

acens

Part of Telefónica Tech

Condiciones Particulares del servicio Customer Success Manager

CONDICIONES PARTICULARES

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las “Condiciones Particulares”) regulan el servicio de *Customer Success Manager*, en adelante CSM, que **acens** Technologies, S.L.U (“**acens**”) pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca “**acens**”) para la comercialización del Servicio a sus usuarios (en adelante, el cliente). La contratación del Servicio supone la expresa y plena aceptación de las presentes Condiciones Particulares, así como los documentos que se anexen a las mismas y de las Condiciones Generales de contratación de **acens**.

La finalización del proceso de compra por cualquier canal utilizado para solicitar la contratación del SERVICIO atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido, y aceptado tanto las presentes Condiciones Particulares como las Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación en la dirección web: <https://www.acens.com/corporativo/politicas-y-condiciones-de-uso/> para contrataciones realizadas vía web y telefónicamente, y en el cuerpo del contrato cuando se realiza la contratación mediante contrato firmado por el CLIENTE.

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación, asimismo en caso de contradicción entre las Condiciones Generales y las presentes Condiciones Particulares resultará de aplicación lo previsto en estas últimas.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de CSM es gestionado por una sección especial y diferenciada del área de Atención al Cliente con amplia experiencia y alta capacitación. Su misión es ofrecer un trato más cercano y proactivo al CLIENTE, intervenir decisivamente en la agilización de cualquier solicitud, y asegurarse de que se presta todo el soporte necesario para aprovechar al máximo los servicios contratados con **acens**.

El CSM actúa como punto de referencia del CLIENTE, anticipándose a riesgos, coordinando a los equipos internos y asegurando la estabilidad, visibilidad y calidad del servicio en todo momento, todo ello para construir una relación estable y de confianza, reduciendo crisis y fricción.

ALCANCE DEL SERVICIO

Acompañamiento experto para proteger tu negocio.

El servicio **CSM** ofrece una gestión **proactiva, personalizada y orientada** a negocio para clientes que requieren máxima estabilidad y control sobre sus servicios críticos.

- **Contacto de referencia dedicado**
Punto de contacto de referencia que centraliza la comunicación, coordina a los equipos internos y representa al cliente dentro de **acens**.
- **Seguimiento proactivo del servicio**
Control continuo de incidencias y peticiones, garantizando avance, visibilidad y comunicación constante, incluso cuando no hay novedades.

- **Gestión y escalado inteligente**
Activación de escalados y priorización real en función del impacto en el negocio, asegurando atención efectiva cuando más se necesita.
- **Prevención y control de riesgos**
Colaborará en detección temprana de riesgo técnico, operativo o relacional y situaciones críticas para tratar de evitar crisis, interrupciones y pérdida de confianza, dentro de límites razonables.
- **Coordinación interna experta**
Interlocución entre áreas internas para una gestión coherente, eficiente y orientada al cliente.
- **Horario**
Lunes a viernes de 9 a 18h (8x5) y 100% en remoto.

Exclusiones

- El CSM **no realiza tareas técnicas**, ni ejecuta configuraciones
- **No sustituye al soporte técnico**, sino que lo coordina y prioriza según impacto
- **No gestiona incidencias menores** sin impacto en negocio fuera del circuito estándar

PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

El servicio CSM incluye un proceso de *onboarding* dirigido a garantizar una adecuada puesta en marcha del servicio, el correcto entendimiento de las necesidades del CLIENTE y el establecimiento de un marco de relación basado en la proactividad, la anticipación y la mejora continua.

Dicho proceso se estructura en las siguientes fases:

1. Preparación y análisis previo

Con carácter previo al inicio de la relación directa con el CLIENTE, **acens** realizará un análisis interno de la información disponible, que podrá incluir, entre otros aspectos, los servicios contratados, su criticidad, el histórico de incidencias y los interlocutores identificados.

Esta fase tiene como finalidad permitir que el CSM disponga del contexto necesario para prestar el servicio de forma eficiente desde el primer contacto.

2. Contacto inicial y presentación del servicio

acens, a través del CSM asignado, realizará un primer contacto con el CLIENTE con el objeto de:

1. Presentarse como contacto de referencia del servicio.
2. Informar sobre el alcance y funcionamiento del servicio CSM.
3. Facilitar los canales de comunicación habilitados.
4. Proponer la celebración de una reunión de *onboarding* o consultoría inicial.

Asimismo, **acens** podrá poner a disposición del CLIENTE información básica de apoyo para la correcta utilización del servicio.

3. Reunión de *onboarding* y definición de necesidades

La finalidad de esta fase es establecer una base de trabajo común que permita una gestión proactiva, alineada con las expectativas del CLIENTE.

acens convocará una reunión de *onboarding* con el CLIENTE, en la que se abordarán, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Revisión de los servicios contratados y su uso actual.
2. Análisis del contexto y necesidades del CLIENTE.
3. Identificación de riesgos, prioridades y posibles áreas de mejora.
4. Recogida de información relevante para la gestión del servicio.
5. Definición de próximos hitos y modelo de seguimiento.

4. Inicio de la gestión continua

Finalizado el proceso de *onboarding*, el servicio entrará en fase de gestión continua, en la que el CSM actuará como punto de referencia del CLIENTE.

Durante esta fase, **acens** realizará:

- Seguimiento proactivo del estado del servicio.
- Coordinación interna de solicitudes, incidencias y escalados.
- Identificación de riesgos y propuestas de mejora.
- Detección de oportunidades de optimización o ampliación de servicios.
- Realización de reuniones de seguimiento según lo acordado entre las partes.

EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO

Al tratarse de un servicio exclusivo y diferenciado, su disponibilidad está dirigida únicamente a aquellos clientes que cumplan los criterios de clasificación interna establecidos por la corporación. **acens** se reserva el derecho de determinar, conforme a sus políticas y procedimientos internos, la posible vinculación del servicio a determinados productos contratados.

MODALIDADES DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

La prestación del servicio CSM sin coste adicional estará sujeta al cumplimiento de los criterios de elegibilidad establecidos por **acens**. En caso de dejar de cumplirse dichos criterios, el cliente será informado y podrá optar por continuar disfrutando del servicio, con el mismo alcance, mediante su contratación en modalidad de pago mensual a través de su interlocutor comercial.

Como contraprestación del servicio de CSM, el Cliente abonará a **acens**, una cuota recurrente de conformidad con los términos que se establecen en el correspondiente contrato. Todos los cargos recurrentes se facturarán por anticipado con carácter mensual desde el momento de la activación del producto.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE se compromete a colaborar de forma activa y diligente en el proceso de *onboarding*, facilitando la información necesaria, participando en las reuniones propuestas y designando interlocutores válidos para la correcta prestación del servicio.

El CLIENTE deberá colaborar activamente en las siguientes acciones:

- Atender las comunicaciones realizadas por **acens**.
- Participar en la reunión de *onboarding* en los plazos propuestos.
- Designar un interlocutor y mantener actualizados sus datos de contacto.
- Facilitar información veraz, completa y actualizada sobre su entorno y necesidades.

La correcta ejecución del proceso de *onboarding* constituye un requisito esencial para la adecuada prestación del servicio de CSM.

En caso de que el CLIENTE no colabore de forma activa o no facilite la información mínima necesaria para el desarrollo de cualquiera de las fases descritas, **acens** se reserva el derecho a:

- i) Suspender temporalmente la prestación del servicio hasta la regularización de la situación.
- ii) En caso de persistencia en la falta de colaboración, proceder a la cancelación del servicio, sin perjuicio de las condiciones económicas aplicables.

CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

acens se reserva el derecho de cancelar el servicio de forma unilateral en caso de incumplimiento de las presentes Condiciones Particulares o de las Políticas de Uso Aceptadas, disponibles en el enlace correspondiente (<https://www.acens.com/corporativo/politicas-de-uso-aceptadas/>).

Entre las circunstancias que podrán motivar dicha cancelación se incluyen, con carácter meramente enunciativo y no limitativo, conductas inapropiadas hacia el personal de **acens**. A estos efectos, el cliente se compromete a mantener en todo momento un trato respetuoso, evitando insultos, amenazas, comportamientos agresivos o cualquier otra conducta vejatoria, ofensiva o impropia.

Asimismo, **acens** se reserva expresamente el derecho de suspender, limitar o discontinuar la prestación del servicio, total o parcialmente, en cualquiera de los siguientes supuestos habilitantes:

- Insuficiencia técnica detectada en el *onboarding* — Cuando, tras la realización de las sesiones de *onboarding*, se determine que la información, colaboración o capacidades técnicas aportadas por el CLIENTE resultan insuficientes, incompletas o no concluyentes para garantizar la correcta ejecución del servicio conforme a los estándares exigidos por la EMPRESA.
- Requerimientos inviables del CLIENTE — En aquellos casos en los que el CLIENTE formule exigencias, configuraciones, integraciones o niveles de servicio que excedan las capacidades técnicas disponibles, resulten materialmente inviables o impliquen un riesgo operativo no asumible por **acens**.

- Riesgos de seguridad o integridad técnica del sistema — Cuando la actividad del CLIENTE genere, directa o indirectamente, riesgos para la seguridad, estabilidad, integridad o disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la EMPRESA.

BAJA DEL SERVICIO

El cliente podrá solicitar la baja del servicio a través de los canales habilitados a tal efecto.

La baja se hará efectiva al término del periodo de facturación en curso o fecha de finalización del contrato, siempre que la solicitud se presente con una antelación mínima de 15 días respecto a su fecha de finalización.

Los importes correspondientes al periodo de facturación vigente no serán objeto de devolución una vez iniciado dicho periodo, ni tampoco durante cualquier compromiso de permanencia que, en su caso, resulte aplicable.

PROTECCIÓN DE DATOS

De forma adicional a lo establecido en las condiciones generales de contratación en materia de protección de datos personales, le comunicamos que **acens** puede encargar a otras compañías la prestación del servicio CSM . El personal de estas compañías realiza la prestación del servicio desde sus oficinas y bajo las directrices de **acens**. Al contratar el servicio el Cliente autoriza expresamente a **acens** a subcontratar este servicio de CSM a:

- SYSTEMS MAINTENANCE SERVICES S.A. sociedad mercantil de nacionalidad española con C.I.F. número A-29785508 y domicilio a estos efectos en la calle la granja 1, 28108, Alcobendas, Madrid.
- EZENTIS SOLUCIONES TECNOLOGICAS E INGENIERIA S.L., con CIF B13938907, y domicilio social establecido en Calle Santa Leonor 65, EDIFICIO B, planta 2. 28037, Madrid.