

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

## PRIMERA: DEFINICIONES

**1.1.- Mejora (upgrade):** mejora o renovación del software o hardware proporcionados por VSN con el fin de obtener más funciones útiles o mejorar los sistemas existentes.

**1.2.- Actualización (update):** Actualizaciones del software contratado.

**1.3.- Incidencia:** Todo problema, incidente o cuestión que el Cliente haga llegar al Equipo de Soporte de VSN.

**1.4.- Ticket:** Proceso interno que permite al equipo de soporte de VSN localizar, gestionar y resolver una incidencia. Cada Ticket tiene un número identificativo único y contiene una o más incidencias relacionadas.

**1.5.- Portal Online:** portal web del equipo de soporte de VSN que permite controlar y gestionar las incidencias y el mantenimiento y soporte a prestar al Cliente.

**1.6.- Causas:** Los motivos de los incidentes vinculados a los Servicios VSN se han clasificado de la siguiente manera:

1. Incidencia VSN: se detecta que existe un error en el sistema del Cliente que puede resolverse, bien desde el departamento de soporte o mediante escalado a otros departamentos.
2. Aplicación de terceros o incidencia hardware: se detecta que el problema se origina en una de las soluciones de terceros instaladas en el Cliente o se trata de una incidencia del hardware. En función de las coberturas y garantías contratadas, se resolverá desde el equipo de VSN o se derivará al Cliente a solicitar soporte al proveedor correspondiente.
3. Operativa incorrecta: el cliente estaba haciendo un mal uso del software, que se corrige enviando la manera correcta de operar u obtener el flujo deseado al cliente. La apertura por parte del cliente de múltiples Tickets que caigan en esta categoría puede llevar al departamento a sugerir al cliente adquirir servicios de formación adicionales para el uso de las soluciones VSN.
4. Tareas de mantenimiento: puede tratarse de diferentes problemas por falta de mantenimiento / limpieza / actualización del sistema. En general, se darán instrucciones al cliente para que pueda realizar estas tareas de manera autónoma y sin la intervención del departamento de soporte.
5. Actualización: si la incidencia puede resolverse mediante una actualización, se indicará así al cliente, tratando de agendar la actualización a la mayor brevedad posible.
6. Proceso de ventas: en ocasiones se determinará que la incidencia no se trata de un Ticket de soporte como tal ya que la incidencia reportada se puede resolver mediante un desarrollo a medida, la adquisición de licencias adicionales u otro módulo de software VSN. Si el cliente requiere una cotización adicional para la operativa que solicita, se le remitirá al departamento de ventas para que éste le haga llegar una oferta comercial.

**1.7.- Equipos:** Conjunto de software y soluciones de terceros que pueden girar en torno a las soluciones ofrecidas por VSN.

## SEGUNDA. – OBJETO

Por el presente Contrato VSN se obliga frente al Cliente, a prestar con la máxima eficacia el servicio de mantenimiento, soporte (VSNPRO 24x7) y asistencia del Software VSN y soluciones de terceros de acuerdo con el presente Contrato y el Presupuesto de soporte Técnico u Orden de Pedido. En este sentido, el servicio estará limitado al hardware y software autorizado por VSN.

## TERCERA. - DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**3.1.- Soporte VSNPRO24:** Incluye actualizaciones del software contratado, corrección de errores, descargas de parches y prevención de incidencias, así como actualizaciones de versiones destacadas de mantenimiento del software contratado.

### 3.2.- Niveles de servicio:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>L1 – PRIMER NIVEL</b>  | <p>Una vez haya un ingeniero asignado a la petición, verificará el producto contratado, el contrato y la urgencia y su impacto. Seguidamente, contactará con el cliente. Se garantiza que el tiempo de respuesta será inferior a 60 minutos.</p> <p>La clasificación de urgencia e impacto será según las categorías baja, media o alta, dependiendo de si afecta a la emisión, producción, otro departamento o el modelo de negocio del cliente. Esta clasificación se utiliza para priorizar las respuestas del equipo.</p> <p>Si la Incidencia puede resolverse desde el primer nivel de soporte se envía una respuesta indicando el procedimiento o la explicación pertinente al cliente. Esto aplica generalmente a Tickets de Mantenimiento, Operativa Incorrecta o Proceso de Ventas.</p>  |
| <b>L2 – SEGUNDO NIVEL</b> | <p>En los casos que el incidente no se pueda resolver en el primer nivel de Soporte, es posible que el ingeniero necesite tomar el control remoto del equipo del Cliente. Para garantizar la seguridad en cada conexión y el registro completo de las actividades realizadas se usa la herramienta externa TeamViewer. Esta herramienta puede hallarse ya preinstalada en los sistemas VSN o descargada desde la página del distribuidor. La fase de autenticación permite el modo de doble factor. Si se activa, se requerirá de un código en el teléfono móvil, además de los datos de registro y contraseña de acceso al sistema.</p> <p>Esta operativa es la más habitual en Incidencias con sistemas IT complejos. Los ingenieros de soporte revisarán la instalación del cliente buscando el origen del problema en registros de sistema (logs), archivos de configuración y otras metodologías. En ocasiones, será necesario reproducir el problema para llegar a una solución.</p>  |
| <b>L3 – TERCER NIVEL</b>  | <p>En el caso de que una incidencia no pueda resolverse desde el nivel 2 de soporte, se procederá a su escalado en función del origen último de ésta. VSN la procesará como una de las siguientes "Tareas":</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Tarea de desarrollo</u>: se determina que el error es de programación y no tiene solución inmediata, por lo que se escala al equipo de desarrollo VSN. El Ticket se reenviará a Jira, plataforma desde la que se centralizan las características a implementar por el equipo de desarrollo VSN. Existen dos niveles de prioridad en este caso:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mejora: se trata de una operativa actualmente no implementada, pero con la que un Cliente desearía contar. No afecta a su señal de emisión, integridad de los datos del Cliente, operativa crítica diaria o modelo de negocio esencial.</li> <li>b. Fallo o "bug": fallo que afecta a la señal de emisión, puede ocasionar una pérdida irreparable de datos, operativa crítica diaria o modelo de negocio esencial.</li> </ol> </li> <li>2. <u>Tarea de operaciones</u>: se determina que existe un error complejo en la instalación, por lo que se escala al equipo de operaciones. Siempre que sea posible y haya disponibilidad por su parte, se involucrará al ingeniero que realizó la instalación del sistema inicial, que será el que conoce en mayor detalle la instalación, flujos de trabajo y configuraciones del cliente final.</li> </ol> <p>Puede plantearse la visita de un ingeniero a realizar una revisión exhaustiva de la instalación del cliente. Esto podría generar gastos extra al Cliente.</p> |

### 3.3.- Disponibilidad del Servicio VSNPRO 24x7

VSN dará servicio de soporte técnico al Cliente las 24 horas del día, los 365 días del año.

### 3.4.- Ordenación interna VSN en la gestión de los incidentes

Dependiendo del origen del problema y de su prioridad el incidente será remitido a los siguientes Departamentos o Managers:

|                                   | <b>PRIORIDAD 5</b>                | <b>PRIORIDAD 4</b>    | <b>PRIORIDAD 3</b>                  | <b>PRIORIDAD 2</b>                   | <b>PRIORIDAD 1</b>                    |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Problema de Software</b>       | Mánager del Depto. de Desarrollo  | Depto. de Desarrollo  | Instrucciones Depto. de Desarrollo  | Actualización a la siguiente versión | Actualización en la siguiente versión |
| <b>Problema en la instalación</b> | Mánager del Depto. de Operaciones | Depto. de Operaciones | Instrucciones Depto. de Operaciones | Depto. de Soporte                    | Depto. de Soporte                     |
| <b>Mantenimiento</b>              | Mánager del Depto. de Soporte     | Depto. de Soporte     | Depto. de Soporte                   | Depto. de Soporte                    | Depto. de Soporte                     |

## CUARTA. - PROCESO EN LA GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

### 4.1.- Registro de Incidencia (o petición de soporte)

El Cliente puede gestionar todos sus Tickets mediante la herramienta Team Support (el Portal Online) en <https://support-es.vsn-tv.com/>. Al iniciar sesión, se mostrará el panel del Cliente, desde el que puede crear nuevos Tickets, añadir información a Tickets abiertos y gestionar los ya existentes. Este Portal Online es la herramienta principal para el intercambio de información con el equipo de soporte.

### 4.2.- Categorización del incidente

Los incidentes se categorizan por producto, cliente y severidad.

### 4.3.- Nivel de Prioridad

Se establecen tres niveles de urgencia: bajo, medio y alto. Si bien pueden ser propuestos por el cliente, será VSN quien determine su clasificación efectiva a través del portal de soporte.

Los criterios que sobre los que el equipo de Soporte determina su clasificación son principalmente el impacto según la gravedad en el funcionamiento diario del sistema del Cliente (por ejemplo, un efecto alto sería una posible pérdida de datos o de señal de directo en un canal de TV).

El nivel de prioridad se define por la siguiente tabla (del 1 al 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto).

| <b>IMPACTO/URGENCIA</b> | <b>BAJA</b> | <b>MEDIA</b> | <b>ALTA</b> |
|-------------------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>BAJO</b>             | PRIORIDAD 1 | PRIORIDAD 2  | PRIORIDAD 3 |
| <b>MEDIO</b>            | PRIORIDAD 2 | PRIORIDAD 3  | PRIORIDAD 4 |

|             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>ALTO</b> | PRIORIDAD 3 | PRIORIDAD 4 | PRIORIDAD 5 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|

#### 4.4.- Horario de respuesta

Teniendo en cuenta que el contrato soporte esté activo, una vez se abra un Ticket de Incidencia, el Cliente será respondido por el Departamento de Soporte en menos de 60 minutos, independientemente de la prioridad (en referencia a la respuesta de la petición enviada cuando se comienza una acción desde VSN).

#### 4.5.- Periodo de resolución

El tiempo final de resolución de la Incidencia dependerá de diversos factores, entre otros la categoría del incidente, su prioridad, los departamentos implicados en la resolución, los tiempos de respuesta del Cliente o la participación de terceros fabricantes.

#### 4.6.- Medio de comunicación

La comunicación se llevará a cabo a través de la herramienta Team Support (Portal Online), que envía emails automáticamente al departamento de soporte y que permite gestionar de manera centralizada todos los Tickets de un cliente y las posibles interacciones (respuestas adicionales, adjuntos, información de terceros, tiempos de resolución, acción y respuesta, etc.).

## QUINTA. – ACTUALIZACIONES Y MEJORAS

---

### 5.1.- Actualizaciones (updates):

Las actualizaciones de software VSN están incluidas en el presente contrato de soporte. Cada instalación puede requerir de un procedimiento de actualización diferente dependiendo, por lo que no se puede determinar un proceso estándar para cada Cliente.

El proceso completo puede llegar a requerir varias horas para actualizar todos los módulos de la instalación. Si fuera necesario, se tratará de acordar una ventana de inactividad con el Cliente en el horario de mínimo impacto. Esta ventana se minimizará siempre dentro de lo posible, pero dependerá de la instalación del cliente. Se informará al cliente de antemano de la duración del proceso de instalación y, en caso de ser necesario, siempre se contará con la posibilidad de restaurar el sistema a un estado anterior (proceso de "roll-back") en el caso de que la actualización provoque inestabilidad en sistemas críticos.

### 5.2.- Mejoras (upgrades):

Las mejoras quedan excluidas del presente contrato de soporte y constituirán un coste adicional. Éstas se refieren a cambios o actualizaciones en el sistema operativo o soluciones de terceros, cambios de hardware no planificados o autorizados por VSN, cambios en equipos de terceros conectados a VSN que acarreen intervenciones por parte de nuestro equipo de soporte u operaciones y, en general, cualquier cambio en la instalación de cliente que afecte a los flujos de trabajo y soluciones VSN que no haya aprobado previamente por el departamento de soporte VSN. Más información al respecto en la cláusula "SEXTA. - SERVICIOS EXCLUIDOS".

## SEXTA. - SERVICIOS EXCLUIDOS

---

### 6.1.- Cotización

Cualquier intervención que VSN pueda llevar a cabo y que no esté incluida en el servicio objeto del presente Contrato, requerirá la aprobación de un presupuesto ad hoc entre las Partes.

## 6.2.- Listado de tareas no cubiertas por el contrato de soporte

En este sentido, las partes expresamente declaran que no se consideran incluidos en el objeto del presente Contrato, los siguientes servicios:

1. Daños producidos por defecto y/o averías en las instalaciones externas a los equipos (red, alimentación, etc.).
2. Reparación de daños producidos en los equipos por utilización dolosa de los mismos o causadas por siniestros, catástrofes naturales, o causas de fuerza mayor y en general por cualquier accidente ajeno y externo a los equipos.
3. Corrección de errores de funcionamiento como consecuencia de la utilización del software y hardware que no se ajusten a los especificados por VSN o el fabricante.
4. Integración en las soluciones VSN de ampliaciones, extensiones o nuevos elementos introducidos (hardware o software) por el Cliente sin previa autorización explícita de VSN.
5. Creación o implementación de nuevos flujos de trabajo.
6. Actualizaciones de Sistema Operativo no requeridas por el software o el personal VSN.
7. Tareas de mantenimiento básicas (reinicios de servidores, purgado de almacenamientos, reinicio de flujos de trabajo fallidos, etc.). El Manual de Mantenimiento proporcionado por el equipo de Operaciones después de la instalación indica cómo realizar estas tareas.
8. Cambios significativos en los flujos de creación de copias de seguridad.
9. Cambios en la estructura de red (nuevas IPs, cambios de contraseñas, cambios en DNS).
10. Informes detallados o resúmenes de incidencias.

## SÉPTIMA: DURACIÓN Y PRÓRROGAS

---

### 7.1.- Duración

El presente Contrato entrará en vigor y será efectivo el día de la firma del Presupuesto de soporte Técnico u Orden de Pedido y continuará estando vigente y plenamente aplicable mientras el contrato siga renovándose.

### 7.2.- Renovación

Los Servicios en virtud del presente Contrato serán prestados durante el período de servicios salvo suspensión o terminación anticipada de conformidad con este Contrato, el Presupuesto de soporte o la Orden de Pedido.

La renovación del contrato, salvo que el Cliente se exprese en contra, será prorrogable automáticamente en períodos de un año o con la periodicidad acordada entre las partes.

### 7.3.- Rescisión

Cualquiera de las Partes podrá manifestar la intención de no renovar los servicios notificando a la otra parte, al menos noventa días antes de la finalización del periodo o de sus prórrogas comunicando su intención de no renovar dichos servicios. Se considerará válido a efectos de notificación un correo enviado a [administration@vsn.es](mailto:administration@vsn.es) indicando explícitamente la decisión de causar baja del servicio. Del mismo modo, un correo a la dirección habitual del contacto del Cliente considerado como habitual y registrado en nuestro portal de soporte será suficiente para rescindir este contrato por parte de VSN.

La resolución voluntaria anticipada realizada por el Cliente no le eximirá del pago del total de cuotas pendientes hasta la finalización de la duración del Servicio o de cualquiera de sus

prórrogas. Del mismo modo, si en el momento de la resolución de un Servicio se encuentra/n en vigor otros Contratos de Servicios, éstos continuarán prestándose hasta su finalización.

## **OCTAVA: EQUIPO DE SOPORTE DE VSN**

---

VSN declara disponer de recursos humanos suficientes y perfectamente capacitados y formados para la correcta prestación de los mismo pudiendo, si lo considere oportuno la subcontratación total o parcial que del servicio.

## **NOVENA: PRECIO Y FORMA DE PAGO**

---

### **9.1.- Precio**

Como contraprestación al total cumplimiento del servicio objeto del presente Contrato, el Cliente satisfará a VSN las cantidades establecidas en el Presupuesto de Soporte o en la Orden de Pedido. Estas cantidades no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido, con el que se verán incrementadas, en su caso, y que serán debidamente desglosada en la correspondiente factura.

### **9.2.- Desplazamientos**

En aquellos casos en que el personal de VSN deba desplazarse a las oficinas del Cliente o fuera de las instalaciones de VSN, el Cliente asumirá los gastos derivados del desplazamiento y le facilitará a VSN el acceso hasta los equipos objeto del Servicio.

### **9.3.- Condiciones de pago**

Los pagos deberán realizarse a los treinta (30) días desde la recepción de la factura por el Cliente mediante transferencia a la cuenta indicada por VSN.

### **9.4.- Precio de renovación**

Las tarifas de renovación se verán incrementados en un importe no inferior al 2.5% interanual y generalmente ligadas al IPC español. Las tarifas incrementadas serán aplicables automáticamente, sin necesidad de comunicación previa. La demora en aplicar el incremento no supondrá renuncia o caducidad de esta. En ningún caso se revisará el importe de las tarifas a la baja. Sin perjuicio de lo anterior VSN podrá proceder a la revisión de las tarifas para adecuarlas a novedades y variaciones de los servicios y sus prestaciones o funcionalidades, lo que le será comunicado con una antelación de treinta (30) días antes de su aplicación. Las tarifas modificadas quedarán automáticamente incorporadas al presente Contrato en sustitución del anterior.

### **9.5.- Normalización**

La normalización del contrato se aplicará clientes con un contrato en curso que hayan hecho una compra adicional durante el período de duración de éste. En el momento de la renovación del contrato, se enviará al cliente un nuevo precio que incluya el prorrateo de las cuotas de la nueva compra que quedarían pendientes de pagar en ese período de facturación.

### **9.6.- Impago**

En los supuestos en que el Cliente devolviera el cobro de un recibo o se demorara más de 15 días en el pago, a contar desde el vencimiento de la factura, ya sea de una cuota periódica o de un

porcentaje del precio, se entenderá que se ha producido un retraso en el pago. En este caso, se aplicará sobre el importe total de la deuda la suma del tipo de interés del 3%. Asimismo, se le cobrarán los gastos que generara la devolución de cualquier recibo y dará el derecho a VSN a suspender el suministro de los Servicios. Finalmente, el impago total o parcial, facultará a VSN para bloquear el acceso a los servicios contratados por el Cliente, hasta que abone las cantidades adeudadas.

## DÉCIMA: DEBER DE SECRETO

---

Las partes se obligan a guardar secreto, y a hacerlo guardar al personal que pueda intervenir en el desarrollo y ejecución del presente Contrato. Esto afecta a toda información a la que tengan acceso por razón del presente Contrato sin que, bajo ningún pretexto, puedan utilizarla para sí ni para otra persona, firma o entidad.

## DECIMOPRIMERA: RESPONSABILIDADES

---

Excepto por lo dispuesto en cualquier norma imperativamente aplicable, quedarán excluidas las responsabilidades que se deriven de actos no contenidos en el presente Contrato cualquiera que fuera su causa jurídica, especialmente responsabilidades por pérdidas de beneficios y por pérdida de información o de datos.

Cualquier daño y perjuicio que surja en virtud o como consecuencia de los Servicios, ya sea contractual o extracontractual, o de cualquier otra naturaleza, se limitará al monto total pagado a VSN por los servicios conforme a la orden que da origen a la responsabilidad en el período de un mes inmediatamente anterior al evento que dio origen a dicha responsabilidad.

## DECIMOSEGUNDA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

---

Cualquiera de las Partes tendrá derecho a poner fin anticipadamente a este Contrato, por causas justificadas, con un preaviso por escrito de al menos 90 días. Se considerará válido a efectos de notificación un correo enviado a [administration@vsn.es](mailto:administration@vsn.es) indicando explícitamente la decisión de causar baja del servicio. Del mismo modo, un correo a la dirección habitual del contacto del Cliente considerado como habitual y registrado en nuestro portal de soporte será suficiente para rescindir este contrato por parte de VSN.

Tendrá la consideración de causa justificada para la resolución anticipada del contrato:

- a) Cualquier incumplimiento por cualquiera de las partes del clausulado de este Contrato, cuando no se subsane tal incumplimiento en un plazo razonable, que en cualquier caso no será superior a 30 (treinta) días desde la recepción por la otra Parte de la notificación por escrito del incumplimiento.
- b) En el caso de que se nombre un liquidador para controlar los bienes de la otra Parte o bien se dicte orden o se acuerde la liquidación de la otra parte, o la otra Parte llegue a un acuerdo judicial o extrajudicial con sus acreedores, incurra en concurso de acreedores, suspensión de pagos, quiebra o cualquier clase de insolvencia provisional o definitiva.
- c) En caso de incumplimiento del Cliente de sus obligaciones de pago.

## DECIMOTERCERA: NOTIFICACIONES

---

### 13.1- Dirección a efectos de notificación

Toda notificación requerida en virtud del presente Contrato será cursada a la otra parte por escrito. En caso de que Usted tenga un conflicto con VSN o desee enviar una notificación conforme a la cláusula sobre Indemnización incluida en este Contrato, o Usted estuviera sometido a un concurso preventivo o cualquier otro procedimiento legal similar, deberá notificar dicha circunstancia de inmediato por escrito a: [administration@vsn.es](mailto:administration@vsn.es).

### 13.2- Requisitos de la notificación

A fin de solicitar la terminación de los Servicios de conformidad con este Contrato, el Cliente deberá presentar una solicitud a VSN en la dirección indicada en el Presupuesto u Orden de Pedido indicando su número de referencia los datos del Contrato.

## DECIMOCUARTA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

---

Este contrato se regirá conforme a las leyes de España y la UE, y el Cliente y VSN acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de la Ciudad de Barcelona para cualquier controversia relacionada con este contrato.