

## CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA DE LA PLATAFORMA MOCA (régimen Software-as-a-Service)

Efectivo desde 12 de Diciembre 2016

Las siguientes condiciones para los Servicios de Asistencia Técnica (de aquí en adelante las "CONDICIONES") se aplican a los servicios de asistencia del Contrato de Servicios de la Plataforma MOCA en régimen Software-as-a-Service descritos en el Acuerdo base "Condiciones de Servicio de Plataforma MOCA". Los términos en mayúscula que no se definan en el presente documento tendrán el significado estipulado en el Acuerdo base.

### 1 SOLICITUDES DE ASISTENCIA

#### 1.1 General

El CLIENTE puede enviar Solicitudes por teléfono o a través del Centro de Ayuda Online o del portal de asistencia.

#### 1.2 Esfuerzos por Parte del Cliente para Corregir los Errores

Antes de realizar una Solicitud a INNOQUANT, el CLIENTE deberá dedicar esfuerzos razonables para corregir cualquier error, fallo, funcionamiento incorrecto o defecto en la conectividad de red sin escalarlo a INNOQUANT. Después de esto, un Contacto del CLIENTE podrá enviar una solicitud de asistencia por escrito a través del Centro de Ayuda Online o del portal de asistencia proporcionado por INNOQUANT, o por teléfono.

#### 1.3 Clasificación de las Solicitudes

Los Clientes asignan la prioridad al enviar las Solicitudes. Al recibir una solicitud del Contacto del CLIENTE, INNOQUANT determinará si la solicitud es una solicitud de "Servicio Inutilizable", una "Solicitud Estándar" o una "Solicitud de Funciones" (tal y como se define en la Sección 6). Esta determinación que realiza INNOQUANT se considera definitiva y vinculante para el CLIENTE. INNOQUANT se reserva el derecho de cambiar la Prioridad que haya asignado el CLIENTE si cree que la asignación es incorrecta e informará de ello al CLIENTE en su respuesta a la Solicitud de asistencia. El CLIENTE puede solicitar una nueva clasificación de la Solicitud al equipo administrativo del servicio de asistencia de INNOQUANT a través del canal disponible.

#### 1.4 Procedimientos de Acuse de Recibo y Resolución de las Solicitudes

Cuando realice una Solicitud, el CLIENTE proporcionará la información de diagnóstico solicitada incluidos entre otros: (i) una descripción del problema, de la configuración y de la red del CLIENTE; (ii) envío de datos relevantes; y (iii) una comunicación posterior por correo electrónico o por teléfono para responder a las preguntas y ayudar al Personal de Asistencia de INNOQUANT según se requiera.

#### 1.5 Solicitud de Acuse de recibo

INNOQUANT puede responder a una Solicitud mediante un Acuse de recibo de la misma. El CLIENTE reconoce y entiende que es posible que INNOQUANT no pueda ofrecer respuestas o soluciones a todas las Solicitudes.

#### 1.6 Solicitudes de Funciones

Si INNOQUANT considera que una Solicitud es una Solicitud de Funciones (Ej. nueva característica de software MOCA), la registrará para estudiar la posibilidad de añadirla en una actualización o versión posterior de los Servicios y dará por terminado el asunto. INNOQUANT no tiene la obligación de responder o de resolver todas las Solicitudes de Funciones, ni de incluir estas funciones en una actualización o en una versión posterior.

### 2 ACCESO AL SERVICIO DE ASISTENCIA

#### 2.1 Centro de Ayuda de INNOQUANT.

Los servicios MOCA reciben asistencia únicamente a través del Centro de Ayuda de INNOQUANT, disponible en <https://support.mocaplatform.com> o en cualquier otra URL que INNOQUANT proporcione a tal efecto. El CLIENTE es responsable de responder a todas las preguntas y reclamaciones emitidas por los Usuarios Finales o por terceros que tengan relación con el uso que el CLIENTE o sus Usuarios Finales hagan del Servicio.

#### 2.2 Horario del Servicio de Asistencia y Plazos de Respuesta Inicial Estimados.

INNOQUANT proporcionará a los Clientes acceso al Centro de Ayuda Online de INNOQUANT y asistencia telefónica en dos modalidades:

- a) **Asistencia Estándar.** Para los Clientes de Servicio MOCA Standard y Pro, INNOQUANT proporcionará asistencia online y telefónica en horario laboral de España (8 horas al día, los cinco días laborables de la semana). Las Solicitudes de asistencia que se envíen por escrito a través del Centro

de Ayuda Online o del portal de asistencia o vía telefónica se atenderán con un plazo de respuesta inicial estimado de un día laborable o menos.

- b) **Asistencia Premium.** Para los Clientes de Servicio MOCA Enterprise, INNOQUANT proporcionará asistencia online y telefónica ininterrumpida (24 horas del día, los siete días de la semana). Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P1 se atienden en un plazo de respuesta inicial estimado de una hora durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si un usuario solicita asistencia con Prioridad P1 durante un fin de semana o un día festivo, deberá realizar una llamada telefónica para obtener respuesta. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P2, P3 y P4 se atienden durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P2 recibidas por teléfono se atenderán directamente por el Personal de Asistencia de INNOQUANT. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P2, P3 y P4 que se envíen por escrito a través del Centro de Ayuda Online o del portal de asistencia se atenderán con un plazo de respuesta inicial estimado de un día laborable o menos.

### 2.3 Para acceder al Servicio de Asistencia es posible que se requiera un PIN de Cliente.

El CLIENTE deberá proporcionar un PIN de CLIENTE cuando este realice una Solicitud. El CLIENTE puede obtener dicho PIN de CLIENTE en la Consola MOCA para acceder y recibir asistencia para los Servicios de INNOQUANT. Si el CLIENTE no puede proporcionar el PIN de CLIENTE actualizado cuando se le pida, solo podrá acceder al Centro de Ayuda de INNOQUANT online y publicar una pregunta en el foro de ayuda online, hasta que se restablezca el PIN de CLIENTE. El PIN de CLIENTE se podrá actualizar periódicamente y solo está disponible en la Consola MOCA.

## 3 ASISTENCIA ESTANDAR

Todos los Clientes recibirán Asistencia Estándar, que incluye lo siguiente:

- Actualizaciones automáticas del producto en los Servicios
- Notificaciones sobre el Mantenimiento de los Servicios
- Ayuda y formación online para usuarios finales y administradores con el fin de ayudar a los clientes con la implementación y el uso de los Servicios
- Acceso a la asistencia por teléfono, a través del Centro de Ayuda de INNOQUANT o del portal de asistencia
- Panel de control de estado y portal de asistencia en el que se ofrece información sobre el estado de los Servicios, disponible de forma pública y en tiempo real, disponible en <http://status.mocaplatform.com> o en cualquier otra URL que INNOQUANT proporcione a tal efecto.

## 4 ASISTENCIA PREMIUM

(Asistencia Mejorada y Administración de Cuentas Enterprise; se aplican cargos adicionales).

### 4.1 General.

Cuando sea aplicable para determinados Clientes, la Asistencia Premium incluirá todos los elementos según lo establecido en la Sección 4 del presente documento, plazos de respuesta inicial estimados mejorados para las Solicitudes de asistencia, y acceso a los recursos de la comunidad y al equipo de servicios Premium tal como se establece más abajo en el presente documento, que comenzarán cuando el CLIENTE empiece a usar los Servicios en producción.

### 4.2 Asistencia Mejorada.

Para los clientes a los que corresponda, INNOQUANT acuerda realizar esfuerzos comercialmente razonables para responder a las Solicitudes de Clientes conforme a la Prioridad de la Solicitud de la siguiente forma: las Solicitudes de asistencia con nivel de Prioridad P1 se atenderán con un plazo de respuesta inicial estimado de 1 hora y en un horario de 24 horas, los 7 días de la semana. Si un usuario solicita asistencia con Prioridad P1 durante un fin de semana o un día festivo, deberá realizar una llamada telefónica para obtener respuesta. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P2 realizadas por teléfono se atenderán directamente. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P2 enviadas por escrito a través del Centro de Ayuda Online o del portal de asistencia se atenderán con un plazo de respuesta inicial estimado de 4 horas y en un horario de 24 horas, de lunes a viernes. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P3 y P4 realizadas por teléfono se atenderán directamente. Las Solicitudes de asistencia con Prioridad P3 y P4 enviadas por escrito se atenderán con un plazo de respuesta inicial estimado de 8 horas, en un horario de 24 horas, de lunes a viernes. Obsérvese que es el Personal de Asistencia de INNOQUANT, y no el equipo de servicios de asistencia Premium, quien se encarga de prestar la asistencia técnica para solucionar los errores.

### 4.3 Acceso a los recursos de la comunidad y al equipo de servicios Premium.

Para los Clientes a los que corresponda, el equipo de servicios Premium establecerá un intercambio proactivo de información actualizada con el equipo del CLIENTE. El equipo de servicios Premium representará a los Clientes de Asistencia Premium ante INNOQUANT en cuestiones importantes (entre las que se incluyen aspectos de

ingeniería, administración del producto y asistencia), y proporcionará al CLIENTE la información relevante relativa a los Servicios.

#### 4.4 **Periodo de Vigencia.**

En caso de que se aplique, INNOQUANT puede decidir no renovar la Asistencia Premium después de un periodo de 12 meses.

## 5 **CLAUSULAS GENERALES**

A efectos de las presentes CONDICIONES, los términos en mayúscula que se indican a continuación tendrán estos significados:

- 5.1 "**Contactos del Cliente**" hace referencia a los Administradores designados en la Consola MOCA.
- 5.2 "**Solicitud de Funciones**" hace referencia a la Solicitud realizada por el Contacto de un CLIENTE para mejorar alguna función existente o para incorporar una nueva función que no esté disponible actualmente en los Servicios.
- 5.3 "**Personal de Asistencia de INNOQUANT**" hace referencia a los representantes de INNOQUANT responsables de atender las solicitudes de asistencia técnica.
- 5.4 "**Mantenimiento**" hace referencia a las tareas de mantenimiento realizadas en el hardware o en el software utilizado en la provisión de los Servicios.
- 5.5 "**Prioridad**" hace referencia al nivel de impacto que una Solicitud tiene sobre las operaciones del CLIENTE y se emplea para establecer unos plazos de respuesta estimados.
- 5.6 "**Solicitud**" hace referencia a una petición del CLIENTE al Personal de Asistencia de INNOQUANT para solicitar asistencia técnica para resolver una cuestión o informar de un problema relacionado con los Servicios.
- 5.7 "**Servicio Inutilizable**" hace referencia a un problema de producción que impida que uno o varios de los Administradores, Usuarios o Usuarios Finales del CLIENTE puedan acceder a los Servicios o utilizar dichos Servicios. El CLIENTE debe identificar una Solicitud como Servicio Inutilizable clasificándola como Solicitud de asistencia con Prioridad P1.
- 5.8 "**Solicitud Estándar**" hace referencia a la Solicitud que el CLIENTE realiza a INNOQUANT y que no se considera una Solicitud de Servicio Inutilizable o una Solicitud de Funciones.