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 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%. Para ambientes de inquilino-único (una instancia única de la Aplicación que sirve a un solo Cliente), los Créditos de Nivel de Servicio se proporcionan solo para una Disponibilidad menor a 99,5%.

Disponibilidad	**Crédito de Nivel de Servicio** (% de la Cuota de Subscripción 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 Subscripción 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 Subscripción anual será de 5% de 1/12 de la Cuota de Subscripción anual. Los Créditos de Nivel de Servicio se aplicarán a la siguiente factura por las Cuota de Subscripción 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 Subscripción prepagas, que sean aplicables a la porción no utilizada del Período de Servicios de Subscripción 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 critico) para ayudar a mantener la integridad y seguridad de la Aplicación. En tales casos, Infor proporcionará una notificación de mantenimiento critico al contacto suscripto 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.

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 Horas Hábiles de Soporte Técnico
Generalmente, Infor brindará asistencia telefónica durante Horas Hábiles. “Horas Hábiles” significa cada hora 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 a la Aplicación aplicable, en cuyo caso, las horas de Soporte aplicables se detallan en los artículos de Bases de Conocimiento específicos en el Portal de Clientes de Infor en Infor Concierge, ubicados en **https://concierge.infor.com/.**

1.2 Soporte electrónico
Infor proporciona acceso en línea 24x7x365 al Portal de Clientes de Infor que ofrece servicios tales como registro, seguimiento y administración de casos en línea, Artículos de Bases de Conocimiento, información más reciente sobre la versión de la Aplicación y su Documentación.

1.3 Soporte 24x7 de Casos Críticos
El “Soporte de Casos Críticos” se define como la entrega de Soporte para situaciones con servicio crítico de producción inutilizable (Prioridad 1), como se define en la Sección 2.2 abajo. El Soporte cubre el Soporte de Casos Críticos las 24 horas del día y los 365 días del año, incluyendo días feriados. Soporte de Casos Críticos será provisto hasta que la Aplicación este operativa, una solución alternativa comercialmente razonable esté en funcionamiento o la prioridad del caso se pueda reducir.

1.4 Notificación de solución crítica
El Portal de Clientes de Infor 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 de la Aplicación aplicable, junto con los conocimientos técnicos pertinentes, necesarios para ayudar en la solución de problemas y la resolución oportuna de casos. 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 caso crítico, el Contacto Designado puede recibir notificaciones sobre su disponibilidad y cómo acceder a él.

2. Resolución de Casos de Soporte

2.1 Iniciación de un caso
El Contacto Designado puede comunicarse con el equipo de Soporte de Infor por teléfono o puede registrar un caso en línea a través del Portal de Clientes de Infor para iniciar una solicitud de Soporte, denominada como "caso".

La definición general de un caso de Soporte es una solicitud de asistencia o una pregunta que se registra de forma completa y precisa en el Portal de Clientes de Infor y que se relaciona con el funcionamiento del Software de Infor y es reproducible por Infor, claves de Software (si corresponde), o solicitudes de información sobre las ofertas de Soporte de Infor.

Para ayudar a asegurar una respuesta oportuna a un caso de Soporte, el Contacto Designado deberá proporcionar la siguiente información: (a) el Número de Cliente Infor y los datos de contacto del Cliente, (b) la Aplicación aplicable listada en el Formulario de Pedido, (c) nivel de prioridad del caso de Soporte, (d) detalles del caso 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 caso.

2.2 Niveles de Prioridad

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

Prioridad	Descripción	Definición
1	Crítica	El Servicio no está disponible para todos los usuarios en producción, o un proceso comercial critico en producción se ha detenido sin una solución alternativa aceptable.
2	Mayor	El Servicio está severamente dañado causando una disrupción a procesos comerciales importantes y, no existe una solución alternativa aceptable.
3	Media	El Servicio está parcialmente dañado. Hay una disrupción 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 de la Aplicación 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 caso se registra propiamente en el sistema de Soporte de Infor y el momento de la primera comunicación de valor agregado de parte de Infor.

Prioridad	Plan de Soporte Infor Premium	Plan de Soporte Infor CareFor Success Professional	Plan de Soporte Infor CareFor Success 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 30 minutos (durante Horas Hábiles)
3	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 1 Hora Hábil
4	Dentro de 4 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles	Dentro de 2 Horas Hábiles

Los horarios de Soporte pueden variar según la Aplicación correspondiente, en cuyo caso los horarios de Soporte aplicables se indican en artículos específicos de la Base de Conocimiento en el Portal del Cliente de Infor a través de Infor Concierge, disponible en **https://concierge.infor.com**.

2.4 Resolución

Una resolución puede ser, sin limitación, una respuesta que resuelve un caso; 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 casos 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 caso 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 casos de Soporte se resuelven mejor mediante los procedimientos operativos estándares de Infor. Si el Cliente cree que un caso necesita un mayor nivel de atención, debe auto escalonar el caso a través del Portal de Clientes de Infor utilizando la opción "Escalonar caso" en el caso. 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 al Portal de Clientes de Infor, puede escalonar 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

Infor podrá alterar las descripciones anteriores de Soporte periódicamente, cualquier cambio no causará una disminución material en el Soporte proporcionado al Cliente durante el Periodo de Subscripción anual para el cual el Cliente haya pagado las Cuota de Subscripción correspondientes.