

# MANUAL DE SERVICIO EXPENSYA

## ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

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

**Anomalía:** se refiere a cualquier defecto, mal funcionamiento o non-conformidad del Servicio en relación con su Documentación. Las Anomalías a calificar por Expensya se clasifican en dos categorías.

- *Anomalía crítica:* anomalía reproducible por Expensya que hace imposible o inoperante el acceso o uso de una o más características esenciales del Servicio.
- *Anomalía no crítica:* anomalía reproducible por Expensya que no presenta las características de una anomalía crítica.

**Demanda:** cualquier incidente operativo reproducible que el Cliente encuentre al utilizar el Servicio, así como a cualquier anomalía que el Cliente comunique a Expensya.

**Periodo de Mantenimiento:** período de tiempo durante el cual el Servicio puede interrumpirse por mantenimiento de acuerdo con las disposiciones de este documento.

**Mantenimiento Urgente:** interrupción del servicio, fuera de los periodos de mantenimiento, debido a la aplicación de *patches* o correctivos urgentes o de cualquier otro tipo de mantenimiento urgente.

**Actualizaciones:** son las mejoras introducidas en las funcionalidades de aplicación estándar existentes a las que puede acceder mediante el Servicio y que, decididas unilateralmente por Expensya, hacen referencia a desarrollos funcionales, siempre que tales adaptaciones o desarrollos no requieran la re-escritura de una parte sustancial de las funcionalidades de aplicación estándar existentes. Las Actualizaciones también incluyen la corrección de cualquier Anomalía del Servicio y en relación con su Documentación.

**Atención al cliente:** la asistencia en el uso del Servicio con relación al uso de funcionalidades estándar de la aplicación.

**Portal:** es el sitio web [www.expensya.com](http://www.expensya.com) o cualquier otra dirección provista por Expensya al Cliente.

**Usuario:** Colaborador del cliente creado en la tabla de Usuarios y habilitado para crear notas de gastos.

**Usuario Activo:** Usuario que entra al menos una nota de gasto sin importar la naturaleza de esta (o en cuyo nombre se entra al menos una nota de gasto) durante un mes natural.

## ARTÍCULO 2: OBJETO

Este Manual de Servicios es parte integrante del Contrato.

Este Manual de Servicios describe las disposiciones específicas aplicables al Servicio que prevalecen sobre las disposiciones de las «Condiciones generales de venta y uso de servicios».

## ARTÍCULO 3: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio está disponible las 24 horas del día, excepto durante los Periodos de Mantenimiento y de Mantenimiento Urgente.

El Periodo de Mantenimiento se define de la siguiente manera;

- Todas las noches entre 00:00 y 7:00 (hora de Francia);

- Cada domingo y días festivos en Francia;
- El mantenimiento que Expensya planifique con al menos 48 horas de antelación.

El Mantenimiento Urgente es susceptible de ocurrir en cualquier momento.

#### **ARTÍCULO 4: TASA DE DISPONIBILIDAD**

Expensya se compromete a prestar un Servicio con una tasa de disponibilidad de al menos el 99%.

La disponibilidad del servicio se define como la capacidad de acceder y conectarse al Servicio y está garantizada durante un período de referencia tipo (PRT) que cubre el período de 07:00 a 20:00 (Hora Central Europea - CET).

TI es el tiempo de indisponibilidad del Servicio, sin incluir los tiempos de interrupción relacionados con (i) el Periodo de Mantenimiento; (ii) el Mantenimiento Urgente; (iii) las interrupciones debidas a Fuerza Mayor; (iv) las interrupciones causadas por equipos proporcionados por el Cliente (o por los proveedores del Cliente); o (v) las interrupciones relacionadas con sistemas fuera del alcance del Servicio, incluyendo en particular la red de telecomunicaciones del Cliente.

La tasa de disponibilidad (TD) se calcula mensualmente:  $TD = (PRT - \text{suma de TI}) / PRT * 100[\%]$ .

Sólo el entorno de producción, con exclusión de cualquier otro entorno, está sujeto al índice de disponibilidad antes mencionado

#### **ARTÍCULO 5: INFRAESTRUCTURA PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO**

El Servicio funciona en un entorno seguro, asegurando el control de acceso, la continuidad de servicio, el almacenamiento y la protección de datos, explotación de los equipos y conectividad a las redes remotas.

El entorno cuenta con la certificación ISO/IEC 27001, que cubre en particular el control de acceso físico y contra intrusiones, de forma permanente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### **ARTÍCULO 6: ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**

Las prestaciones provistas son:

- Instalación, mantenimiento y actualización de sistemas operativos, sistemas de gestión de bases de datos, software de monitorización, explotación y optimización,
- La definición e implementación de políticas de protección del Servicio,
- Acciones proactivas y reactivas para optimizar y mejorar el Servicio.

#### **ARTÍCULO 7: GESTIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD Y DE RESTAURACIÓN**

Expensya es responsable de realizar copias de seguridad y restauraciones para proteger los datos del Cliente.

Las copias de seguridad de los datos del Cliente se realizan cada hora en un plazo de 30 días, así como semanalmente en un plazo de un año.

Las copias de seguridad de los datos del Cliente se realizan por duplicado y se guardan en dos ubicaciones diferentes.

En caso de que se produzca un siniestro en la infraestructura que permita el funcionamiento del Servicio, Expensya se compromete a restablecer el Servicio lo antes posible sobre la base de la copia de seguridad más adecuada.

## **ARTÍCULO 8: ACTUALIZACIONES**

Las Actualizaciones están clasificadas en dos categorías:

1. Actualizaciones mayores
2. Correctivos (*parches correctivos*).

Las actualizaciones y/o nuevas versiones están expresamente excluidas:

- Estados Específicos. Por Estado Específico se entiende cualquier estado no disponible como estándar en el Servicio que el Cliente, por iniciativa propia, haya elegido realizar y configurar o haya hecho realizar y configurar sin la ayuda de Expensya, y haya decidido utilizarlo solo;
- Desarrollos específicos. Por Desarrollo Específico entendemos todos los programas informáticos que el Cliente ha creado por iniciativa propia para sus necesidades.

Expensya procederá a realizar las actualizaciones sin autorización previa.

Asimismo, se informa al Cliente de que, con cada nueva actualización, los Estados Específicos pueden dejar de ser compatibles u operativos. Para cada actualización, cada Estado específico sólo podrá ser operativo previa aprobación expresa de Expensya y previa facturación por parte de Expensya sobre la base de la tarifa vigente.

## **ARTÍCULO 9: ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS**

Hay dos tipos de cuentas:

- La cuenta de administrador que permite la administración y uso del Servicio,
- Cuentas de usuario que permiten el uso del Servicio.

La asignación de los derechos asociados en el Servicio es responsabilidad del Cliente.

El Cliente debe evitar la divulgación de cuentas y contraseñas asociadas a personas no autorizadas. En caso de robo o apropiación indebida de estos últimos, es responsabilidad del Cliente desactivarlos del Servicio.

## **ARTÍCULO 10 – DESCRIPCIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA**

### **1. – DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Expensya se compromete a proporcionar al Cliente un servicio de asistencia a través del Portal y por vía telefónica.

### **1. – ACCESO AL PORTAL DE ASISTENCIA TÉCNICA**

#### **a) Descripción general de los servicios prestados.**

El acceso del Cliente al Portal le permitirá beneficiarse de las siguientes prestaciones:

- Realizar una solicitud por escrito en el espacio del Portal reservado a tal efecto;

- Consultar la información técnica puesta a su disposición por Expensya.

#### **b) Modalidades particulares de ejecución**

Las solicitudes se registrarán en las aplicaciones de Expensya para asegurar su seguimiento y se procesarán de acuerdo con su nivel de prioridad.

Con el fin de facilitar la ejecución de la asistencia técnica, el Cliente se compromete a describir con precisión su Solicitud y la situación en la que se encuentra (descripción del contexto, mensajes de error, secuencia de menús, etc.), documentándola por cualquier medio a su alcance, con el fin de que Expensya pueda reproducir y calificar las incidencias y/o Anomalías que le sean comunicadas.

Expensya notificará la recepción de la Solicitud por medios electrónicos.

En ausencia de respuesta y/o recepción inmediata, la demora en la recepción de la solicitud por parte de un técnico de Expensya será de ocho (8) Horas desde el registro de la solicitud.

Los horarios de atención del Soporte Telefónico y el Chat están indicados en el Portal.

Expensya se compromete a cumplir con el plazo de ocho (8) horas para al menos el 80% de las solicitudes. El cumplimiento de este porcentaje por parte de Expensya se evaluará por un periodo de doce (12) meses consecutivos a partir de la fecha de prestación del Soporte e implica el cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones y de los Pre-requisitos Técnicos de Expensya, en particular en materia de asistencia remota.

Expensya sólo podrá proporcionar Soporte si los Usuarios han sido previamente formados en el uso del Servicio y el Cliente dispone de los medios técnicos para proporcionar asistencia remota.

#### **b) Modalidades particulares de tratamiento de anomalías**

Al finalizar el plazo de tramitación de la Solicitud (ocho (8) Horas hábiles), Expensya procederá a calificar y reproducir la anomalía.

##### **Tratamiento de anomalías críticas:**

Al finalizar la calificación y reproducción de la anomalía crítica, Expensya dispondrá de un plazo de 24 horas para:

- Corregir la anomalía crítica;
- Implementar una solución alternativa si la corrección de la anomalía crítica no puede realizarse en el periodo de 24 horas antes mencionado. En el caso de una solución alternativa, Expensya se compromete a entregar la corrección definitiva de la Anomalía crítica lo antes posible.

##### **Tratamiento de anomalías no críticas:**

Al finalizar la calificación y reproducción de la anomalía no crítica, Expensya dispondrá de un plazo de 48 horas para;

- Corregir la anomalía no crítica;
- Implementar una solución alternativa si la corrección de la anomalía no crítica no puede realizarse en el periodo de 24 horas antes mencionado. En el caso de una solución alternativa, Expensya se compromete a entregar la corrección definitiva de la Anomalía de bloqueo lo antes posible

### **c) Acceso telefónico de asistencia técnica**

El acceso telefónico al servicio de asistencia permite al Cliente realizar solicitudes a un centro de llamadas de Expensya.

Expensya recibirá, durante su horario de trabajo, las solicitudes de lunes a viernes, excepto los días festivos. El soporte está disponible para el cliente de 9am a 5pm (CET))

Las Solicitudes se registrarán en las herramientas de Expensya para asegurar su seguimiento y se procesarán de acuerdo con su nivel de criticidad.

Expensya proporcionará respuestas en forma de respuesta directa, un formulario de reclamación al cliente o un formulario electrónico.

En ausencia de una respuesta inmediata y/o de una toma de control, el tiempo necesario para que un técnico de Expensya se haga cargo de la Solicitud será de ocho (8) Horas hábiles, a partir del registro de la Solicitud durante el horario de trabajo del periodo de atención al cliente.

En ningún caso la asistencia telefónica sustituirá a la documentación de usuario adjunta al software. Del mismo modo, la asistencia telefónica no sustituirá a la formación que el Cliente pueda adquirir durante las sesiones de formación.