

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS KMALEON

El presente documento determina las condiciones establecidas para el desarrollo de la prestación de servicios de mantenimiento que LEVEL PROGRAMS presta al CLIENTE según los servicios relacionados en la cláusula PRIMERA de las CONDICIONES GENERALES DE USO DE KMALEON y que se especifican en la factura correspondiente y para el número de usuarios indicados en la misma.

Hemos redactado este documento, con el fin de que conozca las reglas que rigen nuestra relación con usted. Estas Condiciones constituyen un contrato legal vinculante entre usted (en adelante "CLIENTE") y LEVEL PROGRAMS, así como otras entidades que forman parte de la relación contractual. El presente documento regula las condiciones de uso de la APLICACIÓN KMALEON y su aceptación expresa es necesaria para la puesta en marcha del servicio.

1. Descripción de los Servicios.

Con la adquisición de la Licencia de Kmaleon el Cliente dispone de la posibilidad de contratar diferentes tipos de Servicios de Mantenimiento.

1.1 Servicio de Mantenimiento Standard

Tal y como establecen las condiciones generales de la Licencia de Uso del Programa, el Servicio de Mantenimiento Standard es obligatorio y comprende:

1.1.1 Atención a Consultas Funcionales sobre el Uso del Programa

Se proporciona una ayuda general relativa al Programa que incluye la explicación de la documentación, la ayuda para que el Cliente haga funcionar el Programa correctamente y la verificación y el análisis de la corrección de los datos del Cliente introducidos y tratados.

El soporte funcional no se extenderá a todo el manejo de las funciones cuando el Usuario no haya seguido una formación, como tampoco a la prestación de otros Servicios no contratados descritos más adelante en este documento tales como: Servicios de implantación, Formación, Asistencia Técnica, Recomendaciones de Uso, etc.

En el caso de que el Cliente disponga de más de 10 licencias, el Proveedor de Servicios podrá requerir al Cliente que nombre como mínimo un Administrador del Programa. Uno de los Administradores actuará como la persona de contacto con el Proveedor de servicios para el Soporte y será el encargado de proporcionar el soporte interno al resto de usuarios. El Proveedor de servicios podrá exigir que el Administrador cumpla ciertos niveles de competencia o que haya seguido alguna de las sesiones de formación organizadas por el Proveedor de servicios.

1.1.2 Atención a Incidentes del Programa

Cuando se detecte un error del programa o un resultado inesperado o incorrecto, se proporciona una ayuda para:

- Detectar si el motivo del incidente es el PROGRAMA o ajeno al mismo (ejemplo errores en el dispositivo del Cliente, fallo de en módulos que intercambian información con sistemas de terceros: correo, Lexnet, etc.)

- Cuando se trate de un incidente del programa que sea reproducible, se investigará la causa y se solucionará. Cuando sea causa ajena al mismo, se proporcionará la información de diagnóstico al Cliente para orientarle en la solución con el proveedor del sistema tercero.

1.1.3 Entrega de Actualizaciones

El PROGRAMA regularmente se actualiza (nuevas versiones) por motivos legales, corrección de errores o cambios tecnológicos.

Se proporciona un acceso a la web del Proveedor para que el Cliente se descargue e instale las actualizaciones de acuerdo con las instrucciones proporcionadas.

1.1.4 Acceso a Información de Producto

Acceso ilimitado a la información de Producto, Consultas, Novedades, etc., que el PROVEEDOR publique en su página Web.

1.2 Servicio Mantenimiento Extendido

El servicio de Mantenimiento Extendido -opcional- incluye mejoras adicionales al Servicio de Mantenimiento Standard. El proveedor de Servicios, en función de los módulos contratados por el Cliente y la complejidad operativa de este, puede establecerlo como obligatorio.

Comprende las siguientes ayudas:

1.2.1 Soporte Funcional Avanzado

Se proporcionarán recomendaciones de uso y configuraciones adicionales para mejorar la eficiencia y la seguridad de los datos.

Se incluye la definición y cambio de derechos de acceso a los usuarios

Incluye el Soporte para la operación de otros softwares, incluidos los de terceras partes que se puedan lanzar desde la aplicación o con los que conecte la aplicación (Ejemplo: portales administraciones públicas, Outlook, certificados digitales).

También se incluye el soporte para el intercambio masivo de información con otro software a través de API del programa y módulos importadores.

Queda excluido la definición de vistas, reportes, fórmulas, graficas, definición de importaciones o conexiones masivas de intercambio de datos con software de terceros

1.2.2 Instalación de nuevas versiones y/o Licencias Adicionales

Este servicio incluye la instalación del programa y sus módulos proporcionados por el proveedor (ejemplo plugin) en el Servidor y de las estaciones de trabajo, garantizando su correcto funcionamiento.

El cliente podrá requerir al Proveedor de Servicios que le instale una nueva versión del Programa que se ha descargado desde su página Web.

Cuando el Cliente adquiera una nueva licencia para un usuario adicional, Se le incluirá la instalación de esta

1.2.3 Asistencia Técnica Básica.

Comprende el análisis y diagnóstico de problemas en la infraestructura del Cliente (Servidor, Estaciones de Trabajo, Red, acceso a servicios Web de terceros (Lexnet, correo, etc.) que imposibiliten el funcionamiento correcto y normal del programa.

Cuando el error no sea imputable al Programa, el Cliente será el responsable de gestionar la solución con sus proveedores técnicos.

No se incluyen el análisis de dispositivos periféricos, tales como: impresoras, monitores, teclados, ratones, dispositivos móviles, etc.

Quedan también excluidos los servicios de asistencia técnica relacionados con la configuración de hardware y redes.

1.2.4 Acceso Control Remoto.

El proveedor podrá solicitar al Cliente el acceso y control remoto de los dispositivos que utilicen el programa. El Cliente deberá permitir dicho acceso para la prestación del servicio

1.2.5 Bolsa de Horas.

El Cliente dispondrá de una bolsa anual de 5 horas para consumir en actividades relacionadas con el Servicio de Mantenimiento Extendido.

1.2.6 Ventajas en Servicios Adicionales.

El Cliente dispondrá de un 10 % de descuento sobre el PVP en la contratación de cualquier Servicio Adicional, descrito en el catálogo de servicios

1.3 Servicio Mantenimiento Excellence

El servicio de Mantenimiento Excellence -opcional- incluye mejoras adicionales al Servicio de Mantenimiento Extendido. El proveedor de Servicios, en función de los módulos contratados por el Cliente y la complejidad operativa puede establecerlo como obligatorio.

Comprende las siguientes ayudas

1.3.1 Priorización y Gestión de la Cuenta

Incluye la gestión centralizada y seguimiento continuo y proactiva de todos los incidentes reportados por el Cliente-

Priorización de Consultas y asignación a agentes especializados.

1.3.2 Asistencia Técnica Avanzada.

Comprende,

- Monitorización y en caso necesario, instalación de parches tanto de Kmaleon y sus módulos, como de BBDD SQL que sea requisito para funcionamiento de Kmaleon.
- Volcado base de datos automatizado para su posterior copia por parte del cliente.
- Restauración de la Base de datos a partir de una copia de seguridad proporcionado por el Cliente
- Análisis y resolución de problemas de la Interacción del programa con dispositivos tipo impresoras, faxes, scanner.
- Instalación de la última versión del motor de BBDD SQL para su utilización con el programa.

- Cambios de las rutas de acceso a los documentos, modelos de fusión y usuarios dentro del programa.
- Queda excluido:
 - Ver Apartado [6.1 Exclusiones generales](#).

1.3.3 Bolsa de Horas.

El Cliente dispondrá de una bolsa anual de 10 horas para consumir en actividades relacionadas con el Servicio de Mantenimiento Excellence.

1.3.4 Ventajas en Servicios Adicionales.

El Cliente dispondrá hasta un 20 % de descuento en la contratación de servicios adicionales.

1.4 Servicio de Soporte IT, hardware e Infraestructura.

El servicio de Soporte IT, hardware e Infraestructura -opcional- incluye

1.4.1 Asistencia IT sobre dispositivos hardware y Software de Base

- Diagnóstico y resolución de problemas en la infraestructura del Cliente, que impidan el funcionamiento normal del Programa: Servidor Kmaleon, estaciones de trabajo, red, software de base que sea requisito para el funcionamiento, MS Office, servicios de correo electrónico e impresión. Se incluyen tanto los dispositivos físicos como ordenadores virtuales. Es imprescindible que la infraestructura del Cliente cumpla con los requisitos recomendados hardware y software para la utilización del programa y que el Cliente proporcione acceso al proveedor para la correcta prestación de estos.
- Se incluye la asistencia técnica para la instalación y configuración de hardware y redes para dispositivos comercializados por el proveedor de Servicios.

1.4.2 Bolsa de Horas.

El Cliente dispondrá de una bolsa anual de 10 horas para consumir en actividades relacionadas con el Servicio de Soporte IT, Hardware e Infraestructura.

1.5 Exclusiones del Servicio de Mantenimiento

Cualquier servicio no incluido y descrito en esta catalogo o en la licencia de uso quedan excluidos. Ver Apartado [6.1 Exclusiones generales](#).

1.6 Servicios Adicionales

Los servicios que se describen a continuación pueden estar sujetos a costes adicionales y no se incluyen en ninguna modalidad de los anteriores. Su prestación deberá acordarse siempre entre el Cliente y el Proveedor mediante la aceptación del presupuesto. En dicho acuerdo se establecerán las condiciones particulares de cada servicio adicional.

1.6.1 Asistencia in-Situ.

Todos los servicios se prestan por defecto en formato online. Cuando el Cliente requiera la prestación en sus instalaciones, los gastos de desplazamiento desde la oficina del Proveedor, a la oficina del Cliente, así como las horas de servicio presencial se acordarán con el Cliente y se facturarán aparte.

1.6.2 Instalación Licencia Principal.

Comprende la instalación de la licencia principal en la infraestructura del Cliente, o bien el cambio de Servidor de esta. Incluye la instalación del Programa en las estaciones de trabajo, los plugin del programa y la verificación de su correcto funcionamiento.

1.6.3 Migración de Datos.

Consiste en la traslación de los Datos que el Cliente dispone en su entorno/aplicación antigua al Programa.

Normalmente se realiza una migración preparatoria, que no impacta en el día a día del trabajo del Cliente. Posteriormente, y tras la validación de los datos migrados con el Cliente, se acuerda una segunda migración definitiva.

1.6.4 Configuración y Puesta en Marcha.

Se incluye la configuración de la Licencia principal de acuerdo con los requisitos funcionales indicados por el Cliente. Esta configuración se realizará siempre en remoto.

1.6.5 Elaboración de Plantillas de Documentos, Emails, Facturas, etc.

Comprende la elaboración, en nombre del Cliente, de plantillas de fusión, cuando así se soliciten y acuerden con el Cliente. El cliente deberá proporcionar un documento ejemplo como requisito, que se convertirá en plantilla.

1.6.6 Elaboración de Informes y Listados a Medida.

Comprende la elaboración, en nombre del Cliente, de vistas, informes de datos de la aplicación. El cliente deberá suministrar un modelo de ejemplo en Excel indicando como mínimo: Condiciones de Filtro del Informe, Columnas de este, Formulas (subtotales y totales), criterios de ordenación y formato de salida.

1.6.7 Elaboración de Macros y Flujos para la Automatización de Gestión

Comprende la elaboración, en nombre del Cliente, de macros de ejecución en el programa, cuando así se soliciten y acuerden con el Cliente.

El cliente deberá validar la ejecución correcta de la macro mediante un caso de uso de ejemplo. El proveedor deberá indicar en las condiciones particulares la condiciones para asegurar el mantenimiento y funcionamiento de estas (documentación interna, compatibilidad con nuevas versiones, etc).

1.6.8 Operaciones de Datos.

Las operaciones de datos comprenden transacciones puntuales de:

- Importaciones/Exportaciones masivas de Datos.
- Fusión de BBDD del programa (Merge).
- Separación de BBDD del programa (Split).
- Ejecución de Procesos Masivos de Datos (Scripts).
- Backup de los datos y documentos.
- Restauración de un Backup.

Cuando estos procesos automaticen para su ejecución periódica, deberán indicarse en sus condiciones particulares.

Quedarán excluidos de estos servicios la reparación de datos causada por daños ajena al programa, tal como virus, utilización de software no autorizado, etc.

1.6.9 Formación Personalizada.

Comprende la formación necesaria para el correcto uso de la Aplicación configurada, con los datos del Cliente y de acuerdo con sus requisitos.

1.6.10 Consultoría y Mejora de Procesos

El proveedor de servicios, tras realizar un análisis de la forma de trabajo del Cliente, propondrá una serie de mejoras para la eficacia de este. Tras la aceptación del Cliente se configurarán en la aplicación.

1.6.11 Desarrollos a Medida.

Comprende la realización de un proyecto para incluir en el Programa una funcionalidad a medida de los requisitos descritos por el Cliente.

El desarrollo a medida se organizará como un proyecto con sus propias condiciones particulares bajo la Licencia de Uso.

2. Acceso a los Servicios

2.1 Canales y Horario

El Servicio será prestado por los canales de Soporte durante el Horario de Servicio y solamente estará a disposición los usuarios con contrato de Soporte.

Los canales de Soporte (Teléfono, email, etc.) así como los horarios de acceso están publicados en la página web y corresponden con los horarios laborales del calendario del Proveedor.

<https://www.kmaleon.com/contactar/>

2.2 Solicitud y Gestión del Servicio

Una vez el Usuario acceda al Servicio de forma telefónica el Proveedor de servicios cumplimentará un Ticket de Soporte en la Plataforma de Soporte, describiendo la duda o incidente. Los usuarios también podrán enviar tickets de soporte por correo electrónico a través de la página web de soporte.

El Proveedor de servicios tratará de responder adecuadamente a los tickets de soporte, pero no garantiza la corrección ni la exhaustividad de las respuestas.

El Proveedor de servicios y aquellos terceros que contrate éste podrán tener acceso a la plataforma para la prestación de Soporte a Clientes (<https://support-wolterskluwer.force.com/legalsoftware/s/?language=es>), y podrán realizar aquellos cambios y pruebas que consideren necesarios para resolver un problema indicado en un Ticket de Soporte. También podrán controlar a distancia el ordenador del Usuario siempre que el Usuario dé su autorización.

El Soporte se presta de forma on-line a distancia desde un Centro de servicio del Proveedor de Servicios. Si se deseara recibir ayuda en la sede del Cliente, deberá suscribirse un acuerdo por separado por la tarifa que en ese momento sea aplicable.

El Proveedor de servicios no será responsable por no haber atendido un Ticket de Soporte como consecuencia que el mismo fue objeto de envío o recepción incorrecta, incompleta o con retraso debido al funcionamiento inadecuado de los servicios de telecomunicaciones, del hardware de terceros o del Cliente.

El Proveedor de servicios podrá escoger libremente el miembro del personal que se ocupará de un Ticket de Soporte. El Cliente no podrá exigir ser atendido por una persona concreta.

El Proveedor de servicios podrá cobrar al Cliente por la tramitación de un Servicio facturable no incluido en el Contrato del Cliente. En tal caso, el Proveedor de servicios informará al Cliente por adelantado y solamente tramitará los Servicios solicitados una vez que haya recibido la aprobación del Cliente.

Dependiendo de la complejidad del Ticket, el proveedor de servicios dispone de un mecanismo de Escalado por Niveles.

El nivel 1 es el que atiende al Cliente que contacta con el Servicio.

El nivel 2 da soporte al nivel 1 en el análisis y diagnóstico de problemas complejos

El nivel 3 da soporte a la corrección de errores que pudiese haber en el sistema.

El Cliente podrá solicitar realizar el seguimiento de un Ticket de Soporte que lleve a cabo el Proveedor de servicios.

3. Disponibilidad y Funcionamiento del PROGRAMA

El Proveedor de servicios solamente garantiza el funcionamiento en la medida en que el Cliente cumpla los requisitos mínimos de sistemas que indique el Proveedor de servicios en su página web (<https://www.kmaleon.com/versiones/RequisitosMinimosKmaleon.pdf>)

El Proveedor de servicios estará autorizado en todo momento a modificar dichos requisitos mínimos de sistemas de acuerdo con la evolución tecnológica. En tal caso, se informará de ello al Cliente con antelación Si el Cliente no satisficiese dichos nuevos requisitos, la garantía de las presentes condiciones del nivel de servicio se extinguirá en lo que respecta al desempeño.

El Proveedor de servicios garantiza que dedicará todos los esfuerzos posibles a cerciorarse de que el PROGRAMA funcione correctamente y sin problemas durante el Horario de Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor de servicios:

- no garantiza que el uso del PROGRAMA por parte del Cliente vaya a producirse ininterrumpidamente ni sin errores, ni que su desempeño vaya a satisfacer las necesidades del Cliente; y
- no será responsable por ningún retraso, fallo en la entrega del Programa ni por ninguna otra pérdida o daño que se produzca como consecuencia de la transmisión de datos a través de redes e instalaciones de comunicación, incluyendo internet, y el Cliente reconoce que el PROGRAMA podrá estar sujeto a limitaciones, retrasos y otros problemas inherentes al uso de dichas instalaciones de comunicación.

4. Niveles de Servicio

4.1 Tiempos de respuesta de los canales de Soporte

Los canales de Soporte tendrán la prioridad siguiente durante el horario de soporte

	Standard	Extendido	Excellence
Accesibilidad al Servicio por Canal Telefónico	70 % de las llamadas recibidas serán atendidas, sin garantizar un tiempo mínimo de espera	80 % de las llamadas recibidas serán atendidas en menos de 1 minuto	90 % de las llamadas serán atendidas en menos de 1 minuto
Accesibilidad por Canal Email o Web	70 % serán atendidos en un plazo inferior a 16 horas laborables	80 % serán atendidos en un plazo inferior a 8 horas laborables	90 % serán atendidos en un plazo inferior a 4 horas laborables

El Cliente acepta que el servicio Soporte ofrecido por el proveedor podrá verse sometido a circunstancias aleatorias que retrasen el Servicio. El proveedor no garantiza ni se compromete a cumplir con ningún plazo determinado de respuesta o resolución y podrá limitar o negar el servicio si se determina, siguiendo un criterio razonable, que se está actuando de una manera que implique el uso indebido del servicio o estén fuera del ámbito de este.

Los Niveles de Servicio de los Servicios Adicionales se especificarán en las condiciones particulares de los mismos.

5. Soluciones de Terceros.

El proveedor dispone de derechos de comercialización de soluciones ofrecidos por terceros (en Adelante el Fabricante).

El Cliente puede contratar con el Proveedor dichas soluciones. Las condiciones de uso de estas son las definidas por el Fabricante.

El proveedor proporcionará el servicio de instalación y configuración de dichas soluciones así, como soporte ante incidentes de no funcionamiento. (se excluye la formación a los usuarios)

Entre otros, proporciona:

5.1 Servicio de Copias de Seguridad en la Nube

Comprende:

- Asesoramiento para el cálculo y respaldo de los datos sensibles del cliente.
- Aprovisionamiento y configuración agente de copia Acronis en un servidor del cliente (1 agente por instalación contratada).
- Sistema automatizado de backup SQL Kmaleon (BBDD de Kmaleon, Kmaleon Master y documentos)
- Usuario Microsoft 365 (OneDrive y buzones de correo. -solo versión profesional-), conlleva costes adicionales.
- Disponibilidad de la copia en un entorno seguro en la nube.
- Aprovisionamiento y ampliación espacio cloud automático.
- Retención 90 días (dependiendo del espacio contratado).

- Aviso al Cliente por email electrónico de las incidencias en la copia.
- Solución de incidencias e inexistencia de copias correctas y optimización de funcionamiento.

Queda Excluido:

- Ver Apartado: [6.2 Exclusiones servicio de Copia de Seguridad en la Nube](#)

El acceso al panel de control y configuración del producto corresponde exclusivamente a los técnicos del Proveedor de servicios.

5.2 Venta e Instalación de Dispositivos

El Proveedor, mediante acuerdos con terceros, distribuye dispositivos de acuerdo con los requisitos hardware del programa.

La garantía hardware es proporcionada por el fabricante. Durante el primer año la gestiona el Proveedor.

Comprende

- Primer año de piezas y mano de obra.
- Segundo año solo piezas.

Queda excluido de la garantía

- Ver anexo: [6.3 exclusiones venta e instalación de dispositivos.](#)

El proveedor proporciona adicionalmente el servicio de instalación de SO, Kmaleon y otros softwares que el Cliente adquiera al Proveedor. Conlleva costes adicionales.

5.3 Venta de Licencias de MS

El proveedor mediante acuerdos con terceros distribuye licencias Microsoft 365 de acuerdo con los requisitos del programa.

Las licencias son de suscripción y compromiso anual y renovables automáticamente.

La baja del servicio deberá comunicarse con un mínimo de 30 días de antelación.

En ningún caso se dará acceso al panel de control y configuración del producto.

Comprende

- Instalación inicial en un equipo por licencia y usuario.
- Configuración correo electrónico, máximo 3 cuentas por equipo, licencia y usuario, a partir de 3 cuentas de correo se estudiará las peticiones del cliente para determinar si deben facturarse como servicios adicionales.

Queda excluido

- Ver Anexo: [6.4 Licencias MS.](#)

5.4 Servidores y Escritorios Virtuales

El proveedor mediante acuerdos con terceros distribuye servicios cloud y escritorios virtuales de acuerdo con los requisitos del programa.

En lo relativo a los servicios incluidos el proveedor actúa exclusivamente como empresa comercializadora, el soporte, mantenimiento y resolución de incidencias de los servicios de Clouding y escritorios virtuales los proporcionará directamente el distribuidor de la plataforma, salvo el soporte relativo a la aplicación **Kmaleon**, que se facturará a parte y será prestado por Wolters Kluwer | Kmaleon según las condiciones propias de su mantenimiento.

Duración del contrato:

La contratación de servidores Cloud al proveedor supone una permanencia mínima de un año, equivalente a 12 cuotas. En caso de que el cliente solicite la baja antes de este plazo se deberá liquidar en una única factura las cuotas pendientes de liquidar hasta haber pagado el mínimo de 12 cuotas. Una vez transcurrido un año, la renovación será mensual, siendo el periodo mínimo facturable un mes. La baja del servicio deberá comunicarse con un mínimo de 60 días de antelación.

El cliente se compromete a proporcionar el soporte necesario para la correcta implantación del servicio en caso contrario no se asegura el correcto funcionamiento y el plazo de entrega.

La atención técnica se proporcionará en horario de oficina de Wolters Kluwer | Kmaleon.

Comprende

- Alquiler de: licencias de usuario escritorio remoto, licencias de Microsoft365, espacios de almacenamiento, hardware adaptativo.
- Una primera instalación por usuario y equipo remoto.
- Configuración inicial de una cuenta de correo por usuario.
- Mantenimiento servidor cloud y escritorios remotos.
- Ayuda a la conexión remota, el proveedor proporcionara manual de configuración a la conexión remota.
- Adaptar la instalación a Kmaleon Master.

Queda excluido

- Ver Anexo: [6.5 Exclusiones servicios cloud.](#)

5.5 Gestión y Administración de Dominios, certificados y cuentas de correo.

El proveedor, comercializa servicios de registro de dominios, cuentas de correo electrónico, hosting de servicios web y certificados.

5.5.1 Dominios de Internet, cuentas de correo electrónico, hosting web

Asesoramiento técnico.

- Se asesorará al cliente en la contratación del producto que mejor se adapte a sus necesidades.
- Se informará de las necesidades técnicas de la instalación (requisitos) y de los posibles contratiempos que puedan surgir durante su implementación.

Conexión.

- Se contratará con el ISP acordado con el cliente, los productos presupuestados.

- Se facilitará documento con las contraseñas de cuentas de correo contratadas, en ningún caso se dará acceso al panel de control y gestión del producto.

Configuración / Parametrización

- El proveedor dará soporte en la configuración de los productos contratados, en sistemas operativos Windows 10 o superior.
- Se facilitará manual de configuración paso a paso para configurar los productos en otros sistemas operativos, si fuera necesario (Mac OS, iOS o Android).
- En caso de migrar cuentas de correo IMAP, se pedirá el fichero de almacenamiento PST que contenga el histórico de mensajes de esas cuentas. Si el cliente no puede facilitarlo, se pasará al departamento técnico del proveedor (que facturará el servicio).

Queda excluido:

- Instalación o reinstalación de cuentas de correo que se realizarán bajo presupuesto previo.

Soporte

- El proveedor dará tres días de servicio adicional a contar desde la fecha de despliegue del producto. En este periodo se solucionarán las dudas sobre el producto, consultas de uso, y se ayudará al cliente con las configuraciones y problemas que haya podido encontrar.

Una vez terminado el periodo, se estudiarán las peticiones de soporte para determinar si deben facturarse como servicios adicionales.

Los dominios tienen una permanencia de 1 año y renovación automática, la baja se ha de comunicar con 60 días de antelación.

Una vez dado de alta el dominio no se podrá rectificar, en el caso de querer una denominación diferente se tendrá que dar de nuevamente de alta con nuevos costes.

5.5.2 Certificados SSL

El Certificado SSL de servidor se usa principalmente para:

- Garantizar el acceso seguro (cifrado) al portal donde se sirve la aplicación KmaleonWeb.
- Impedir la suplantación de identidad por parte de terceros, asegurando que el sitio-web al que acceden los usuarios pertenece realmente al cliente que está en posesión del certificado.

Comprende

- La gestión de: compra, correo electrónico asociado al certificado, autorización vía correo electrónico asociado y descarga del certificado.
- Instalación en servidor.
- Chequeo de acceso seguro.
- El compromiso es anual y la renovación es automática.

5.6 Antivirus Bitdefender

El proveedor proporcionará una licencia de Antivirus para cada estación de trabajo y equipo Servidor del Cliente, con la siguiente configuración:

Equipos cliente: módulos BS (business security) + **ATS** (advanced threat security)

Equipos servidor: módulos **BS** (business security) + **ATS** (advanced threat security) + **EDR** (endpoint detection and response)

En ningún caso se dará acceso al panel de control y configuración del producto.

Descripción BS:

- Instalación en Oculto, limitación de notificaciones al usuario, Anidamiento con otras políticas y actualización Automática.
- Antimalware, antivirus en tiempo Real, en ejecución y bajo demanda.
- Crear Excepciones.
- Cortafuegos, declaración de redes, sistema de detección de Intrusismo, comportamiento de tarjetas de Red y creación de reglas por conexión y aplicación basada en IA.
- Control de contenido, control de tráfico y excepciones, navegación web por categorías, control de fugas de información y control de aplicaciones.
- Incluye Risk Manager como análisis y auditoría de riesgos por mala configuración, falta de parches, vulnerabilidades existentes y exposición de usuarios.

Descripción ATS:

- **Sandboxing**: Servicio de detonación previa a la llegada al EndPoint de cualquier adjunto o descarga realizada desde Internet. La detonación se realiza en una infraestructura externa al cliente en un entorno igual al que iba dirigida. Examina si existe una amenaza dormida/oculta que se activan por condición de tiempo o circunstancial.
- **Hyperdetection**: Servicio de protección contra ataques laterales provocados por dispositivos y aplicaciones ya instaladas en la red, suplantación de ficheros, cifrado por terceros de carpetas compartidas, existencia de exploits y eliminación de software no deseado.

Descripción EDR:

- Visualizar gráficamente en una línea de tiempo el mecanismo interno del ataque, sus procesos, consecuencias, orígenes y procesos implicados.
- Este módulo requiere ATS
- Cada intento de ataque quedará registrado como una incidencia que el Proveedor resolverá confirmando las acciones recomendadas

6 EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS

6.1 Exclusiones generales de los Servicios de Soporte

- El soporte, formación o instalación de software de terceros no contratado con el Proveedor y/o gratuitos como:
 - Software para firma electrónica y certificados de seguridad tales como: Lexnet, Lexnet escritorio, DNI-e, app nativa Signador, tarjetas criptográficas.
 - Software de Escritorio tales como: Microsoft Office, Java, Acrobat, Thunderbird, Open Office o similares y en general cualquier otro no comercializado por el Proveedor.
 - Sistemas de Almacenamiento en la nube: OneDrive, Dropbox, WeTransfer, etc.
 - Sistemas de backup no contratados con el proveedor
 - Navegadores de Internet. (Edge, Chrome, Safari, Opera, etc.).
 - Software antivirus no contratado con el proveedor.

- En general cualquier software libre o gratuito, no recomendado por el proveedor.
- Reparación de ficheros dañados por causas no atribuibles a la aplicación, en especial los producidos por virus, malware o problemas de seguridad.
- Los recambios ni cualquier material que fuese necesario sustituir, consumibles, etc.
- Tablet, teléfonos móviles, equipos Apple, sistemas de telefonía en general y sistemas Linux.
- Soporte a la conectividad de Internet.
- Soporte a aplicaciones Software que el Cliente no disponga de la licencia original o que bien ya no estén soportadas por el fabricante original.
- Soporte a dispositivos que no cumplan los requisitos hardware y software establecidos para la aplicación
- Análisis e interpretación de las discrepancias que pudieran producirse por diferencias entre la información introducida en el Programa y los organismos oficiales
- Asesoramiento legal, fiscal, contable y en general sobre cualquier materia regulada.

6.2 Exclusiones servicio de Copia de Seguridad en la Nube.

- Copias locales o mixtas (copia local más cloud), dado que no se puede garantizar su calidad para la restauración.
- Asesoramientos posteriores en la gestión y cálculo de la copia.
- En la restauración de datos, no se incluye la posterior instalación de (debe contratarse aparte en caso necesario):
 - Software de gestión de los datos restaurados.
 - La instalación y configuración del motor SQL.
 - Instalación y configuración Kmaleon Master.
 - Instalación y configuración Office en todas sus modalidades.
 - Instalación y configuración software de terceros.

6.3 Exclusiones venta e Instalación de Dispositivos.

- Primer año desplazamiento.
- Segundo año mano de obra y desplazamiento.
- Sistema operativo, office en todas sus versiones, motor SQL, Kmaleon Master, software de terceros.
- Sustitución por equipo nuevo en el caso de no funcionar correctamente.
- Monitores, impresoras, escáner, teclado, ratón, periféricos USB (garantía proporcionada por el fabricante.)
- Mapeos de unidades, creación de perfiles de usuarios, etc.
- Instalación y configuración de: sistema operativo, office en todas sus versiones, motor SQL, Kmaleon Master, restauración copias seguridad, software de terceros, impresoras, escáner.
- Problemas relacionados con: golpes, líquidos, exceso de: polvo, suciedad, temperatura producida por mala ventilación o temperatura ambiente, problemas generados por la instalación eléctrica.

6.4 Exclusiones licencias MS.

- Mantenimiento, gestión de dominio y correo no contratado con el proveedor.

- Mal funcionamiento generado por corrupción perfil del sistema operativo o perfil de office.
- Regeneración y creación de nuevo almacén .PST/.OST por corrupción o exceso de tamaño.
- Regeneración, mantenimiento y creación de: reglas y firmas de correo.
- Formación en el uso del paquete office.

6.5 Exclusiones servicios cloud.

- Mantenimiento y gestión en local de: impresoras, líneas de comunicaciones, escáner, periféricos, equipos, monitores, Tablet, portátiles, teléfonos, etc.
- Configuración acceso a escritorio remoto de equipos adicionales por usuario, en estos casos se proporciona manual de instalación y configuración, en el caso de que el cliente quiera que sea el proveedor el que configure el acceso, tendrá costes adicionales.
- Instalaciones, mantenimiento “in situ”
- Instalación y gestión de la copia de seguridad no contratada con el proveedor.
- La gestión y mantenimiento del dominio y correo no contratado con el proveedor.
- Instalación y mantenimiento de licencias de terceros no contratadas con el proveedor.
- La instalación y gestión de antivirus no contratado con el proveedor, quedando prohibido la instalación de cualquier antivirus, antimalware, etc. no contratado con el proveedor.
- Mantenimiento de certificados criptográficos e instalación.
- No se asegura que todos los certificados criptográficos digitales, software de gestión certificados criptográfico y tarjetas funcionen, en estos casos el cliente se ha de poner en contacto con el SAT para buscar una solución.