Condiciones generales del contrato de licencia de software (Actualizado a fecha 04/12/2024)

Te damos la bienvenida a AON SOLUTIONS

Agradecemos tu confianza en nuestra empresa y que hayas escogido trabajar con nuestros productos y servicios (en adelante, los «Servicios»). Los Servicios y productos que se proporcionan a través de AON SOLUTIONS, SLU (en adelante, «AON»), con CIF B01487271, cuyo domicilio fiscal está ubicado en Calle del Duque de Wellington 52, 01010 Vitoria-Gasteiz (Álava) España, implican la concesión de una licencia personal mundial, libre de royalties, intransmisible y no exclusiva, para usar el software que se proporciona como parte de los servicios especificados en el presente contrato.

El contrato de licencia de uso de software queda sujeto a lo dispuesto en el Título VIII del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Por otro lado, también será de aplicación lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación, así como lo dispuesto en el Código Civil y en el Código de Comercio español.

CONDICIONES DE USO DE NUESTROS SERVICIOS

El uso de nuestros Servicios implica la aceptación de estas condiciones. Te recomendamos que las leas detenidamente.

Como usuario o Cliente declaras expresamente conocer, entender y aceptar las condiciones de uso y estas condiciones generales de contratación. Del mismo modo, declaras ser mayor de edad y tener la capacidad legal suficiente para aceptar el presente contrato. La aceptación que se hace necesaria en el proceso de activación de servicios y/o licencias, constituye el tu consentimiento y aceptación a las cláusulas recogidas en este contrato.

No podrás copiar, modificar, distribuir, vender ni prestar ninguna parte de nuestros Servicios ni del software incluido ni podrás aplicar técnicas de ingeniería inversa ni intentar extraer el código fuente de dicho software, salvo si la legislación prohíbe dichas restricciones o si tienes consentimiento de AON por escrito.

Los productos y/o servicios objeto de esta contratación son susceptibles de variación, limitación, cambio, suspensión temporal o definitiva, a tenor de las necesidades, situación, evolución o fluctuaciones del mercado, a criterio de la dirección de AON.

Tu cuenta de AON

Necesitas una cuenta de AON para utilizar nuestros productos y servicios. Es asignada a la activación del mismo.

Para proteger tu cuenta de AON, mantén la confidencialidad de tu contraseña. Eres responsable de la actividad que se desarrolle en tu cuenta de AON o a través de ella. Intenta no reutilizar la contraseña de tu cuenta de AON en aplicaciones de terceros. Si detectas un uso no autorizado de tu cuenta de AON o de tu contraseña, puedes contactar en soporte@aonsolutions.es para que lo solucionemos.

AON estará a disposición del usuario por medio de personal cualificado para la prestación de los servicios, siguiendo las mejores prácticas tanto en el desarrollo de las herramientas software como en la explotación y operación de las mismas. Asimismo, prestará los servicios con diligencia y puntualidad, todo ello a uso de buen y ordenado comerciante.

Dado la naturaleza de los servicios prestados, el usuario debe disponer de una conexión a internet y una dirección de correo electrónico. AON no asume ninguna responsabilidad por la no disponibilidad de los servicios debido a dicha conexión o cualquier tipo de problema relativo al servicio de correo electrónico del usuario.

Descripción y características de los servicios

El Software como servicio permite a los usuarios conectarse en la nube a través de Internet, por lo que no se requiere que el usuario instale o actualice el software.

El horario de atención telefónica directo es de 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 los viernes quedando excluidos los días festivos a nivel nacional.

Quedará incluido en el contrato de licencia de uso de software:

· **Puesta en marcha del servicio:**

Una vez realizada la contratación, en un plazo de 24/48h laborables el agente asignado realizará un primer contacto, en dicha llamada de presentación se concretará un día y hora para realizar una videollamada donde se realizará la puesta en marcha del servicio, siendo obligatorio por parte del Cliente realizar la creación de al menos una empresa y la migración de sus datos para poder prestar un servicio adecuado de formación por parte de AON. Dicha videollamada quedará grabada y se proporcionará al Cliente vía e-mail para que pueda revisar en caso de dudas futuras. En el caso de ser necesaria una segunda videollamada se concretará en la misma con el fin de mantener una buena organización y por ende mantener la calidad del servicio para elresto de clientes de AON.

· **Acceso a través de Internet** a las aplicaciones y usuarios contratados, utilizando un navegador Web de manera no exclusiva, y no transferible, mediante la utilización de una clave de acceso, para cada una de las licencias.

La clave de licencia administrador será facilitada inicialmente por AON (requiriendo su cambio en el primer acceso a la aplicación). Para el resto de licencias que la empresa contrate, será la propia empresa la encargada de la gestión de contraseñas.

· **Modificación de los módulos** necesarios para adaptar la aplicación Web a las exigencias legales de la normativa vigente en el estado español (excepto los regímenes especiales por razón del territorio), durante la vigencia del contrato.

· **Acceso al servicio de Soporte,** según el acuerdo incluido en el "ANEXO II – Service level Agreement (SLA)" del presente documento, según el calendario laboral de AON.

· **Copias de Seguridad:**

AON presta el servicio de copia de seguridad, realizando Backups diarios de la información en sus servidores, con el siguiente plan de retención:

- Diaria de 30 últimos días.
- Semanal, cada sábado de las últimas 16 semanas (4 meses).
- Mensual, cada día 1 de los últimos 60 meses (5 años).

El cliente podrá solicitar la restauración de la información dentro de los parámetros detallados, el cual conlleva un coste que será presupuestado dependiendo del volumen y antigüedad de datos a recuperar.

· **Acceso a los siguientes servicios:**

- Consultas a las preguntas más frecuentes
- Recepción de notificaciones y de los eMails de actualizaciones
- Envío de sugerencias por eMail a SOPORTE/CAU (Centro de atención a Usuarios)

· **Cuotas por volumen de almacenamiento excesivo de datos:**

- El espacio máximo de almacenamiento para backup o documental proporcionado al Cliente sin costes adicionales es de 1 Tb. Si la cantidad de almacenamiento para backup o documental en disco requerida sobrepasa estos límites, el Cliente deberá pagar la cuota de almacenamiento vigente en ese momento. AON hará todo lo posible para notificar al Cliente el momento en que el volumen de almacenamiento utilizado por licencia alcance aproximadamente el 90% del espacio máximo. No obstante, aun cuando AON no efectúe dicha notificación, el Cliente no quedará eximido de pagar dichos cargos de almacenamiento adicional. AON se reserva el derecho de establecer o modificar sus prácticas y límites generales relacionados con el almacenamiento de Datos del Cliente.

AON realizará los mejores esfuerzos para que el servicio esté operativo con un altísimo nivel de disponibilidad. En cualquier caso, como con cualquier otro servicio tecnológico accesible a través de Internet, la realización

de tareas de mantenimiento, incidencias en infraestructura y conectividad, así como el estado de las redes de tránsito de internet bajo el control de terceros y la propia conexión a Internet del usuario, puede afectar ala disponibilidad del servicio. AON se compromete a mantener un nivel de servicio y disponibilidad según se establece en el acuerdo de nivel de servicio (SLA – ver Anexo II de las presentes condiciones).

NO quedará incluido en el contrato de licencia de uso de software:

· Formaciones dadas con anterioridad, grabadas y proporcionadas al Cliente, si el Cliente insiste en volver a recibirla se presupuestará el servicio de forma ajena al pago de su mensualidad.

· El acceso o uso del servicio de soporte técnico y/o atención al cliente fuera de las limitaciones establecidas en las presentes condiciones generales.

· La adaptación de la aplicación Web (Web App) a las circunstancias especiales del Cliente o a las nuevas necesidades surgidas con el uso, aunque podrán solicitarse desarrollos concretos que serán presupuestados por nuestro departamento de desarrollo.

· La incorporación de los elementos necesarios para adaptarse a la evolución tecnológica en el ordenador del Cliente: últimas versiones de sistemas operativos, navegador de Internet, requerimientos de hardware, conexión a Internet, etc.

· Los servicios de soporte necesarios para la conexión al servicio tanto de hardware (configuración del hardware) como de comunicaciones (línea de acceso a Internet, firewalls, proxys, etc.).

· La integración de sistemas terceros más allá de los incluidos en el servicio actualmente.

· Los gastos de desplazamiento de los técnicos, si se acordara como consecuencia de la prestación del servicio.

· Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte del Cliente o de terceros que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros, restauración de backups, envío de copias de información, etc.

· La corrección de anomalías imputables exclusivamente al ordenador utilizado, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como a averías de la red principal de corriente alterna o variacionesde la misma o del proveedor de comunicaciones y que, por lo tanto, no guarden ninguna relación de causalidad con el programa.

· Las tareas necesarias para realizar y/o restaurar copias de seguridad de acuerdo a políticas de seguridad diferentes de las previstas por AON.

· Incidencias de comunicación provocadas por la cancelación de la suscripción voluntaria del Cliente a nuestra lista de email destinada a comunicaciones indispensables sobre su servicio.

· Atención telefónica para clientes que no estén suscritos a productos y servicios para asesorías y despachos cuando el importe de su cuota (base imponible) inferior a 400,00 € mensuales.

AON no aceptará ninguna reclamación por el no cumplimiento del acuerdo (SLA – ver Anexo II) de nivel de servicio debido a:

· Problemas de conectividad, tránsito Internet o acceso a redes ajenas a su propia infraestructura.

· Problemas de acceso del cliente a sus servicios de mensajería y/o correo electrónico.

· Dada la naturaleza y no garantía de entrega y disponibilidad inherentes a dichos servicios, problemas con la entrega de notificaciones electrónicas vía correo electrónico, notificaciones de escritorio, notificaciones push, etc…

Las aplicaciones de AON están diseñadas y evolucionan de manera que funcionen con los últimos requerimientos tecnológicos de hardware, software y comunicaciones mayoritariamente aceptados por el mercado como estándares, por lo que el Cliente debe mantener su instalación adaptada a la evolución tecnológica de los sistemas informáticos: nuevas versiones de sistemas operativos, requerimientos de hardware, actualización de aplicaciones de software de otros fabricantes relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones de AON, ancho de banda en Internet, etc.

AON pone a disposición de sus clientes y como parte integral de los Servicios un servicio de atención al cliente y soporte. La comunicación puede ser de forma telefónica: 900 831 205 o mediante correo electrónico: soporte@aonsolutions. es siempre y cuando la suscripción sea a productos y servicios para asesorías y despacho o cuando el importe de sucuota (base imponible) sea superior a 400,00 € mensuales, en caso contrario el servicio de soporte es vía ticket a través de soporte@aonsolutions.es.

AON facilitará el acceso gratuito a la documentación de los Servicios. Dicha documentación está disponible en el sitio web de AON o en la propia Webapp.

AON proporcionará al Cliente un soporte técnico estándar, al que el Cliente podrá contactar a través de la Webapp, email o teléfono, según se haya establecido en las condiciones particulares de cada servicio, para obtener asistencia en la

gestión de las incidencias técnicas que pueda encontrar en relación con los Servicios prestados por AON ("Soporte Técnico").

La función del soporte técnico no es intervenir en relación con los problemas asociados con los servicios que no son de AON.

AON también ofrece otros niveles de soporte técnico, que el Cliente puede seleccionar, para beneficiarse de características, funcionalidades y niveles de servicio adicionales, tal como se describe en el Sitio Web de AON y/o en las condiciones particulares aplicables a los Servicios para los cuales estos se ofrecen niveles adicionales de asistencia.

Duración, permanencia y resolución anticipada del contrato

Este contrato tendrá una duración mínima de un (1) año desde su firma y se renovará de forma automática por igual periodo de tiempo. En el caso que alguna de las partes quiera renunciar dentro de ese periodo podrá hacerlo siemprey cuando lo comunique con una anticipación de treinta (30) días a la fecha de baja propuesta y siempre respetando el periodo de permanencia inicial de tres (3) meses a contar desde la fecha de validez del primer cobro efectuado por AON, ya sea mediante pago por anticipado a través de pasarela de pagos, transferencia bancaria o remesa bancaria.

Debe considerar que no cobramos cuotas prorrateadas por días de servicio. Valga de ejemplo lo siguiente, si solicitasla baja el día 15 de junio, el servicio se mantendrá activo hasta el día 31 de Julio del mismo año, igualmente, en el casode contratación del servicio cobraremos la mensualidad completa independientemente del día del mes de contratación.

En caso de incumplimiento grave de la legislación por parte del Cliente o sospechas fundadas que pudieran tener consecuencias administrativas, civiles, mercantiles o penales, AON se reserva el derecho de cancelar el servicio de forma INMEDIATA, no siendo responsable en ningún caso de las consecuencias que estas acciones pudieran derivar o repercutir.

Precios y forma de pago

El precio, forma de pago y vencimiento de los servicios contratados por el Cliente más los impuestos en vigor en cada momento se reflejarán en la factura correspondiente.

El pago de los servicios realizados por AON será efectuado de forma mensual o anual mediante domiciliación bancaria en la cuenta que el Cliente haya indicado para tal efecto a excepción del primer pago que será siempre efectuado de forma anticipada a través de transferencia bancaria o pasarela de pagos.

Correrán por cuenta del Cliente los gastos que se ocasionen con motivo del servicio encargado, tales como soportes informáticos y gastos de envío.

Nuestros servicios evolucionan con el tiempo en función de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, por lo que proporcionamos un enlace con las tarifas de todos nuestros servicios actualizadas (Anexo III). En el caso de clientes con servicios ya contratados, el cambio de precios para nuevos clientes no compromete las cuotas pactadas a clientes actuales salvo notificación previa por parte de AON y aceptación tácita de dicha notificación por parte del Cliente.

El precio inicial del servicio deberá ser consensuado con el agente comercial, y quedará registrado con los medios telemáticos disponibles, siendo el vinculante el precio enviado por correo electrónico, a través de llamada telefónica o cualquier otro medio telemático disponible, antes de la contratación por el equipo de AON, quien se reserva el derecho a refacturar los servicios ofrecidos en función del uso, N.º de licencias y N.º de usuarios. Cualquier gasto ajeno que deba ser incurrido hacia el Usuario debe ser notificado y aceptado por parte del mismo.

Sistema de cobro

Las cantidades fijadas por el servicio se cobrarán del 10 al 20 de cada mes generalmente. AON puede modificar dicha fecha previo aviso en un plazo de 30 días antes del siguiente cobro.

Recibirás un cargo por las cantidades especificadas en la cuenta corriente facilitada a AON, la cual podrás modificar contactando con administracion@aonsolutions.es.

Promociones

Las condiciones promocionales deberán ser concretadas en el momento de la contratación del servicio y están sujetasa la tipología de usuarios. En ningún caso puede existir concurrencia de promociones ya que éstas no son acumulables.

En caso de que un usuario cause baja como cliente habiendo disfrutado de una promoción durante el uso del servicio, éste no podrá volver a disfrutar de una promoción a menos que medie 365 días entra la baja del servicio y su nueva alta.

En el caso de estar disfrutando de alguna promoción entrase en situación de impago, ésta se perderá y no podrá volvera aplicarse aunque regularice su situación. Véase más información en el apartado **"Situación de impago"** de estas

condiciones.

Situación de impago

Se hace constar que para el caso en que se produzcan devolución de los recibos emitidos por AON, ya sea a voluntad del Cliente o de su entidad Bancaria, se aplicará un importe del 7% + IVA respecto a la base imponible de la mensualidad devuelta con un mínimo de 18,00€ + IVA en concepto de activación del servicio y plataforma, siendo el usuario el responsable de abonar dicha cuota mediante trasferencia bancaria o ingreso, en la cuenta corriente facilitada por AON, nº BANCO SANTANDER ES96 0075 4626 4106 0005 9190 o pago por tarjeta mediante pasarela de pagos proporcionada por agente de soporte asignado.

En el caso de estar disfrutando de alguna promoción o descuento de captación en el momento de la situación de impago, AON se reserva el derecho de anular dicha promoción, aplicándose los precios sin descuentos a partir de la siguiente remesa.

Pautas de colaboración

El Cliente está obligado a colaborar con AON de buena fe en relación a la prestación de los servicios contratados. En particular, el Cliente proporcionará a AON la información que sea de utilidad para el buen funcionamiento de los servicios prestados, como puede ser la información relativa a un mal funcionamiento de los mismos.

El Cliente se compromete a actuar de forma adecuada y respetuosa durante su correspondencia con el Soporte Técnico. El

Cliente es el único responsable de la configuración, gestión y uso de los Servicios que se le proporcionen.

Con respecto a dicho Soporte Técnico, AON sólo tiene la obligación de hacer el mejor esfuerzo, dentro de los términos establecidos en el acuerdo de nivel de servicio, si éste es aplicable.

El Cliente hará un uso adecuado de los servicios de atención al cliente. En particular, los servicios de atención al clienteno tienen como finalidad ni obligación de asistir en los siguientes supuestos:

- La formación del cliente o su personal en el uso de la herramienta más allá de la puesta en marcha en el momento de la contratación. Para tal fin, el Cliente es responsable de la formación de sí mismo y del personal usuario de los Servicios, ya sea por medios propios, o bien a través de la contratación de los Servicios ofertados por AON para tal fin.

- La realización de las tareas propias objeto del negocio del Cliente (p.e., presentación de modelos fiscales, trámites con organismos públicos, …).

- Consultas o gestiones que pueden considerarse prestación de servicios profesionales (consultoría).

En el caso de la realización de peticiones o solicitudes a través del servicio de soporte o atención al cliente englobadasen los casos enumerados, AON se reserva el derecho a facturar el tiempo empleado por su personal para la realizaciónde dichas tareas o resolución de la consulta según las tarifas de formación o consultoría vigentes en cada momento.

Limitación responsabilidad

AON es una empresa que aplica un sistema de calidad dentro de los límites tecnológicos actuales, y somete sus productos a controles de calidad antes de su puesta en producción a disposición de los usuarios.

No obstante, a pesar de aplicar el sistema de calidad, el servicio de aplicación Web proporcionado a través de Internet puede verse sometido a circunstancias aleatorias, entre otras:

- De fallos en las infraestructuras del servidor, de la red Internet y de otros programas instalados en el ordenador del Cliente desde donde se conecten al servicio.

- De errores de cálculo u otros errores de imposible detección en condiciones normales de simulación en la aplicación Web.

- De errores incluidos en las normas publicadas en el B.O.E. o diferentes Boletines Oficiales de las Haciendas Forales, sobre las cuales se basa parte de la funcionalidad de los programas de AON.

- Dichos errores también pueden tener su origen en el elevado número de casuísticas diferentes que pueden producirse y de la necesidad del Cliente de utilizar el servicio de forma inmediata, de manera que no exista un lapso de tiempo suficiente entre la publicación de la norma y su incorporación a las nuevas versiones, para probar todas las posibilidades o casuísticas.

Tampoco será imputable a AON, la alteración de la velocidad de las comunicaciones, la calidad y seguridad de las mismas, así como la pérdida, alteración o daños totales y/o parciales sobre la información contenida en soportes magnéticos, discos, cintas, y otros, así como la introducción de virus informáticos en el servidor de la aplicación, siempre que estas circunstancias fueran responsabilidad del Cliente y no aplicables a AON.

En todo caso, AON. no será responsable de aquellos daños o perjuicios, que no sean única y exclusivamente imputables a AON, ni del lucro cesante dejado de obtener por el Cliente. Por este motivo, queda bajo responsabilidad y la debida diligencia del Cliente la contratación de las pólizas de seguros que entienda necesarias para cubrir las situaciones citadas anteriormente.

AON se obliga por tiempo indefinido a guardar secreto y mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información, propiedad del Cliente, a que tenga acceso como consecuencia de este contrato.

AON, sin el previo consentimiento expreso del Cliente, se abstendrá de efectuar actividad alguna ya se trate de reproducción, uso, conservación, modificación, o de cualquier otra índole, con la información recibida, propiedad del Cliente, para finalidades distintas del estricto cumplimiento de este contrato.

Fuera de lo dispuesto anteriormente, la responsabilidad de AON por los daños imputables directamente a la prestación de servicio contratada se limitará al precio cuota inicial en concepto de alta y cuotas equivalentes al periodo de seis meses.

En cualquier caso, el usuario acepta que el servicio contratado constituye una herramienta destinada a complementar, pero no a sustituir la labor humana, por esta razón es obligación del usuario realizar un muestreo sobre los resultados obtenidos con el uso de la aplicación.

En caso de que el usuario detectara algún error deberá comunicarlo a AON quién lo solucionará de forma gratuita para aquellos clientes que estén al corriente de pago, no asumiendo por parte de AON la responsabilidad de las incidencias en caso de que el Cliente incumpla la obligación de comunicación manifestada.

Asimismo, el Cliente será el único responsable del buen funcionamiento de sus equipos y sistemas, no pudiendo imputar a AON ninguna responsabilidad por estos motivos.

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra parte o terceros por los daños y perjuicios ocasionados o pérdidas que resulten de la demora o imposibilidad de cumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales, en el supuesto de que se produzca cualquier circunstancia imprevista o que, estando prevista, fuera inevitable al estar fuera de su control.

En relación con el uso del servicio AON no garantiza:

- Que el mismo será siempre seguro, oportuno, ininterrumpido, que carecerá de errores o que funcionará en combinación con cualquier otro hardware, software, sistema o con otros datos.
- Que cumplirá los requisitos o expectativas del Cliente.
- Que los datos almacenados serán exactos y fiables.
- Que la calidad de los productos, los servicios, la información u otro material adquirido u obtenido por el Cliente a través del servicio SaaS cumplirán los requisitos o las expectativas del usuario.
- Que el servicio/s prestado por otros operadores de telecomunicaciones, que hacen que el servicio de AON esté disponible, no tendrá vicios u otros componentes dañinos.

Los servicios de AON pueden ser objeto de limitaciones, retrasos y otras incidencias inherentes al uso de Internet y de comunicaciones electrónicas. AON no será responsable de los daños derivados de dichas incidencias**.**

Responsabilidad del cliente

El Cliente será responsable de todas las actividades realizadas con sus cuentas de usuario y utilización de las mismas. Por este motivo, el Cliente será el único responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, legalidad y fiabilidad de sus datos, así como de la propiedad intelectual o el derecho de utilizar los mismos, y AON no será en ningún caso responsable de la eliminación, corrección, destrucción, los daños ni la pérdida de los datos del Cliente ni de que dichos datos no hayan sido guardados.

Una vez rescindido el contrato debido a un motivo justificado, el Cliente perderá inmediatamente el derecho a acceder a los datos del mismo y a utilizarlos. AON no tendrá la obligación de conservar ni enviar dichos datos, y podrá destruirlossi en el plazo de tres (3) meses desde la finalización del presente contrato el Cliente no los solicita.

- **Cumplimiento de la normativa legal vigente**
  - El Cliente viene obligado al cumplimiento de la normativa vigente aplicable a los servicios contratados según la naturaleza de éstos.
  - En particular, al usar los servicios de AON, el Cliente está obligado a no infringir los derechos ni propiedad intelectual de AON ni terceros.
  - El Cliente está obligado a implementar procedimientos adecuados para asegurarse del cumplimiento de la normativa legal vigente en relación con el uso de los servicios prestados por AON.
  - AON no está obligada a monitorizar el cumplimiento legal ni normativo por parte de sus clientes en relación con el uso de los servicios prestados.
  - AON se reserva el derecho a suspender inmediatamente la prestación de sus servicios al cliente en

caso de evidente incumplimiento de la legalidad y/o normativa vigente por parte del Cliente en relacióna los servicios prestados.

· En general, el Cliente está obligado y se asegurará al cumplimiento de la normativa legal vigente en relación con los servicios contratados con AON.

· **Seguridad y riesgos**

· El Cliente está obligado a gestionar los riesgos inherentes a su actividad mercantil y/o profesional vinculados o dependientes de los servicios contratados con AON. En particular, el Cliente está obligado a mantenerun plan de riesgos y continuidad de negocio que contemple la no disponibilidad de acceso a los servicios prestados por AON dentro de los acuerdos de nivel de servicio.

· El Cliente deberá tomar todas las precauciones necesarias para proteger su propio Contenido, datos y/o software, en particular contra la infección por cualquier virus que circule en Internet y el uso secuestrado por terceros del acceso proporcionado al Cliente.

· En el caso de que los Servicios provistos al cliente:

· Sean hackeados o atacados.

· Alojen contenidos prohibidos por la legalidad vigente.

· Alojen contenidos usados para cometer ilegalidades.

· Estén afectados por una notificación judicial en firme.

AON se reserva el derecho a suspender inmediatamente y sin previo aviso los Servicios prestados al Cliente.

· **Identificadores**

· Para hacer uso de los Servicios prestados por AON, el Cliente debe identificarse usando su identificador de cliente o usuario (p.e. correo electrónico, nombre de usuario, número de identificación fiscal, token de accesoa APIs).

Estos identificadores y las contraseñas vinculadas a los mismos son información confidencial. Esresponsabilidad plena del Cliente la custodia y salvaguarda de dichos identificadores.

El Cliente está obligado a comunicar a la mayor brevedad posible a AON si sospecha o tiene certeza de quecualquier de estos identificadores y/o contraseñas han sido robados, sustraídos o secuestrados.

· **Seguro**

· El Cliente está obligado a contratar y mantener vigente, con una entidad aseguradora de solvencia reconocida, un seguro que cubra cualquier responsabilidad o riesgo derivado de su actividad en conexión con los servicios contratados con AON ante sus propios clientes, como se expresa al principio de este punto y en el punto **"Limitación responsabilidad"** de estas condiciones.

Procedimiento de reclamación

Cualquier usuario puede dirigir sus quejas o reclamaciones derivadas de las presentes condiciones de servicio al Dpto. de soporte de AON a través de la cuenta de correo calidad@aonsolutions.es.

Legislación y fuero

Este Contrato estará regido en todos sus aspectos, incluyendo validez, interpretación y eficacia, por el derecho común español, con exclusión expresa de todo derecho foral.

Para todos los efectos de este contrato, las partes se someten expresamente a la competencia de los jueces y tribunales de Vitoria-Gasteiz (Álava) como corresponde según ley.

Anexo I – Protección de Datos de Carácter

Personal.Designación de un Delegado de Protección

de Datos

Con la finalidad de dar cumplimiento al contenido del artículo 37 del Reglamento UE 2016/679 sobre protección de datos de carácter personal (RGPD), así como a lo que establece el artículo 34 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDP-GDD) Aon Solutions ha designado a un Delegado de Protección de Datos (DPD) al que podrá dirigirse El Cliente siempre que tenga necesidad o interés en conocer detalles de la política de privacidad de la compañía, así como para ejercer sus derechos en materia de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas.

Las funciones de nuestro DPD son las definidas en el artículo 39 RGPD.

El cliente puede contactar con nuestro DPD a través de la dirección de correo electrónico ejercicioderechos@

protectordedatos.com.

Política de Privacidad

La POLÍTICA DE PRIVACIDAD de AON explica el tratamiento de los datos personales y la protección de la privacidad al usar nuestros Servicios. Si usas nuestros servicios, aceptas que AON use dichos datos de conformidad con sus políticas de privacidad.

Algunos de nuestros Servicios te permiten subir, enviar, almacenar o recibir contenido. Si lo haces, seguirás siendo el titular de los derechos de propiedad intelectual que tengas sobre ese contenido. En pocas palabras, lo que te pertenece, tuyo es.

AON usará dicha información, incluso cuando dejes de usuario, con el fin de mejorar los Servicios y de desarrollar servicios nuevos. Algunos Servicios te permiten acceder al contenido que hayas proporcionado y eliminarlo.

Además, en algunos de nuestros Servicios se incluyen condiciones o ajustes que limitan nuestro uso del contenido que se haya enviado a los mismos. Asegúrate de tener los derechos necesarios para concedernos este poder sobre cualquier contenido que envíes a nuestros Servicios.

Nuestros sistemas automatizados analizan tu contenido para ofrecerte funciones de productos que sean relevantes para ti.

Cuando utilizas los servicios de AON, nos confías tu información. El objetivo de esta Política de privacidad es informarte sobre los datos que recogemos, los motivos por los que los recogemos y lo que hacemos con ellos. Esta informaciónes importante, por lo que esperamos que dediques el tiempo necesario a leerla detenidamente.

Las condiciones Generales de Contratación regulan la relación de venta a distancia entre AON y el Usuario o Cliente, de acuerdo con las estipulaciones legales, en especial, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación, la Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantíade los derechos digitales, Reglamento General de Protección de Datos (UE) 3/2018, la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, y a la Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

De esta forma, las partes son conscientes de que mediante la firma de este contrato consienten que sus datos personales son recogidos en el presente contrato, así como aquellos que se pudiesen recoger en el futuro para poder dar cumplimiento o una correcta ejecución de este mismo.

Si tienes alguna pregunta o duda sobre nuestra política de privacidad, ponte en contacto con nuestro equipo a través de la plataforma o web de AON También puedes contactar con nosotros por email a la cuenta calidad@aonsolutions.es de la misma forma si tienes alguna queja sobre nuestra política o nuestras prácticas infórmanos de la misma forma arriba especificada.

Nuestro servicio contempla la gestión de documentación de tu actividad empresarial y el uso de las herramientas desarrolladas por AON. Cuando compartes información con nosotros nos proponemos mejorar cada día nuestros servicios. Ya que eres usuario de nuestros servicios, queremos que entiendas cómo usamos la información y lo que puedes hacer para proteger tu privacidad.

Aunque hemos intentado proporcionar una descripción lo más sencilla posible, si no estás familiarizado con términos clave tales como «cookies», «dirección IP», «contadores de visitas» y «navegador», puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención al cliente (correo, teléfono, …) para resolver cualquier duda relativaa esta política.

- **Datos recogidos por AON**

  - Recopilamos información para ofrecer mejores servicios a todos nuestros usuarios y clientes: desde determinar información básica, como el idioma que hablas, hasta datos más complejos, como las funcionalidades que te son más útiles.

  - Recogemos información de las siguientes formas:

    - Información que nos proporcionas. Por ejemplo, muchos de nuestros servicios requieren que te registres para obtener una cuenta de AON. En ese caso, te pediremos información personal, como tu nombre, tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono o tu tarjeta de crédito o cuenta bancaria, que almacenaremos con tu cuenta.

    - Información que obtenemos del uso que haces de nuestros servicios. Recogemos información sobre los servicios que utilizas y la forma en la que los usas. Entre la información obtenida de esta forma, se incluyen los siguientes datos:

    - Información del dispositivo. Recopilamos información específica del dispositivo (como tu modelo de hardware, la versión de tu sistema operativo, identificadores de dispositivo únicos e información de la red móvil.

Datos de registro. Cada vez que utilizas nuestros servicios o consultas nuestro contenido, obtenemos y almacenamos determinada información en los registros del servidor de forma automática. Estos datos incluyen:

Información detallada sobre cómo utilizas nuestro servicio (por ejemplo, tu facturación), la dirección IP, información relativa a tu dispositivo como, por ejemplo, fallos, actividad del sistema, ajustes del hardware, tipo de navegador, idioma del navegador, fecha y hora de tu solicitud y URL de referencia, cookies, que permitirán identificar tu navegador o tu cuenta de AON.

Cookies y tecnologías similares. Utilizamos diferentes tecnologías para recoger y almacenar información cuando accedes a un servicio de AON, incluido el uso de cookies o tecnologías similares para identificar tu navegador o tu dispositivo.

- **Cómo utilizamos los datos recogidos**

  - Utilizamos la información que recogemos de todos nuestros servicios para mejorarlos, desarrollar otros nuevos y para proteger a nuestros usuarios y a AON. También utilizamos estos datos para ofrecerte contenido personalizado.

  - Cuando te pones en contacto con AON, guardamos un registro de tu comunicación para poder resolver más fácilmente cualquier incidencia que se haya producido. Podremos utilizar tu dirección de correo electrónico para enviarte información acerca de nuestros servicios, incluyendo información sobre próximos cambios o mejoras.

  - Utilizamos la información que recogemos de cookies y otras tecnologías, para mejorar tu experiencia de usuario y la calidad general de nuestros servicios.

  - Podemos combinar información personal de un servicio con otro tipo de información, incluida información personal que en relación a la configuración de tu cuenta nos sirva para mejorar los servicios de AON.

Te pediremos tu consentimiento antes de utilizar tus datos para cualquier fin distinto de los establecidos en la presente Política de privacidad.

- **Cómo acceder a tus datos personales, actualizarlos o eliminarlos**

  - Siempre que utilizas nuestros servicios, puedes acceder a tu información personal. Si esa información no es correcta, nos esforzamos para proporcionarte formas de eliminarla o actualizarla rápidamente, a menos que tengamos que mantener esa información por motivos legales o empresariales legítimos. Al actualizar tu información personal, podremos pedirte que verifiques tu identidad para que podamos procesar tu solicitud.

  - Al prestar nuestros servicios, protegeremos tus datos procurando que no puedan ser eliminados de forma accidental o intencionada.

  - Cuando solicites la eliminación de tus datos personales de nuestros sistemas, realizaremos el borrado de dicha información de los sistemas vivos (en línea) en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la confirmación de la solicitud. Los datos almacenados en copias de respaldo o backups no siempre pueden ser eliminados de forma individual. Por ello, AON implementa mecanismos de control para evitar que, en el caso de restauración de datos de algún sistema o copia de respaldo, tus datos personales sean eliminados en el propio proceso de restauración.

- **Qué datos personales compartimos**

  - No compartimos información personal con empresas, organizaciones y particulares que no tengan relación con AON, a menos que se dé alguna de las siguientes circunstancias:

    - Consentimiento. Compartiremos tus datos personales con empresas, organizaciones o personas físicas ajenas a AON cuando nos hayas dado tu consentimiento para hacerlo. Tu consentimiento será necesario para compartir datos personales especialmente protegidos.

    - Tratamiento externo. Proporcionamos información personal a otras personas o empresas de confianza para que lleven a cabo su procesamiento por parte de AON, siguiendo nuestras instrucciones y de conformidad con nuestra Política de privacidad, y adoptando otras medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas.

    - Motivos legales. Compartiremos tus datos personales con empresas, organizaciones o personas físicas ajenas a AON si consideramos de buena fe que existe una necesidad razonable de acceder a dichos datos o utilizarlos, conservarlos o revelarlos para:

      - Cumplir con cualquier legislación o normativa aplicable, o atender requerimientos legales o solicitudes gubernamentales.

      - Cumplir lo previsto en las Condiciones de servicio vigentes, incluida la investigación de posibles infracciones.

· Detectar o impedir cualquier fraude o incidencia técnica o de seguridad o hacerles frente de otro modo.

· Proteger los derechos, los bienes o la seguridad de AON, de nuestros usuarios o del público en general en la medida exigida o permitida por la legislación aplicable.

Si AON participa en una fusión, adquisición o venta de activos, nos aseguraremos de mantener la confidencialidad de los datos personales e informaremos a los usuarios afectados antes de que sus datos personales sean transferidos o pasen a estar sujetos a una política de privacidad diferente.

· Seguridad de los datos

· Nos esforzamos por proteger a AON y a nuestros usuarios frente a cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de los datos que conservamos o frente al acceso no autorizado a los mismos. En particular:

· Encriptamos muchos de nuestros servicios mediante el protocolo SSL.

· Revisamos nuestra política en materia de recogida, almacenamiento y tratamiento de datos, incluyendo las medidas de seguridad físicas, para impedir el acceso no autorizado a nuestros sistemas.

· Limitamos el acceso de los empleados de AON a la información personal que deben procesar para AON y nos aseguramos de que cumplan las estrictas obligaciones de confidencialidad contractualesy de que estén sujetos a las condiciones disciplinarias pertinentes o al despido si no cumplen dichas obligaciones.

· Nuestros servidores cuentan con la seguridad de Amazon Web Services. Para la consulta de la privacidad de datos en AWS puedes consultar el Centro de privacidad de Datos y Data Privacy FAQ. Para consultar información sobre los servicios y recursos que ofrece AWS sigue el documento de Conformidad con los requisitos de transferencia de datos de la UE y las recomendaciones del Comité Europeo de Protección de datos. El procesamiento de datos se rige de acuerdo al anexo para el procesamiento de datos de AWS. Para más información consulta los Términos de servicio de AWS.

Cuando se aplica esta Política de privacidad

· Nuestra Política de privacidad se aplica a todos los servicios ofrecidos por AON y sus filiales.

· Nuestra Política de privacidad no regula las actividades de tratamiento de datos de otras empresas y organizaciones que anuncien nuestros servicios.

· Cumplimiento y colaboración con las autoridades

· En AON verificamos el cumplimiento de nuestra política de privacidad de forma regular. Asimismo, trabajamos con las autoridades reguladoras competentes, incluidas autoridades locales de protección de datos, para resolver cualquier reclamación relacionada con la transferencia de datos de carácter personal que no hayamos podido solucionar directamente con los usuarios.

· Modificaciones

· Nuestra Política de privacidad se podrá modificar en cualquier momento. No limitaremos los derechos quete corresponden con arreglo a la presente Política de privacidad sin tu expreso consentimiento. Publicaremos todas las modificaciones de la presente Política de privacidad en esta página y, si son significativas, efectuaremos una notificación más destacada (por ejemplo, te enviaremos una notificación por correo electrónico si la modificación afecta a determinados servicios). Además, archivaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad para que puedas consultarlas.

· Comunicaciones

· De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos, le informamos que todas nuestras llamadas pueden ser grabadas formando parte de un tratamiento de datos personales por motivos de calidad del servicio y para poder atender mejor sus necesidades. No se cederán dichas grabaciones a ninguna otra organizacióndistinta del responsable del tratamiento, salvo en los casos en los que así lo exija la ley.

· Se le informa que tiene la facultad de no responder a las preguntas planteadas en todo momento, sin que ello tenga consecuencia alguna para el tratamiento. De la misma manera, podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a nuestros canales de comunicación disponibles que podrá consultar a través de nuestra web en @aonsolutions.es

· AON se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los términos, y las condiciones de este

Contrato o las políticas incluidas en el mismo relacionadas con el Servicio; dichas modificaciones entrarán en vigor una vez publicada en el servidor la versión actualizada del contrato. En caso de modificación de las tarifas y/o tablas de precios, éstas serán de aplicación en la factura del mes inmediato a la comunicación. El Cliente es responsable de revisar periódicamente el contenido de este contrato con el fin de conocer las últimas novedades del servicio y los Servicios ofrecidos en cada momento se regirán por las Condiciones

Generales de contratación vigentes en cada caso. Si el Cliente no manifiesta disconformidad en relación a las modificaciones comunicadas por parte de AON en el plazo de 15 días, se considerarán aceptadas porel Usuario de forma tácita si transcurrido quince días desde la comunicación de la existencia del mismo, el usuario no se ha dado de baja del Servicio o mediante el procedimiento que pueda indicarse en la notificaciónde la correspondiente modificación.

· El Cliente recibirá, a título meramente informativo, nuevas funcionalidades que la aplicación vaya incorporando, ya sean mejoras o implementación de requisitos legales, utilizándose a tal efecto como canal de comunicación el correo electrónico, notificaciones dentro de la aplicación o cualquier otro medio de comunicación que AON estime adecuado para tal menester.

· Medio de comunicaciones críticas del servicio

· Todos los cambios que se den sobre el servicio serán notificados al Cliente vía email (variaciones en el precio, en los horarios de atención, avisos o nuevas condiciones). Al final de estos mails, el Cliente siempre encontrará la opción de desuscribirse manualmente para eliminar la recepción de nuestros envíos.

· No nos hacemos responsables de las incidencias de comunicación provocadas por la desuscripción voluntaria del cliente a nuestra lista de email destinada a comunicaciones indispensables sobre su servicio.

· Cesión de datos

· Se cederán los datos del Cliente a terceros cuando sea necesario para la realización de un servicio determinado y sea preciso acceder a su información personal, con objeto de prestar dicho servicio de una manera eficaz, profesional, ágil y segura.

· La decisión de derivar un usuario a miembros de la red de asociados de AON, será siempre adoptada en función de la viabilidad del asunto planteado. En los supuestos en que se produjera la remisión para el planteamiento de un procedimiento judicial, ni los honorarios de abogado, procurador, así como los de otros profesionales necesarios para la tramitación de dicho procedimiento judicial, ni las costas judiciales si proceden, estarán incluidas en el servicio contratado.

· Información en materia de transferencia Art. 5 RGPD

· **Responsable:** AON SOLUTIONS, SLU con CIF B01487271, cuyo domicilio fiscal está ubicado en Calle del Duque de Wellington 52, 01010 Vitoria-Gasteiz (Álava) España.

· **Delegado de protección de datos:** David Sánchez Chacón

· **Finalidades del tratamiento:** Cumplimiento al contenido del artículo 37 del Reglamento UE 2016/679 sobre protección de datos de carácter personal (RGPD), así como a lo que establece el artículo 34 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDP-GDD).

· **Gestión y desarrollo del contrato:** AON utilizará los datos del cliente para la gestión de todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados por éste incluyendo la facturación y cobro de los servicios. Legitimación: Cumplimiento contractual solicitado por el interesado.

· Datos obligatorios: Los datos solicitados en el formulario son de carácter obligatorio. Sin ellos no es posible dar respuesta a la petición.

· **Fines comerciales:** AON utilizará sus datos para ofrecerle otros servicios semejantes a los contratados porel usuario y únicamente durante la vigencia del contrato. Legitimación: Interés Legítimo relativo a la oferta de servicios.

· Datos obligatorios: Los datos no son obligatorios, aunque sí necesarios para el cumplimiento de la finalidad.

· **Destinatarios de los datos:** Los datos personales del interesado podrán ser transferidos para dar cumplimiento al contrato a terceras entidades y organizaciones en virtud de las siguientes categorías y destinatarios:

· Datos personales: A Entidades financieras para la gestión de cobros y pagos, así como a administraciones públicas en los términos interesados en el siguiente párrafo.

· Datos económicos, financieros Y jurídicos: A entidades financieras y administraciones Públicas para el cumplimiento de obligaciones en materia fiscal, administrativa, de protección de datos y de Seguridad Social.

· **Procedencia de los datos:** AON obtiene los datos para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento del · propio interesado.

· **Plazo de conservación de los datos:** conservará sus datos a los efectos de la finalidad de requerimiento de · información durante todo el periodo en que sea vigente el contrato. Una vez finalizado el contrato los datos se conservarán durante el plazo máximo legal necesario para la defensa de los intereses legales de la compañía ante posibles acciones legales. No obstante, los datos quedarán bloqueados en el sistema desde el momento de finalización del contrato.

· **Ejercicio de derechos:** El interesado podrá en cualquier momento ejercitar sus derechos en la forma establecida en la normativa sobre protección de datos. Específicamente podrá:

· Revocar en cualquier momento la autorización concedida para el tratamiento de sus datos.

· Ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, minimización y portabilidad, así comoa no ser objeto de decisiones automatizadas. Para ejercitar sus derechos deberá dirigirse por escrito al Responsable del Fichero a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

ejercicioderechos@protectordedatos.com

· Asimismo, el interesado puede, si lo desea y para salvaguardar sus derechos, dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con domicilio en 28001 de Madrid, Cl Jorge Juan nº 6.

· **Decisiones automatizadas y elaboración de perfiles:** No se adoptan por el responsable del fichero decisiones automatizadas ni se elaboran perfiles con los datos personales aportados por el usuario.

· **Transferencias internacionales:** No se contempla por el responsable del fichero la transferencia internacional de datos del interesado.

ANEXO II - Service Level Agreement (SLA)

Este anexo establece los acuerdos de nivel de servicio (Service Level Agreement o SLA) objetivo para los diferentes Servicios ofertados por AON.

Los indicadores aquí establecidos se entenderán como valores objetivo a mantener (y, si es posible, mejorar) en el diseño y explotación de los Servicios prestados. AON realizará sus mejores esfuerzos y diseñará sus soluciones para que, en base a las posibilidades ofrecidas por el estado del arte en cuanto a tecnologías, las mejores prácticas en la gestión de procesos, explotación de infraestructuras y capacitaciones de su personal técnico y de atención al cliente, dichos indicadores se alcancen y mantengan.

La responsabilidad de AON por el no cumplimiento de los indicadores mínimos aquí reflejados se limitará exclusivamente a lo acordado en el presente SLA, las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares entre las Partes.

Disponibilidad Webapp y APIs

· AON realizará todos los esfuerzos humanos y técnicos disponibles para que su Plataforma de Gestión esté operativa al menos en un 99% (noventa y nueve por cien) del tiempo, computado en ciclos mensuales.

· El tiempo de inactividad se mide porcentualmente por meses, calculando el mismo mediante la siguiente fórmula:

· % inactividad = Total minutos inactividad x 100 Total minutos mes

· En el hipotético caso que el porcentaje de inactividad superará el 1% (uno por cien) del ciclo mensual, AON procederá a abonar al mes siguiente el importe resultante de aplicar el porcentaje de inactividad truncado a las cuotas de servicio SaaS facturadas en el mes que ocurrió la incidencia.

· Para la obtención de dicho abono, el Cliente deberá abrir una incidencia a través de la cuenta de correo electrónico soporte@aonsolutions.es solicitando la apertura de la incidencia y solicitando el crédito que estime necesario.

· **Tiempo de respuesta API**

· AON se compromete a implementar un conjunto de buenas prácticas y monitorización de los servicios ofrecidos vía API con el fin de mantener un tiempo de respuesta en las peticiones individuales a la API igual o inferior a 500 milisegundos, en un percentil 95. Es decir, el 95% o más de las peticiones enviadas a la API serán respondidas por ésta en un tiempo igual o inferior a 500 ms.

· Este tiempo será medido en el perímetro de la infraestructura tecnológica de AON. Los tiempos de respuesta medidos en el Cliente pueden estar afectados por la calidad de su conexión a Internet, estado de sus dispositivos, tránsito entre redes intermedias, sobre las cuales AON no tiene capacidad de gestión ni responsabilidad alguna.

· Servicio atención a clientes, soporte técnico

· Como parte de su catálogo de Servicios, AON ofrece un servicio de atención a clientes y servicio técnico, dentro de las limitaciones establecidas en las condiciones particulares de contratación de cada Servicio.

· En este apartado se establecen los canales, criterios de clasificación y triaje y tiempos de respuesta y resolución objetivo según criticidad de cada caso o petición.

· Vías de solicitud de soporte

· De cara a un correcto registro y gestión de los casos, se establecen los siguientes canales de comunicación para informar de una incidencia, solicitud o petición en el servicio, con un escalado.

· Por correo electrónico. Enviando la solicitud a la dirección de correo soporte@aonsolutions.es. Las solicitudes enviadas a dicha dirección de email quedan registradas automáticamente en la herramienta de gestión de Helpdesk de AON y se autoasignan al agente asignado a cada cliente que, salvo causa de fuerza mayor, será quien atienda dicha solicitud. Las peticiones recibidas en esta dirección durante el horario de oficina se atenderán y clasificarán según los niveles de prioridad, siendo atendidas según el nivel de prioridad asignado.

· Telefónico en horario de oficina: Si las condiciones particulares de los Servicios contratados así lo indican,se ofrecerá acceso al servicio de atención a clientes o soporte técnico por vía telefónica. En un plazo de 24/48h laborables tras la contratación de los Servicios el agente asignado contactará con el Cliente para realizar una llamada de presentación en la que le aportará los datos de contacto necesarios, en el caso de serimposible localizar al Cliente se le enviará un email de presentación con dichos datos.

· Horarios de atención

· Horario de oficina. De lunes a jueves de 09:00 a 18:00 y viernes de 09:00 a 14:00

· Horario de oficina secretaria virtual. De lunes a viernes de 08:00 a 20:00

· Se encargan de tomar nota de las llamadas realizadas a la línea 900 y las derivan a soporte para su gestión. La línea 900 bajo ninguna circunstancia será responsable de la resolución de la posible incidencia, derivando dicha responsabilidad a los agentes de soporte asignados.

· Horario fuera de oficina. El resto del tiempo y los festivos nacionales donde no se da soporte.

· Normas específicas de atención por vía telefónica

· Para la atención telefónica, se establecen las siguientes condiciones:

· El usuario debe identificarse como cliente con los Identificadores solicitados por el agente.

· Los Servicios contratados por el usuario deben incluir en sus condiciones particulares explícitamentela prestación del servicio de atención a clientes o soporte técnico por vía telefónica.

· AON se reserva el derecho a, en caso de uso inadecuado de este servicio de atención telefónica fuera de las condiciones aplicables, facturar el uso realizado de dicho servicio de forma separada y en las cuantías establecidas según los precios y tarifas vigentes.

· Niveles de prioridad

· Para ofrecer un correcto nivel de servicio y un uso adecuado de los recursos, se establece a continuación un conjunto de niveles de prioridad y/o criticidad de los casos, consultas o incidencias técnicas comunicadas a servicio de atención al cliente o soporte técnico.

· El nivel de prioridad aplicable será establecido en cualquier caso según el criterio del personal de AON. AON se reserva el derecho a solicitar al Cliente o usuario de la información que considere necesaria a su entera satisfacción para establecer el nivel de criticidad de una consulta, casos o incidencia técnica. La negativa a proveer dicha información devendrá en la aplicación de un nivel de prioridad Bajo a la consulta, petición o incidencia técnica.

- **Inmediata**

  - Repercusión muy grave y/o generalizada.

  - Problemas graves y generalizados (que afectan a una parte significativa de los clientes/usuarios) relativos a disponibilidad, confidencialidad o integridad de la información.

  - Problemas derivados de una infección de sistemas por virus, hackers o troyanos. Fugas de datos personales o confidenciales debidos a problemas técnicos de la Webapp, infraestructura tecnológica o sistemas.

- **Urgente**

  - Repercusión grave.

    - La falta de información impide trabajar o acceder al servicio al usuario por no disponer de una operativa alternativa.

    - Afecta a un proceso / transacción establecida de común acuerdo como crítico.

    - Requiere una actuación inmediata y continua hasta su resolución.

    - Ejemplo de petición urgente: el sistema de gestión no es accesible para ningún usuario.

  - Alta

    - No causa impacto inmediato.

    - El usuario opera parcialmente con limitaciones importantes, creándose cierta sobrecarga de trabajo adicional para el usuario.

    - No afecta a una parte crítica del sistema.

    - Ejemplo de petición prioridad alta: un usuario no consigue acceder a la Webapp, pero no hay una obligación inminente de tipo fiscal/laboral.

  - Normal

    - No causa impacto.

    - El usuario puede operar sin limitaciones al existir procedimientos u operativas alternativos.

    - Afecta a procesos no críticos de la aplicación o servicio.

    - Ejemplo de petición prioridad normal: dudas, consultas que no afectan a una obligación inmediata.

  - Baja

    - Solicitud de información no crítica.

    - Comentarios o propuestas.

    - No afecta al funcionamiento del servicio.

    - Ejemplo de petición prioridad baja: sugerencias

· **Tiempos de respuesta objetivos**

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta inicial, resolución, % de cobertura y reapertura objetivos según la prioridad asignada al caso, consulta o incidencia técnica comunicada al servicio de atención al cliente o soporte técnico.

Indicadores de nivel de servicio

Prioridad:

- Inmediata*:

Plazo máximo de respuesta inicial***:3h

Plazo máximo resolución: 8h

Porcentaje de incidencias reabiertas: <5%

Porcentaje de problemas resueltos en plazo máximo: >95%

- Urgente**:

Plazo máximo de respuesta inicial***: 6h

Plazo máximo resolución: 24h

Porcentaje de incidencias reabiertas: <5%

Porcentaje de problemas resueltos en plazo máximo: >95%

- Alta:

Plazo máximo de respuesta inicial***: 8h

Plazo máximo resolución: 2d

Porcentaje de incidencias reabiertas: <5%

Porcentaje de problemas resueltos en plazo máximo: >90%

- Normal:

Plazo máximo de respuesta inicial***: 18h

Plazo máximo resolución: 4d

Porcentaje de incidencias reabiertas: <10%

Porcentaje de problemas resueltos en plazo máximo: >85%

- Baja:

Plazo máximo de respuesta inicial***: 2d

Plazo máximo resolución: 20d

Porcentaje de incidencias reabiertas: <15%

Porcentaje de problemas resueltos en plazo máximo: >80%

1. El acceso a este tipo de prioridad debe establecerse explícitamente en las condiciones particulares de los servicios.
2. El acceso a este tipo de prioridad debe establecerse explícitamente en las condiciones particulares de los servicios.
3. En horario de oficina, salvo que las condiciones particulares del servicio expliciten que el servicio de atención al cliente o soporte técnico es 24x7.

Anexo III – Precios

· **Precios asesorías y despachos** https://aonsolutions.es/docs/aon-precios.pdf

Definiciones

API: Interfaz de programación de aplicaciones.

CAU: Centro de Atención de Usuario.

Licencia: Acuerdo de propiedad intelectual de software entre el AON y el despacho sobre cómo se utilizará el software.

Usuario: Cliente final del despacho

Cliente: significa la persona física o jurídica titular del Contrato y que abrió una cuenta de cliente de AON, momento en el que el Cliente habrá elegido sus identificadores para acceder a los Servicios.

Condiciones Generales de Servicio: significa estas condiciones generales de servicio que se aplican a AON y al Cliente.

Condiciones Particulares: Documento Contractual emitido por AON que es específico de un Servicio prestado por AON, por lo cual define las condiciones de provisión y uso que son aplicables a dicho Servicio.

Webapp: interfaz en línea puesta a disposición del Cliente después de la creación de su cuenta de cliente de AON, para que el Cliente pueda acceder, gestionar y hacer uso de los Servicios y realizar operaciones para administrar dichos Servicios de forma autónoma.

Contenido: todos los datos, información, imágenes, sonidos, vídeos, objetos, archivos, herramientas, sistemas, aplicaciones, software, infraestructuras, sitios web y todos los demás elementos que son guardados, alojados, almacenados, operados, utilizados, divulgados o distribuidos por el Cliente a través de los Servicios.

Documentación: los medios y documentos (descripciones de los Servicios, tutoriales, documentación API, registros de cambios, preguntas frecuentes, etc.) proporcionados por AON en el sitio web de AON, cuyo propósito es documentar y detallar los Servicios, sus características, configuraciones, opciones, gamas y funcionalidades, así como las formas en que se pueden utilizar.

Datos personales: se refiere a toda la información relacionada con el Cliente (o, cuando el Cliente es una persona jurídica, su(s) representante(s)), ya sea directa o indirectamente, en particular mediante la referencia a un identificador, como un nombre, un número de identificación , datos de ubicación, un identificador en línea, o a una o más características que son específicas de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de la persona y que pueden divulgarse o ponerse a disposición en relación con la formación y el desempeño del contrato.

Identificadores: significa los identificadores que permiten al Cliente acceder a la Webapp o Servicios, los cuales están compuestos por la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente en el momento del registro, nombre de usuario, número de identificación, token de acceso y la contraseña elegida.

Incidencias Técnicas: significa cualquier evento técnico responsabilidad de AON, distinto de Casos de Fuerza Mayor, que provoque una interrupción de los Servicios, con la excepción de los casos de mantenimiento.

SLA: “Service Level Agreement” o Acuerdo de Nivel de Servicio. Acuerdo entre un proveedor de servicios y sus clientes que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor se obligaa cumplir.

Parte(s): significa el Cliente o AON, según corresponda, o tanto el Cliente como AON.

Gracias por revisar nuestras condiciones.

aon solutions

Tecnología
creada por asesores
para asesores

aonsolutions.es
900 831 205