

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA MOCA PLAN ENTERPRISE (régimen Software-as-a-Service)

Efectivo desde 12 de Diciembre 2016

Las siguientes condiciones de Acuerdo de Nivel de Servicio (*Service Level Agreement* o SLA), de aquí en adelante "SLA", se aplican al Contrato de Servicios de Plataforma MOCA, plan Enterprise, en régimen Software-as-a-Service descritos en el Acuerdo base "*Condiciones de Servicio de la Plataforma MOCA*". Los términos que no se definan en el presente documento tendrán el significado estipulado en el Acuerdo base.

INNOQUANT proporciona este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") a sus CLIENTES de acuerdo con los siguientes términos. Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del periodo de suscripción del CLIENTE. El CLIENTE comprende que este SLA no constituye ninguna garantía para el.

1 DEFINICIONES

- a) "**Contacto autorizado**" hace referencia a la persona que el CLIENTE ha indicado a INNOQUANT como persona autorizada para enviar Reclamación bajo este SLA.
- b) "**Crédito de Disponibilidad**" es la compensación que INNOQUANT proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- c) "**Reclamación**" es una reclamación enviada por el Contacto autorizado del CLIENTE a INNOQUANT de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de servicio no satisfecho durante un Mes contratado.
- d) "**Mes Contratado**" indica cada mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde las 12:00 a.m. UTC (Coordinated Universal Time) del primer día del mes hasta las 23:59 p.m. UTC. del último día del mes.
- e) "**CLIENTE**" es una entidad que se suscribe para el Servicio directamente a través de INNOQUANT, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con INNOQUANT por el Servicio.
- f) "**Tiempo de Inactividad**" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. A modo de aclaración, no existe "Tiempo de Inactividad" si algún usuario puede utilizar cualquiera de los aspectos del Servicio para el que se disponen de permisos apropiados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
 - Tiempo de inactividad del sistema por mantenimiento
 - Fuerza Mayor
 - Problemas con aplicaciones, equipos o datos del CLIENTE o de terceros
 - Actos u omisiones del CLIENTE o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del CLIENTE)
 - La no adherencia a las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio
 - La conformidad de INNOQUANT con cualquier diseño, especificación o instrucción proporcionada por el CLIENTE o por un tercero en nombre del CLIENTE.
- g) "**Evento**" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que provoca la incapacidad de cumplimiento de un Nivel de servicio.
- h) "**Fuerza Mayor**" hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de INNOQUANT.
- i) "**Tiempo de inactividad del sistema por mantenimiento**" indica una parada programada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- j) "**Servicio**" hace referencia a las ofertas de MOCA SaaS a las que se aplica este SLA, como se muestra en la primera página del SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- k) "**Nivel de Servicio**" es el estándar definido más adelante según el cual INNOQUANT mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA. El CLIENTE puede enviar Solicitudes por teléfono o a través del correo electrónico

destinado para este fin o a través del Centro de Ayuda de INNOQUANT, disponible en <https://support.mocaplatform.com> o en cualquier otra URL que INNOQUANT proporcione a tal efecto.

2 CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD

- 2.1 A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el CLIENTE debe haber registrado un ticket de soporte para cada Evento en el servicio de asistencia técnica al cliente de INNOQUANT para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de INNOQUANT para notificar problemas de soporte de Gravedad 1. El CLIENTE debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso, incluida la primera vez que le impactó el Suceso y ayudar razonablemente a INNOQUANT en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Severidad 1. El ticket debe registrarse en un periodo de veinticuatro (24) horas desde que el CLIENTE reconoce que el Evento ha afectado al uso del Servicio.
- 2.2 El Contacto autorizado del CLIENTE debe enviar la Reclamación para un Crédito de disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes contratado que es sujeto de la Reclamación.
- 2.3 El Contacto autorizado debe proporcionar a INNOQUANT todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, a título enunciativo y no limitativo, así como las descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de servicio que se reclama como no satisfecho.
- 2.4 INNOQUANT medirá internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. Los Créditos de disponibilidad se basarán en la duración del Tiempo de Inactividad medido desde el primer momento en que le impactó el Tiempo de Inactividad. Para cada Reclamación válida, INNOQUANT aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto correspondiente a la disponibilidad total combinada durante cada Mes Contratado, como se muestra en la tabla en sección 3.1. INNOQUANT no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Evento en el mismo Mes contratado.
- 2.5 En el caso de los Servicios empaquetados (Servicios individuales empaquetados y vendidos conjuntamente por un precio combinado único), el Crédito de Disponibilidad se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio Empaquetado, y no en la cuota de suscripción mensual de cada Servicio individual. El CLIENTE solo puede enviar Reclamaciones relacionadas con un Servicio individual de un paquete en un Mes Contratado, e INNOQUANT no será responsable de los Créditos de disponibilidad en relación con más de un Servicio de un paquete en un Mes Contratado.
- 2.6 Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el CLIENTE a INNOQUANT para el Servicio.
- 2.7 INNOQUANT utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de INNOQUANT, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del CLIENTE.
- 2.8 LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA ACCIÓN DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.

3 NIVELES DEL SERVICIO

- 3.1 La siguiente tabla muestra los niveles de servicio durante un Mes contratado.

Porcentaje de Disponibilidad	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual para el Mes Contratado que está sujeto a una Reclamación)
99.0% - 99.75%	2%
95% - 98.99%	5%
Menos del 95.0%	10%

- 3.2 El "Porcentaje de Disponibilidad" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado, menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado, expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.
- 3.3 Ejemplo: 476 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un Mes Contratado

43.200 minutos en total en un Mes contratado de 30 días

-476 minutos de Tiempo de Inactividad

43.200 minutos en total en un Mes

contratado de 30 días

= 5% de Crédito de Disponibilidad para 98.9% de Disponibilidad durante el Mes Contratado

4 EXCLUSIONES

- 4.1 Este SLA solo está disponible para los CLIENTES de INNOQUANT. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:
- Servicios versión beta o de prueba.
 - Planes de servicios MOCA Standard o MOCA Pro.
 - Entornos que no son de producción, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, prueba, recuperación tras desastre, preguntas y respuestas o desarrollo.
 - Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes del Servicio del CLIENTE de INNOQUANT.
- 4.2 Si el CLIENTE no ha cumplido alguna obligación material bajo los Términos de uso, la Política de uso aceptable o el contrato del CLIENTE para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.