

CONVENIO MARCO

Convenio Marco de Colaboración

Zubia × Pyxoom (PSW)

Marco general de colaboración para la contratación de bloques de trabajo en marketing, generación de demanda y habilitación comercial. Cada bloque de trabajo se formaliza mediante una cotización firmada por separado.

Vigencia

1 año, prorrogable a 2 años

Lugar y fecha de firma

1. Declaraciones de las partes

Comparecen a la celebración del presente Convenio Marco de Colaboración (en adelante, el “Convenio”), por una parte Zubia (en adelante, “Zubia” o “el Proveedor”) y, por la otra, Pyxoom / PSW (en adelante, “Pyxoom” o “el Cliente”), quienes se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad legal con que se ostentan y declaran, bajo protesta de decir verdad, lo siguiente:

1.1 Declara Zubia:

Razón social: _____
R.F.C.: _____
Domicilio fiscal: _____
Representante legal: _____
Instrumento notarial / poder: _____

1.2 Declara Pyxoom (PSW):

Razón social: _____
R.F.C.: _____
Domicilio fiscal: _____
Representante legal: _____
Instrumento notarial / poder: _____

1.3 Declaran ambas partes que es su voluntad celebrar el presente Convenio conforme a las cláusulas siguientes, sin que medie error, dolo, mala fe o violencia.

2. Objeto

El objeto del presente Convenio es establecer el marco general de colaboración entre Zubia y Pyxoom para la prestación de servicios profesionales de estrategia, marketing, generación de demanda, visibilidad en motores generativos, marketing basado en cuentas (ABM), habilitación comercial y servicios relacionados.

Este Convenio define los principios, condiciones y reglas comunes que regirán la relación entre las partes; el detalle de servicios, alcances, entregables, plazos y contraprestaciones se establecerá en cotizaciones específicas.

3. Naturaleza del Convenio

- El presente Convenio es un instrumento marco: **no obliga a Pyxoom a contratar servicio alguno** ni obliga a Zubia a prestarlos, sino hasta que exista una cotización firmada.
- **No genera exclusividad** a favor de ninguna de las partes, salvo pacto expreso y por escrito.
- **No establece montos, volúmenes ni consumos mínimos** de contratación.
- Cada bloque de trabajo se formaliza mediante una **cotización firmada por separado**, la cual, una vez suscrita por ambas partes, se considera anexo de este Convenio y se rige por él.

- En caso de discrepancia entre este Convenio y una cotización firmada, prevalecerá lo dispuesto en la cotización respecto de alcances, plazos y montos, y este Convenio respecto de las condiciones generales de la relación.

4. Modelo de trabajo

Las partes reconocen que la colaboración opera bajo un **modelo de bloques de trabajo con inicio y fin definidos**, y no bajo un esquema de retainer mensual fijo indefinido.

- Cada bloque tiene objetivo, alcance, entregables, duración y precio determinados en su cotización.
- Los bloques pueden repetirse en ciclos sucesivos, previa aceptación de una nueva cotización.
- Los esquemas de pago aplicables (por ejemplo, pagos por avance de entregables o por parcialidades del ciclo) se especifican en cada cotización.
- Todo cambio de alcance durante un bloque en curso se documenta por escrito y, cuando implique costo o tiempo adicional, requiere aprobación previa de Pyxoom.

5. Vigencia y prórroga

El presente Convenio entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una **vigencia de 1 (un) año**.

Al término de dicho periodo, el Convenio **podrá prorrogarse por 1 (un) año adicional**, hasta un total de 2 (dos) años, mediante acuerdo escrito de ambas partes, que podrá formalizarse por documento firmado o por confirmación expresa vía correo electrónico de los representantes designados en la cláusula 14.

La terminación de la vigencia de este Convenio no afecta la validez ni la ejecución de las cotizaciones firmadas que se encuentren en curso, las cuales continuarán rigiéndose por este Convenio hasta su conclusión y pago total.

6. Terminación

- Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente Convenio en cualquier momento, sin responsabilidad, mediante aviso previo por escrito con al menos **30 (treinta) días naturales** de anticipación.
- La terminación no releva a Pyxoom del pago de los servicios efectivamente prestados y de los entregables producidos hasta la fecha de terminación, ni a Zubia de entregar los trabajos correspondientes a los pagos recibidos.
- Las partes podrán terminar anticipadamente un bloque en curso de común acuerdo, liquidando el avance efectivamente realizado.
- Las obligaciones de confidencialidad, propiedad intelectual y protección de datos subsistirán a la terminación del Convenio.

7. Alcance de resultados y responsabilidad compartida

Toda referencia a resultados, metas o indicadores se entiende como **objetivos de trabajo** y no como garantías comerciales mínimas ni compromisos de desempeño asegurado.

Zubia se obliga a diseñar y ejecutar las estrategias, campañas, automatizaciones, contenidos y activos comprendidos en el alcance contratado, con calidad profesional, disciplina operativa, reporting transparente y propuestas de optimización basadas en datos.

Pyxoom se obliga a aportar insumos e información a tiempo, validar y aprobar materiales, proveer acceso a las herramientas y plataformas necesarias, atender oportunamente los leads y oportunidades generadas y operar sus propios procesos de venta y servicio.

Los resultados finales en leads, oportunidades, ventas e ingresos dependen también de factores propios del Cliente y del mercado, tales como propuesta de valor, precios, posicionamiento, capacidad de atención, tiempos de respuesta y contexto competitivo. El no cumplimiento de expectativas de negocio por causas ajenas al alcance pactado no constituye motivo para retener pagos ni exigir reembolsos por servicios prestados.

8. Niveles de servicio (SLAs mutuos)

Las partes acuerdan operar bajo los siguientes niveles de servicio recíprocos, que forman parte integrante de este Convenio.

8.1 Horario de servicio. El horario de operación de Zubia es de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 09:00 a 13:00 horas, tiempo de la Ciudad de México. Las solicitudes recibidas fuera de dicho horario se consideran registradas al siguiente día hábil. Todos los plazos previstos en esta cláusula, tanto los de Zubia como los de Pyxoom, se computan en horas y días hábiles conforme a este calendario.

8.2 Sistema de gestión. Las partes adoptan Asana como fuente única de verdad del plan de trabajo. Toda solicitud que impacte alcance, carga de trabajo o calendario deberá registrarse como tarea en Asana, y los acuerdos tomados en reuniones, correo o mensajería se considerarán vigentes una vez reflejados en dicha plataforma.

8.3 Tiempos de respuesta de Zubia por canal.

- Mensajería instantánea (WhatsApp o Slack), para coordinación del día a día: primera respuesta en hasta 4 horas hábiles.
- Asana, para comentarios, actualizaciones y nuevas solicitudes: revisión y clasificación en hasta 1 día hábil.
- Correo electrónico, para definiciones, aprobaciones y reportes: respuesta en hasta 1 día hábil.

8.4 Niveles de incidente y primera respuesta de Zubia. Se entiende por incidente cualquier situación que afecte la operación del programa, la ejecución de campañas o el acceso a las herramientas necesarias para operar el modelo.

- Incidente crítico (campaña detenida, error de publicación o afectación directa a la generación de demanda): primera respuesta en hasta 4 horas hábiles, con análisis inicial, definición de impacto

y plan de mitigación acordado con Pyxoom.

- Incidente relevante (fallas o desviaciones que afectan el avance sin detener la operación): primera respuesta en hasta 1 día hábil, con diagnóstico, priorización y fecha de resolución acordada.
- Solicitud ordinaria (dudas, ajustes menores y requerimientos de información): primera respuesta en hasta 1 día hábil y resolución según prioridad acordada.

Los plazos anteriores corresponden a la **primera respuesta**; la fecha de resolución se acuerda en la tarea correspondiente. Fuera del horario de servicio, Pyxoom podrá escalar incidentes críticos por mensajería o llamada al contacto designado, y Zubia hará su mejor esfuerzo por responder a la brevedad.

8.5 Compromisos de Pyxoom.

- Validar o rechazar con comentarios cada entregable enviado a revisión dentro de **48 horas hábiles**. Transcurrido dicho plazo sin respuesta, el entregable se entenderá aprobado de forma tácita para efectos de continuidad del bloque.
- Entregar insumos, accesos, bases, contenidos e información de producto y precios dentro de los **5 días hábiles** posteriores a la solicitud registrada.
- Resolver en **48 horas hábiles** las definiciones de oferta, mensaje, segmento o presupuesto de medios que detengan una actividad en curso.
- Contactar todo lead o cita generada dentro de **24 horas hábiles** y mantener actualizado su estatus en el CRM.
- Designar a un responsable con autoridad para aprobar y participar en el comité de seguimiento del programa.

8.6 Escalamiento. Los temas se resuelven primero en la célula operativa; si permanecen abiertos 3 días hábiles después de la primera respuesta, escalan a la dirección de cuenta de Zubia y al responsable de marketing de Pyxoom; las desviaciones de alcance, cronograma o presupuesto se resuelven entre las direcciones de ambas partes, con acuerdo documentado.

8.7 Efectos de los retrasos. Los incumplimientos de los plazos a cargo de Pyxoom que impacten el calendario podrán derivar en un ajuste equivalente de las fechas comprometidas por Zubia, documentado en el sistema de gestión y notificado previamente al vencimiento del plazo, sin que ello constituya incumplimiento de Zubia.

9. Confidencialidad

Cada parte se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre toda información técnica, comercial, financiera, estratégica, de clientes o de operación a la que tenga acceso con motivo de este Convenio, y a utilizarla exclusivamente para los fines de la colaboración.

Esta obligación permanecerá vigente durante la vigencia del Convenio y por **3 (tres) años** posteriores a su terminación. No se considera confidencial la información que sea de dominio público, que la parte receptora ya posea legítimamente o que deba revelarse por mandato de autoridad competente.

Salvo negativa expresa por escrito de Pyxoom, Zubia podrá mencionar la relación comercial y utilizar el nombre y logotipo de Pyxoom con fines de referencia en su portafolio de clientes.

10. Propiedad intelectual y uso de entregables

- Cada parte conserva la titularidad de sus marcas, signos distintivos, contenidos y materiales preexistentes.
- Los entregables desarrollados específicamente para Pyxoom en el marco de una cotización serán de su propiedad una vez cubierto el pago total correspondiente a dicho bloque.
- Zubia conserva la titularidad de sus metodologías, frameworks, plantillas, herramientas y know-how, así como el derecho de reutilizarlos con otros clientes.
- Las licencias de software, plataformas, medios pagados, bancos de imágenes y herramientas de terceros se contratan a nombre de Pyxoom y se rigen por los términos de sus respectivos proveedores.

11. Protección de datos personales

Las partes tratarán los datos personales a los que tengan acceso conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en México, únicamente para las finalidades derivadas de este Convenio, implementando medidas de seguridad razonables y absteniéndose de transferirlos a terceros sin fundamento legal o autorización.

Pyxoom, como responsable de las bases de datos de sus prospectos y clientes, garantiza contar con las bases de licitud y avisos de privacidad necesarios para su tratamiento en las campañas y plataformas contempladas.

12. Relación entre las partes

Las partes son personas independientes entre sí. Nada de lo aquí pactado crea una relación laboral, de subordinación, sociedad, asociación en participación, franquicia o agencia entre ellas ni respecto de su personal.

Cada parte es la única responsable de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social de su propio personal y colaboradores, y se obliga a sacar en paz y a salvo a la otra parte de cualquier reclamación en esa materia.

13. Facturación, precios e impuestos

- Todos los precios señalados en las cotizaciones se expresan en **pesos mexicanos (MXN) más el I.V.A.** correspondiente, salvo indicación distinta.
- Los honorarios corresponden a servicios profesionales y no se estructuran como comisiones ni se condicionan a umbrales mínimos de leads, reuniones o ventas.
- El plazo de pago de las facturas es el establecido en cada cotización; a falta de indicación, será de **15 (quince) días naturales** a partir de su recepción.

- Los gastos de terceros (pauta, medios, eventos, producción especial, viáticos y gastos de viaje) no están incluidos en los honorarios y se cotizan o reembolsan por separado, previa autorización de Pyxoom.
- Zubia podrá suspender la prestación de servicios de un bloque en curso ante adeudos vencidos, previo aviso por escrito.

14. Comunicaciones y notificaciones

Las partes designan los siguientes contactos y correos electrónicos para efectos de comunicaciones, aprobaciones y notificaciones relacionadas con este Convenio y sus cotizaciones:

Por Zubia:

Nombre y cargo: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Por Pyxoom (PSW):

Nombre y cargo: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Las comunicaciones enviadas a dichos correos electrónicos se tendrán por válidamente realizadas. Cualquier cambio de contacto deberá notificarse por escrito.

15. Ley aplicable y jurisdicción

El presente Convenio se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación y cumplimiento del mismo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

Las partes procurarán resolver de buena fe, mediante conversación directa entre los contactos designados, cualquier diferencia que surja antes de acudir a instancias legales.

Firmas

Leído el presente Convenio Marco de Colaboración y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, lo firman de conformidad por duplicado en la ciudad y fecha indicadas en la carátula.

POR ZUBIA

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____
Representante legal

POR PYXOOM (PSW)

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____
Representante legal

TESTIGO

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

TESTIGO

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____