



Acuerdo de Nivel de Servicio

Este Acuerdo de Nivel de Servicio describe los indicadores de nivel de servicio y los niveles de servicio requeridos aplicables al Software de Suscripción y a los Servicios de Suscripción y forma parte integral del Formulario de Pedido.

DISPONIBILIDAD

- La “Disponibilidad” se expresa como un porcentaje, calculado como los Minutos Disponibles Reales en un mes dividido por el Total de Minutos Disponibles en dicho mes.

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Minutos Disponibles Reales}}{\text{Total de Minutos Disponibles}} \times 100$$

- “Minutos Disponibles Reales” significa el Total de Minutos Disponibles en un mes menos los Minutos de Tiempo de Inactividad en dicho mes.
- “Minutos de Tiempo de Inactividad” significa la cantidad de minutos en un mes cuando el ambiente de producción del Software de Suscripción no estuvo disponible para su uso. Los Minutos de Mantenimiento Programado o Minutos Excluidos (como se define a continuación) se excluyen de esta definición de Minutos de Tiempo de Inactividad.
- “Total de Minutos Disponibles” significa el total de minutos en un mes menos el número de Minutos de Mantenimiento Programado en dicho mes.
- “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%. Para ambientes de inquilino-único (una instancia única del Software de Suscripción y la infraestructura de soporte que atiende a un solo Cliente), los Créditos de Nivel de Servicio se proporcionan solo para una Disponibilidad menor a 99,5%.

<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%

*99.500% – 99.000% para ambientes de inquilino-único.

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 Cuotas 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.

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 Cuotas de Suscripción prepagas, que sean aplicables a la porción no utilizada del Período de Suscripción entonces vigente. Estas acciones constituyen las únicas acciones

disponibles y, sustituyen a todas las demás acciones si la Disponibilidad no es igual o superior al 99.7% (o, en su caso, el 99,5%).

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. 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 el Software de Suscripción generalmente disponible;
- Personalizaciones;
- Degradación del rendimiento debido al uso por parte del Cliente de los Servicios de Suscripción por encima del alcance de la licencia otorgada al Cliente y/o las restricciones de uso.

Limitación de los Servicios de Suscripción. 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 los Servicios de Suscripción. Infor restringirá una limitación en el tiempo y el alcance en la medida de lo razonablemente posible según las circunstancias.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

Los Servicios de Suscripción están sujetos 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 de Concierge). El calendario para dicho programa de mantenimiento anual se encuentra disponible a través de Infor Concierge y 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 los Servicios de Suscripción. En tales casos, Infor proporcionará una notificación de mantenimiento crítico al contacto suscripto del Cliente (a través del Portal CloudSuite de Infor) con tanta anticipación como sea técnicamente factible.

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 los Servicios de Suscripción 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 de Infor Concierge o el Portal de Autoservicio CloudSuite™ de Infor. Las copias de seguridad se replican en centros de datos dispersos geográficamente dentro de la misma región donde se aprovisiona el Software de Suscripción. El proceso de recuperación de desastres de Infor soporta a todo el entorno de producción. Las copias de seguridad del Servicio de Suscripción 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 incidentes 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 restaurarán los Servicios de Suscripción después de la declaración de un desastre. El servidor de recuperación de desastres estará operativo dentro de un RTO de doce (12) horas .

Además, para ambientes de inquilino-único, los objetivos de recuperación de desastres generalmente establecen RTO y RPO de veinticuatro (24) horas.

SOPORTE

1. Servicios de Soporte

1.1 Soporte Técnico Telefónico

Generalmente, Infor brindará asistencia telefónica de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, hora local, en la zona horaria del Cliente, excluyendo los días festivos observados por Infor que se encuentren dentro de la ventana de cobertura aplicable. Las horas de Soporte podrán variar de acuerdo al Software de Suscripción aplicable, en cuyo caso , las horas de Soporte aplicables se detallan en los artículos de Bases de Conocimiento específicos sobre Infor Concierge, ubicados en <https://conciERGE.infor.com/>.

1.2 Soporte electrónico

Infor proporciona acceso en línea 24x7x365 a Infor Concierge que ofrece servicios tales como registro, seguimiento y administración de incidentes en línea, Artículos de Bases de Conocimiento, información más reciente sobre la versión del Software de Suscripción y documentación del Software de Suscripción.

1.3 Soporte 24x7 de incidentes críticos

El “Soporte de Incidentes Críticos” se define como la entrega de Soporte para situaciones con servicio crítico de producción inutilizable (Severidad 1), como se define en la Sección 2.2 abajo. El Soporte cubre el Soporte de Incidentes Críticos las 24 horas del día y los 365 días del año, incluyendo días feriados. Soporte de Incidentes Críticos será provisto hasta que el Software de Suscripción este operativo, una solución alternativa comercialmente razonable esté en funcionamiento o la gravedad del incidente se pueda reducir.

1.4 Notificación de solución crítica

Infor Concierge permite que cada contacto designado desarrolle un perfil único. “Contacto(s) Designado(s)” se refiere a los contactos del Cliente que tienen un conocimiento profundo del Software de suscripción aplicable, junto con los conocimientos técnicos pertinentes, necesarios para ayudar en la solución de problemas y la resolución oportuna de incidentes. Cada contacto designado también puede optar por suscribirse a los artículos de la base de conocimientos que pueden ser de particular interés. Cuando Infor desarrolla un artículo de la Base de Conocimiento para un incidente crítico, el Contacto Designado puede recibir notificaciones sobre su disponibilidad y cómo acceder a él.

2. Resolución de Incidentes de Soporte

2.1 Iniciación de un incidente

El Contacto Designado puede comunicarse con el equipo de Soporte de Infor por teléfono o puede registrar un incidente en línea a través de Infor Concierge para iniciar una solicitud de Soporte, denominada como "incidente".

La definición general de un incidente de Soporte es un problema, asunto o síntoma único y reproducible, una solicitud de asistencia o una pregunta registrada de forma completa y precisa en Infor Concierge que está relacionada con el Software de Suscripción o las solicitudes de información sobre nuestro Plan de Soporte Infor Cloud Premium o del Plan CareFor, y sus opciones.

Para ayudar a asegurar una respuesta oportuna a un incidente de Soporte, el Contacto Designado deberá proporcionar la siguiente información: (a) el Número de Cliente Infor y los datos de contacto del Cliente, (b) el nombre del Software de Suscripción aplicable, (c) nivel de severidad del incidente de Soporte, (d) detalles del incidente de soporte, incluidos los mensajes de error y los pasos de reproducción del error de existir, capturas de pantalla aplicables y ejemplos de resultados si se registra en línea, y (e) descripción del impacto y frecuencia del incidente.

2.2 Niveles de Severidad

El Contacto Designado e Infor utilizarán un criterio comercial razonable para identificar mutuamente la severidad del incidente de acuerdo con las siguientes descripciones de nivel de severidad:

Severidad	Descripción	Definición
1	Servicio Crítico de Producción Inutilizable	El Servicio no está disponible para todos los usuarios en producción, o un proceso comercial crítico en producción se ha detenido sin una solución alternativa aceptable.
2	Impacto Mayor	El Servicio está severamente dañado causando una interrupción a procesos comerciales importantes y, no existe una solución alternativa aceptable.
3	Impacto Medio	El Servicio está parcialmente dañado. Hay una interrupción a procesos comerciales importantes, pero existe una solución alternativa aceptable a corto plazo.
4	Estándar	El Servicio está en pleno funcionamiento. Existen preguntas sobre la funcionalidad del Software de Suscripción o un problema en el que existe una solución alternativa aceptable.

2.3 Respuesta

Infor hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los Objetivos de Respuesta a continuación. Infor calcula un "Objetivo de Respuesta" como la diferencia entre el momento en que un incidente se registra propiamente en el sistema de Soporte de Infor y el momento de la primera comunicación de valor agregado de parte de Infor.

Severidad	Plan de Soporte Infor Premium*	Plan de Soporte Infor CareFor*	
		Plan Business y Plan Business Plus	Plan Enterprise
1	Dentro de 30 minutos – 24*7	Dentro de 30 minutos – 24*7	Dentro de 30 minutos – 24*7
2	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 1 Hora Hábil	Dentro de 1 Hora – 24*7
3	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles

4	Dentro de 4 Horas Hábiles	Dentro de 4 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles
---	---------------------------	---------------------------	---------------------------

“Horas Hábiles” significa cada hora del día en la cual la oficina de Infor que provee Soporte al Cliente está abierta para negocios.

2.4 Resolución

Una resolución puede ser, sin limitación, una respuesta que resuelve un incidente; una corrección de código; el lanzamiento de un parche de software; un cambio en un proceso operativo; una solución alternativa comercialmente razonable. La resolución de incidentes de Soporte es a menudo un proceso iterativo que depende de muchas variables. En ocasiones, la determinación de la causa raíz y la resolución de un incidente requiere la colaboración y la resolución de problemas por parte de varios equipos dentro de Infor y el Cliente. La naturaleza de este proceso hace que sea difícil proporcionar objetivos de tiempos de resolución. Infor trabaja para proporcionar actualizaciones periódicas y se esfuerza por permitir que el Cliente continúe haciendo negocios.

2.5 Escalonamiento

La mayoría de los incidentes de Soporte se resuelven mejor mediante los procedimientos operativos estándares de Infor. Si el Cliente cree que un incidente necesita un mayor nivel de atención, debe auto escalar el incidente a través de Infor Concierge utilizando la función "Solicitar Escalamiento" en el incidente. Como parte de este proceso, le pedimos que proporcione con precisión el motivo del escalonamiento, el impacto comercial, la cantidad de personas afectadas, los plazos y otros detalles relevantes, para ayudar a Infor a determinar correctamente el nivel de urgencia requerido con respecto al escalonamiento. Si desea que un Gerente de Soporte lo llame, puede indicarlo en la solicitud de escalonamiento. Una vez escalonado, el Gerente de Soporte y el Analista de Soporte correspondientes son notificados del escalonamiento, para que puedan tomar las medidas adecuadas. Si no tiene acceso a Infor Concierge, puede escalar poniéndose en contacto con el Centro de Soporte regional de Infor.

El uso de escalonamientos está reservado para problemas que realmente merecen un mayor grado de atención. No está destinado a problemas que se abordan eficazmente mediante los procedimientos operativos estándar de Infor.

2.6 Cambios

Si bien las descripciones anteriores de Soporte están sujetas a cambios periódicos, cualquier cambio no causará una disminución material en el Soporte proporcionado al Cliente durante el Periodo de Suscripción anual para el cual el Cliente ha pagado las Cuotas de Suscripción correspondientes.