

## CONTRATO DE CLIENTE DE HELP DESK DE SOLUCIONES ADSL

### 1 CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**") regulan la prestación del servicio Help desk de Soluciones ADSL ( en adelante, el "**Servicio**"), que TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U (en adelante, "**TELEFÓNICA DE ESPAÑA**") pone a disposición de todos los CLIENTES que contraten o tengan contratado el Servicio soluciones ADSL e-oficina Personal, e-oficina Empresa, Profesional, Web, Tienda, e-gestión Clientes, e-gestión Negocio y e-gestión Factura en cualquiera de las modalidades, salvo en los servicios en promoción). También podrá ser prestado para los servicios futuros que así lo requieran.

La utilización del Servicio se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del CLIENTE por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, y específicamente a las Condiciones Generales de aplicación de los Servicios Soluciones ADSL, en la modalidad que haya contratado el CLIENTE, y que se encuentren publicadas a tal efecto en la URL: <http://telefonica.terra.es/contratos/portada.cfm>.

Las citadas Condiciones Generales de aplicación a los Servicios Soluciones ADSL completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a las mismas.

La pulsación del botón "Acepto" que se halla al final de las Condiciones Generales atribuye la condición de CLIENTE (en adelante, el "**CLIENTE**") y expresa la aceptación plena y sin reservas del CLIENTE de todas y cada una de las Condiciones Generales en la versión publicada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en ese momento.

### 2. OBJETO

Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en el cuadro de precios del anexo I.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Consiste en una atención especializada de forma que un agente le solucione las dudas que se le presenten en su Solución ADSL, para que ésta pueda seguir ofreciendo al cliente la mayor utilidad posible y colaborar con la explotación y actualización de su Solución.

Para acceder al servicio, el cliente efectuará una llamada telefónica al CAT, donde se le reconocerá automáticamente que tiene contratado el servicio.

El primer nivel del CAT le intentará solucionar su duda, pero si no es posible, le pasará a un 2º nivel del CAT donde un grupo de especialistas atenderán al cliente.

El cliente podrá realizar todas las llamadas telefónicas que estime oportunas, sin limitación de tiempo.

El acceso al CAT será telefónico y si la persona que atiende la llamada, en adelante "**el agente**", lo precisa, podrá utilizar una herramienta de navegación compartida de manera que el agente acceda al PC del cliente, en modo visión, para guiarle sobre la duda consultada.

Este servicio de Help Desk de Soluciones ADSL solo contempla la atención remota en la prestación de los servicios. En un futuro, el cliente podrá contratar adicionalmente visitas domiciliarias. La visita domiciliaria no está contemplada en esta fase.

### 4. UTILIZACION DEL SERVICIO

El cliente podrá hacer la llamada sobre la línea ADSL que tenga contratado el servicio, ya que el sistema le reconocerá automáticamente.

También puede hacer la llamada desde otra línea distinta, pero en este último caso deberá identificarse con su número de línea ADSL.

Una vez que haya contactado con el CAT, el agente puede transferir la llamada a un 2º nivel de especialistas si es preciso.

## **Navegación Compartida:**

El agente también en el caso de que lo considere necesario, podrá utilizar una herramienta de navegación compartida para ir guiando al cliente en la resolución de su duda.

El agente nunca tomará el control remoto de las aplicaciones. Solo se utilizará la herramienta de navegación compartida en modo guía.

En el caso de que el agente precise de la utilización de la herramienta de navegación compartida, le indicará al cliente que inicie la sesión de navegación desde la intranet virtual entorno Administrador.

Habrà una pestaña de "Soporte" que el cliente pulsará. Una vez que ha accedido a este apartado, se mostrará un listado de todos los servicios de Soporte, entre ellos Help Desk de Soluciones ADSL. Una vez pulsado "Help Desk de Soluciones ADSL", aparecerá una pantalla con acceso a lo siguiente:

- **Información Comercial y contratación:** Breve descripción sobre el servicio de Help Desk y sobre cómo debe efectuar las contrataciones.
- **Acceso al servicio:** pulsando sobre este apartado, tendrá acceso a la herramienta de navegación. Este apartado de "Acceso al Servicio" lo tendrán activado los clientes que tengan contratado el servicio. Solo se utilizará si es necesario el uso de la navegación compartida para que el agente explique la consulta al cliente con mayor claridad.

La primera vez que acceda al servicio, el cliente se identificará introduciendo su número de línea ADSL y entrará en el Portal de Cliente.

El agente le seleccionará entre los clientes que haya en cola de espera y entrarán en contacto vía web, sin abandonar el contacto telefónico.

Las Actividades sobre las que el agente puede prestar soporte se describen en el capítulo 14 "DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES POR MODALIDADES".

## **5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Este servicio se prestará para los actuales servicios Soluciones ADSL e-oficina Personal, e-oficina Empresa, Profesional, Web, Tienda, e-gestión Clientes, e-gestión Negocio, e-gestión Factura.

También podrá ser prestado para los servicios futuros que así lo requieran. No se aplica a ninguna promoción de Soluciones( ni e-oficina empresa, ni web, ni e-gestion existentes).

Para poder hacer uso de este servicio los clientes deben de tener contratada y activada ya la Solución ADSL sobre la que requiere el servicio de Help Desk. Si su Solución ADSL no está activada (está en Prealta) el servicio de Help Desk contratado también estará en estado de prealta y por tanto no se podrá utilizar, pero si se facturará, tanto la Solución en prealta, como la Solución objeto de este servicio de Help Desk.

El servicio podrá ser contratado de forma conjunta con otra Solución ADSL, como de forma independiente una vez que ya se disponga de una Solución ADSL, siempre que esta posibilidad esté disponible.

El horario de atención del servicio será de 9 a 20 horas, en días laborables. A los clientes que tengan contratado el servicio de Help Desk se les prestará el servicio de soporte sobre todas las Soluciones ADSL contratadas.

## 5.1. Tipos de promoción:

5.1.1. Se aplicará una promoción para altas nuevas (contratación tanto de Soluciones Básicas como de Opciones Adicionales), no aplicable a migraciones. Cuando un cliente contrate una Solución ADSL, se le dará Help Desk correspondiente durante un mes sin cargo alguno.

Al cabo del mes, se le preguntará si desea seguir con Help: en la Intranet Virtual, entorno de Administrador, aparecerá un mensaje a partir del día 20 de la contratación de la Solución (cuando queden 10 días para finalizar la promoción mensual gratuita) que se almacenará en Peticiones Pendientes.

Si el cliente desea seguir con Help Desk, tendrá que confirmarlo.

5.1.2. También se prestará durante un mes sin cargo el servicio a todos los clientes que contraten Help Desk.

Si un cliente dispone de Help Desk y contrata un producto Soluciones ADSL que implica un producto Help Desk superior, se le comunicará en el proceso de contratación que la cuota de Help Desk varía respecto a la contratada, informándole del nuevo servicio y su coste, y automáticamente se le actualizará.

## 6. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN E INCOMPATIBILIDADES

6.1. El Servicio únicamente podrá utilizarse en los equipos informáticos que reúnan las siguientes características:

- Windows 98, y Navegador IE 5.5 incluyendo el Service Pack 2 o versión superior. El Servicio no funciona sobre Netscape.
- Pc con un procesador mínimo de 233 Mhz , 64 MB de Ram, una resolución de 800\*600, y 65.536 colores.

6.2. El cliente no debe disponer de otras aplicaciones que permitan la asistencia remota (ejemplo: VNC).

6.3. No es posible proporcionar el servicio si el cliente dispone de un equipo o programa que filtre las entradas o salidas a Internet (ejemplo: proxys, ).

## 7. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

En este servicio no está incluido:

7.1. Servicio de Consultoría: no se realiza ninguna labor de consultoría sobre su negocio en Internet.

7.2. Configuración propia del PC del cliente: no se da soporte sobre el S.O. o aplicaciones propias del cliente.

## 8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

### 8.1. Navegación compartida:

- El Cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA establezca una sesión de navegación compartida.
- El cliente acepta que el operador de TELEFONICA DE ESPAÑA pueda visualizar los archivos del cliente.

En todo momento el Cliente podrá visualizar lo que el operador está haciendo, así como dar por finalizada la sesión pulsando en el icono "stop" que siempre tendrá a su alcance en la pantalla de su equipo. Una vez pulsada la tecla "stop", la prestación del Servicio puede

continuar pero, realizándose la configuración por el propio Cliente, mediante conversación telefónica con el operador de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

## 8.2 Instalación de un software

- El cliente acepta la instalación de un software imprescindible para la provisión del Servicio, el cual permitirá que, ambos, el cliente y el operador de Telefónica, puedan compartir el equipo del cliente y que permitirá al operador guiar al cliente en la resolución de su consulta.
- La instalación se realizará en el transcurso de la llamada en la que, el operador, solicitará al Cliente la instalación de un pequeño programa en el equipo del cliente, para lo cual el Cliente acepta las condiciones de instalación de dicho software detalladas en estas Condiciones Generales.
  - El programa quedará instalado en el equipo del cliente para que en sucesivas sesiones no sea necesario instalarlo de nuevo.
  - TELEFÓNICA DE ESPAÑA concede al CLIENTE, esta licencia de software ( en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el CLIENTE realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales.

## 8.3. Utilización de la licencia de software.

El CLIENTE se compromete a abstenerse de

(i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales;

(ii) realizar más de una copia de seguridad del programa, objeto del servicio enviar copias del Programa a terceros o poner el programa a disposición de terceros por cualquier medio; ( si fuera el caso de hacerse copias).

(iii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.

(iv) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulneren derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos;

(v) utilizar el Programa objeto del servicio, para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

## 8.4. utilización del programa bajo la exclusiva responsabilidad del cliente

El CLIENTE es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

## 9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

TELEFÓNICA DE ESPAÑA licencia el Programa "tal cual" (as it is) y no garantiza el normal funcionamiento, la ausencia de defectos ni la utilidad del Programa, objeto del servicio. TELEFÓNICA DE ESPAÑA excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el cliente hubiere podido atribuir al programa y, en particular, aunque no de modo exclusivo, a las tareas descritas en la cláusula 3.

## 10. TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA

El CLIENTE no podrá ceder la Licencia ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros el uso del Programa.

## 11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES POR MODALIDADES

### 11.1 Help Desk de Soluciones ADSL: e-oficina/Profesional

En este grupo se prestaría soporte a cualquiera de las tres Soluciones siguientes:

- Solución ADSL e-oficina personal
- Solución ADSL e-oficina empresa
- Solución ADSL Profesional

#### 11.1.1 Solución ADSL e-oficina Personal

A continuación se listan las actividades identificadas de e-oficina personal sobre las que se dará soporte al cliente. No está contemplado dar soporte a nada relacionado con la conectividad, puesto que ya existen otros servicios que lo prestan. Solo se dará soporte sobre temas relacionados con la Solución ADSL.

ACTIVIDADES:

- Soporte a la configuración datos de la empresa, datos del administrador.
- Soporte a la activación/desactivación de cuentas de correo
- Soporte a la utilización del espacio web
- Soporte a cómo subir la página web
- Soporte a la asociación del dominio propio de cliente a la página web de la empresa.
- Información de lo que se tiene contratado y cómo se utiliza: donde mirarlo (estado cuenta, estadísticas, consulta usuarios, etc..).
- Soporte a la descarga de correo en local, sincronización con el cliente de correo local.
- Información de la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Soporte a la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Soporte a la Asignación / Desasignación del espacio a usuarios o a zonas comunes.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de ficheros y creación de carpetas en el disco duro virtual personal.
- Soporte a la compartición del disco duro virtual personal.
- Información del alcance de cada licencia.
- Soporte a la contratación de licencias.
- Soporte a la contratación de dominios.
- Soporte a la asociación de dominios a cuentas de correos.
- Explicación del correo del Administrador, acceso, uso e información.

- Soporte a al envío de correo del administrador a usuarios.
- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de contactos de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de tareas.
- Uso de la agenda, realizar una convocatoria, explicación de consulta de disponibilidad y de cómo aceptar/rechazar convocatorias.
- Explicación de notas.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de notas.
- Soporte a al envío de notas.
- Personalización del entorno: (colores, logo, etc..).
- Soporte a la asignación de una URL, asignación de espacio, creación de usuario y password para el acceso.
- Soporte a la contratación de licencias
- Soporte a asignación / desasignación de licencias.
- Soporte a la Descontratación de licencias.
- Soporte al cambio de tipo de licencia.
- Explicación de correo web, administración del correo en bandejas, creación y envío de correo.
- Soporte a las opciones de configuración del correo web.
- Página web de la empresa. Soporte para subir los ficheros html.
- Soporte a la configuración del cliente de correo y Explorer en PC de cliente.
- Soporte a la regeneración de contraseña.
- Tablón de anuncios.
- Soporte a la asignación de un usuario como administrador de la página web de la empresa.
- Soporte a la configuración de las opciones de usuario de la Intranet: formato fecha, avisos, cambiar mi contraseña, favoritos (enlaces a las URLs que quiera tener el usuario). (opcional)

### **11.1.2.Solución ADSL e-oficina Empresa:**

A continuación se listan las actividades identificadas de e-oficina empresa sobre las que se dará soporte al cliente.

#### **ACTIVIDADES:**

- Soporte a la configuración datos de la empresa, datos del administrador.

- Información de lo que se tiene contratado y cómo se utiliza: donde mirarlo (estado cuenta, estadísticas, consulta usuarios, etc..).
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de usuarios de la Intranet.
- Soporte a la asignación de un usuario como administrador de la página web de la empresa.
- Soporte a la descarga de correo en local, sincronización con el cliente de correo local.
- Información de la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Soporte a la contratación de espacio para usuarios o zonas comunes.
- Soporte a la Asignación / Desasignación del espacio a usuarios o a zonas comunes.
- Explicación del disco duro virtual de empresa.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de ficheros y creación de carpetas en el disco duro virtual de empresa.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de ficheros y creación de carpetas en el disco duro virtual personal.
- Soporte a la compartición del disco duro virtual personal.
- Información del alcance de cada licencia.
- Soporte a la contratación de licencias.
- Soporte a la contratación de dominios.
- Soporte a la asociación de dominios a cuentas de correos.
- Soporte a la asociación de un dominio a la página web de empresa.
- Explicación de los contactos de la libreta global.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de contactos de la libreta global.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de anuncios.
- Explicación de los foros.
- Soporte a la asignación / Borrado de foros.
- Información de utilización de los foros por usuarios.
- Explicación del correo del Administrador, acceso, uso e información.
- Soporte a al envío de correo del administrador a usuarios de la Intranet.
- Explicación de la libreta de direcciones de usuario.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de contactos de la libreta de direcciones de usuario.
- Explicación genérica del uso de la agenda.

- Soporte al Alta / Baja / Modificación de tareas.
- Uso de la agenda, realizar una convocatoria, explicación de consulta de disponibilidad y de cómo aceptar/rechazar convocatorias.
- Explicación de la mensajería.
- Soporte a la descarga del software necesario para la mensajería en el PC de N usuarios.
- Soporte a la configuración de la mensajería.
- Uso de la mensajería.
- Explicación de notas.
- Soporte al Alta / Baja / Modificación de notas.
- Soporte a al envío de notas.
- Personalización del entorno: (colores, logo, etc..).
- Explicación de la extranet.
- Soporte a la contratación de la extranet.
- Soporte a la asignación de una URL, asignación de espacio, creación de usuario y password para el acceso.
- Soporte a subir el fichero a la extranet, creación de carpetas, modificación de permisos sobre carpetas.
- Información del portal interno.
- Soporte a la creación de un portal interno utilizando plantillas (no disponible todavía).
- Soporte para subir los ficheros html con el portal interno creado por el cliente.
- Explicación de unión de intranets de una empresa, quién lo gestiona.
- Soporte a la unión de las Intranet de una empresa.
- Soporte a la contratación de licencias
- Soporte a asignación / desasignación de licencias.
- Soporte a la Descontratación de licencias.
- Soporte al cambio de tipo de licencia.
- Explicación de correo web, administración del correo en bandejas, creación y envío de correo.
- Soporte a las opciones de configuración del correo web.
- Utilización del usuario de la libreta de direcciones de la empresa.
- Página web de la empresa. Soporte para subir los ficheros html.



- Soporte a la configuración de las opciones de usuario de la Intranet: formato fecha, avisos, cambiar mi contraseña, favoritos (enlaces a las URLs que quiera tener el usuario). (opcional)
- Soporte a la publicación de una noticia en el tablón.
- Soporte a la configuración del cliente de correo y Explorer en PC de cliente.
- Soporte a la regeneración de contraseña.
- Información de lo que debe hacer el cliente en el caso de traslado de domicilio.
- Información de colectivos.

### **11.1.3. Solución ADSL Profesional**

A continuación se listan las actividades identificadas de Profesional sobre las que se dará soporte al cliente.

#### ACTIVIDADES:

- Configuración del navegador.
- Configuración datos de la empresa, datos del administrador.
- Información de lo que se tiene contratado y cómo se utiliza: donde mirarlo (estado cuenta, estadísticas, consulta usuarios, etc..)
- Explicación de la asignación / modificación de licencias a usuarios.
- Información del alcance de cada licencia.
- Explicación de la Asignación / Modificación / Desasignación de licencias adicionales.
- Asignación / Modificación / Desasignación de licencias adicionales
- Asignación / modificación de licencias a usuarios.
- Baja de licencias adicionales.
- Información de la contratación de espacio adicional.
- Explicación del disco duro virtual personal.
- Alta, baja y modificación de documentos y carpetas en el disco duro virtual personal.
- Contratación de espacio adicional
- Asignación de espacio adicional ( a licencias, tareas, DDVP).
- Descontratación de espacio adicional.
- Desasignación de espacio adicional.
- Explicación de la elección de dominio.
- Elección de dominio que va a contratar ( en este momento sólo genéricos).
- Explicación de la utilización de las herramientas de creación Web.
- Explicación de la creación de la Web.
- Utilización de las herramientas de creación de la Web.

- Creación de la Web.
- Modificación en la configuración del diseño de la PWE
- Modificación de las fuentes en PWE.
- Modificación de la información de la Web (contenido de la Web)
- Cómo descargar correo en local, sincronización con el cliente de correo local.
- Explicación del tablón de anuncios.
- Alta, baja y modificación de anuncios.
- Qué tengo que hacer para publicar una noticia en el tablón.
- Explicación de los contactos de la libreta global de direcciones.
- Alta, baja y modificación de contactos de la libreta global de direcciones.
- Explicación de correo web, administración del correo en bandejas, creación y envío de correo.
- Explicación del directorio de contactos personal.
- Cómo utilizar el usuario la libreta Global.
- Explicación genérica del uso de la agenda.
- Personalización de la Intranet (logo, fondos, etc..).
- Opciones de configuración del correo web.
- Explicación de creación de Web con una página existente del cliente.
- Creación de Web con subida de página.à página del cliente
- Edición / eliminación de páginas y subida de imágenes. à página del cliente
- Acceso con dispositivos móviles.
- Cambiar tipo de licencia, upgrade / downgrade.
- Asociar la PWE y buzones de correo a un dominio que tenga el cliente.
- Alta, baja y modificaciones de contactos en el directorio personal.
- Uso de la agenda.
- Alta, baja y modificación de tareas.
- Soporte a la subida de imágenes.
- Asociar la PWE y buzones de correo a un dominio contratado en este servicio.
- Explicación de cómo asignar el espacio adicional.
- Explicación de cómo asociar la PWE y buzones de correo a un dominio que tenga el cliente.
- Explicación de cómo asociar la PWE y buzones de correo a un dominio contratado en este servicio.

## 11.2. Help Desk de Soluciones ADSL e-Comercio

Se dará soporte a:

- Solución ADSL Web
- Solución ADSL Tienda

### 11.2.1. Solución ADSL Web

Como los clientes que tienen contratado Web también tienen e-oficina empresa, el cliente tendrá derecho a que le presten el soporte correspondiente a Web y además tendrá derecho a que le presten soporte sobre las actividades listadas anteriormente correspondientes a e-oficina empresa.

ACTIVIDADES (WEB):

- Soporte al acceso a la gestión web.
- Soporte a la asignación del gestor delegado.
- Soporte a la modificación de la información de la web (nombre, eslogan y logotipo).
- Soporte a la modificación de la información de contacto.
- Soporte a la modificación de la Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la web y texto descriptivo.
- Soporte a la modificación en la configuración del diseño de la página web.
- Soporte a la modificación en la configuración de la estructura general de la página web: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Soporte a la edición de elementos comunes: pie de página y condiciones de venta.
- Soporte a abrir web, cerrar web y visibilidad en la plaza.
- Soporte a la asignación de dominios.
- Soporte a la edición / modificación /eliminación de páginas y subida de imágenes.
- Soporte a la creación / modificación / eliminación de enlaces.
- Soporte a la creación / modificación / eliminación de familias de productos.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de tallas y colores.
- Soporte a la creación / eliminación de productos (incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas).
- Soporte al alta / modificación / eliminación de propiedades de productos (contenidos, imágenes, tallas y colores).
- Soporte a la creación / eliminación de nuevas características de los productos.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de productos relacionados.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de las ofertas.
- Soporte al alta en buscadores.
- Soporte a la edición de divisas.

- Soporte a la importación / exportación del catálogo de productos.
- Soporte a la subida del catálogo en formato PDF.
- Soporte a la creación / modificación / eliminación de los impuestos.
- Soporte a la activación del contador de visitas, gestión de las estadísticas de la web.
- Soporte a Idiomas (inglés, francés, catalán, vasco, alemán).
- Soporte a la configuración del navegador del cliente.
- Soporte a la configuración de imágenes.
- Soporte a la personalización del campo de Tallas y Colores
- Soporte al editor de "formularios" y "Pregunta del día"
- Soporte a la recogida de los datos de los formularios
- Soporte a la Inclusión de mapa web

### **11.2.2.Solución ADSL Tienda**

Como los clientes que tienen contratado Tienda también tienen e-oficina empresa y Web, el cliente tendrá derecho a que le presten el soporte correspondiente a Tienda y además tendrá derecho a que le presten soporte sobre las actividades listadas anteriormente correspondientes a e-oficina empresa y a Web.

#### **ACTIVIDADES (TIENDA):**

- Soporte al acceso a la gestión de la tienda.
- Soporte a la asignación del gestor delegado.
- Soporte a la modificación de la información de la tienda (nombre, eslogan y logotipo).
- Soporte a la modificación de la información de contacto.
- Soporte a la modificación de la Situación en la Plaza. Categorías, subcategorías. Url de la tienda y texto descriptivo.
- Soporte a la modificación en la configuración del diseño de la tienda.
- Soporte a la modificación en la configuración de la estructura general de la tienda: portada, familia de productos y ficha de productos. Fuentes.
- Soporte a la edición de elementos comunes: pie de página y condiciones de venta.
- Soporte a abrir tienda, cerrar tienda y visibilidad en la plaza.
- Soporte a la asignación de dominios.
- Soporte a la definición / modificación / eliminación de los medios de pago.
- Soporte a la definición / modificación / eliminación de los métodos de envío.
- Soporte a la edición / modificación /eliminación de páginas y subida de imágenes.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de enlaces.

- Soporte al alta / modificación / eliminación de familias de productos.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de tallas y colores.
- Soporte al alta / eliminación de productos (incluyendo imágenes, tallas y colores, pero no idiomas).
- Soporte al alta / modificación / eliminación de propiedades de productos (contenidos, imágenes, tallas y colores).
- Soporte al alta / eliminación de nuevas características de los productos.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de productos relacionados.
- Soporte al alta / modificación / eliminación de las ofertas.
- Soporte al alta en buscadores.
- Soporte a la edición de divisas.
- Soporte a la importación / exportación del catálogo de productos.
- Soporte a la subida del catálogo en formato PDF.
- Soporte a la definición / modificación / eliminación de los impuestos.
- Soporte a la activación del contador de visitas, gestión de las estadísticas de la tienda
- Soporte a la gestión de las estadísticas de la tienda (productos más vendidos, etc..)
- Soporte a la gestión de los pedidos de la tienda.
- Soporte a Idiomas (inglés, francés, catalán, vasco, alemán).
- Soporte a la configuración del navegador del cliente.
- Soporte a la configuración de imágenes.

### **11.3. Help Desk de Soluciones ADSL e-gestión/Adicionales**

Este grupo engloba las siguientes soluciones:

- Solución ADSL e-gestión Clientes
- Solución ADSL e-gestión Negocio
- Solución ADSL e-gestión Factura

#### **11.3.1. Solución ADSL e-gestión clientes**

A continuación se listan las actividades identificadas de e-gestión clientes sobre las que se dará soporte al cliente.

Se dará soporte tanto al módulo básico de e-gestión clientes como a los módulos opcionales de Carterización, Comunicaciones y Servicios.

Si el cliente tiene contratadas otras Soluciones también se le dará soporte sobre ellas.

ACTIVIDADES:

**e-gestión clientes:**

- Acceso del Administrador a la aplicación Solución ADSL e-gestión clientes.
- Confirmación del alta.
- Creación de productos y grupos de productos
- Alta de las líneas de negocio
- Explicación de la definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte.
- Asignación / Desasignación de licencias de e-oficina a e-gestión. (las que vienen por defecto con el servicio),
- Alta / Baja / Modificación de usuarios y grupos de usuarios.
- Asignación de un gestor delegado.
- Acceso del usuario a la aplicación Solución ADSL e-gestión clientes.
- Configuración de los perfiles generales.
- Explicación de la configuración de la página de inicio y de las oportunidades de venta.
- Alta de Clientes (Compañías e Individuos)
- Alta / Baja / Modificación de oportunidades de venta
- Explicación de la obtención de Informes sobre la actividad de ventas, productos y actividades del trabajador.
- Definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, Prestaciones de Servicio e Incidencias de Soporte.
- Alta de valores de los campos.
- Importación de datos de Individuos, Compañías y Productos.
- Creación de relaciones de Contactos internos y externos.
- Explicación de oportunidades de venta y el registro.
- Explicación del gestor de oportunidades de venta y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos.
- Asignación / Desasignación de licencias adicionales de e-oficina a e-gestión.
- Alta de licencias.
- Explicación del Envío de correo a clientes.
- Inserción de oportunidades de venta y notas generales en asuntos.
- Modificación / Desactivación de productos / grupos de productos.
- Dar de baja productos / grupos de productos.
- Modificación / desactivación de las líneas de negocio.
- Modificación de los valores de los campos,

- Importación de datos de Individuos, Compañías y Productos
- Exportación de datos de Individuos, Compañías, Registro de Productos, Oportunidades de venta.
- Baja de los diferentes Módulos de e-gestión clientes.
- Baja de las licencias adicionales.
- Baja de e-gestión clientes.
- Alta / Baja / Modificación de oportunidades de venta.
- Modificación / Baja / Duplicación (para facilitar el alta) de Clientes.
- Alta / Baja / Modificación de relaciones de Contactos internos y externos.
- Gestor de asuntos para buscar y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos.

#### **e-gestión Carterización:**

- Breve descripción del módulo Carterización.
- Asignación de N permisos asociados a este módulo, explicación y asignación de permisos a un usuario.
- Gestor de listas para realizar una selección guiada de la base de datos.
- Gestión de listas personalizadas y públicas. /eliminar.
- Gestión de la selección por compañías o individuos.
- Realización de acciones masivas de asignación de oportunidades de venta, contacto externo e interno, prestaciones de servicio e incidencias de soporte.
- Exportación resultados de las selecciones.

#### **e-gestión Comunicaciones:**

- Asignación de permisos asociados a este módulo
- Explicación de la contratación y Gestión de los Bonos para el envío de mensajes SMT.
- Utilización del Gestor de listas para realizar acciones masivas.
- Obtención de informes por Contacto y Comunicados.
- Envío de E-Mailing Masivos y puntuales, explicación y ejemplo de envío (precisa el alta y la asignación en el módulo de un individuo con cuenta de correo).
- Envíos puntuales desde Compañías e Individuos, explicación y ejemplo de envío (precisa el alta y la asignación en el módulo de un individuo con cuenta de correo).
- Envío de E-Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Masivo de SMT y puntuales.
- Envío de Fax masivo y puntual.
- Impresión masiva de etiquetas, explicación

## **e-gestión servicios:**

- Confirmación del alta.
- Asignación de permisos asociados a este módulo.
- Obtención de Informes de Incidencias de Soporte y Prestaciones de Servicio, explicación.
- Explicación de prestaciones de servicio e incidencias de soporte y el registro.
- Explicación del gestor de prestaciones de servicio e incidencias de soporte y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos
- Creación de Incidencias de Soporte y Anotaciones sobre el estado de dicha Incidencia.
- Modificación de las Incidencias de Soporte.
- Creación de Prestaciones de Servicio y anotaciones sobre el estado de dichas Prestaciones.
- Modificación de las prestaciones de servicio
- Exportación de datos.

### **11.3.2. Solución ADSL e-gestión Negocio**

A continuación se listan las actividades identificadas de e-gestión negocio sobre las que se dará soporte al cliente.

Si el cliente tiene contratadas otras Soluciones también se le dará soporte sobre ellas.

#### **ACTIVIDADES:**

- Creación de productos y grupos de productos.
- Modificación / Desactivación de productos / grupos de productos.
- Dar de baja productos / grupos de productos.
- Dar de alta las líneas de negocio.
- Modificación / desactivación de las líneas de negocio.
- Definición /modificación de campos personalizables de Compañías, Individuos, Productos, casos de negocio.
- Alta de valores de los campos.
- Modificación de los valores de los campos,
- Alta / Baja / Modificación de usuarios y grupos de usuarios.
- Asignación de un gestor delegado.
- Importación de datos de Individuos, Compañías y Productos
- Exportación de datos de Individuos, Compañías, Registro de Productos, casos de negocio.
- Baja de las licencias adicionales.



- Baja de e-gestión Negocio
- Asignación / Desasignación de licencias de e-oficina a e-gestión. (las que vienen por defecto con el servicio).
- Asignación / Desasignación de licencias adicionales de e-oficina a e-gestión.
- Alta de licencias (las que vienen por defecto con el servicio).
- Configuración de los perfiles generales. Esta tarea la realiza el Administrador.
- Configuración de la página de inicio y casos de negocio.
- Alta / Baja / Modificación de casos de negocio.
- Alta de Clientes (Compañías e Individuos).
- Modificación / Baja / Duplicación (para facilitar el alta) de Clientes.
- Insertar casos de negocio y notas generales en asuntos.
- Alta / Baja / Modificación de relaciones de Contactos internos y externos.
- Gestor de asuntos para buscar y asignar / desasignar tareas a usuarios y grupos.
- Asignación de permisos (compañías, individuos, casos de negocio, registro de productos, acciones de marketing e informes)
- Gestión de listas personalizadas y públicas. /eliminar.
- Gestión de la selección por compañías o individuos.
- Envío de E-Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Mailing Masivos y puntuales.
- Envío Masivo de SMT y puntuales.
- Envío de Fax masivo y puntual.

### **11.3.3. Solución ADSL e-gestión Factura**

A continuación se listan las actividades identificadas de e-gestión factura sobre las que se dará soporte al cliente.

Si el cliente tiene contratadas otras Soluciones también se le dará soporte sobre ellas.

El soporte de 2º nivel será prestado por CETEL. Desde el primer nivel del CAT se transferirá la llamada a CETEL.

#### **ACTIVIDADES:**

- Importación y actualización de datos: clientes, proveedores y artículos. Este paso se realizará antes o durante la implantación del servicio.
- Consultas personalizadas: Corresponden a los listados restringidos especiales, sin totalizaciones, que podrá solicitar el cliente durante implantación o posventa del servicio. Dichos listados también podrán ser utilizados para exportación o vinculación de los datos con otras aplicaciones del cliente.
- Definir campos personalizables en clientes. El usuario podrá solicitar la asignación de un máximo de 5 campos adicionales en la ficha de los clientes.

- Definir campos personalizables en artículos. El usuario podrá solicitar la asignación de un máximo de 5 campos adicionales en la ficha de los artículos.
- Formatos de impresión de documentos: Asignar o eliminar formatos de impresión solicitados por el cliente durante la implantación del servicio.
- Asignación de opciones de menús a usuarios durante la implantación y/o posventa del servicio.
- Permisos especiales a páginas a determinados usuarios. Por ejemplo, permisos para modificación de importes y descuentos en documentos.
- Configuración de parámetros de gestión de stocks
- Exportación de datos para enlace contable
- Impresiones masivas de documentos
- Configuración/modificación de perfiles de usuario en e-gestión factura
- Alta/modificación de entidades bancarias
- Alta/modificación cajas de ingresos/gastos
- Configuración de copias impresas para documentos
- Configuración de datos por defecto de documentos
- Alta/modificación datos de almacén: departamentos/secciones
- Alta/modificación divisas
- Alta/modificación estados de documentos
- Alta/modificación formas de pago
- Alta/modificación Logotipos
- Alta/modificación series de documentos
- Alta/modificación actividades de clientes y proveedores
- Clasificación de entidades
- Configuración de garantías
- Alta/modificación zonas de actuación

## **12.PROTECCION DE LOS DATOS PERSONALES**

**12.1.** 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 de 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 labores de información del Programa y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene 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, S.A.U. Ref. Datos. Apartado de Correos 46.155 - 28080 de Madrid o al Apartado de Correos que en cada caso se comuniquen a los CLIENTES, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto

respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

**12.2.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para tratar, junto con los datos personales de contratación, los datos de tráfico y facturación telefónicos, con la finalidad de ofrecerle la mejor atención e informarle de los servicios de telecomunicaciones de la Compañía que mejor se adapten a sus necesidades.

Si no desea este tratamiento, puede comunicarlo a TELEFÓNICA DE ESPAÑA a la dirección indicada en el apartado anterior, significándole que, conforme a la legislación vigente, si no recibimos noticias en contra en el plazo de un mes, entenderemos otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

**12.3.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para comunicar a las empresas del Grupo TELEFÓNICA así como al canal de distribuidores o agentes que, en su caso, colaboren con ella en la contratación del servicio, los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad de realizar labores de información y comercialización, al objeto de posibilitar al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

Si no desea que dicha información se produzca, puede comunicarlo a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula, significándole que si no recibimos noticias suyas en el plazo de un mes, entenderemos otorgado su consentimiento que, en todo caso, podrá revocar en cualquier momento.

**12.4.** El CLIENTE otorga su consentimiento a TELEFÓNICA DE ESPAÑA para comunicar a otras operadoras de telecomunicaciones y a otros prestadores de servicios de telecomunicaciones, que intervengan en la prestación de servicios utilizados por dicho cliente a través del servicio telefónico básico, los datos personales necesarios para su prestación, facturación y cobro.

**12.5.** 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 la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **13. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

13.1. Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, en cuyo caso, TELEFÓNICA DE ESPAÑA lo comunicará al CLIENTE en el plazo de preaviso establecido a continuación, y éste podrá optar por resolver el contrato, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 15.1.

13.2. Asimismo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá cancelar, en cualquier momento, aquellos de los Servicio y/o prestaciones que proporciona.

13.3. TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunicará al CLIENTE la cancelación o la modificación del Servicio, con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha cancelación o modificación. Esta facultad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al CLIENTE en la Condición de Resolución, punto 15.1, sin que ello implique para el CLIENTE penalización o coste alguno.

## **14. VIGENCIA**

El Contrato entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio. Dicho contrato tendrá una duración de un año, que será renovable automáticamente si el cliente no manifiesta su voluntad de darse de alta con un plazo de preaviso de un mes. Todo ello, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 15.1.

## 15. TERMINACIÓN

### 15.1. Desistimiento:

15.1.1. Por voluntad del CLIENTE, comunicada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, con quince (15) días de antelación respecto a la fecha en que hubiera de tener lugar la terminación efectiva de la prestación del Servicio, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

15.1.2. TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá resolver el presente acuerdo, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 13.3, por cesación en la prestación del servicio, previa comunicación al cliente de su intención con quince días de antelación a la fecha prevista para la cesación.

### 15.2. Resolución

TELEFÓNICA DE ESPAÑA y EL CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del Servicio prevista en la Condición 16.

### 15.3. Efectos

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16.

## 16. BAJA DEL CLIENTE

El cliente tendrá a su disposición las herramientas necesarias para exportar los datos personales introducidos por él, en cualquier momento. La baja del CLIENTE en el Servicio llevará aparejada la destrucción de dichos datos personales, según los procedimientos establecidos.

## 17. LEY APLICABLE

La Licencia se regirá por las leyes españolas.

## ANEXO 1. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO:

El precio de esta familia de Help Desk sobre Soluciones ADSL tiene una cuota mensual y una cuota de alta que varía según el producto sobre el que se elija y el servicio escogido.

El importe del servicio será cargado en la factura telefónica. La facturación de la cuota mensual se hará a mes vencido.

Los precios son los siguientes:

Nombre	Cuota de alta	Cuota mensual
Help Desk de Soluciones ADSL e-oficina/Profesional	20 €	3 € *
Help Desk de Soluciones ADSL e-Comercio	25 €	10 €
Help Desk de Soluciones ADSL e-gestión/Adicionales	30 €	28 €

(\*) El servicio **Help Desk para e-oficina empresa** tendrá una **cuota mensual en promoción de 3 € hasta el 31 de Octubre de 2005**. Posteriormente, su cuota mensual será de 5 €.

### **1. Help Desk de Soluciones ADSL e-oficina/Profesional:**

Contrataría este servicio aquel cliente que tuviese una de las Soluciones que se citan:

- Soluciones ADSL e-oficina Personal
- Soluciones ADSL e-oficina Empresa
- Soluciones ADSL Profesional

### **2. Help Desk de Soluciones ADSL e-Comercio:**

Este servicio lo contrataría aquel cliente que tuviese una de las Soluciones siguientes:

- Soluciones ADSL Web
- Soluciones ADSL Tienda

### **3. Help Desk de Soluciones ADSL e-gestión/Adicionales:**

Este servicio lo contrataría aquel cliente que tuviese una o varias de las Soluciones siguientes:

- Soluciones ADSL e-gestión Clientes
- Soluciones ADSL e-gestión Negocio
- Soluciones ADSL e-gestión Factura

También lo contrataría aquel cliente que tuviera, además de una o varias de las Soluciones anteriormente listadas, cualquier otra Solución incluidas en los dos grupos anteriores (e-oficina/Profesional y e-Comercio)

### **Clientes de Help Desk:**

Si un cliente que dispone de Help Desk y contrata un producto Soluciones ADSL que implica un producto Help Desk superior, se le comunicará en el proceso de contratación de que la cuota mensual de Help Desk va a cambiar, informándole del nuevo servicio y su coste, y automáticamente se le actualizará.

En estos casos, el cliente cambiaría de grupo, modificándose el importe mensual y no se le facturaría cuota de alta.

Se facturará prorrateando en función de la fecha de efectividad.

### **Promoción:**

Se contemplan dos tipos de promoción:

1. **Try&Buy:** Se aplicará una promoción para altas nuevas (contratación tanto de Soluciones Básicas como de Opciones Adicionales), no aplicable a migraciones. Cuando un cliente contrate una Solución ADSL, se le dará Help Desk correspondiente durante un mes sin cargo alguno.

Al cabo del mes, se le preguntará si desea seguir con Help: en la Intranet Virtual, entorno de Administrador, aparecerá un mensaje a partir del día 20 de la contratación de la Solución (cuando queden 10 días para finalizar la promoción mensual gratuita) que se almacenará en Peticiones Pendientes.

Si el cliente desea seguir con Help Desk, tendrá que confirmarlo.

2. **Try&Pay:** También se prestará durante un mes sin cargo el servicio a todos los clientes que contraten Help Desk.