contrato
T. de resolución excedido Incidencia normal	No incluido en el contrato	No incluido en el contrato
% de disponibilidad inferior al ofrecido	No incluido en el contrato	No incluido en el contrato
…		

La penalización establecida se aplicará observando el debido proceso, por lo cual El PROVEEDOR podrá controvertir cualquier situación de incumplimiento que le sea imputada, si así lo considera, aportando las evidencias correspondientes, las cuales serán evaluadas a la luz de las obligaciones y alcance del contrato.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave. En el caso de que se den más de 3 incumplimiento graves en el plazo de un mes, PROVEEDOR compensará con un mes de servicio gratuito a IDEA.

VI. EXCEPCIONES

a. Ventanas de mantenimiento programadas mediante control de cambios aprobado por el IDEA.

b. Fallas en la plataforma atribuibles a maniobras en la plataforma o manipulación de la plataforma por parte del personal del IDEA.

c. No se penalizará al PROVEEDOR por hechos de orden público, robos, asonadas, incendios, actos terroristas, inundaciones, terremotos y demás eventualidades de fuerza mayor ocaso fortuito, que afecten la infraestructura del PROVEEDOR, siempre y cuando estas sean debidamente justificadas ante el IDEA y los entes públicos respectivos.

VII. FINALIZACIÓN

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

 **Ing.OSCAR GONZALEZ M.** **DIRECTOR TECNICO Y COMERCIAL** **COMPUMARKETING DE COLOMBIA** **En nombre y representante del PROVEEDOR**	**En nombre y representación de CLIENTE**