

# Contrato de Servicio DiliTrust Governance

## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

### 1. Servicio DiliTrust Governance: alcance funcional

Las principales características disponibles del Servicio a la firma del Contrato son:

#### 1.1 Funcionalidades transversales

- Recopilación, formateo, publicación, conservación y archivo de Datos transmitidos por el Cliente
- Actualización del centro de documentación (reorganización de documentos y archivos)
- Carga de documentos a gran volumen
- Toma de notas en los documentos
- Compartir estas notas con otros usuarios
- Gestión sencilla e intuitiva de Usuarios por dirección de correo electrónico
- Creación, modificación, desactivación de cuentas de usuario
- Notificación a los Usuarios sobre adiciones o modificaciones de contenido
- Exportación de datos a Excel
- Gestión de tareas y alertas
- Definición de campos personalizados
- Generador de informes y cuadros de mando dinámicos (para los módulos de Entidades, Contratos y Litigios)
- Firma electrónica integrada o mediante interfaz con una solución de terceros
- Motor de búsqueda

#### 1.2 Gestión de la seguridad

- El Servicio tiene la certificación ISO 27001
- Trazabilidad de conexiones y consultas de documentos
- Gestión granular de derechos de acceso: descarga, impresión y marca de agua por documento/carpeta y/o por equipo / Usuario
- Filtrado de direcciones IP
- Cifrado de datos en reposo en AES 256
- Opción TFA: autenticación de doble factor mediante la recepción de un token de conexión (SMS, por ejemplo)

#### 1.3 Modulo Gestión de Consejos

- Creación, edición, actualización y archivo de Datos (relacionados en particular con reuniones organizadas por el Cliente). Los administradores pueden, en particular, formatear, descargar, imprimir agendas, así como guardar, adjuntar o eliminar localmente todos los documentos administrados por el Servicio.
- Gestión de órdenes del día mediante arrastrar y soltar
- Clonación de reuniones y agendas recurrentes
- Inserción de documentos adjuntos a agendas
- Envío de invitaciones a reuniones
- Organización de votaciones y sondeos
- Gestión de conflictos de interés
- Posibilidad de acceso seguro sin conexión desde tabletas equipadas con la aplicación nativa
- Sincronización de notas entre tabletas y ordenadores de los Usuarios
- Marca de agua dinámica y configurable

#### 1.4 Modulo Gestión Societaria

- Fichas de resumen
- Visión global de todas las entidades del grupo y fuera del grupo.
- Gestión de los perímetros legales.
- Seguimiento de transacciones de capital y acciones.
- Separación usufructo y nuda propiedad.

- Porcentajes de participaciones, interés y/o control.
- Seguimiento de los órganos de gobierno (Consejo de Administración, Comité de Dirección, Comité de Nombramientos y Retribuciones...) y de supervisión (Auditores, Comité de Auditoría, Comité de Sostenibilidad, ...)
- Seguimiento de los apoderamientos corporativos (fechas de nombramiento, plazos, renovación y fin de apoderamiento)
- Organigramas jurídicos
- Marca de agua dinámica y configurable

### 1.5 Modulo Contratos

- Gestión centralizada de contratos
- Reconocimiento de datos, OCR y motor de búsqueda
- Ficha resumen personalizable
- Seguimiento de las partes del contrato
- Gestión de fechas clave de los contratos (inicio, firma, renovación, terminación, etc.) con recordatorios automáticos
- Almacenamiento de documentos: Contratos, adendas, anexos, etc.
- Anticipación de plazos para la gestión óptima del riesgo: Alertas de fechas clave personalizables y automáticas
- Machine Learning
- Clausulado compartido
- Herramienta de gestión de documentos basada en plantillas personalizables (no suministradas)
- Flujo de trabajo para validación y firma manual y electrónica
- Versionado y comparación de documentos
- Edición colaborativa de documentos mediante Word y Google Docs y complementos (add-ins)

### 1.6 Modulo Litigios

- Gestión de expedientes judiciales (causas prejudiciales, litigios, recursos y apelaciones, ...)
- Identificación de todas las partes interesadas (contraparte, abogados, demandantes, demandados, expertos...)
- Información sobre cada archivo (evento generador, pérdida financiera, gestión en cuestión, evaluación, etc.)
- Adjuntar documentos a cada expediente (sentencias, informes, correos electrónicos, etc.)
- Seguimiento financiero (gestión de costes y provisiones asociados)
- Seguimiento del progreso de cada caso
- Marca de agua dinámica y configurable

### 1.7 Modulo Gestión Documental

- Visualización personalizada de los últimos documentos añadidos
- Numeración y re-numeración automática
- Gestión dinámica de invitaciones y control de conexiones iniciales
- Exportación de índices: estructura de árbol completa - archivos y documentos
- Gestión simultánea de varios proyectos
- Gestión de los términos y condiciones que se muestran al Usuario en su primera conexión.
- Gestión dinámica de preguntas y respuestas
- Marca de agua dinámica y configurable

## 2. Servicio: formación

El Servicio incluye capacitación estándar en la administración del Servicio por parte de los Gestores y su uso por parte de los Usuarios. Estos cursos de formación, ilimitados en número, se llevan a cabo, bien de forma remota, bien en la ubicación del Proveedor de servicios o del Cliente.

## 3. Paquete básico para la puesta en marcha

El paquete básico incluye:

- Los servicios técnicos necesarios para la apertura del Servicio;
- La configuración básica para la prestación del Servicio;
- Asistencia mejorada para los Gestores durante la fase de implantación.

## 4. Medidas de seguridad y protección de datos

El servicio incluye:

- Acceso a través de Internet a los Datos almacenados en los servidores del Proveedor de Servicios en centros de datos que comprenden:
  - Una plataforma redundante;
  - Sistemas de detección de incendios y detección de agua;
  - Un suministro eléctrico y puntos de acceso a la red redundantes;
  - Controles permanentes de acceso y vigilancia física de las instalaciones (24/7).
  - Protección de datos de acuerdo con los estándares de la industria, incluidos firewalls, parches de seguridad, cifrado de datos en AES 256.
- Mantenimiento de los equipos, sistemas operativos, administrador de red y base de datos asignados al Servicio.
- Optimización técnica de los entornos.
- Seguimiento diario de la calidad del Servicio:
  - monitoreo, análisis y resolución de alarmas y advertencias generadas por las herramientas de monitoreo 24/7;
  - corrección o notificación de incidentes;
  - monitoreo de la disponibilidad del Servicio y del tiempo de respuesta.
- Copias de seguridad:
  - cada 24 horas;
  - con conservación incremental durante siete días consecutivos;
  - y copia de seguridad en otras instalaciones de alojamiento físico, geográficamente distante de las instalaciones primarias.
- Instalación de nuevas versiones de diferentes programas: parches, actualizaciones menores y nuevas versiones.

## 5. Requerimientos técnicos

Las versiones actuales de los medios en los cuales el Proveedor de Servicios garantiza la disponibilidad del servicio son:

- Navegador de Internet (actualizado y mantenido oficialmente por el proveedor) Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.
- Redes:
  - Protocolo de autorización HTTPS, puerto 443;
  - URL de autorización del Servicio
- Las versiones de estos medios y sus sistemas operativos asociados deben ser siempre actualizados por sus proveedores. Como estos entornos evolucionan regularmente, recomendamos validar previamente la compatibilidad de los entornos antes de la implementación del Servicio.

En particular, los conectores estándar con aplicaciones de terceros son compatibles con las siguientes versiones de las soluciones:

- Licencia E3, E5, Estándar o Premium Office 365 para el uso del complemento (add-in) Word y su instalación en Office365 y, en general, las condiciones previstas en: <https://docs.microsoft.com/fr-fr/office/dev/add-ins/concepts/browsers-used-by-office-web-add-ins>
- La instalación del complemento (add-in) en Office365, Salesforce o Hubspot es responsabilidad del Cliente.

## 6. Disponibilidad

El Proveedor de Servicios garantiza que el Servicio estará disponible el 99.90% del tiempo. Esta disponibilidad se mide durante un período de 3 meses, excluyendo las situaciones en las cuales el Servicio puede ser interrumpido como se menciona a continuación.

### 6.1 Actualizaciones menores

Las actualizaciones menores del software y de las estructuras de las bases de datos se pueden realizar todos los días. Las actualizaciones de este tipo no causarán la interrupción del Servicio.

## 6.2 Actualizaciones mayores

Las actualizaciones mayores pueden requerir la interrupción del Servicio (por ejemplo, para la instalación de un nuevo software o la instalación de una nueva versión que incluya cambios importantes en la base de datos, etc.). Estas tienen lugar dos veces al año, como máximo. Las actualizaciones de este tipo pueden hacer que el servicio se interrumpa durante un máximo de 24 horas. Se planificarán, en la medida de lo posible, fuera de los días laborables del calendario laboral español.

El Cliente será notificado por correo electrónico con al menos quince (15) días naturales de antelación. El Cliente puede solicitar que estas interrupciones se pospongan brevemente, si existe una razón importante. El Proveedor de Servicios se compromete a tener en cuenta cualquier solicitud de este tipo, a menos que la seguridad del Servicio esté seriamente en riesgo.

## 7. Soporte: horarios de disponibilidad

El Proveedor de Servicios proporciona asistencia a los Usuarios, en español, francés e inglés. Esta asistencia está disponible 24/7 en inglés.

El Cliente debe enviar solicitudes de asistencia y notificar incidencias por correo electrónico a [support@dilitrust.com](mailto:support@dilitrust.com). Cuando se envíe al correo electrónico, el Cliente también deberá hacer una llamada telefónica al +34 910 48 28 28. La fecha y hora que consten en la notificación del recibo del correo electrónico por parte del Proveedor de Servicios marcarán el inicio del periodo dentro del cual el Proveedor de Servicios será responsable de la solicitud o del incidente.

El Proveedor de Servicios diagnosticará la incidencia y la corregirá dentro de los límites de tiempo estipulados en la cláusula 8 siguiente.

## 8. Compromiso de tiempo de intervención y de resolución.

El Proveedor de Servicios garantiza el tiempo de intervención (CTI) y el tiempo de resolución (CTR) en caso de una incidencia:

| Prioridad | Impacto  | Incidencia  | CTI       | CTR      |
|-----------|----------|---|-----------|----------|
| 1         | Critico  | Interrupción total: mal funcionamiento de tal manera que impida el uso del Servicio.  | 1 hora    | 8 horas  |
| 2         | Grave    | Incidencia de bloqueo: mal funcionamiento que afecta al Servicio debido al funcionamiento defectuoso de una o más funcionalidades importantes   | 1,5 horas | 24 horas |
| 3         | Moderado | Incidencia de no bloqueo: cualquier mal funcionamiento que no constituya una incidencia de bloqueo, es decir, cualquier incidencia que interfiera con el funcionamiento normal del Servicio | 2 horas   | 96 horas |

El Proveedor de Servicios elegirá los medios más apropiados para corregir las incidencias: asistencia telefónica, la teletransmisión de parches o el desplazamiento de un miembro del personal, por ejemplo. Si los Datos resultaren dañados, el servicio se restaurará de modo que la base de datos se restablezca al estado previo al que se encontraba durante las 24 horas anteriores al momento en que se interrumpió el servicio.