Anexo – Cuaderno de Servicio

1- Definiciones

Los términos definidos a continuación tienen el siguiente significado, tanto en singular como en plural:

"**Plazo de Intervención**" designa el plazo transcurrido entre la apertura de la Solicitud con el Servicio de Apoyo del Proveedor de servicios y la toma de contacto del Proveedor de servicios con el Cliente.

"**Plazo de** resolución " designa el plazo transcurrido entre la apertura de la Solicitud con el Servicio de Apoyo del Proveedor de servicios y la resolución de la Solicitud.

"**Solicitud**" designa cualquier solicitud que el Cliente presente al Proveedor de servicios para que intervenga y resuelva una Anomalía.

"**Desarrollo Específico**" designa todo programa informático no disponible en versión estándar en la Solución y que el Cliente, por su propia iniciativa, ha elegido realizar y desarrollar o hacer desarrollar sin la validación expresa del Proveedor de servicios.

"Ventana de Mantenimiento" designa el período de tiempo durante el cual el Proveedor de servicios efectúa las Actualizaciones del Servicio descritas en el presente anexo.

"Mantenimiento Urgente" designa la parada parcial o total del Servicio de manera excepcional debido a la aplicación de acciones correctivas únicamente con la finalidad de resolver toda Anomalía Bloqueante que ponga en peligro la disponibilidad del Servicio a un conjunto de Clientes (ejemplos: *workflow* de validación de notas de gastos inoperante para todos los Clientes, siniestro en el centro de datos que requiere una transferencia al centro de datos de emergencia) o cualquier Anomalía que ponga en peligro la seguridad del Servicio.

"Actualizaciones" designa las mejoras técnicas y funcionales aportadas a la Solución disponibles en virtud del Servicio. Las Actualizaciones también comprenden la corrección de eventuales Anomalías del Servicio y respecto a su Documentación.

"Apoyo" designa los servicios de asistencia relacionados con la utilización del Servicio y suministrados por el Proveedor de servicios al Cliente.

"OCR+" significa la tecnología de reconocimiento de caracteres propiedad del Proveedor para digitalizar los recibos de gastos.

2- Objeto

Este documento forma parte de los anexos a las Condiciones Generales y constituye el «Cuaderno de Servicio».

3- Explotación del Servicio

El Proveedor de servicios se compromete a suministrar todos los servicios de explotación técnica que permiten mantener el Servicio en condición operacional:

- Puesta a disposición de la infraestructura técnica necesaria para utilizar el Servicio;
- Seguridad del Servicio y de los Datos;
- Administración y supervisión del Servicio;
- Salvaguarda y restauración dentro del marco de un plan de reanudación de actividad;

- Depuración de los datos de trabajo (diarios, archivos y datos procedentes de tratamientos temporales) a intervalos regulares.

3.1. Puesta a disposición de la infraestructura técnica

El Servicio se opera en centros de datos protegidos que aseguran el control de los accesos físicos y lógicos, la lucha antiintrusión, la continuidad del servicio, el almacenamiento y la protección de los Datos, la explotación de los equipos y la conectividad a las redes distantes.

Los centros de datos cuentan con la certificación ISO/IEC 27001:2013 y se encuentran en uno o varios sitios situados en la Unión Europea:

- Centros de datos Microsoft Azure en Dublín (producción principal) y Ámsterdam (emergencia);
- Centros de datos de CDC Arkhineo en Francia (Arcueil y Burdeos) y en Alemania (Fráncfort).

Esta infraestructura técnica excluye todo equipo informático de los Usuarios y el equipo de redes de telecomunicaciones de tipo internet utilizado por los Usuarios para acceder y utilizar el Servicio.

3.2. Seguridad del Servicio y de los Datos

El Proveedor de servicios se compromete a mantener los Servicios y a proteger los Datos de cualquier código o instrucción que infecte o afecte cualquier programa, software, datos, archivo, base de datos, ordenador u otro material y que dañe, cause perjuicio, comprometa la integridad o la confidencialidad, que incapacite total o parcialmente, que desvíe o que permita desviar total o parcialmente un sistema de información del uso al que está destinado.

3.3. Administración y supervisión del Servicio

El Proveedor de servicios se compromete a suministrar todas las prestaciones de administración y de supervisión del Servicio de la siguiente forma:

- La instalación, el mantenimiento y la actualización de los sistemas de explotación, sistemas de gestión de las bases de datos, softwares de supervisión, de explotación y de optimización;
- La instalación, el mantenimiento y la actualización de la Solución;
- La supervisión pasiva y activa de todo el Servicio;
- La definición y la realización de las políticas de salvaguarda del Servicio y de los Datos;
- Las acciones proactivas y reactivas de optimización y de mejora del Servicio.

3.4. Gestión de las salvaguardas y restauraciones

El Proveedor de servicios es responsable de la gestión de las salvaguardas y de las restauraciones para proteger los Datos.

Las salvaguardas de los Datos se efectúan de forma incremental una (1) vez cada veinticuatro (24) horas.

Las salvaguardas de los Datos se efectúan de manera completa una (1) vez por semana.

Las salvaguardas de Datos se conservarán por los tiempos indicados a continuación durante la vigencia de estas Condiciones Generales:

- Treinta (30) días para las salvaguardas diarias;
- Un (1) año para las salvaguardas semanales.

Las salvaguardas se encriptan y almacenan en dos (2) centros de datos diferentes de la infraestructura técnica.

El Proveedor de servicios procederá a destruir cualquier Dato al término de un período de noventa (90) días a partir de la fecha efectiva de rescisión de estas Condiciones Generales.

3.5. Mantenimiento de la Solución

3.5.1. Principio del mantenimiento

El Proveedor de servicios está a cargo:

- del mantenimiento correctivo que asegura el mantenimiento en condiciones operacionales de la Solución;
- del mantenimiento evolutivo que asegura las evoluciones funcionales y técnicas de la Solución;
- del mantenimiento correctivo y evolutivo de todo desarrollo realizado por el Proveedor de servicios para el Cliente para integrar los flujos de datos entre la Solución y el sistema de información del Cliente, excepto las necesidades de mantenimiento requeridas por todo cambio correctivo o evolutivo impuesto por el sistema de información del Cliente. En este último caso, el Proveedor de servicios emitirá una Orden de pedido para que el Cliente la valide antes de su realización.

Las operaciones de mantenimientos correctivos y evolutivos de la Solución se realizan dentro del marco de Actualizaciones de la Solución, cuyo contenido y calendario los decide y realiza el Proveedor de servicios de forma unilateral.

Las evoluciones funcionales que proponen nuevos módulos que impactan el proceso de notas de gastos no se activan automáticamente en una actualización.

Como OCR+ es una tecnología de autoaprendizaje basada en la inteligencia artificial, cualquier inexactitud en la lectura será tratada como parte del mantenimiento evolutivo.

3.5.2. Principios de las Actualizaciones

Las Actualizaciones se clasifican en dos categorías:

- Actualizaciones de versión que aplican correctivos a las Anomalías y evoluciones aportadas al Servicio.
  Su frecuencia es de aproximadamente cada dos (2) meses y se ejecutan durante la Ventana de Mantenimiento. Se identifican con un número de versión (por ejemplo, 4.5) y son objeto de una comunicación a los Usuarios que describe el contenido de las evoluciones funcionales.

- Actualizaciones de tipo "hotfix" aplican únicamente correctivos a las Anomalías.
  Su frecuencia puede ser diaria y se ejecutan durante la Ventana de Mantenimiento o, de forma muy excepcional, durante un Mantenimiento Urgente.

Se excluyen expresamente de las operaciones de Actualizaciones los mantenimientos de todo Desarrollo Específico del Cliente.

El Cliente también es informado que, debido a la ejecución de una Actualización, los Desarrollos Específicos podrán ya no ser compatibles o ya no operacionales y solicitarán eventualmente una intervención facturable del Proveedor de servicios sobre la base de la tarifa en vigor.

3.6. Descripción del Servicio de apoyo a los Usuarios

El Proveedor de servicios se compromete a suministrar al Cliente un servicio de apoyo a los Usuarios a través de:

- Un acceso por chat desde la Solución.
- Un acceso telefónico.

El Proveedor de servicios solo podrá dar su Servicio de apoyo en la medida en que los Usuarios hayan sido previamente formados en la utilización del Servicio y el Cliente disponga de los dispositivos técnicos que permitan la teleasistencia.

El Servicio de apoyo brinda a los Usuarios los siguientes servicios:

- Calificación de la naturaleza de la Solicitud;
- Información sobre el estado de avance de la Solicitud;
- Asistencia a distancia;
- Tratamiento de su Solicitud hasta su término.

3.6.1. – Acceso al chat del Servicio de Apoyo

El acceso al chat está abierto a todos los Usuarios del Cliente a partir de una burbuja de conversación disponible en la Solución.

El acceso al chat permite a todo Usuario formular una Solicitud simple al Servicio de Apoyo que requiera una asistencia rápida.

3.6.2. Acceso telefónico al Servicio de Apoyo

El acceso telefónico al Servicio de Apoyo permite al Cliente formular sus Solicitudes a un centro de llamadas del Proveedor de servicios. El número de teléfono del centro de llamadas es el +34 919 03 43 42.

4 - Compromiso de niveles de Servicio

El Proveedor de servicios se compromete con respecto a los siguientes indicadores de Servicio:

- Los horarios de las ventanas de Mantenimiento y el Mantenimiento Urgente;
- La disponibilidad del Servicio y el porcentaje de disponibilidad del Servicio;
- La continuidad del Servicio en caso de un siniestro que se produzca en un centro de datos;
- Los horarios del Servicio de Apoyo;
- La clasificación de las Anomalías y sus plazos de tratamiento.

4.1. Horarios de la Ventana de Mantenimiento y del Mantenimiento Urgente

La Ventana de Mantenimiento tendrá lugar:

- Entre las 00:00 y las 07:00 del huso horario de Europa central (CET), de lunes a sábado;
- A cualquier hora el domingo y los días feriados en vigor en el territorio francés.

Por su naturaleza, se puede activar un Mantenimiento Urgente en cualquier momento. Por cualquier medio que sea, el Mantenimiento Urgente será objeto de una comunicación del Proveedor de servicios al Cliente a más tardar dentro de las dos (2) horas después del inicio de la parada total o parcial del Servicio y precisará la naturaleza de la acción correctiva y la duración prevista del mantenimiento Urgente.

4.2. Disponibilidad de la Solución

La Solución está abierta y disponible de forma continua 24 horas al día y 7 días a la semana.

La Solución está diseñada con un objetivo de total continuidad de Servicio, incluso durante una operación de Actualización efectuada durante la Ventana de Mantenimiento.

Las Actualizaciones que se produzcan en caso de Mantenimiento Urgente pueden requerir una parada parcial o total de la Solución.

El Proveedor de servicios garantiza la disponibilidad de la Solución durante el período de referencia (PRT) de las 00:00 a las 24:00 del huso horario de Europa Central (CET), excepto las interrupciones causadas (i) por un Mantenimiento Urgente, (ii) por un caso de fuerza mayor, de conformidad con el artículo de estas Condiciones Generales, (iii) por una crisis mayor en la infraestructura del centro de datos, (iv) por un equipo suministrado por el Cliente (o por los proveedores del Cliente) o (v) por los sistemas fuera del perímetro del Servicio, incluyendo en particular la red de telecomunicaciones del Cliente.

El Cliente podrá comprobar la disponibilidad de la Solución en cualquier momento desde la siguiente página web: http://status.expensya.com/, así como suscribirse a una alerta por email para recibir cualquier posible notificación relativa a un incidente de disponibilidad de la Solución.

4.3. Porcentaje de disponibilidad

El Proveedor de servicios se compromete a suministrar un servicio con un porcentaje de disponibilidad mensual (PDM) de la Solución de un 99 % como mínimo, según el siguiente cálculo:

TI = tiempo de indisponibilidad del Servicio

PDM = (suma de los PRT del mes – suma de los TI del mes)/ (suma de los PRT del mes) [%]

Solo el entorno de producción, quedando excluido cualquier otro entorno, está sujeto al porcentaje de disponibilidad indicado.

4.4. Horarios de apertura del Servicio de Apoyo

El equipo de apoyo del Proveedor de servicios está disponible por teléfono y responderá a las Solicitudes del Cliente a través del chat de 9:00 a 18:00 (hora del territorio europeo de Francia) de lunes a viernes, excepto los días feriados en el territorio continental de Francia.

4.5. Plazos de tratamiento de las Solicitudes

4.5.1. Clasificación de las Solicitudes

Cada vez que se registra una nueva Solicitud en el Portal de Apoyo, el Servicio de Apoyo del Proveedor de servicios califica la prioridad de la Solicitud con el Cliente.

- **Prioridad 1** (P1): Concierne una Anomalía bloqueante;
- **Prioridad 2** (P2): Concierne una Anomalía no bloqueante mayor;

- **Prioridad 3** (P3): Concierne una Anomalía no bloqueante menor;

4.5.2. Plazos de tratamiento

El Proveedor de servicios se compromete a respetar los plazos de Intervención y de tratamiento indicados a continuación:

Tipo de solicitud	Plazo de Intervención	Plazo de Resolución
Solicitud de prioridad 1	4 horas de trabajo	1 día laborable (*)
Solicitud de prioridad 2	8 horas de trabajo	2 días laborables (*)
Solicitud de prioridad 3	24 horas de trabajo	Próxima versión

(*) Entrega de una corrección o de un procedimiento alterno

5. Prerrequisitos técnicos

5.1. Equipos telefónicos o informáticos de los Usuarios

Smartphone

Característica	Descripción
Suscripción mínima al operador	3G
Sistema de explotación	Android 4.4 e iOS 9 El Proveedor de servicios actualiza regularmente las versiones mínimas aceptadas y las garantiza por una duración mínima de 3 años

Ordenador

Característica	Descripción
Ram	4 GB certificado
Procesador	1.8 GHz dual core como mínimo
Resolución gráfica	1366x768 recomendada
LAN	TCP/IP
Navegador	Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox y Edge, cuya fecha de puesta en el mercado no exceda 3 años
Otros softwares	Adobe Reader o equivalente, en última versión para visualizar los archivos PDF.

5.2. Prerrequisitos técnicos para el Single Sign-On (SSO)

La Solución se integra de forma estándar en SSO con los siguientes protocolos:

- Azure Active Directory (AAD);
- ADFS v2 o más reciente;
- Sistema compatible con SALM v2;
- OPENID en la versión SAML.

Previo estudio solicitado por el Cliente, el Proveedor de servicios puede prever integrar la Solución en SSO con otros estándares técnicos.