

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE EMBURSE

Emburse proporcionará servicios de Soporte Técnico de acuerdo con los siguientes términos y condiciones. Todos los términos en mayúscula que no se definen aquí se definen en los Términos y Condiciones y/o en el Formulario de pedido.

- 1. Provisión de Soporte:** Emburse brindará Soporte al Cliente durante el Plazo de Vigencia . El Cliente no tendrá derecho a recibir el soporte y asistencia técnica i) si el Cliente no ha adquirido el Servicio; o ii) por vencimiento del Plazo de Vigencia .
- 2. Tiempo de respuesta del Soporte:** Emburse realiza los esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el siguiente esquema:
  - a) Impacto crítico en la continuidad de negocio:
    - Deterioro significativo del Servicio: El Cliente no está capacitado para seguir trabajando.
    - Respuesta inicial: 2 horas dentro del horario laboral.
    - Acciones en Emburse: i) asignación de los recursos apropiados para mantener los esfuerzos continuos hasta que se resuelva el incidente; ii) creación de un canal de comunicación para el seguimiento del proceso de resolución de incidencias.
  - b) Impacto moderado en la continuidad de negocio
    - Deterioro moderado del Servicio. El Cliente puede seguir trabajando razonablemente bien.
    - Respuesta inicial: 4 horas dentro del horario laboral.
    - Acciones en Emburse: i) asignación de los recursos apropiados para mantener los esfuerzos continuos hasta que se resuelva el incidente; ii) creación de un canal de comunicación para el seguimiento del proceso de resolución de incidencias.
  - c) Impacto mínimo en la continuidad de negocio
    - Deterioro mínimo del Servicio, o dudas sobre la operación. El Cliente puede trabajar de forma prácticamente normal.
    - Respuesta inicial: 8 horas dentro del horario laboral.
    - Acciones en Emburse: asignación de los recursos suficientes para resolver el incidente.
  - d) Solicitud de información o de modificaciones en la configuración

- El Cliente solicita documentación del Servicio u otra información que no requiere diagnóstico o resolución de problemas.

Nota:

- Los sitios web de Emburse o de sus Filiales, para la prestación de soporte de mantenimiento del Servicio, pueden suspenderse por breves períodos de tiempo a causa del mantenimiento programado y otros factores.

**3. Exclusiones:** El compromiso de Emburse de ofrecer una disponibilidad mínima del Servicio no será aplicable en los supuestos de que los problemas de rendimiento o disponibilidad sean atribuidos a:

- Factores más allá del control de Emburse (por ejemplo, fallos en las redes informáticas, cortes en los centros de datos de Microsoft).
- Uso del Servicio por parte del Cliente y/o del Usuario Autorizado que es incompatible con la Documentación y/o con los Términos y Condiciones.
- Uso del Servicio por parte del Cliente y/o del Usuario Autorizado contrario a las recomendaciones realizadas por Emburse sobre la forma en la que se utiliza el Servicio.
- El uso de un navegador de sistemas operativos que no es soportado por el fabricante (software obsoleto).
- Uso de un sistema operativo en dispositivos móviles que no cumplen con los requisitos mínimos estipulados por Emburse:
  - o IOS 9.3
  - o Android 5.1
  - o Windows Phone 8, Windows Phone 8.1, Windows 10 Mobile
- Uso de un dispositivo móvil que no cumple con los requisitos mínimos estipulados por Emburse
  - o Permiso para acceder a internet.
  - o Permiso para acceder al autoenfoco.
  - o Permiso para acceder a la cámara.
  - o Mínimo de espacio disponible recomendado de 100 MB.
- Red informática del Cliente que no permite el acceso al Servicio de Emburse.
- Uso de un hardware en malas condiciones.

- Tareas de mantenimiento realizadas por Emburse, previamente notificadas.

#### 4. Información de contacto:

- E-mail: support@captio.zendesk.com.
- Portal de soporte de Zendesk, accesible a través de formularios disponibles en el sitio web público, la aplicación web y la aplicación móvil
- Horarios: lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 (GMT+1). Excepto: días festivos nacionales.

#### 5. Obligaciones del Cliente:

- e) **Proceso de mantenimiento y soporte:** el Cliente debe informar los problemas del Servicio al equipo de Soporte de Emburse y estar preparado para proporcionar a Emburse toda la información necesaria establecida en la sección 7.4 de los Términos y Condiciones.
- f) **Acceso:** El Cliente proporcionará a Emburse acceso suficiente, gratuito y seguro al Servicio y a sus redes y sistemas informáticos.

#### 6. Recomendaciones de uso:

Para garantizar una adecuada ejecución del Servicio, el Cliente y/o el Usuario Autorizado deberán asegurarse de:

- Que la información incluida en el ticket o factura sea visible.
- El ticket o la factura -y todo su contenido- deben aparecer en la fotografía, ocupando la mayor parte de la imagen capturada.
- Al realizar la fotografía, el ticket o factura deberán situarse en una superficie limpia y plana. La fotografía deberá realizarse en un ángulo aproximado de 90º respecto a la lente.
- La fotografía debe ser nítida, y estar estabilizada. El autoenfoco deberá estar activado, y las lentes estar limpias.
- La fotografía no debe contener demasiada luz o demasiada poca. El texto debe ser fácilmente legible (por el propio Usuario Autorizado).
- Si es posible, utilizar una superficie oscura para facilitar el contraste entre los bordes del ticket o factura.
- Los tickets o facturas deberán estar lo menos arrugados posible y así evitar sombras en el documento. No se garantiza la correcta digitalización de los tickets o facturas manuscritas.

- 7. **Terminación:** Emburse se reserva el derecho de cancelar de inmediato el servicio de soporte de mantenimiento, sin ninguna otra obligación para el Cliente, si el Cliente



y/o el Usuario Autorizado manipula o modifica los Servicios sin la autorización previa y por escrito de Emburse, o si utiliza el Servicio en violación de los Términos y condiciones.

**Última actualización: 16/02/2022**