

Este Acuerdo de Nivel de Servicio describe los indicadores de nivel de servicio y los niveles de servicio requeridos aplicables a los Servicios Cloud y forma parte integral del Formulario de Pedido. En caso de conflicto entre los términos y condiciones del Formulario de Pedido y las disposiciones del Acuerdo de Nivel de Servicio, prevalecerán y regirán las disposiciones del Acuerdo de Nivel de Servicio.

DISPONIBILIDAD

- La “Disponibilidad” (por ejemplo, cuando la Aplicación es accesible) se calcula como,

el total de minutos en un mes menos el número de (los Minutos de Mantenimiento Programado más el Tiempo de Inactividad) en dicho mes

dividido por el total de minutos en un mes menos la cantidad de Minutos de Mantenimiento Programados en dicho mes.

Este resultado luego se multiplica por 100, para que la Disponibilidad sea expresada como un porcentaje.
- “Minutos de Tiempo de Inactividad” significa la cantidad de minutos en un mes cuando el ambiente de producción de la Aplicación no estuvo disponible. Los Minutos de Mantenimiento Programado o Minutos Excluidos (como se define a continuación) no se consideran como de Minutos de Tiempo de Inactividad.
- “Minutos de Mantenimiento Programado” significa el total de minutos en un mes asociado con las ventanas de mantenimiento.

El Cliente tiene derecho a Créditos de Nivel de Servicio como se indica a continuación si la Disponibilidad en un mes no es igual o excede el 99.7%.

<u>Disponibilidad</u>	<u>Crédito de Nivel de Servicio</u> (% de la Cuota de Suscripción mensual prorrateada)
99,699% - 99,000%*	5%
98,999% - 98,500%	15%
98,499% - 95,000%	25%
Menos del 95.000%	35%

En el caso de Cuotas de Suscripción pagadas en forma anual, los Créditos de Nivel de Servicios se basarán en una cuota mensual prorrateada equivalente. Por ejemplo, un Crédito por Nivel de Servicios de 5% de la Cuota de Suscripción anual será de 5% de 1/12 de la Cuota de Suscripción anual. Los Créditos de Nivel de Servicio se aplicarán a la siguiente factura por las Cuota de Suscripción del Cliente, o bien, si éste ya pagó la factura final conforme a este Contrato, dichos créditos se pagarán al Cliente dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que se determine que el crédito es procedente. Los Créditos de Nivel de Servicio solo están disponibles para ambientes de producción.

En caso que la disponibilidad para el ambiente de producción caiga por debajo del 95% durante cualquier periodo de tres (3) meses consecutivos o cuatro (4) meses en un período de doce (12) meses consecutivos (un “Evento Desencadenante”), el Cliente podrá, dentro de los sesenta (60) días de dicho Evento Desencadenante, rescindir el Formulario de Pedido en cuestión, en cuyo caso, en lugar de Créditos por Nivel de Servicio (que aún no se hayan aplicado), el Cliente recibirá, a partir de la fecha efectiva de rescisión del Formulario de Pedido, un reembolso prorrateado de las Cuota de Suscripción prepagas, que sean aplicables a la porción no utilizada del Período de Servicios de Suscripción entonces vigente.

Estas acciones constituyen las únicas acciones disponibles y, sustituyen a todas las demás acciones por incumplimiento de los objetivos de Disponibilidad aplicables.

Infor proporcionará al Cliente un informe de Disponibilidad para un mes si, dentro de los treinta (30) días posteriores al final de ese mes, el Cliente proporciona una solicitud por escrito por dicho informe a su Gerente de Éxito del Cliente (CSM) asignado o registra un caso en línea a través del Portal de Clientes de Infor mediante Infor Concierge, ubicado en <https://concierge.infor.com/> especificando la fecha y duración del periodo de indisponibilidad. Una vez que un reporte de Disponibilidad es proporcionado al Cliente, el mismo dispondrá de treinta (30) días para solicitar un Crédito de Nivel de Servicio (solicitud que deberá realizarse por escrito); al recibir dicha solicitud, Infor analizará de inmediato el reporte y la solicitud de Crédito de Nivel de Servicio con el Cliente.

Para fines de Disponibilidad, los minutos de indisponibilidad causados por cualquiera de los factores a continuación ("Minutos Excluidos") no cuentan como Minutos de Tiempo de Inactividad.

- Cortes debido a Eventos de Fuerza Mayor;
- Cortes atribuibles a actos u omisiones del Cliente o sus contratistas, proveedores (aparte de Infor) o Usuarios Autorizados;
- Períodos de inactividad a petición del Cliente;
- Las interrupciones resultantes del equipo, software u otra tecnología del Cliente y/o equipo de terceros fuera del control de Infor;
- Extensiones o interfaces implementadas a través de la interfaz de usuario estándar o las herramientas incluidas en la Aplicación generalmente disponible;
- Personalizaciones;
- Degradación del rendimiento debido al uso por parte del Cliente de la Aplicación por encima del alcance de las restricciones de uso del Cliente.

Limitación del Acceso a la Aplicación. En caso de demanda excesiva, Infor podrá poner en lista de espera o priorizar las solicitudes para mantener el rendimiento del sistema para todos los Clientes sin limitar la Disponibilidad, siempre que lo anterior no exima a Infor de sus obligaciones de proporcionar la infraestructura informática adecuada para la Aplicación. Infor restringirá una limitación en el tiempo y el alcance en la medida de lo razonablemente posible según las circunstancias.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

La Aplicación está sujeta a un programa regular de ventanas de mantenimiento mensual, para las cuales se avisará al Cliente con al menos setenta y dos (72) horas de anticipación según se describe en la guía de entrega de SaaS (disponible en todo momento a través del Portal de Clientes de Infor en Infor Concierge). El calendario para dicho programa de mantenimiento anual se encuentra disponible a través del Portal de Clientes de Infor que es actualizado periódicamente. Bajo condiciones operativas normales, se estima que cada instancia de una ventana de mantenimiento programado se extienda por hasta seis (6) horas. Si bien la mayor parte del mantenimiento de Infor se puede completar durante las ventanas de mantenimiento regularmente programadas, en algunas situaciones urgentes, el mantenimiento deberá realizarse fuera de las ventanas de mantenimiento programadas (mantenimiento crítico) para ayudar a mantener la integridad y seguridad de la Aplicación. En tales casos, Infor proporcionará una notificación de mantenimiento crítico al contacto suscrito del Cliente (a través del Portal de Clientes de Infor) con tanta anticipación como sea técnicamente factible. Infor, de vez en cuando también realiza mantenimiento que no genera tiempo de inactividad, incluso fuera de las ventanas de mantenimiento programados.

RESPALDOS, CONTINUIDAD DEL NEGOCIO/ PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES

Infor mantiene un plan escrito de continuidad comercial ("BCP") diseñado para permitir que Infor continúe brindando acceso a la Aplicación sin interrupción material en caso de una disrupción comercial. Infor realiza copias de seguridad regularmente (semanalmente para copias de seguridad completas, diarias para diferenciales) de los Datos del Cliente y periódicamente (al menos una vez al año) prueba sus procedimientos de recuperación ante desastres para ayudar a mantener su capacidad para cumplir con los siguientes objetivos de nivel de servicio de recuperación ante desastres. Los controles de BCP relevantes se auditan anualmente y se revisan dentro de los informes Controles de Organización y Sistema de terceros (*System and Organization Controls*), informes que están disponibles para el Cliente a través del Portal de Clientes de Infor. Las copias de seguridad se replican en centros de datos dispersos geográficamente dentro de la misma región donde se aprovisiona la Aplicación. El proceso de recuperación de desastres de Infor soporta a todo el entorno de producción. Las copias de seguridad iniciadas por Infor son exclusivamente para la recuperación de datos en caso de pérdida de los mismos (es decir, no están destinadas para cumplir con los requisitos internos o legales de retención de datos del Cliente) y el Cliente podrá presentar solicitudes de restauración a través de casos de soporte.

- Objetivo de Punto de Recuperación : El Objetivo de Punto de Recuperación ("RPO") es la cantidad aceptable de pérdida de datos medida en el tiempo y es el punto en el tiempo en el que se recuperarán los datos. Los niveles de servicio incluyen un RPO de hasta una (1) hora.
- Objetivo de Tiempo de Recuperación: El Objetivo de Tiempo de Recuperación ("RTO") es la duración del tiempo dentro del cual se restaurará el acceso a la Aplicación después de la declaración de un desastre. El servidor de recuperación de desastres estará operativo dentro de un RTO de doce (12) horas.