	<b>Términos específicos de producto MERO</b>		Público
Versión 7.0	Fecha: 01-10-2022	Código: BD-PO-002	Página: 1

Los términos específicos de los productos de MERO buscan resaltar algunos temas importantes del uso de nuestros productos. Forman parte integral de los Términos de Servicio.

## 1. DEFINICIONES

**Ajuste al set up:** es el proceso de modificación al set up inicialmente definido para un cliente. Se realiza como parte del proceso de soporte.

**API (*Application Programming Interface*):** representa la capacidad de comunicación entre componentes de software. Se trata del conjunto de llamadas a ciertas bibliotecas que ofrecen acceso a ciertos servicios desde los procesos y representa un método para conseguir abstracción en la programación, generalmente (aunque no necesariamente) entre los niveles o capas inferiores y los superiores del software.

**Contenidos de MERO:** comprende toda la información, datos, texto, mensajes, software, sonidos, música, videos, fotografías, gráficos, imágenes y etiquetas que incorporamos al Servicio de suscripción o a los Servicios de consultoría, incluidos los Datos de enriquecimiento (tal como se define en los Términos específicos de los productos).

**Datapoint (punto de dato):** corresponde a un campo de la base de datos que creamos al realizar el set up de una instancia de MERO para un cliente. Es una aproximación al tamaño de la base de datos.

**Estándares o iniciativas:** Corresponden a requerimientos de información por entidades externas o clientes internos. Tienen estructuras de datos definidas y, para la gestión de esta información en MERO, requieren un set-up. Ejemplos: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), Global Reporting Initiative (GRI), Carbon Disclosure Project (CDP), Sistema B, entre otros.

**Eventos:** Son momentos de recolección y gestión de información. La información pasa por el flujo de diligenciamiento, revisión, aprobación. Estos son: anuales o trimestrales. Cada evento tendrá apertura y cierre, en coordinación con el administrador, lo cual restringirá la posibilidad de ingresar datos al sistema.

**Indicador (módulo de analítica):** es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos hacia el logro de un resultado específico. Algunas definiciones clave para caracterizar un indicador del módulo de analítica son:

- **Indicador simple:** aquel que se toma directamente de la base de datos de Mero sin procesamiento ni operaciones intermedias.
- **Indicador compuesto:** aquel que requiere un procesamiento adicional una vez extraído de la base de datos de MERO, por ejemplo, una operación aritmética.
- **Profundidad:** corresponde al detalle de un indicador según las características de la organización que se está analizando, tales como como región geográfica, frecuencia temporal, estructura organizacional, etc.
- **Amplitud:** corresponde al detalle de un indicador según las características de la temática que se está evaluando, por ejemplo, por fuente, por alcance, por sub-categorías, por subtemas, etc.

**Información de usuarios:** puede incluir el nombre, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el nombre de usuario online y otros datos similares que se cargan al crear los usuarios dentro del servicio de suscripción.

**Información del cliente:** se refiere a toda la información que gestionas (diligenciar, revisar, aprobar) a través del Servicio de suscripción. La Información del cliente no incluye el Contenido de MERO.



**Usuarios:** son tus empleados, representantes, asesores, contratistas o agentes autorizados para usar el Servicio de suscripción para tu beneficio y que tienen claves de identificación de usuarios y contraseñas únicas para el Servicio de suscripción.

**Materiales del cliente:** hace referencia a todos los materiales que proporcionas, publicas, cargas, introduces o envías para gestión interna o para conocimiento del público mediante el Servicio de suscripción.

**Módulo de gestión de información:** Permite cargar, almacenar y asegurar la información y sus anexos.

**Módulo de analítica descriptiva:** Basado en Microsoft Power BI®, permite crear visualizaciones sencillas, segmentadas por diferentes unidades de análisis (ej.: país, región, unidad de negocio) y analizar los datos con estadísticas descriptivas. No incluye analítica predictiva o prescriptiva.

**Set up:** es el proceso de identificación de estándares e iniciativas, construcción de estructura de información, basada en formularios y flujos de información (diligenciamiento, revisión y aprobación). Al inicio del servicio de suscripción se diseñará un plan de set up. El set up tendrá una duración máxima de 1 año. Si se requiere cualquier alcance mayor al definido en el plan de set up o a 1 año, ello llevará un costo adicional.

**Soporte incluido en los planes:** Enfocado en la gestión de información y la usabilidad del sistema. Será un soporte de medio y no de resultado. Se realiza con un agendamiento previo. Las citas se harán virtuales, en horario laboral. **Nota 1:** El soporte tecnológico es aparte y está incluido en todos los planes (Especificaciones técnicas del sistema). **Nota 2:** Los servicios de consultoría se consideran aparte de este soporte y se enviará una propuesta independiente.

**Versiones alfa o beta:** son versiones preliminares en el ciclo de desarrollo del software. Una versión alfa es la primera versión completa del programa, la cual es enviada a los verificadores para probarla. Una versión beta representa generalmente la primera versión completa de un programa informático o de otro producto, que es posible que sea inestable pero útil para que sea considerada como una versión preliminar (preview) o como una preliminar técnica (technical preview [TP]).

## 2. CONDICIONES GENERALES:

**2.1 Tarifas.** La tarifa de suscripción permanecerá fija durante el plazo de suscripción a menos que:



- (i) excedas los límites definidos para cada uno de los planes,
- (ii) actualices productos o paquetes base,
- (iii) te suscribas a funciones o productos adicionales,
- (iv) a menos que acordemos algo contrario en el formulario de pedido.

**2.2 Cambio de planes:** Podrás incrementar las funcionalidades de tu plan al inicio de tu siguiente periodo de renovación. No podrás reducir las funcionalidades de tu plan, salvo que se genere un nuevo acuerdo de servicio.

**2.3 Modificaciones:** Podremos hacer cambios a los módulos de MERO que podrían tener efectos sobre la funcionalidad de los servicios que proveemos durante el periodo de suscripción.

### 2.4 Sobre la información gestionada:

**2.4.1 Exactitud de los datos:** No brindamos ninguna garantía sobre la exactitud de los datos y/o anexos que se gestionen en MERO. La precisión de los datos y su veracidad serán entera responsabilidad del cliente, según los flujos de aprobación definidos.

 	<b>Términos específicos de producto MERO</b>		Público
Versión 7.0	Fecha: 01-10-2022	Código: BD-PO-002	Página: 3

**2.4.2 Uso de la información:** La información gestionada en este módulo no está destinada a ser utilizada como sistema de registro para informes o cumplimiento financiero, fiscal y de comisión de empleados. En caso de utilizarse para cumplimiento normativo, tu organización es responsable de garantizar la precisión y veracidad de los informes de información gestionada en este módulo. MERO no se hace responsable de multas o problemas con el cumplimiento normativo, ya que somos una herramienta de medio y no de resultado.

**2.4.3 Resultados:** No brindamos ninguna garantía sobre los puntajes o resultados de evaluaciones externas obtenidas con base en información gestionada en MERO. Tu organización es responsable de garantizar la precisión y veracidad de los informes basados en información gestionada en MERO.

**2.4.4 Multas o sanciones:** No brindamos ninguna garantía sobre multas o sanciones que pudieran derivarse de informes provistos con base en información gestionada o visualizada en los módulos de MERO.

## **2.5 Alcance del módulo de analítica:**

**2.5.1 Configuración.** Para los planes estandarizados de MERO, los tableros son predeterminados y no permiten personalización. Para los planes que incluyen set up, realizaremos una primera configuración del módulo analítico, una vez se cuente con datos estables en la base de datos de MERO. Esta primera configuración de tableros resultará en tableros de Power BI®, expuestos en el módulo de analítica de Mero, con un límite de indicadores que se determinará en la propuesta comercial.

**2.5.2 Alcance (ver Definiciones para mayor claridad en los términos utilizados).** Los indicadores simples pueden tener la profundidad o amplitud que el cliente desee, sin que ello cuente como indicadores adicionales. Los indicadores compuestos pueden tener la profundidad que el cliente desee, pero cualquier amplitud que se quiera dar al indicador será considerada un indicador adicional.



**2.5.3 Ajustes a la primera configuración.** Se podrán realizar un total de hasta 2 sesiones de ajuste de este tablero de 2 horas cada una, de forma virtual y cumpliendo las características descritas en los Servicios de soporte (ver sección Servicios de soporte).

**2.5.4 Ajustes finalizado el set up.** Una vez finalizada la etapa de set up, los ajustes de forma a los tableros construidos se descontarán de las horas de soporte incluidas en los respectivos planes. Esto incluye ajuste de gráficas, mejoras de forma en la navegación y visualización, entre otras. Si se requiere la creación de nuevos tableros, aun si son réplicas de un tablero existente, o ajustes de fondo a los tableros construidos, esto se dimensionará y se cobrará como un proyecto adicional.

**2.6 Ajustes al Set-up** Si se renueva el servicio de suscripción, anualmente realizaremos un proceso de ajuste al set up, que corresponde a la revisión y ajuste del set up inicial de MERO (ver sección Implementación). Este proceso tomará como base los puntos de datos y los índices y estándares definidos al inicio del servicio de suscripción y dependerá de los puntos de datos e índices o estándares que se incluyen en el plan renovado. Este proceso parte de la premisa de que no hay cambios estructurales en la estrategia de la organización, cambios en sus focos estratégicos o replanteamiento de las prioridades de gestión y revelación de información. La dedicación a estos ajustes será:

Los ajustes al set up tendrán un límite de hasta 24 horas en total, en un periodo máximo de 1 mes calendario. Cualquier dedicación adicional, será descontada de las horas de soporte incluidas en los planes.

Si el cliente requiere un proceso más profundo de revisión del set up que supere el alcance mencionado anteriormente, ocasionado por cambios estructurales en la estrategia de la organización, cambios en sus focos

 	<b>Términos específicos de producto MERO</b>		Público
Versión 7.0	Fecha: 01-10-2022	Código: BD-PO-002	Página: 4

estratégicos o replanteamiento de las prioridades de gestión y revelación de información, entre otros factores, se acordará el alcance y tarifas de este proceso como un servicio adicional.

**2.7 Integraciones con APIs:** La integración con APIs requieren un diagnóstico inicial, un trabajo conjunto con el equipo de Tecnología del cliente, y potencialmente la implementación de algunos desarrollos por parte del cliente para permitir la extracción y transformación de la información existente en sistemas transaccionales de forma segura y adecuada. No nos hacemos responsables por cambios en las estructuras de datos o modificaciones realizadas por los clientes o los usuarios, que puedan generar conflictos en los desarrollos y limitar su capacidad de transmisión de los datos. Estas integraciones no estarán sujetas a las disposiciones del Acuerdo de nivel de servicio y su soporte se concertará de forma particular con cada cliente, pudiendo acarrear costos adicionales, según sea el caso.

**2.8 Excepciones sobre infraestructura tecnológica y software del cliente, y desarrollos adicionales:** La modalidad de *software as a service* parte de la premisa de que el cliente no debe realizar gastos adicionales en desarrollo o infraestructura. Sin embargo, el cliente debe contar con sistemas actualizados y aptos para un adecuado funcionamiento de MERO, particularmente en las versiones de los navegadores. En algunos casos excepcionales el cliente deberá realizar desarrollos adicionales para garantizar la funcionalidad del sistema. MERO no se hace responsable por la actualización de los sistemas ni por el adecuado funcionamiento de estos desarrollos.

**2.9 Recuperación de información del cliente y materiales del cliente:** Para el Módulo de gestión de información, si realizas una solicitud por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la finalización o vencimiento de su suscripción, te proporcionaremos acceso temporal al Servicio de suscripción para que lo recuperes, o te proporcionaremos copias de todos la Información del cliente y/o Materiales del cliente en nuestro poder o control. Si te brindamos acceso temporal a la cuenta, podemos cobrarte una tarifa de reactivación. Treinta (30) días después de la finalización o vencimiento de tu Suscripción, no tendremos la obligación de mantener o proporcionar Información del cliente y/o Materiales del cliente. Eliminaremos toda la Información del cliente y/o Materiales del cliente que esté bajo nuestro control, a menos que estemos legalmente prohibidos para hacerlo.

**2.10 Información de MERO y datos de enriquecimiento.** MERO Insights es una base de datos de información de la compañía que conTREEbute SAS recopila de fuentes públicas y de terceros. Se actualiza en tiempo real a medida que obtenemos nueva información. "Datos de enriquecimiento" se refiere a la información a nivel de empresa que podemos poner a su disposición, como parte de la base de datos de MERO Insights. Los datos de enriquecimiento no incluyen datos personales. No utilizamos Información del cliente para completar los Datos de enriquecimiento. Reconocerá los Datos de enriquecimiento en MERO, porque están marcados con un ícono de información gris (o resaltados de alguna otra manera). Estas propiedades pueden incluir información como el nombre de la empresa, la ubicación de la empresa y la dirección de la empresa, entre otras. Si ponemos a su disposición los Datos de enriquecimiento, solo podrá usar esos Datos de enriquecimiento en relación con su uso del Servicio de suscripción. Podemos cambiar los Datos de enriquecimiento que proporcionamos, o suspender el suministro de Datos de enriquecimiento en cualquier momento con o sin previo aviso.

**2.11 Prácticas de datos y aprendizaje automático.** Podemos monitorear el uso del Servicio de Suscripción por parte de todos nuestros clientes y usar la información recopilada de manera agregada y anónima. Usted acepta que podemos usar y publicar dicha información, siempre que esta no incorpore Información del cliente a nivel individual ni lo identifique. Para mayor claridad, los datos proporcionados a otros clientes o terceros solo serán de manera agregada y anónima. Utilizamos la información del cliente de forma anónima para el aprendizaje automático que admite ciertas características y funcionalidades del producto dentro del Servicio de suscripción.



**2.12 Servicios alfa / beta.** Si ponemos a su disposición el acceso alfa o beta a algunos o todos los Servicios de Suscripción (los "Servicios Alfa / Beta") disponibles para usted (i) los Servicios Alfa / Beta se proporcionan "tal cual" y sin garantía de ningún tipo, (ii) podemos suspender, limitar o finalizar los Servicios Alfa / Beta por cualquier motivo en cualquier momento sin previo aviso, y (iii) no seremos responsables ante usted por daños de ningún tipo relacionados con su uso de los Servicios Alfa / Beta. Si le informamos de términos y condiciones adicionales que se aplican a su uso de los Servicios Alfa / Beta, también se aplicarán. Podríamos requerir que su participación sea confidencial, y también podríamos solicitarle que nos envíe sus comentarios sobre su uso de los Servicios Alfa / Beta. Usted acepta que poseemos todos los derechos para usar e incorporar sus comentarios en nuestros servicios y productos, sin pago o atribución a usted.

**2.13 Sitios y productos de terceros.** Los sitios y productos de terceros no están bajo nuestro control. Cuando aplique, los sitios y productos de terceros se le proporcionan solo para su conveniencia, y la disponibilidad de cualquier sitio o producto de terceros no significa que respaldemos, respaldemos o garanticemos el sitio o producto de terceros.

**2.14 Servicio al cliente.** Todo lo relativo al servicio al cliente de MERO se regirá por las disposiciones establecidas en las Especificaciones técnicas del sistema.

### 3. IMPLEMENTACIÓN:

**Fase 1: Set up:** Lo primero es entender cuáles son los estándares, iniciativas e indicadores propios que la compañía quiera gestionar. Con esto definido, analizamos la información y creamos una estructura de información, con la cual se configuran formularios en el módulo de gestión de información.

**Fase 2:** Luego definimos con qué frecuencia va a ser el proceso de recolección y divulgación de información (si va a ser anual, trimestral o mensual), y distribuimos los formularios a los equipos, definiendo los encargados de diligenciar, revisar y aprobar.

**Fase 3:** Después de iniciar el proceso de recolección de información, definimos cómo vamos a analizar y a consumir esa información, mediante tableros de analítica descriptiva basados en Microsoft Power BI®, permitiendo configurar descargas de los datos mediante el Centro de descargas y/o facilitando la integración con sistemas externos (siguiendo lo definido en el numeral 2.7 de este documento).

### 4. PLANES

Hemos diseñado planes de suscripción que se ajustan a las diferentes necesidades que puedan tener las organizaciones. Principalmente, lo que varía es el número de puntos de datos, el número de tableros de analítica y las horas de soporte. Su compañía puede partir del plan que más se acerque a su necesidad y luego irlo complementando con las opciones adicionales disponibles.

Los planes podrán cambiar. Las condiciones específicas del plan adquirido serán las definidas en el formulario de pedido o documento que formaliza la suscripción a MERO por parte de cada organización.

### 5. SERVICIOS DE SOPORTE

**5.1 Alcance.** El soporte incluido en los planes de MERO estará enfocado a la usabilidad del sistema. Será un soporte de medio y no de resultado. Las horas de soporte no son acumulables mes a mes. Es decir, si en un mes



no se utilizan las horas de soporte, estas no se reservarán para meses posteriores. De igual forma, en un mes no se podrá adelantar la ejecución de horas de soporte de meses posteriores.

**5.2 Proceso.** El soporte se realiza con un agendamiento previo, siguiendo los canales de atención definidos con cada cliente. Las citas se harán virtuales, en horario laboral. Nota 1: El soporte tecnológico es aparte y está incluido en todos los planes (ver Especificaciones técnicas del sistema).

**5.3 Dimensionamiento.** Dependiendo de la profundidad del soporte solicitado, se realizará un dimensionamiento para determinar los procesos que se deben implementar en el set up. Este dimensionamiento consume horas de soporte.

**5.4 Tipologías.** Las tipologías de soporte incluidas en los planes son:

- Ajustar el set up durante el periodo del servicio.
- Ajuste al set up del sistema, cuando el alcance exceda el límite definido “Condiciones generales”.
- Revisar y validar los flujos de información.
- Resolver preguntas sobre las funcionalidades y usabilidad del sistema.
- Generar y realizar ajustes en los tableros de Power BI, en caso de que el plan elegido incluya esta funcionalidad.
- Acompañar actividades específicas de procesos de integración con sistemas transaccionales o de consumo de datos de la base de datos de MERO.

#### Control de versiones:

Versión	Fecha	Elaborado por	Revisado y aprobado por	Descripción de cambios
1.0	01/07/2020	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 1 del documento
2.0	31/12/2020	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 2 del documento
3.0	25/02/2021	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 3 del documento
4.0	30/08/2021	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 4 del documento
5.0	15/05/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 5 del documento
6.0	30/06/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 6 del documento
6.1	4/07/2022	Paulina Bran	Juan M. Ramírez	Versión # 6.1 del documento
7.0	01/10/2022	Juan M. Ramírez	Juan M. Ramírez	Ajustes en definiciones Precisión en servicios