Condiciones Particulares

CRM FORCEMANAGER

Objeto

Los términos y condiciones Particulares que se incorporan en el presente documento, en adelante, (las"Condiciones Particulares") regulan el servicio ForceManager (en lo sucesivo, el "Servicio") que acens Technologies, S.L.U pone a disposición de Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A. (referida en adelante con la marca "acens") para la comercialización a sus clientes del Servicio (en adelante, el "Cliente").

El Servicio es prestado al Cliente por Tritium Software, S.L. (en adelante el "Proveedor"), domiciliado en la dirección Josep Irla i Bosch, 1-3, 2ª planta 08034 Barcelona España. El servicio de puesta en marcha de los distintos tipos de planes y módulos serán subcontratadas al proveedor.

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. Asimismo, la aceptación de la contratación supone que el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado también las condiciones generales de uso de los servicios online de ForceManager, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en: https://www.forcemanager.com/es/info/terminos-y-condiciones/.

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

acens exclusivamente presta al Cliente el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del Servicio y realiza la gestión de cobro del Servicio y de la puesta en marcha del mismo en caso de existir según el plan contratado. Todos los servicios de puesta en marcha y personalización de la herramienta serán ejecutados en nombre de acens por el Proveedor.

Descripción

acens pone a disposición del Cliente, a través del Servicio, un conjunto de servicios de gestión de equipos comerciales descrito en detalle en la dirección https://www.forcemanager.com proporcionada y mantenida por el Proveedor. Los Servicios de gestión de equipos comerciales se ofrecen en línea a través de la aplicación web, accesible a través de dispositivos móviles, tanto fuera de línea como en línea. La solución permitirá el uso de una interfaz basada en diferentes aplicaciones tablet, web y móvil, así como, el cifrado, la transmisión, el acceso y el almacenamiento de datos. Los servicios se ofrecen en varias ediciones y paquetes que pueden diferir notablemente en sus funcionalidades. Consulte en https://www.forcemanager.com para conocer las diferencias entre las distintas ediciones. En la Orden de Pedido constará el detalle de la edición contratada.

No se puede acceder ni utilizar los Servicios con el fin de controlar su disponibilidad, rendimiento o funcionalidad, ni para ningún otro propósito de evaluación comparativa o fin competitivo.
El servicio denominado CRM ForceManager es una solución de Customer Relationship Management cuyo objetivo es digitalizar y optimizar la gestión de las relaciones comerciales con los clientes. Se ofrece en modo Software-as-a-Service (SaaS) basado en infraestructura cloud de AWS (Amazon Web Services)

ForceManager es un CRM que pone a disposición múltiples funcionalidades asociadas al tipo de licencia desplegada (Starter o Professional) y a los módulos complementarios existentes e incluidos en el alcance aquí detallado. Por ello, la funcionalidad completa dependerá de la configuración contratada. Cada plan estará compuesto por una serie de funcionalidades, por lo que la presencia de una u otra funcionalidad dependerá del tipo de plan contratado. Adicionalmente, podrán incluirse ciertas funcionalidades diferentes a las incorporadas por defecto en el tipo de plan contratado, siempre y cuando sea autorizado por acens. Dicha inclusión podrá llevar asociado un coste adicional.

La contratación posterior de elementos no incluidos en la configuración inicial para disponer de una funcionalidad adicional conllevará una cotización adicional.

- Gestión de clientes: Permite almacenar y consultar de datos de cada cliente desde su alta como oportunidad de negocio y la simulación de compra de productos o contratación de servicios.
- Gestión de clientes potenciales (leads): Permite que se puedan dar de alta nuevos leads de forma manual o mediante una importación por fichero. Los datos asociados a los leads permiten la gestión comercial de los mismos con el objetivo de convertirlos en clientes. La solución incluye la funcionalidad de parametrización de reglas de negocio para la asignación de leads según diferentes criterios.
- Gestión de oportunidades: Permite gestionar todas las oportunidades de negocio que conlleven el envío al cliente potencial o lead de ofertas y presupuestos. Además, la solución contempla el estado de cada oportunidad (en análisis, oferta presentada, en negociación, ganadas, canceladas, etc.).
- Acciones o tareas comerciales: la solución ofrece la posibilidad de crear acciones y tareas comerciales, tanto de forma manual como automática.
- Reporting, planificación y seguimiento comercial: la solución ofrece soluciones de seguimiento mediante indicadores (KPI´s), pipeline y otros, con diferentes niveles de agregación de información en función del perfil del usuario de la solución. Permite generar informes para el seguimiento y monitorización de la actividad comercial, contemplando ratios de eficiencia, estado de fases, pipeline y otros atributos medibles (como productos, cotizaciones, etc.), y según los canales, perfiles, roles y/o fases comerciales. Estos informes pueden mostrar, al menos, datos mensuales, acumulados y/o comparativos entre diferentes ejercicios comerciales.
- Alertas: la solución permite visualizar alertas de clientes en formato gráfico de diferente tipología (iconos, mensajes emergentes, etc.).

- Gestión documental: la solución incluye un software para la gestión centralizada de la documentación, capaz de insertar y/o vincular documentos tanto relativos a la actividad comercial, como los proporcionados por los propios clientes.
- Diseño responsive: la interfaz de la solución es responsive, es decir, se adapta para ser funcional en todo tipo de dispositivos y, además, dispone de una versión escritorio, una app iOS y una app Android.
- Integración con diversas plataformas: la solución dispone de APIs o Web Services para la consolidación de la información y datos de toda la empresa.

El alcance del servicio dependerá de la opción que aparece como contratada en la Orden de Pedido. A continuación de muestra el detalle de todas las opciones disponibles.

Planes

- Plan ForceManager Starter AutoConfigurable: dispone de las siguientes características:
  - Hasta 10 usuarios Starter y un entorno.
  - Soporte vía email y chat.
  - Formación mediante ForceAcademy.
  - Add-ons no agregables.
  - Puesta en marcha autónoma por parte del Cliente, con materiales de soporte que el Proveedor pone a su disposición en sus centros de ayuda, cubriendo: configuración y parametrización del CRM, creación e invitación de usuarios, organización jerárquica del equipo y la carga inicial de datos básica.
- Plan ForceManager Starter Asistido: dispone de las siguientes características:
  - Hasta 10 usuarios Starter y un entorno.
  - Soporte vía email y chat.
  - Formación mediante ForceAcademy.
  - Add-ons no agregables.
  - Puesta en marcha Asistida.
- Plan ForceManager Professional Exprés: dispone de las siguientes características:
  - Hasta 10 usuarios Professional y un entorno.
  - Soporte vía email y chat.
  - Formación mediante ForceAcademy.
  - Add-ons no agregables.
  - Puesta en Marcha Exprés.
- Plan ForceManager Custom: dispone de las siguientes características siempre condicionado a la existencia de validación del Proveedor en fase de oferta:
  - Sin límite de usuarios dentro del alcance de la plataforma.
  - Soporte vía email y chat.
  - Formación mediante ForceAcademy.
  - Add-ons agregables.
  - Puesta en Marcha Custom.

Licencias

- Licencias Starter: están indicadas para equipos de venta de hasta 10 comerciales, sin más de dos niveles jerárquicos y sin necesidad de integración con ERP.
- Licencias Professional: están indicadas para equipos de venta de hasta 55 comerciales, que puedan requerir información actualizada de ERP.

Las funcionalidades de las distintas licencias pueden verse en https://www.forcemanager.com/es/.

Módulos

- Módulo Goals Manager (Objetivos): permite fijar objetivos y específicos a todo el equipo y a cada representante de ventas. El detalle del alcance del módulo se puede consultar en https://www.forcemanager.com/es/. El módulo Goals Manager es opcional, contratable adicionalmente, para licencias Starter y está incluido en las licencias Professional. La puesta en marcha del módulo incluye la activación del mismo y el ajuste de los permisos.
- Módulo Sales Campaign (Campañas): permite crear, planificar y ejecutar campañas de ventas: se establece un objetivo de campaña, se define un segmento objetivo y se monitoriza el progreso a medida que el equipo ejecuta la actividad. El detalle del alcance del módulo se puede consultar en https://www.forcemanager.com/es/. El módulo Sales Campaigns es opcional, contratable adicionalmente, tanto para licencias Starter como para licencias Professional. La puesta en marcha del módulo incluye la activación del módulo y el ajuste de los permisos.
- Módulo Quotes and Orders (Presupuestos y Pedidos): permite registrar todos los pedidos a partir de un catálogo de productos y relacionarlos con las empresas para realizar seguimiento. El detalle del alcance del módulo se puede consultar en https://www.forcemanager.com/es/. El módulo Quotes and Orders es opcional, contratable adicionalmente, tanto para licencias Starter como para licencias Professional. La puesta en marcha del módulo incluye la activación del módulo, el ajuste de los permisos, el diseño y la programación de hoja de pedido estándar y la carga del catálogo sin fotos.

Servicios de puesta en marcha

Las puestas en marcha de los distintos planes no incluyen la puesta en marcha de los módulos contratados. Los módulos tendrán un concepto de alta asociado a su configuración inicial.

- Puesta en marcha Asistida, asociada al Plan ForceManager Starter Asistido. Incluye el acompañamiento de un consultor del Proveedor hasta 4 sesiones con el administrador del Cliente, cubriendo: configuración y parametrización del CRM, creación e invitación de usuarios, organización jerárquica del equipo y carga inicial de datos básica.
- Puesta en Marcha Express, asociada al Plan ForceManager Professional Exprés. Incluye el acompañamiento de un consultor experto del Proveedor durante 16 horas con el administrador del Cliente, cubriendo: creación de entornos, jerarquía, roles y permisos, creación de campos extra y listado de valores, integración unidireccional del email y calendario, activación de informes estándar y creación de vistas predefinidas.
- Puesta en marcha Custom, asociada al Plan ForceManager Custom. Incluye el acompañamiento de un consultor experto del Proveedor que cubrirá las acciones que se definan en fase de oferta

en base a los requerimientos del Cliente. El alcance de la puesta en marcha cubrirá las actividades definidas en la oferta, quedando fuera del alcance todo lo no incluido expresamente.

Horas de servicio

Se definirá el alcance de las actuaciones a cotizar como horas de servicio del Proveedor dentro del contrato, quedando excluido de dicho alcance todo lo que no esté expresamente incluido.

No se incluyen dentro del alcance del servicio cualquier concepto, licencia, módulo o servicio profesional que no haya sido definido dentro de los planes de este documento. Todo lo que no esté expresamente incluido, se considerará excluido.

Servicio

Acens podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica, a los cuales se accederá a través del número 900 103 293 habilitado a tal efecto por acens. También se ofrecerá el servicio de soporte y atención al cliente desde las herramientas online disponibles en el portal web de acens.

El servicio se presta de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

Nuestro servicio está diseñado para atender exclusivamente a los administradores del servicio CRM ForceManager contratantes, y no a los usuarios finales que utilizan dicho servicio. Por lo tanto, solo aceptamos solicitudes y consultas de soporte enviadas desde la cuenta autorizada del administrador correspondiente.

El servicio incluye atención a incidencias del servicio y la provisión de información/instrucciones sobre cómo realizar las siguientes acciones:

- Acceso al Panel de Cliente.
- Incidencias o consultas sobre facturación

Este servicio de Atención al Cliente no comprende la asistencia técnica sobre incidencias en el equipo que el Cliente utiliza para acceder a la herramienta, configuraciones de la herramienta avanzadas a medida o personalizadas, configuración de equipos, dispositivos y servidores, soporte sobre entornos híbridos alojados fuera de acens, servicios de consultoría, personalizaciones, migraciones (correo, contactos, etc.), configuración avanzada de servicios, administración delegada o soporte a Integraciones sobre servicios de terceros.

El servicio de Atención al cliente de acens trasladará las consultas sobre el funcionamiento de la herramienta y las incidencias relacionadas con un mal funcionamiento de la misma al Proveedor. acens trasladará la respuesta del Proveedor hacia el Cliente cuando se haya resuelto.

Duración y vigencia

La duración y vigencia del servicio vendrán definidos en el acuerdo que se establezca entre acens y el CLIENTE.

Pasado ese plazo de permanencia, el servicio se facturará mensualmente, teniendo una duración indefinida de acuerdo con lo estipulado en el apartado "Duración y Vigencia" de las "CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS". La finalización de la permanencia podría suponer un cambio en la tarifa si así lo aplica el Proveedor.

El cliente podrá solicitar la baja del servicio de acuerdo con lo estipulado en el apartado "Baja del servicio" de las "CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS".

Protección de datos

De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 13 de las CGC, acens actúa como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal responsabilidad del Cliente a los que pueda acceder como consecuencia de la prestación de los Servicios, asumiendo el cumplimiento de las obligaciones descritas en la citada cláusula. En este sentido, acens adoptará las medidas de seguridad que se indican en la dirección http://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-la-lopd.html. El Cliente declara conocer y aceptar que los servicios prestados no incluyen la realización de copias de seguridad, por lo que, en su caso, el Cliente deberá realizar dichas copias por sí mismo o contratar el servicio con un tercero, excluyendo toda responsabilidad de acens por la realización o no realización de las citadas copias de seguridad.

El Cliente autoriza expresamente a acens a subcontratar los Servicios objeto de las presentes condiciones particulares, así como el tratamiento de los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de encargado del tratamiento.

El Cliente autoriza expresamente a acens a trasladar aquellos datos necesarios para la activación, puesta en marcha y parametrización y mantenimiento del servicio de CRM al Proveedor.

Limitación y exclusiones

No se incluyen dentro del alcance del servicio cualquier concepto, licencia, módulo o servicio profesional que no haya sido definido dentro de los planes de este documento. Todo lo que no esté expresamente incluido, se considerará excluido.

Serán de aplicación cualesquiera limitaciones y exclusiones que aparezcan en la información publicada por el Proveedor en https://www.forcemanager.com/es/ y en las condiciones particulares del Proveedor publicadas en https://www.forcemanager.com/es/info/terminos-y-condiciones/.

Facturación

Como contraprestación por el Servicio, el Cliente abonará a acens, una cuota recurrente de conformidad con los términos que se establecen en la correspondiente Orden de Pedido.

acens se reserva el derecho de modificar el precio facturado al Cliente para trasladar cualquier modificación en el coste que aplique el Proveedor. Asimismo, acens se reserva el derecho de modificar el precio facturado al Cliente para trasladar cualquier cambio de tarifa ligada a la permanencia del contrato de las licencias y los módulos.

Garantías

acens otorga los derechos y servicios regulados en el presente documento de buena fe, pero sobre la base de la entrega del software "as-is" y "as-available". Salvo lo expresamente previsto en este acuerdo, acens no otorga ninguna otra garantía sobre los derechos o servicios otorgados, incluida pero no limitada a la futura disponibilidad del software, soporte, mantenimiento o cualquier funcionalidad, título o adecuación para un fin particular o garantías que no se deriven de la ley aplicable, de las negociaciones, costumbres o usos del sector.

Adicionalmente, acens no garantiza que el software funcione ininterrumpidamente o libre de errores, que el software identificará o filtrará todo el spam, virus o cualquier otro programa que pueda causar daños al usuario o que el software funcionará con cualquier combinación de hardware y software seleccionado y/o utilizado por el usuario.

acens no será responsable de la adecuación de los resultados obtenidos por el uso del software o los datos tratados a través del software, ni de la comprobación de dichos resultados. El usuario deberá verificar dichos resultados después de recibirlos.

La responsabilidad de acens por incumplimiento de esta garantía queda limitada a la sustitución del software por otra versión o a realizar todos los esfuerzos razonables para corregir los errores que el usuario notifique a acens durante la vigencia del presente acuerdo. En el supuesto de que no sea posible corregir el error o reemplazar el software, acens tendrá derecho a resolver el contrato y a la devolución del software (aunque este desactivado). Si bien, acens devolverá el precio abonado por el usuario en el mes inmediatamente anterior, expirando la correspondiente licencia de uso del software de forma inmediata.

En ningún caso, acens garantizará o asumirá responsabilidad por los errores, fallos o daños causados por el software debidos a la (a) incorrecta instalación del software por el usuario; (b) modificación del

software realizada por el usuario; (c) utilización del software de forma contraria o incumpliendo lo previsto en este acuerdo o en la documentación del software; (d) combinación del software con hardware o software que no sea conforme al entorno operativo descrito en la documentación o (e) fallos, errores, modificación o re-ubicación de los servidores del usuario. El usuario manifiesta expresamente conocer que el uso del software depende de una conexión a Internet y otras formas de telecomunicación y que el usuario será responsable de sus comunicaciones y conexión a Internet.