

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) DE SALES LAYER TECH SL

1. PREÁMBULO

Sales Layer Tech, S.L., en adelante Sales Layer, se compromete a mantener el contenido del cliente almacenado en el PIM (Product Information Manager) disponible a terceros el 99,9% del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio de Sales Layer el conseguir el 100% de la disponibilidad de acceso.

Sales Layer no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otro de los CLIENTES. Por tanto Sales Layer no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al CLIENTE.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio asegura la calidad de los servicios acordados entre Sales Layer y sus CLIENTES, garantizando el nivel de servicio que se define a continuación.

Ese nivel de servicio se divide en 2 áreas:

- Nivel de servicio general: Relativo a la disponibilidad de datos almacenados en el PIM.
- Nivel de servicio específico al producto, es decir, a la interfaz del PIM.

El nivel de servicio general se aplica sin excepción a todos los CLIENTES de Sales Layer.

Los niveles de servicio específicos por producto se aplican a cada producto seleccionado por EL CLIENTE. Este Acuerdo de Nivel de Servicio definirá los posibles niveles de servicio específicos del producto. Los valores asociados que Sales Layer garantiza a sus CLIENTES se pueden encontrar en el Anexo A de este Acuerdo de Nivel de Servicio.

Salvo que se acuerde lo contrario, la versión de este Acuerdo entrará en vigor en el momento de celebración del contrato y se aplicará a todas las relaciones contractuales actuales y futuras entre Sales Layer y EL CLIENTE.

Si las disposiciones individuales dentro de este Acuerdo de Nivel de Servicio son contradictorias en uno o más puntos, se aplicarán las disposiciones que sean más favorables para EL CLIENTE. Aparte del Acuerdo de Nivel de Servicio, se aplicará también el de los términos y condiciones de uso de Sales Layer.

2. DEFINICIONES Y CÁLCULOS

- Consulta general: No hay averías y EL CLIENTE está pidiendo información.
- Avería: El servicio en cuestión es todavía alcanzable, pero limitado.
- Avería urgente: El servicio contratado no puede ser alcanzado.
- Tiempo de respuesta: Periodo de tiempo en el que EL CLIENTE recibe una declaración calificada de un empleado de Sales Layer en respuesta a su solicitud/informe, siempre y cuando el informe llegue por la vía de comunicación correcta.
- Disponibilidad [%]: $100 * ((\text{tiempo de servicio acordado} - \text{el tiempo de inactividad no programado en el tiempo de servicio}) / \text{tiempo de servicio acordado})$.
- Tiempo de reparación: Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado de EL CLIENTE en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el hardware o servicio está disponible de nuevo.

3. NIVEL DE SERVICIOS GENERALES

3.1 Garantía de disponibilidad de los centros de datos

La disponibilidad de los centros de datos de Sales Layer viene determinada por su proveedor Amazon Web Services que garantiza una disponibilidad de los centros de datos del 99,9% como media mensual.

4. NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO POR PRODUCTO

4.1 Canales de comunicación

El punto de contacto general para todos los CLIENTES de Sales Layer es el servicio de atención al cliente. EL CLIENTE tiene la posibilidad de realizar sus consultas a través del chat integrado en el panel de control de Sales Layer o a través del correo electrónico support@saleslayer.com.

4.2 Horario de soporte

El horario de soporte es el período durante el cual EL CLIENTE podrá contactar con el equipo de servicio técnico responsable del producto en cuestión a través del canal de comunicación asociado.

El horario de soporte y el tiempo máximo garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

4.3 Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta generalmente comienza con la recepción del informe de EL CLIENTE en el canal de comunicación específico de Sales Layer. EL CLIENTE será informado de los canales de comunicación en los términos de contratación de su producto. En caso de que éstos cambien, Sales Layer informará a EL CLIENTE de este en su momento.

En caso de que el informe no llegue a Sales Layer por el canal correcto, esto puede causar retrasos en las respuestas. Los tiempos de respuesta (que se pueden encontrar en el Anexo A) sólo se garantizan si el informe llega a Sales Layer a través del canal de comunicación especificado.

4.4 Tiempo total de reparación

Por averías y averías urgentes relacionadas con uno o varios servicios, se garantiza un periodo de respuesta, además del tiempo de reparación en función de la avería y el producto.

El tiempo garantizado de respuesta de los distintos productos se puede encontrar en el Anexo A.

Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en averías urgentes, éstas deben ser comunicadas con el correspondiente mail/ticket con una descripción detallada del problema.

Por razones ajenas a Sales Layer, en algunos casos, el tiempo total de reparación puede demorarse más de lo establecido debido a cuestiones físicas. En estos supuestos, aunque sean mínimos, se comunicará a EL CLIENTE las razones físicas de la demora y el plazo estimado de resolución. Estas excepciones no serán objeto de incumplimiento de este Acuerdo.

4.5 Disponibilidad del Servicio

Mientras que los componentes de software seleccionadas por EL CLIENTE, que sirven como base para la aplicación, estén funcionando, el servicio se considera disponible.

La disponibilidad del servicio garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A.

5. TAREAS DE MANTENIMIENTO

Las intervalos de mantenimiento serán necesarios para trabajos de mantenimiento periódicos, programados o no programados en los sistemas de Sales Layer y sus proveedores, necesarios para asegurar la operación en curso y llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Toda limitación a la disponibilidad a través de este tipo de trabajos necesarios no se computarán en la Disponibilidad del Servicio.

Por regla general, los mantenimientos del sistema que requieran una interrupción temporal del servicio se llevarán a cabo los fines de semana en el horario que menor impacto suponga a los CLIENTES de Sales Layer. En casos excepcionales, los mantenimientos del sistema con interrupción del servicio se pueden llevar a cabo en cualquier otro momento.

Sales Layer informará a EL CLIENTE del mantenimiento del sistema programada tan pronto como sea posible, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y la hora en que se producirá.

Sales Layer deberá indicar el tiempo estimado del corte de servicio y la hora aproximada a la que se producirá el corte. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 99,9% de disponibilidad garantizada.

Las tareas de mantenimiento y actualización del sistema que no requieran de la interrupción del servicio, se podrán llevar a cabo en cualquier momento, pues no afectan a la disponibilidad y uso del sistema por parte de los CLIENTES de Sales Layer.

6. INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, Sales Layer computará a EL CLIENTE crédito en su cuenta siempre y cuando éste lo haya notificado a Sales Layer de forma escrita en el plazo establecido.

La siguiente tabla muestra la compensación en crédito en cuenta que se puede entregar a cada cliente por incumplimiento de los distintos niveles de disponibilidad:

Disponibilidad del servicio	Compensación
98% a 99,8%	10%
95% a 97,9%	25%
90% a 94,9%	50%
89,9% o menos	100%

El nivel máximo de crédito en cuenta por mes asciende al 100% del alquiler mensual del servicio que se trate.

Las reclamaciones en curso contra Sales Layer sólo son posibles en el contexto de la responsabilidad en virtud de los Términos y Condiciones Generales de Sales Layer.

Para que EL CLIENTE pueda obtener la compensación referida anteriormente deberá comunicar en los siguientes 10 días hábiles desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección incidencias@saleslayer.com en el que deberá de indicar los siguientes datos:

- Producto afectado
- Fecha y horario de falta de servicio
- Aquella documentación que sea requerida por Sales Layer para evaluar la incidencia

7. DESCARGO DE RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

Sales Layer no se hace responsable de:

1. Los tiempos de inactividad por los que EL CLIENTE tenga una avería causada por ataques de hackers entrantes/salientes debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y software propio del CLIENTE.
2. Los tiempos de inactividad reportados erróneamente a EL CLIENTE debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización.
3. Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de Sales Layer o de sus proveedores.
4. La vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso del producto contratado por EL CLIENTE.

Del contenido alojado en los productos contratados, la información transmitida y almacenada será responsable EL CLIENTE.

ANEXO A

NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO AL PRODUCTO

Cuentas Starter

Disponibilidad garantizada de la interfaz del PIM 95%

Consultas y averías:

	Consulta general	Avería	Avería urgente
Horario de soporte (zona horaria CET)	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00
Tiempo de respuesta máximo (por cualquiera de los medios especificados anteriormente)	48 horas	12 horas	8 horas
Tiempo de reparación máximo	N/A	72 horas	24 horas

Cuentas Premium

Disponibilidad garantizada de la interfaz del PIM 97%

Consultas y averías:

	Consulta general	Avería	Avería urgente
Horario de soporte (zona horaria CET)	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00
Tiempo de respuesta máximo (por cualquiera de los medios especificados anteriormente)	12 horas	12 horas	2 horas
Tiempo de reparación máximo	N/A	48 horas	12 horas

Cuentas Enterprise

Disponibilidad garantizada de la interfaz del PIM 99,9%

Consultas y averías:

	Consulta general	Avería	Avería urgente
Horario de soporte (zona horaria CET)	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	Lunes a viernes 09:00 – 13:00 16:00 – 19:00	24 horas
Tiempo de respuesta máximo (por cualquiera de los medios especificados anteriormente)	2 horas	2 horas	1 hora
Tiempo de reparación máximo	N/A	12 horas	8 horas