

proconsi
Tecnologías de la Información



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

PROCONSI S.L.

Fecha: 14/10/2015

Índice

Índice	1
Condiciones generales del Servicio ofrecido por PROCONSI	2
Condiciones generales y su aceptación	2
Objeto	2
Vigencia.....	2
Descripción del Servicio	3
Informe de Servicio.....	3
Reclamación.....	4
Incidencia grave	4
Cambio	4
Cambio de emergencia	5
Política de entrega.....	5
Control de calidad.....	6

Condiciones generales del Servicio ofrecido por PROCONSI

Condiciones generales y su aceptación

Estas condiciones generales (en adelante 'Condiciones Generales') regulan la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de las soluciones propias (software o software) (en adelante el 'Servicio') que PROCONSI S.L. (en adelante PROCONSI), con CIF N° B24208100, domiciliada en el Parque Tecnológico de León, C/Andrés Suárez 5, 24009 de León pone a disposición de los clientes (en adelante, el CLIENTE).

Para la utilización del Servicio será necesario que el CLIENTE firme el contrato correspondiente al Servicio que requiera con PROCONSI. Las presentes condiciones generales y el contrato firmado constituyen la totalidad del acuerdo (en lo sucesivo el 'contrato') entre el CLIENTE y PROCONSI.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación de Servicio por parte de PROCONSI. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en la página web www.proconsi.com.

La utilización del Servicio conlleva asimismo, la aceptación por parte del CLIENTE de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueran puestos en su conocimiento por parte de PROCONSI, con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales. Su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

Objeto

Estas Condiciones regulan la prestación del Servicio de mantenimiento, por parte de PROCONSI al CLIENTE, a cambio del precio previsto en el contrato firmado en la contratación del Servicio.

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar copia de las nuevas Condiciones Generales del Servicio con las modificaciones. En caso de que el CLIENTE lo solicite, PROCONSI le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

Vigencia

El acuerdo entre PROCONSI y el CLIENTE entrará en vigor cuando se produzca la contratación del Servicio, de conformidad con lo dispuesto en el contrato firmado.

Descripción del Servicio

PROCONSI se compromete a prestar al CLIENTE el Servicio de soporte y mantenimiento, cuyas especificaciones se describen en el contrato firmado, que se incorpora a las presentes Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales serán de aplicación a los servicios definidos en el Catálogo de Servicios de PROCONSI, disponible a través de la página web (www.proconsi.com).

- Área hidrocarburos: soporte software general (telefónico y remoto).
- Área hidrocarburos: mantenimiento hardware.
- Área Sistemas Electrónicos: soporte telefónico y mantenimiento hardware.
- Área de Sistemas y Seguridad: mantenimiento interno de PROCONSI.
- Área de Sistemas y Seguridad: soporte telefónico y remoto.
- Área de Soluciones Verticales: soporte telefónico y remoto.
- Área de Soluciones Verticales: soporte presencial.

El Servicio que se presta tendrá como objetivo atender las peticiones de servicio recibidas por parte del CLIENTE en el marco del empleo normal de la solución adquirida, así como los problemas de configuración e instalación de la misma o las dudas concretas sobre su utilización.

Informe de Servicio

El Informe de Servicio anual contendrá la información derivada de los resultados del seguimiento continuo realizado sobre el Servicio. Los informes son emitidos sobre la base de información recopilada periódicamente: cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (*Service Level Agreement*, SLA); tiempos de parada del Servicio; incidentes, problemas, cambios y entregas del Servicio; carga del Servicio, técnica y/o humana; acciones de mejora y su progreso; estado de no conformidades y acciones preventivas y correctivas; resultados del estudio de satisfacción de los clientes realizado. La fuente de los datos quedará especificada en el mismo informe.

El propósito de este informe es informar anualmente a nuestros clientes del estado y funcionamiento de nuestro Servicio, describiendo los aspectos más importantes en relación a la Calidad del mismo. Este informe acercará a nuestros clientes el trabajo que PROCONSI lleva a cabo día a día para poder ofrecer un Servicio de calidad y ganar la confianza de todos y cada uno de ellos. A través de este informe se podrá ver las mejoras que se están realizando o que se tienen planteadas realizar en un futuro cercano.

El Informe de Servicio estará accesible para el CLIENTE a través de la página web de PROCONSI (www.proconsi.com), fácilmente identificado por su denominación 'Informe de Servicio 20XX'. La información mostrada a través del informe corresponderá a la última anualidad finalizada.

Reclamación

Se consideran reclamaciones o incidencias en el Servicio aquellos incumplimientos de las especificaciones acordadas para la prestación del Servicio, detectadas y comunicadas por el CLIENTE a PROCONSI que no reciben el adecuado tratamiento a través del Servicio contratado.

Las reclamaciones sobre el funcionamiento del Servicio que puedan plantearse en relación con la prestación del mismo, podrán dirigirse al Departamento de Atención al CLIENTE de PROCONSI a través del número +34 902 214 010, o por correo electrónico a: info@proconsi.com.

Las reclamaciones recibidas serán registradas por la persona Responsable de Atención al Cliente, recabando los datos necesarios para la descripción de la misma, las causas que la motivaron y la posible solución. En el caso de que una reclamación comunicada por el CLIENTE a PROCONSI se considere lo suficientemente grave como para ser atendida por el Responsable de Atención al Cliente, esta será escalada a Dirección para la correcta gestión y resolución.

Ninguna reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al CLIENTE para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad por la prestación del Servicio contratado por el CLIENTE, y que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el CLIENTE.

Incidencia grave

Las reclamaciones/incidencias que ocurran de forma reiterada serán consideradas graves. Estas incidencias serán escaladas a Dirección para proponer la mejor y más rápida solución. Puede darse el caso de que las medidas a tomar no necesiten el escalado a Dirección, resolviéndose, bajo estas circunstancias, directamente por el Director del área afectado. Dado el carácter urgente de las mismas, se procederá a su resolución de forma inmediata. Una vez que el Servicio ha sido restaurado tras una incidencia grave, esta será revisada con Dirección y/o los directamente implicados, para identificar oportunidades para la mejora.

Cambio

Se considera cambio del Servicio, aquel cambio que se refiere a la solución sobre la que aplica el Servicio definido, pudiendo ser este una eliminación de errores, actualizaciones y mejoras, o cambios legales. Por ello, se contemplan dos tipos de cambios: cambios de software o cambios de hardware.

Cambios de software

Periódicamente PROCONSI lanza nuevas versiones del software que conllevan mejoras e incorporan nuevas funcionalidades al mismo. Estas actualizaciones se encuentran incluidas en el Servicio contratado (contrato de mantenimiento software). El CLIENTE deberá descargar, implementar e instalar todas las actualizaciones tal y como le sean facilitadas por PROCONSI.

El CLIENTE acepta y reconoce expresamente que la falta de instalación de las actualizaciones puede perjudicar el funcionamiento de la solución, conllevando la imposibilidad de su uso, e incluso la imposibilidad de que se pueda instalar y emplear las actualizaciones y versiones que PROCONSI le remita.

PROCONSI no será declarada responsable ni asumirá el Servicio de aquellas soluciones que no hubieran descargado, instalado, actualizado o implementado las actualizaciones que hubieran sido remitidos para tal fin.

Cambios de hardware

Ante una incidencia detectada en el hardware suministrado al CLIENTE, PROCONSI evaluará si es conveniente realizar cambios sobre él para resolver la misma o se requiere de la sustitución del mismo.

Cambio de emergencia

Se considera cambio de emergencia aquellos que paran el Servicio o suponen un riesgo a la correcta ejecución de la actividad en el CLIENTE. Estos cambios no son planificados ya que necesitan aplicarse de forma urgente para corregir un fallo potencial o que afecta al servicio. Estos cambios tienen asociada una entrega de emergencia, el responsable del área implicada decidirá el momento adecuado para el paso a producción del cambio.

Política de entrega

Tras la realización de un cambio sobre el Servicio, se seguirá la política de entregas aquí definida.

Soporte y mantenimiento de software

Periódicamente PROCONSI lanza nuevas versiones del software que conllevan mejoras e incorporan nuevas funcionalidades al mismo. Estas actualizaciones se encuentran incluidas en el Servicio contratado (contrato de mantenimiento software). El CLIENTE deberá descargar, implementar e instalar todas las actualizaciones tal y como le sean facilitados por PROCONSI.

La entrega de los cambios realizados sobre el Servicio no tendrá una periodicidad fija sino que dependerá de las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del ciclo de vida de cada una de las soluciones. Las entregas serán

notificadas al CLIENTE a través del propio programa, el cual se encargará de avisar de que existe una nueva actualización, dando posibilidades de descargarla e instalarla.

Mantenimiento de hardware

Ante una incidencia detectada en el hardware suministrado al CLIENTE, PROCONSI hará entrega de inmediato de un hardware de sustitución, logrando con ello que el CLIENTE sufra los menores inconvenientes posibles. Tras esta entrega, PROCONSI esperará por el hardware averiado para evaluarlo y realizar las reparaciones que se consideren oportunas.

Se considera entrega de emergencia aquella derivada de un cambio de emergencia. El responsable del área implicada decidirá el momento adecuado para el paso a producción del cambio y su posterior entrega.

Control de calidad

- a) Cada vez que se resuelve una petición de Servicio, el Dpto de Atención al Cliente hace una encuesta al CLIENTE para conocer la calidad del Servicio prestado.
- b) El Departamento de Calidad controla que se cumplen los indicadores comprometidos en el contrato a través de los acuerdos de nivel de servicio.
- c) El CLIENTE tiene acceso a los indicadores de calidad a través del Informe de Servicio anual publicado en la página web (<http://www.proconsi.com/>).