

## SOFTWARE: Self Help

2023 v1.4

## ÍNDICE

1. **DEFINICIONES**
2. **DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE**
  - 2.1 Funcionalidades del Software
  - 2.2 Condiciones técnicas mínimas
3. **DURACIÓN DE LA LICENCIA**
4. **USO DEL SOFTWARE**
  - 4.1 Derecho de uso
  - 4.2 Derechos y obligaciones
  - 4.3 Uso de la información por parte del Cliente
5. **SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS**
  - 5.1 Asistencia Técnica Funcional
  - 5.2 Mantenimiento planificado
  - 5.3 Alojamiento del Software
  - 5.4 Servicios opcionales
  - 5.5 Disponibilidad
  - 5.6 Devolución - Reversibilidad

\*\*\*

Estos Términos y Condiciones Específicos forman parte del Contrato entre el Cliente y el Proveedor para que el Proveedor proporcione una Licencia con Servicios de Software Asociados. El Contrato está definido y sujeto a los Términos y Condiciones Generales de EasyVista para Licencias de Software y Servicios de Software Asociados.

## 1. DEFINICIONES

Los siguientes términos deben tener los significados establecidos a continuación, tal y como se utilizan en estos Términos y Condiciones Específicos. Cualquier término utilizado en estos Términos y Condiciones Específicos que no se defina en el presente documento estará definido en las Condiciones y Términos Generales.

**"Periodo de notificación anticipada"** se refiere al periodo de notificación anticipada en el contexto del Mantenimiento Planificado. Generalmente, el Proveedor propondrá un plazo de mantenimiento al Cliente, quien dispondrá de tres (3) días naturales para realizar sus observaciones. Si el Cliente no responde, el Proveedor deberá notificar al Cliente el plazo de intervención con siete (7) días naturales de antelación. La duración acumulada del Mantenimiento Planificado del entorno de producción no debe exceder las tres horas al mes.

**"Usuario autorizado"**: se refiere a cualquiera de los empleados, usuarios, Clientes, subcontratistas o proveedores de servicios del Cliente a quienes se les otorga acceso.

**"Campo"**: entorno independiente del uso del Software específico del Cliente. La oferta estándar del Proveedor incluye dos Dominios: Sandbox y Producción. El Cliente puede suscribir dominios adicionales en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Acuerdo.

**"Evolución"**: se refiere a cualquier cambio o adición de funcionalidad, o mejora en el rendimiento del Software que no está directamente relacionado con un Incidencia.

**"Reparación"**: una pieza de código o de configuración específica del Software y producida para uno o más Clientes con el fin de dar solución a un Incidencia. Una Reparación está integrada en la Versión/es posterior/es.

**"Horario laboral"**: de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., hora del Madrid, de lunes a jueves y viernes de 9:00 a.m. a 2 p.m., excepto los días festivos.

**"Horario laboral extendido"**: de 9:00 a. m. a 10:00 p. m., hora del Madrid, de lunes a viernes, excepto los días festivos.

**"Incidencia"**: cualquier problema con el funcionamiento del Software, como resultado de lo cual el Software no funciona de acuerdo con la Documentación, que sea reproducido y documentado por parte del Cliente y debidamente anotado por las Partes. Un Incidencia puede ser Crítico, Mayor o Menor.

**"Incidencia Crítico"**: se refiere a cualquier Incidencia durante el cual no esté disponible el Software para todos los Usuarios Autorizados en un entorno de producción.

**"Incidencia Mayor"**: se refiere a cualquier Incidencia durante el cual una o más de las funcionalidades principales del Software fallan y perjudican sustancialmente el uso normal del Software.

**"Incidencia Menor"**: se refiere a cualquier Incidencia menor y que no tiene un impacto significativo en el funcionamiento del Software.

**"Mantenimiento Planificado"**: se refiere a una intervención que necesita una interrupción del servicio, según el Período de Preaviso acordado entre las Partes. El Mantenimiento Planificado tiene lugar durante el Horario Laboral

SOFTWARE: Self Help

Extendido, a menos que el Cliente se haya suscrito a un servicio de mantenimiento planificado facturable específico durante los días no laborables.

**"Mantenimiento No Planificado"**: se refiere a una intervención necesaria para resolver o para prevenir un Incidencia Crítico.

**"Plataforma"**:

- Cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso alojado o del SaaS del Software, este término se refiere a la solución técnica, de hardware y de software implementada por el Proveedor para la utilización del Software;

- Cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso Local del Software, este término se refiere a la solución técnica, de hardware y de software implementada por el Cliente para la utilización del Software.

**"Objetivo de Punto de Recuperación (RPO)"**: se refiere al tiempo máximo para registrar los datos perdidos como resultado de un Incidencia Crítico.

**"Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO)"**: se refiere a la cantidad máxima de tiempo que estará inactivo el servicio en caso de un Incidencia Crítico.

**"Pregunta"** es el proceso iniciado por el Usuario Autorizado sobre el Software Self-Help hasta su cierre o tras una suspensión de la actividad del Usuario Autorizado. El proceso de Self-Help está descrito en la documentación.

**"Contestación"**: confirmación de que se ha enviado un Incidencia y se han iniciado las investigaciones.

**"Resolución"**: una solución a un Incidencia proporcionada por el Proveedor a través del lanzamiento de una nueva Versión, una Solución Alternativa, una Reparación o cualquier otro medio propuesto por el Proveedor.

**"SaaS"**: El Software como Servicio. El Software se implementa en un servidor remoto.

**"Tasa de Disponibilidad del Servicio"**: se refiere al tiempo de actividad del servicio en un periodo de un trimestre, excluyendo el tiempo de Mantenimiento Planificado.

**"Software"**: Self Help.

**"Tiempo de actividad"**: se refiere al tiempo de actividad del servicio en un periodo de un trimestre, excluyendo el tiempo de Mantenimiento Planificado.

**"Usuario final"**: este es un Usuario autorizado con acceso ilimitado:

- al Portal de Self-Help: acceso a la base de datos de conocimiento y Proceso de Self-Help escrito por el Cliente, dentro del límite de la cantidad de Preguntas suscritas (uso de autoayuda), tal y como se establece en el Formulario de Pedido,
- a los Bots de Servicio de Agentes Virtuales: para la entrega de conocimiento conversacional con nuestro motor de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) incorporado y la ejecución del Proceso de Self-Help, dentro del límite del número de preguntas suscritas.

**"Usuarios Administradores"**: son Usuarios Autorizados con acceso:

- al Portal de Self-Help: acceso a la base de datos de conocimiento y Proceso de Self-Help escrito por el Cliente, dentro del límite de la cantidad de Preguntas suscritas como se establece en el Formulario de Pedido.
- a Self-Help Studio: para escribir y validar el Proceso de Self-Help y hacer funcionar el Software dentro del límite del número de Usuarios Administradores que pueden iniciar sesión tal y como se establece en el Formulario de Pedido.

**"RPV"**: Red Privada Virtual: servicio que permite navegar en la web de forma confidencial y segura.

**"Workaround"**: se refiere a una solución temporal proporcionada por el Proveedor en caso de un Incidencia.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE

### 2.1 FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE

<b>SELF HELP STUDIO</b> : editor de contenido enriquecido con plantillas web receptivas y predefinidas que permiten el diseño y la publicación de flujos de trabajo y los procesos de conocimiento inteligentes. Studio lo utilizan administradores, escritores y encargados de la validación.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>PORTAL DE SELF HELP</b> : Interfaz web que permite a los usuarios finales buscar y operar procedimientos de Self Help. El componente se puede utilizar como un portal o integrado en un sitio web o en una aplicación empresarial.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>SERVICE BOTS</b> : Editor de Agentes Virtuales de Service Bots para proporcionar respuestas y soluciones automáticas. El Agente Virtual trabaja con procedimientos de Self-Help. Está integrado en el Portal de Self-Help, el Portal de Aplicaciones de Servicio y puede integrarse en los sitios Web y en MS Teams (Microsoft).
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La documentación del Software está disponible en el sitio web Wiki del Proveedor.

[EasyVista Wiki](#)

Las funciones evolucionan con las Actualizaciones Principales bajo las condiciones del presente documento. El Cliente puede consultar las características y funcionalidades adjuntas a cada Actualización Principal en la Documentación.

## 2.2 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

De acuerdo con la Documentación, el Software trabaja con las condiciones técnicas mínimas descritas en el sitio web Wiki del Proveedor que evoluciona conforme a la Actualización Mayor como se establece en la Sección "SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS".

## 2.3 ENTREGA

Después de la presentación del Software en la que el Cliente ha podido comprobar que la solución del Proveedor cumple con sus requisitos, el Proveedor entregará el Software a través del envío de una única clave electrónica según los Términos y Condiciones Generales.

## 3. DURACIÓN DE LA LICENCIA

La Licencia de software se otorga (i) por el número de años especificado en el Formulario de Pedido o (ii) por el plazo de la protección de la propiedad intelectual prevista por la ley aplicable a la Licencia si el Formulario de Pedido establece que la Licencia se otorga como una Licencia Perpetua.

## 4. USO DEL SOFTWARE

### 4.1 DERECHO DE USO

**Destino:** El Cliente utilizará el Software para sus necesidades internas o para las de sus Clientes, concretamente, para la gestión de una base de datos de conocimientos.

**Uso:**

De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Formulario de Pedido, el Cliente solo utilizará el Software:

- para los dominios disponibles de forma remota en la Plataforma cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso del Alojamiento del Software,
- en la Plataforma SaaS disponible de forma remota cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso SaaS del Software,
- para los dominios disponibles en la Plataforma local cuando el Formulario de Pedido establezca que la Licencia se otorga para el uso Local del Software.

**Alcance:** el derecho de uso está limitado a los módulos del Software contemplados en el Formulario de Pedido. El Software solo lo pueden utilizar los Usuarios Finales especificados en el Formulario de Pedido y por el número de Usuarios de Administradores especificados en el Formulario de Pedido.

El uso local del Software está vinculado a la suscripción a los servicios profesionales de EV Infra, tal y como se especifica en el Formulario de pedido.

### 4.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES

Solo los Usuarios Autorizados pueden utilizar el Software y acceder a la Plataforma.

El Cliente asignará un nombre de usuario y una contraseña a cada Usuario autorizado y será el responsable de garantizar la protección contra los fallos de seguridad. Las estaciones de trabajo individuales utilizadas para acceder al Software se protegerán contra cualquier uso no autorizado. El Cliente es el responsable del modo en el que todos los Usuarios utilizan el Software, tanto los internos como los externos.

### 4.3 USO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

El uso de la información resultante de los Datos del Cliente está bajo el control y la responsabilidad exclusiva del Cliente. En consonancia con su deber general de diligencia como profesional, el Cliente es responsable de comprobar la consistencia y la precisión de la información antes de cada uso.

## 5. SERVICIOS DE SOFTWARE ASOCIADOS

EL PROVEEDOR PROPORCIONA, DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES QUE PUEDEN EVOLUCIONAR SEGÚN EL ESTADO DE LA TECNOLOGÍA:(I) SOPORTE TÉCNICO FUNCIONAL Y (II) MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y DE ACTUALIZACIÓN.

### 5.1 ASISTENCIA TÉCNICA FUNCIONAL

#### • Canales de contacto con el servicio de Atención al Cliente

Se puede acceder al servicio de Asistencia 24 horas del día, 7 días a la semana para las necesidades de asistencia rutinarias desde el sitio web de asistencia del Proveedor emitiendo un ticket o enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en el sitio web de asistencia del Proveedor.

El Proveedor puede solicitar ocasionalmente al Cliente que le permita acceder a sus sistemas de forma remota con fines de diagnóstico. Cualquier acceso remoto deberá realizarse bajo la supervisión del Cliente.

El Proveedor se reserva el derecho de no responder a cualquier solicitud de asistencia derivada del uso inapropiado del Software respecto a la Documentación o la formación.

SOFTWARE: Self Help

La efectividad de los Servicios de Software Asociados necesita que el Cliente siga las Actualizaciones del Software. Si una Actualización incluye una Solución Alternativa o una Reparación, el Proveedor puede solicitar al Cliente la actualización del Software a la Versión adecuada para solucionar el Incidencia.

Categoría	Tiempo objetivo de la primera respuesta	Tiempo objetivo de resolución
1 – Incidencia Crítico	2 horas (24/7/365)	4 horas (24/7/365)
2 – Incidencia Mayor	4 horas (horario laboral)	8 horas (horario laboral)
3 – Incidencia menor	1 hora (horario laboral)	No aplicable

Los tiempos indicados comienzan una vez que el Proveedor recibe la notificación del Incidencia con una descripción completa y detallada del problema encontrado.

### 5.2 MANTENIMIENTO PLANIFICADO

El Mantenimiento Planificado tiene lugar durante el Horario Laboral Extendido, a menos que el Cliente se haya suscrito a un servicio de mantenimiento planificado facturable específico durante los días no laborables.

### 5.3 ALOJAMIENTO DEL SOFTWARE

Cuando el Formulario de pedido se proporciona para el alojamiento del Software, el Cliente se beneficiará de los siguientes servicios:

- Acceso remoto al Software conectándose a la dirección de Internet facilitada por el Proveedor, con una disponibilidad mínima del 99,9 %,
- 1 Cuenta de Producción en un entorno virtualizado (almacenamiento de documentos hasta 10 GB), 1 Cuenta de Preproducción y 1 Cuenta de Prueba y Formación.
- Provisión e implementación de Parches y Actualizaciones.
- Continuidad del servicio en caso de un Incidencia Crítico:  
o RTO:4 horas 24/7/365  
o RPO:2 horas 24/7/365
- Ubicación de los datos: a menos que se acuerde lo contrario, el Proveedor aloja el Software en su totalidad en centros de datos ubicados en la Unión Europea (UE), incluso en el caso del alojamiento del centro de respaldo en el contexto de un Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
- Respaldo de datos en el país de alojamiento, durante 7 días naturales.

### 5.4 SERVICIOS OPCIONALES

Los siguientes servicios se prestarán si se especifican expresamente en el Formulario de Pedido o en una Enmienda al Acuerdo:

SERVICIOS OPCIONALES	NÚMERO DE UNIDADES	PRECIO ANUAL
<b>Plataforma estándar adicional (no está diseñada para Producción):</b> Línea Única, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma	12 500 EUR impuestos excluidos
<b>Plataforma avanzada adicional (no está diseñada para Producción):</b> Multilínea idéntica a la Plataforma de Producción, Gestión de Backup idéntica a la Plataforma de Producción, sin compromiso de disponibilidad.	Una Plataforma	25 000 EUR impuestos excluidos
<b>Conectividad mejorada:</b> configuración VPN permanente (con acceso de solo lectura a los datos de producción), SSO, integración LDAP/AD, etc., disponible para dominios de un entorno especializado.	Cuota anual fija	2000 EUR impuestos excluidos

### 5.5 DISPONIBILIDAD

El Cliente puede acceder a la Plataforma y el Software siete días a la semana, 24 horas al día.

El Proveedor se compromete a proporcionar una Tasa de Disponibilidad del Servicio (SAR) del 99,9 % cada trimestre.

La Tasa de Disponibilidad del Servicio ("SAR") se calcula de la siguiente manera:

SOFTWARE: Self Help

$$\text{SAR} = (\text{A}-\text{U}) * 100 / \text{A}$$

Donde:

A = número total de horas en el trimestre - número de horas de mantenimiento  
(el cálculo de la tasa de disponibilidad del servicio comienza en la fecha de inicio especificada en el Formulario de Pedido y termina en la fecha de finalización del trimestre actual y después se calcula para cada trimestre según el calendario);

U = número de horas no disponibles en el trimestre  
(el cálculo comienza en la fecha de inicio especificada en el Formulario de Pedido y termina en la fecha de finalización del trimestre actual y después se calcula para cada trimestre según el calendario);

La cantidad de horas se mide con las herramientas de supervisión enviadas con el Software.

El servicio se considera indisponible cuando la Plataforma del Proveedor no puede aceptar ninguna conexión de autenticación nativa. Cualquier otro motivo de indisponibilidad (por ejemplo, la modificación de VPN, SSO, LDAP, ACL por parte del Cliente, la versión obsoleta del Proveedor utilizada en la producción) no se tendrá en cuenta al calcular el SAR. Los datos de seguimiento del Proveedor serán la fuente de referencia para el cálculo del SAR.

La indisponibilidad del servicio corresponde a un Incidencia Crítico. Las operaciones de Mantenimiento Planificado no se computan como tiempo de inactividad.

El Proveedor y el Cliente acuerdan reunirse, bajo solicitud del Cliente y no más de una vez al trimestre, para revisar el rendimiento del Software en relación a la disponibilidad. Esta reunión se puede llevar a cabo a través de conferencias web, correos electrónicos o conferencias mediante llamadas.

Además, al estar el compromiso de disponibilidad basado en la volumetría de datos indicada por el cliente al Proveedor que después se utiliza para determinar la configuración técnica del servicio alojado, el Proveedor no será responsable del incumplimiento de la Tasa de Disponibilidad del Servicio resultante de volumetría de datos imprecisa.

#### 5.6 DEVOLUCIÓN - REVERSIBILIDAD

Al vencimiento o término del Acuerdo, por cualquier motivo, el Proveedor proporcionará al Cliente y/o al proveedor de servicios designado por el Cliente (en adelante, el "Sucesor"), sin cargo adicional, una exportación completa de los Datos del Cliente en un formato acordado entre las Partes.

Bajo solicitud por escrito del Cliente, el Proveedor ofrecerá asistencia al Cliente y/o Sucesor según los procesos y condiciones financieros acordados por ambas Partes. Este servicio puede incluir:

- preparación de un plan para la transferencia al Cliente o al Sucesor,
- prestación de servicios de asistencia a los empleados del Cliente o Sucesor.

Si el periodo de reversibilidad se extiende más que la vigencia del Contrato, las disposiciones del Contrato perdurarán a su vencimiento o término a efectos del servicio y las tarifas especificadas en el Formulario de Pedido se facturarán mediante prorrateo.

El servicio de asistencia a la reversibilidad se facturará según la tarifa vigente aplicable del Proveedor.

\*\*\*