

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LA OPCIÓN ADICIONAL HELP DESK SEGUNDO NIVEL PARA SERVICIO SOLUCIÓN ADSL ACCESO PLUS

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA DE ESPAÑA) y el Cliente (en adelante, el CLIENTE), aplicables a la prestación de la opción adicional de Help Desk de Segundo nivel para los titulares del Servicio "Solución ADSL Acceso Plus".

La utilización del Servicio se encuentra sometida igualmente a las condiciones generales de prestación de los Servicios Solución ADSL Acceso Plus, Soluciones ADSL y Mantenimiento Integral del Servicio ADSL en la modalidad contratada, como a las condiciones de uso del portal ubicadas en la siguiente URL: www.telefonica.net/contratos/portada.cfm que completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a ellas.

La pulsación del botón "Acepto", atribuye al CLIENTE la condición de usuario del Servicio, asumiendo el mismo, de forma expresa, su plena aceptación, a todas y cada una de las citadas Condiciones Generales

Primera.- OBJETO.

El objeto de las presentes Condiciones Generales y sus Anexos es regular las condiciones en base a las cuales TELEFÓNICA DE ESPAÑA presta a los titulares del Servicio Solución ADSL Acceso Plus que lo contratan el servicio Help Desk de Segundo Nivel a cambio de los precios establecidos en el Anexo II.

Segunda.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio opcional Help Desk de segundo nivel (en adelante, EL SERVICIO) que se ofrece a los titulares del Servicio Solución ADSL Acceso Plus consiste en un Servicio específico de asesoramiento, mantenimiento y soporte telefónico para los elementos asociados a la Red de Área Local desplegada en el domicilio del CLIENTE titular del Servicio Solución ADSL Acceso Plus.

Así, EL CLIENTE a través de las instrucciones que le reporte la asistencia telefónica prestada en virtud del SERVICIO, podrá resolver las incidencias sobre los elementos asociados a la Red de Área Local desplegada en el domicilio del CLIENTE, titular del Servicio Solución ADSL Acceso Plus.

La descripción particularizada del SERVICIO, con los elementos sobre los que exclusivamente se presta, se encuentra recogida en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales .

2.1.- Requisitos.

2.1.1.- Titularidad de Servicios.

EL CLIENTE deberá ser titular del Servicio Solución ADSL Acceso Plus prestado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, Servicio que permite una solución de mantenimiento y supervisión remota del Módem/ Router ADSL y que integra a su vez los siguientes servicios:

- Servicio Línea ADSL en cualquiera de las modalidades de velocidad comercializadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA y en la opción de facturación Tarifa Plana 24 horas.
- Alguna de las siguientes Soluciones ADSL proporcionadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA:
 - Solución ADSL e-oficina (Personal y Empresa)
 - Solución ADSL Profesional
 - Soluciones ADSL e-comercio
 - Solución ADSL e-gestión Clientes.

- Solución ADSL e-gestión Factura.
- Solución ADSL e-gestión Negocio.
- Soluciones ADSL Servicios
- Mantenimiento Integral para Servicios ADSL en cualquiera de las modalidades comercializadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA (12H,8H y 6H).

2.1.2.- Sistema Operativo.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará exclusivamente EL SERVICIO cuando los equipos informáticos de CLIENTE operen a través de los Sistemas Operativos referenciados en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales y se encuentren vinculados a la Red de Área Local desplegada en el domicilio del CLIENTE y asociada a la prestación del Servicio Solución ADSL Acceso Plus por TELEFÓNICA DE ESPAÑA .

2.2.- Características del Servicio

EL SERVICIO se prestará exclusivamente mediante asistencia telefónica, sin que estén incluido en EL SERVICIO, en el caso de que fueran necesarios, los desplazamientos domiciliarios para la resolución de las incidencias sobre los elementos afectados. Para notificar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA aviso de incidencia, EL CLIENTE deberá llamar al número de asistencia técnica que se indique en <http://www.telefonicaonline.com/accesoplus>, dentro del horario laboral establecido en las presentes Condiciones Generales para la atención de incidencias, indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados.

Las solicitudes de asistencia telefónica podrán realizarse exclusivamente dentro del horario laboral de TELEFÓNICA DE ESPAÑA que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15:00 horas
- Asimismo no podrán cursarse solicitudes de asistencia telefónica en domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Fuera de este horario no podrá prestarse la asistencia telefónica establecida en las presentes Condiciones Generales.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA prestará EL SERVICIO con arreglo a las cuotas establecidas en el Anexo II de las presentes Condiciones Generales, en las que no se encuentra incluido el coste de la llamada telefónica que realice EL CLIENTE para dar aviso de incidencia que será de cuenta del citado CLIENTE.

2.3.- Aspectos excluidos.

2.3.1.- EL SERVICIO no comprenderá la prestación de ningún tipo de soporte, asesoramiento o mantenimiento que no esté incluido expresamente en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

2.3.2.- El Servicio de Help Desk no comprenderá, en ningún caso, ni desplazamientos domiciliarios ni la sustitución de los Equipos o Hardware afectados, ni la provisión de software.

En caso de que EL CLIENTE solicitara la realización de algún tipo de servicio o actividad de reparación que implique la necesidad de desplazamiento al domicilio del CLIENTE o, en cualquier caso, cuando se solicite para algún elemento o aspectos que no se encuentre incluida en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales, TELEFÓNICA DE ESPAÑA,

facturará al CLIENTE el importe correspondiente al desplazamiento al domicilio del CLIENTE y, si este solicitara a TELEFÓNICA DE ESPAÑA su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el CLIENTE lo acepta por escrito, TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

3.- VIGENCIA

Este acuerdo entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y EL CLIENTE será efectivo desde la fecha de aceptación de las presentes Condiciones Generales, y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable tácitamente en tanto no se ejercite por cualquiera de las partes la facultad de desistimiento reconocida en la cláusula 7ª.

4.- PRECIO

EL CLIENTE se obliga a pagar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el precio establecido en el Anexo II de precios de las presentes Condiciones Generales.

Al precio señalado se le aplicará el I.V.A. o impuesto que le sustituya y que esté vigente en cada momento.

5.- FACTURACIÓN

TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará a mes vencido el importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio descrito en las presentes Condiciones Generales.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

La facturación del SERVICIO se incluirá en la factura relativa al abono telefónico de que dispusiera EL CLIENTE.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que, a tal efecto, hubiese designado para el pago del abono telefónico.

6.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá modificar las características que presenta EL SERVICIO ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándoselo al CLIENTE con quince (15) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio.

7.- TERMINACION.

7.1. DESISTIMIENTO:

Cualquiera de las partes tiene la facultad de terminar el acuerdo unilateralmente, en cualquier caso, y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 8 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6.

7.2. RESOLUCION:

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes

- b) Por desistimiento
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por la contratación de un Servicio de mantenimiento o soporte distinto prestado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA sobre los elementos referenciados en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales.
- e) En caso de baja en el Servicio Solución ADSL Acceso Plus y los diferentes Servicios que integran el mismo.

En especial, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá resolver el presente Acuerdo:

- Por impago del servicio contratado,
- Por las manipulaciones de los distintos elementos considerados en el Anexo I de las presentes Condiciones Generales que obliguen injustificadamente a prestar la asistencia telefónica descrita en las presentes Condiciones Generales.

Terminada la prestación del SERVICIO, TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja.

8. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por EL CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón de CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por EL CLIENTE con motivo de la adscripción al Servicio ADSL.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte del CLIENTE a TELEFÓNICA DE ESPAÑA se realizarán mediante el número telefónico habilitado a tal fin.

9.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

9.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a Telefónica de España, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

9.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9.3 EL CLIENTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de telecomunicaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

10.- SUBCONTRATACIÓN

La prestación del SERVICIO podrá ser efectuada directamente por TELEFÓNICA DE ESPAÑA o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, TELEFÓNICA DE ESPAÑA sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

11. - JURISDICCIÓN

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento de las presentes Condiciones Generales a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se estén instalados los equipos sobre los que se preste el servicio objeto de las presentes Condiciones Generales.

ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO HELP DESK

1.- INTRODUCCIÓN.

En la actualidad el Servicio Solución ADSL Acceso Plus implica, junto a la provisión de Servicios de conectividad ADSL y diferentes Servicios de Valor Añadido, la prestación de un Servicio de mantenimiento integral en dicha conectividad ADSL y en el Equipamiento de Cliente (Módem /Router ADSL o dispositivos de Back-up RDSI) que permiten proveer dicha conectividad Internet.

El Servicio de Help Desk permite completar el alcance de los diferentes Servicios integrados en el Servicio Solución ADSL Acceso Plus, cubriendo una funcionalidad no cubierta en virtud del Servicio de Mantenimiento Integral que forma parte del Servicio Solución ADSL Acceso Plus, el mantenimiento de la Red de Área Local desplegada en el domicilio del CLIENTE y el asesoramiento en cuanto a los distintas incidencias en Hardware y aplicaciones mas importantes para el desarrollo de la actividad del CLIENTE.

En esta modalidad de Mantenimiento las actuaciones de asesoramiento, soporte y mantenimiento se desarrollarán exclusivamente vía telefónica.

2.- ASPECTOS CUBIERTOS

2.1.- Diagnóstico, comprobación y reconfiguración de los siguientes aspectos:

- Direccionamiento IP de los dispositivos y equipos informáticos desplegados en la Red de Área Local del CLIENTE
- Funcionalidad de compartición de recursos del protocolo de Red NetBIOS para los siguientes elementos:
 - Carpetas
 - Documentos
 - Programas
 - Impresoras
 - Discos
- Soluciones de Gestión de Microsoft Business Solutions:
 - Microsoft AXAPTA
 - Microsoft NAVISION Y NAVISIÓN Estándar
 - Terminal Server.
 - Citrix
- Equipamientos de Firewall que figuren referenciados en www.telefonicaonline.com/accesoplus

- Servidores Básicos:
 - DNS
 - WINS
 - Correo
 - WEB
 - FTP

2.2.- Recomendación, diagnóstico y asesoramiento sobre los siguientes aspectos:

- Planes de Direccionamiento en función de la distintas subredes de la Sede de Cliente
- Compatibilidad de Direccionamiento IP de la Red de Área Local de CLIENTE y Direccionamiento IP asociado a la prestación del Servicio ADSL.
- Instalaciones y Equipamientos de tipo Ethernet desplegados en la Red de Área Local de CLIENTE que figuren referenciados en www.telefonicaonline.com/accesoplus
- Prestaciones generales de asesoramiento tanto a nivel Internet e Intranet para aplicaciones y navegación.

3.- SISTEMAS OPERATIVOS.

EL Servicio de Help Desk podrá prestarse exclusivamente cuando los equipos y dispositivos integrados en la Red de Área Local del CLIENTE operen a través de lo siguientes Sistemas Operativos del Entorno Windows:

- Windows XP
- Windows 98
- Windows 2000
- Millenium
- NT
- 2003

4.- GLOSARIO

4.1.-NetBIOS (Network Basic Input/Output System)

Es un programa que permite que se comuniquen aplicaciones en diferentes ordenadores dentro de una LAN.

4.2.- DNS (Domain Name System)

Sistema de nombres de dominio. Permite resolver nombres DNS a direcciones IP cuando un ordenador se conecta a ordenadores remotos fuera de la red local (por ejemplo, a nodos de Internet).

4.3.-WINS (Windows Internet Naming Service)

Servicio de nombres Internet de Windows. Utiliza una base de datos dinámica que hace corresponder nombres de equipos NetBIOS con direcciones IP. Dicha base de datos reside en un servidor WINS.

WINS reduce el uso de la resolución por difusión y permite a los usuarios localizar fácilmente sistemas en redes remotas.

4.4.- Microsoft NAVISION / AXAPTA / NAVISION Standard .

Son soluciones integradas de gestión para las empresas que permiten optimizar sus procesos de negocio al agilizar las rutinas de trabajo y de acceso a la información.

4.5.- Citrix .

Empresa que dispone soluciones y aplicaciones de gestión para la conectividad remota, que permiten que todas las organizaciones dispongan de acceso a la información de forma instantánea, fácil y segura desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo.

ANEXO II.- PRECIOS DEL SERVICIO

	Cuota de abono mensual
Help Desk Segundo Nivel	12,00 € / mes

OBSERVACIONES

- A los citados importes, se les aplicará el tipo impositivo vigente correspondiente al I.V.A. (En la actualidad, 16%) o el impuesto indirecto que resulte aplicable.

Fecha de Edición del Anexo I:

11 de enero de 2005