

Contrato de Servicio DiliTrust Governance

Anexo 1: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1. Servicio DiliTrust Governance: alcance funcional

Las principales características disponibles bajo el Servicio el día de la firma del Contrato se resumen a continuación 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
- Marca de agua dinámica y configurable
- Toma de notas y colocación de "post-it" en los documentos
- Compartir estas notas con otros usuarios
- Relación de notas archivadas y recibidas por otros Usuarios y posibilidad de depurarlas, por ejemplo al final del mandato
- 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 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 tablets equipadas con la aplicación nativa
- Sincronización de notas entre tabletas y computadoras de los usuarios

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 interés y control calculados dinámicamente.
- Seguimiento de los órganos de gobierno (Consejo de Administración, Comité de dirección...) y de supervisión (Auditores, Comité de auditoría, ...)
- Seguimiento de los apoderamientos corporativos (fechas de nombramiento, plazos, renovación y fin de apoderamiento)
- Organigramas jurídicos

1.5 Modulo Contratos

- Visión global de todos los contratos.
- Clasificación inteligente de los contratos.
- Seguimiento de las partes del contrato.
- Gestión del ciclo de vida del contrato (fecha de firma, renovación, etc.) con recordatorios automáticos.
- Almacenamiento de documentos: contratos, endosos, anexos, etc.
- Trazabilidad completa: gestión del historial, identificación y seguimiento de cambios.
- Anticipación de plazos para la gestión óptima del riesgo.
- Informes, tablero dinámico

1.6 Modulo Litigios

- Gestión de expedientes judiciales (prejuicios, litigios ...)
- Identificación de todas las partes interesadas (parte opuesta, abogado(s), demandante, demandado, experto(s) ...)
- Información sobre cada archivo (evento generador, pérdida financiera, gestión en cuestión, evaluación, etc.)
- Conexión de los documentos a cada directorio (Word, PDF, Excel, etc.)
- Seguimiento y gestión de costes.
- Seguimiento del progreso de cada caso
- Informes, tablero dinámico

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

2. Servicio: formación

El Servicio incluye capacitación estándar en la administración del Servicio por parte de los Usuarios Gestores y su uso por parte de los Usuarios no gestores. 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 Usuarios Gestores durante la fase de configuración.

4. Servicio: acceso – protección de datos

El servicio incluye:

- Acceso Internet al Servicio por parte de los Usuarios en los servidores del Proveedor de Servicios.

- Acceso 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 en la Unión Europea, geográficamente distante de las instalaciones primarias.
- Instalación de nuevas versiones de diferentes programas: parches, actualizaciones menores y nuevas versiones.
- Planificación y suministro de actualizaciones de equipos para garantizar que se cumplan las obligaciones de este Acuerdo de Nivel de Servicio.

5. Servicio: Medidas de seguridad conforme a la Ley de Datos

El Servicio incluye las siguientes medidas de seguridad con respecto a los Datos Personales:

- El cifrado de Datos Personales;
- recursos que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia continuas de los sistemas y servicios de tratamiento;
- los recursos que restauran los Datos personales y el acceso a los mismos en los plazos adecuados en caso de un incidente físico o técnico;
- un procedimiento destinado a probar, analizar y evaluar periódicamente la efectividad de las medidas técnicas y organizativas con el fin de garantizar un tratamiento seguro.

El Proveedor de Servicios se compromete a implementar las medidas de seguridad establecidas en la norma ISO 27001.

6. Servicio: Descripción del tratamiento en el sentido de la Ley de Datos

El Proveedor de Servicios está autorizado para tratar Datos personales en la medida necesaria para proporcionar el Servicio en nombre del Cliente.

Las operaciones realizadas sobre los Datos Personales comprenden su almacenamiento y su puesta a disposición controlada a los Usuarios.

La finalidad del tratamiento es:

- administrar las áreas legales del Cliente en un solo punto
- archivar documentos legales
- seguir las actividades del departamento legal
- compartir documentos legales
- colaborar en línea

Los datos personales tratados incluyen las categorías profesionales, nombres, apellidos, direcciones de correo electrónico, idioma y nacionalidad.

Las categorías de interesados en cuestión son los Usuarios y las personas cuya identificación es necesaria para ejecutar el Servicio: administradores de la sociedad o prestadores de servicios legales, por ejemplo.

Para la ejecución del Servicio, el Cliente deberá como mínimo ingresar, importar o poner a disposición del Proveedor de Servicios los Datos Personales, así como los niveles de autorización que se otorgarán a los Usuarios Administradores. Deberá, así mismo, importar la documentación necesaria para el tratamiento, documentación que puede incluir Datos personales.

7. Servicio: Instrucciones del cliente en el sentido de la Ley de Datos

El Servicio es un servicio estándar que todos los clientes utilizan de manera idéntica.

El Contrato constituirá, en la fecha de la firma, instrucción escrita del Cliente al Proveedor de Servicios para proceder con el tratamiento en los términos y límites del Contrato.

8. Servicio: requerimientos técnicos

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

- Navegadores: Mozilla Firefox v60, Google Chrome v60, Apple Safari v10, Microsoft Edge V40 y versiones posteriores de estos navegadores.
- Redes:
 - Protocolo de autorización HTTPS, puerto 443;
 - URL de autorización: <https://gov-eu.dilitrust.com>

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 a la implementación del Servicio.

9. Servicio: disponibilidad

El Proveedor de Servicios garantiza que el Servicio estará disponible el 99.90% del tiempo, todos los días del año. 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.

9.1 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.

9.2 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 planifican, 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 dos semanas de antelación. El Cliente puede solicitar que estas interrupciones se pospongan brevemente, si existe una razón importante. El Proveedor de Servicios se compromete a responder positivamente a cualquier solicitud de este tipo, a menos que la seguridad del Servicio esté seriamente en riesgo.

10. 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@gov.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 período 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 11 siguiente.

11. 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.	60 minutos	4 horas
2	Grave	Incidencia de bloqueo: mal funcionamiento que afecta al Servicio debido al funcionamiento defectuoso de una o más funcionalidades importantes	90 minutos	12 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	120 minutos	48 horas
---	----------	---	-------------	----------

El Proveedor de Servicios elegirá los medios más apropiados para corregir las incidencias: línea de asistencia telefónica, el envío de un soporte magnético, la teletransmisión de parches o el desplazamiento de un miembro del personal. Si los datos están dañados, el servicio se restaurará de modo que la base de datos esté como estaba durante las 24 horas anteriores al momento en que se interrumpió el servicio.