

No válido sin firma



Condiciones de Servicio - Usuario final

(versión febrero 2018)

Condiciones de Servicio – Usuario Final
MyOptim'IS España

ARTICULO 1: DEFINICIONES

Los términos definidos a continuación tendrán el mismo significado en singular y en plural. Los términos en Mayúscula no definidos en este documento tendrán el mismo significado que en el documento *Contrato de suministro de Servicios SaaS y de Servicios Profesionales, Términos y Condiciones Generales*.

Anomalía: significa un fallo o error o incumplimiento que se produce en el Servicio en relación con la Documentación. Las Anomalías a valorar por DSF o el Operador del Servicio se clasifican en tres categorías:

- Anomalía Crítica - Nivel 1: es una anomalía replicable por DSF o el Operador del Servicio que hace imposible acceder a una o varias funciones críticas del Servicio y para la que no hay ninguna alternativa técnica u organizativa;
- Anomalía Crítica - Nivel 2: es una anomalía replicable por DSF o el Operador del Servicio que hace inoperativas una o varias de las funciones de los Servicios, para la que sí hay una alternativa técnica u organizativa;
- Anomalía Crítica - Nivel 3: es una anomalía replicable por DSF o el Operador del Servicio que no tiene las características para ser una anomalía de otro nivel.

Día Laborable: significa un día de lunes a viernes, incluidos, que no es feriado en España.

Horario Laborable/Horas Laborables: significa el horario de Soporte determinado en el Portal Web o en aquella otra URL especificada por DSF o el Operador del Servicio.

Ventana de mantenimiento: significa el periodo de tiempo durante el que el Servicio puede estar inoperativo para mantenimiento de acuerdo con lo previsto en este documento.

Petición: significa cualquier incidente operativo replicable detectado por el Cliente en la utilización del Servicio y cualquier Anomalía que el Cliente reporte al Operador del Servicio o a DSF.

Actualizaciones: significa mejoras sobre las funciones estándar existentes del Servicio, decididas unilateralmente por DSF o el Operador del Servicio, en relación con cambios funcionales y que no requieran la reescritura de una parte sustancial de las funciones estándar de la aplicación. Las Actualizaciones también incluyen posibles correcciones de Anomalías en el Servicio en relación con la Documentación.

Mantenimiento Urgente: significa interrupciones del Servicio, diferentes a las Ventanas de Mantenimiento debidas a la aplicación de correcciones urgentes o cualquier otro mantenimiento urgente.

ARTICULO 2: OBJETO

El documento de Condiciones de Servicio-Usuario Final es una parte integral del *Contrato de suministro de Servicios SaaS y de Servicios Profesionales* entre DSF y el Cliente. El documento de Condiciones de Servicio-Usuario Final describe las condiciones específicas de los Servicios.

ESTIPULACIONES RELATIVAS AL OBJETO Y DISPOSIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 3: CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

El ámbito específico de los Servicios solicitados por el Cliente (módulos funcionales, número de usuarios, ...) deberá especificarse en la solicitud cursada entre el Cliente y DSF.

CdSUF SaaS

ARTICULO 4: LIMITACIONES A LOS SERVICIOS

Los Servicios están disponibles en España.

El Cliente puede almacenar sus datos históricos de registros de los últimos cinco años, esto es el año en curso y los cuatro anteriores. Los movimientos anteriores, con excepción de los datos que deben almacenarse por motivos fiscales, deberán ser eliminados por el Cliente. DSF y/o el Operador del Servicio proveerán al Cliente con las herramientas para llevar a cabo esa tarea.

Los Servicios incluyen el entorno de producción.

Ningún Desarrollo Específico o Función Específica se considerará incluido entre los Servicios, ni será accesible como parte integrante de los mismos.

ARTICULO 5: ACCESO A LOS SERVICIOS

Los Servicios están abiertos 24 horas al día, excepto durante las Ventanas de Mantenimiento o en caso de Mantenimiento Urgente.

La Ventana de Mantenimiento queda definida como si que:

- cada noche entre las 00:00 y 7:00 (*Central European Time CET/Central European Summer Time CEST*);
- cada domingo;
- mantenimiento que el Operador del Servicio haya programado con un aviso previo de cuarenta y ocho (48) horas.

El Mantenimiento Urgente puede ocurrir en cualquier momento. En este caso DSF y/o el Operador del Servicio se comprometen a mantener informado al Cliente.

ARTICULO 6: DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El porcentaje de disponibilidad de los Servicios será de al menos el 99%.

La disponibilidad de los Servicios se define como la posibilidad de acceder y conectar a los Servicios y está garantizada durante un período de referencia (RP) que cubre de las 07:00 a las 20:00 pm (*Central European Time CET / CEST Central European Summer Time*) de lunes a viernes, incluidos.

DT se refiere al tiempo de desconexión de los Servicios, que no incluye interrupciones debidas a (i) la Ventana de Mantenimiento; (ii) el Mantenimiento Urgente; (iii) eventos de Fuerza Mayor; (iv) interrupciones causadas por equipos del Cliente (o de proveedores del Cliente); o (v) interrupciones vinculadas a un sistema que esté fuera del objeto de los Servicios, incluyendo sin carácter exhaustivo la red de telecomunicaciones del Cliente.

La ratio de disponibilidad (AR) se calcula con base mensual:

$$AR = (RP - \text{suma de DT}) / RP * 100 [\%]$$

Solamente el entorno de producción, excluyendo cualquier otro entorno, queda sujeto a la ratio de disponibilidad descrito anteriormente.

ESTIPULACIONES TECNICAS RELATIVAS A LOS SERVICIOS

ARTICULO 7: SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados son:

- instalación, mantenimiento y mejora de sistemas operativos, sistemas de gestión de bases de datos, y software de seguimiento, operación y optimización;
- definición e implementación de políticas de salvaguarda;
- acciones proactivas y de respuesta para optimizar y mejorar los Servicios.

CdSUF SaaS

ARTICULO 8: INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA OPERAR LOS SERVICIOS

Los Servicios se operan en un entorno seguro de acuerdo con las Prácticas de Seguridad de la Información de Cegid SaaS.

Las prácticas de seguridad incluyen:

Seguridad del entorno físico:

- fuente de energía eléctrica redundante
- generadores eléctricos con reserva de combustible
- doble sistema de aire acondicionado
- refrigeración optimizada por falsos suelos
- doble circuito de detección de fuego
- extinción por gas
- perímetros de seguridad en los edificios
- alarma con vigilancia *onsite*
- vigilancia 24 horas al día, todos los días de la semana
- CCTV
- áreas seguras con control de acceso

Seguridad de los equipos

- Redundancia al nivel de los servidores físicos
 - acceso a red eléctrica
 - ventiladores
 - tarjetas de red
 - tarjetas de gestión
 - acceso SAN para tarjetas de fibra óptica
- Redundancia a nivel de red
 - interruptores
 - routers de acceso
 - links de LAN duplicados
 - operadores múltiples
 - firewall de alta disponibilidad
- A nivel de almacenamiento
 - Redundancia de interruptores ópticos SAN
 - Redundancia de controladores SAN
 - Duplicación de rutas al SAN
 - Uso de principios RAID para optimizar la seguridad de los datos
 - Discos duros en repuesto para atender fallos físicos

Los contratos del personal de producción de SaaS del Grupo Cegid incluyen una cláusula de confidencialidad.

Los archivos de datos se almacenan en carpetas dedicadas para cada Cliente y están protegidos con seguridad del tipo NTFS.

Los datos se transfieren de forma segura entre el puesto de trabajo del usuario y la plataforma SaaS de Cegid utilizando protocolos de encriptación HTTPS o SFTP.

ARTICULO 9: BACKUPS Y GESTION DE RECOVERY

El Operador del Servicio es responsable de ejecutar backups y recovery para asegurar los Datos de Clientes.

CdSUF SaaS

Los backups de los Datos de Clientes se hacen en dos copias almacenadas en dos sitios diferentes. Se hacen diariamente y de forma mensual como se describe a continuación:

Tipo de Backup	Frecuencia	Período de almacenaje
Diario	Cada noche	7 días naturales
Mensual	Cada primer fin de semana del mes	2 meses

En el caso de la ocurrencia de daños en la infraestructura de operación de los Servicios, DSF y el Operador del Servicio se compromete a la recuperación de los Servicios lo antes posible sobre la base del backup más apropiado.

ARTICULO 10: ACTUALIZACIONES

10.1. Las Actualizaciones se clasifican en dos categorías:

- nuevas versiones de las funciones estándar de la aplicación de los Servicios que implican un cambio en la numeración de la versión;
- parches.

Quedan excluidos expresamente los parches y/o nuevas versiones de:

- Funciones Específicas. Funciones Específicas significa cualquier escenario o panel de control no disponible en la versión estándar de los Servicios que el Cliente y DSF, a iniciativa del Cliente, hayan decidido crear y configurar o hayan decidido que sea creado o configurado, con o sin asistencia del Operador del Servicio o DSF y que el Cliente haya decidido utilizar;
- Desarrollo Específico. Desarrollo Específico significa cualquier programa de ordenador diseñado y producido por el Operador del Servicio y/o DSF exclusivamente para el Cliente y/o producido por el Cliente y/o DSF para las necesidades del Cliente.

10.2. El Operador del Servicio ejecutará las Actualizaciones sin aprobación previa del Cliente. Cualquier documentación técnica en relación con las Actualizaciones se pondrá a disposición del Cliente por correo o a través del Portal Web o por cualesquiera otros medios apropiados.

DSF dará al Cliente un preaviso relativo a las fechas en que las Actualizaciones podrán ser aplicadas. (Excepto en lo que afecta a los parches).

Algunas Actualizaciones, bien por su contenido (cambios funcionales o ergonómicos), bien por su complejidad técnica (que puede resultar en, pero no queda limitada a nuevas configuraciones) pueden requerir que se lleven a cabo servicios profesionales, en particular formación. El Cliente queda informado de que el servicio de desarrollar cambios en las configuraciones no está incluido en las Actualizaciones.

Igualmente, el Cliente queda informado de que las Funciones Específicas y/o los Desarrollos Específicos pueden no ser compatibles o no ser operativas con cada nueva Actualización.

ARTICULO 11: ADMINISTRACION DE USUARIOS

Hay dos tipos de cuentas de usuario:

- cuentas de acceso que permiten el acceso a los Servicios, y
- cuentas aplicativas que permiten el uso de los Servicios.

La gestión tanto de las cuentas de acceso como de las cuentas aplicativas es responsabilidad de DSF y del Operador del Servicio, con base en las instrucciones recibidas de DSF. El Operador del Servicio crea las cuentas, las elimina y les da una contraseña inicial.

La asignación de los derechos asociados en los Servicios es responsabilidad del Cliente o de DSF.

CdSUF SaaS

El Cliente y DSF deben asegurarse de que las cuentas y las contraseñas correspondientes no sean comunicadas a personas no autorizadas. En el caso de robo o apropiación indebida de las cuentas, el Cliente o DSF deben desactivarlas de los Servicios.

No válido sin firma

SERVICIOS DE SOPORTE

ARTICULO 12: DESCRIPCION DEL SOPORTE

12.1 – DESCRIPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

DSF y/o el Operador del Servicio proveerá al Cliente de un servicio de Soporte mediante acceso al Portal Web y por teléfono.

DSF y/o el Operador del Servicio solo puede asegurar el Soporte si:

- los Usuarios has sido previamente formados en la utilización de los Servicios y en las Actualizaciones;
- el Cliente utiliza los Servicios de acuerdo con los Prerrequisitos Técnicos;
- el Cliente utiliza dispositivos técnicos que cumplen con los Prerrequisitos Técnicos para la ayuda en remoto y permite el recurso a los mismos y su utilización por DSF y/o el Operador del Servicio principalmente para tomar en consideración las Anomalías.

Si lo precedente no fuera el caso, DSF y/o el Operador del Servicio podría interrumpir el Soporte automáticamente y ipso jure, con aplicación inmediata, y el Cliente no podría reclamar ningún reembolso de importes ya pagados por los Servicios, ni ninguna indemnización.

12.2 – ACCESO AL PORTAL DE SOPORTE

a) Descripción general de los servicios prestados.

El acceso al Portal para el Soporte permitirá al Cliente beneficiarse de los siguientes servicios:

- posibilidad del Cliente de hacer una Petición por escrito en el espacio previsto para ello en el Portal;
- posibilidad del Cliente de hacer seguimiento de su Petición;
- posibilidad del Cliente de consultar la información técnica provista por DSF y el Operador del Servicio.

b) Reglas especiales para la prestación de Soporte

Las Peticiones se registrarán en las herramientas de DSF o del Operador del Servicio para asegurar su trazabilidad y serán procesadas de acuerdo con su nivel de criticidad.

Para facilitar la prestación de Soporte, el Cliente se compromete a describir con precisión su Petición y el caso encontrado (descripción del contexto, mensajes de error, secuencia del menú, etc.) documentándolo en su lugar oportuno mediante todos los medios a su disposición de forma tal que permita a DSF o al Operador del Servicio reproducir y clasificar los incidentes o Anomalías que se le comuniquen.

DSF o el Operador del Servicio acusará recibo de la Petición electrónicamente.

En ausencia de una respuesta o gestión inmediatas, el tiempo en el que un técnico de DSF o del Operador del Servicio debe actuar sobre la Petición es dentro de las ocho (8) Horas Laborables siguientes al registro de la Petición llegada en los períodos de apertura del call center de DSF o del Operado del Servicio.

Los horarios de Soporte y las horas de apertura se especifican en el Portal Web.

DSF o el Operador del Servicio se compromete a cumplir con el lapso de tiempo de ocho (8) Horas Laborables descrito en los párrafos precedentes para al menos el 75% de las Peticiones. El cumplimiento de este porcentaje por parte de DSF o del Operador del Servicio será evaluado en períodos de doce (12) meses consecutivos desde el comienzo de la prestación de Servicios y requiere que el Cliente cumpla con sus obligaciones.

12.3 – ACCESO AL PORTAL DE FAQ (PREGUNTAS FRECUENTES)

El Cliente podrá acceder a una base de datos de respuestas a las preguntas más frecuentes.

CdSUF SaaS

12.4 – ACCESO TELEFÓNICO AL SOPORTE

El acceso telefónico al Soporte permite al Cliente formular su Petición a través de un *call center* de DSF o del Operador del Servicio.

La línea del Soporte (*Helpline*) de los servicios de Soporte recibirá Peticiones durante su horario de apertura especificado en el Portal Web.

El coste de las llamadas será asumido por el Cliente.

Las Peticiones se registrarán en las herramientas la línea del Soporte para asegurar la trazabilidad y serán procesadas de acuerdo con su nivel de criticidad.

Para facilitar la prestación de Soporte, el Cliente se compromete a describir con precisión su Petición y el caso encontrado (descripción del contexto, mensajes de error, secuencia del menú, etc.) documentándolo en su lugar oportuno mediante todos los medios a su disposición de forma tal que permita a DSF o al Operador del Servicio reproducir y clasificar los incidentes o Anomalías que se le comuniquen.

La respuesta de DSF o del Operador del Servicio puede hacerse bien en la propia llamada o bien mediante la devolución de la llamada del Cliente o bien electrónicamente.

En ausencia de una respuesta o gestión inmediatas, el tiempo en el que un técnico de DSF o del Operador del Servicio debe actuar sobre la Petición es dentro de las ocho (8) Horas Laborables siguientes al registro de la Petición llegada en los períodos de apertura del *call center* de DSF o del Operador del Servicio.

DSF y el Operador del Servicio se compromete a cumplir con el lapso de tiempo de ocho (8) Horas Laborables descrito en los párrafos precedentes para al menos el 75% de las Peticiones. El cumplimiento de este porcentaje será evaluado en períodos de doce (12) meses consecutivos desde el comienzo de la prestación de Servicios y requiere que el Cliente cumpla con sus obligaciones.

12.5 – METODOS ESPECIALES PARA PROCESAR ANOMALIAS

Al término de los periodos de tiempo para inicializar la Petición (en Horas Laborables), DSF y/o el Operador del Servicio procederá a la clasificación y la réplica de la Anomalía.

Después de la réplica de la Anomalía, DSF y/o el Operador del Servicio tendrá:

- en caso de una Anomalía calificada de nivel 1, un periodo de doce (12) Horas Laborables durante Días Laborables para proporcionar al Cliente un plan de acción corrector o una solución alternativa;
- en caso de una Anomalía calificada de nivel 2, deberá dentro de seis (6) Días Laborables proporcionar al Cliente un plan de acción corrector o una solución alternativa.

En relación con las Anomalías calificadas de nivel 3, DSF y el Operador del Servicio no estarán obligado ni será responsable de atenerse a un plazo determinado para proporcionar una corrección o una solución alternativa.

12.6 – IDIOMA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE

Como parte de los servicios de Soporte estándar, DSF y el Operador del Servicio se compromete a incluir en su equipo de asesores personal con capacidades de idiomas para comprender las Peticiones y responderlas en los idiomas que se relacionan a continuación.

EUROPA	
Lugar del Call Center	España/Francia
Idiomas	Español/Francés

La Petición será atendida por un técnico de DSF o del Operador del Servicio con la capacidad de idioma adecuada. Cuando no exista un técnico disponible con esa capacidad, DSF o el Operador del Servicio devolverá la llamada al Cliente dentro del período de tiempo correspondiente.

Los servicios de Soporte expertos (I&D, producción SaaS) solo se prestarán en inglés o francés.

CdSUF SaaS

En _____, a _____ de _____ de _____.

D. _____

Ventas Distribuidora de Software Fiscal, S.L.

D. _____

(EL CLIENTE)

No válido sin firma