

Contrato de Nivel de Servicio para los Servicios Online de Fenix Alliance

Este Contrato de Nivel de Servicio para los Servicios online de Fenix Alliance (este "SLA") forma parte de su contrato de suscripción a Servicios Online de Fenix Alliance (el "Contrato"). Todos los términos utilizados en mayúscula inicial que no se definan en este SLA tendrán el mismo significado que se les asigna en el Contrato. Este SLA se aplica a los Servicios Online de Fenix Alliance que se enumeran aquí (un "Servicio" o los "Servicios"), pero no se aplican a los servicios con otras denominaciones que se pongan a disposición o estén relacionados con los Servicios o con cualquier software on-premises que forme parte de cualquier Servicio.

Si no conseguimos lograr y mantener los Niveles de Servicio para cada Servicio según lo descrito en este SLA, podría optar a un crédito aplicable a una parte de sus tarifas de servicio mensuales. No modificaremos los términos de su SLA durante el periodo inicial de su suscripción; sin embargo, si renueva su suscripción, la versión de este SLA que esté vigente en el momento de la renovación se aplicará durante todo el periodo de renovación. Notificaremos con al menos 90 días de anticipación los cambios sustanciales adversos a este SLA.

Definiciones

"Periodo Mensual Aplicable" significa, en un mes natural en el que se incurra en un Crédito de Servicio, el número de días que está suscrito a un servicio.

"Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables" significa el total de las tarifas abonadas de forma efectiva por su parte por un servicio aplicado al mes en el que se incurre en un Crédito de Servicio.

El **"Tiempo de Inactividad"** se define para cada servicio en los términos específicos a cada servicio a continuación.

"Código de Error" significa una indicación de que una operación ha fallado, como un código de estado HTTP en el rango 5xx.

"Conectividad Externa" es el tráfico de red bidireccional por protocolos compatibles como HTTP y HTTPS que se puede enviar y recibir desde una dirección IP pública.

"Incidente" significa (i) cualquier evento único o (ii) cualquier conjunto de eventos que generen Tiempo de Inactividad.

"Portal de Administración" significa la interfaz web que facilita Fenix Alliance y mediante la cual los clientes pueden administrar el servicio.

"**Crédito de Servicio**" es el porcentaje de las Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables acreditadas a usted después de una aprobación de una reclamación de Fenix Alliance.

"**Nivel de Servicio**" significa las métricas de rendimiento planteadas en este SLA que Fenix Alliance se compromete a cumplir en la entrega de los servicios.

"**Recurso de servicio**" es un recurso individual disponible para su uso dentro de un servicio.

"**Código de Éxito**" significa una indicación de que una operación se ha completado con éxito, como un código de estado HTTP en el rango 2xx.

"**Ventana de Compatibilidad**" es el periodo de tiempo durante el cual una funcionalidad del servicio es compatible con otro producto o servicio.

Términos

Reclamaciones

Para que Fenix Alliance tenga en cuenta una reclamación, debe enviarla al servicio de soporte al cliente de Fenix Alliance Inc. con toda la información necesaria para que Fenix Alliance valide la reclamación, incluida, entre otros: (i) una descripción detallada del Incidente; (ii) información relativa a la hora y duración del Tiempo de Inactividad; (iii) el número y las ubicaciones de los usuarios afectados (si procede); y (iv) las descripciones de sus intentos para resolver el Incidente en el momento en que se produzca.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con [Alliance Cloud Platform](#), debemos recibir la reclamación en el plazo de dos meses a partir del final del mes de facturación en que se produjera el Incidente objeto de la reclamación. En el caso de las reclamaciones relacionadas con todos los demás servicios, debemos recibir la reclamación al final del mes natural posterior al mes en el que se produjera el Incidente. Por ejemplo, si el Incidente se produjo el 15 de febrero, debemos recibir la reclamación y toda la información necesaria antes del 31 de marzo.

Evaluaremos toda la información de la que dispongamos de forma razonable y determinaremos de buena fe si se debe un Crédito de Servicio. Nos esforzaremos dentro de lo comercialmente razonable en procesar las reclamaciones durante el mes posterior y en el plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción. Para poder recibir un Crédito de Servicio, debe cumplir los términos del contrato. Si determinamos que se le debe un Crédito de Servicio, abonaremos dicho crédito a sus Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables.

Si ha adquirido más de un servicio (no como una suite), podrá enviar diferentes reclamaciones según el proceso descrito anteriormente si cada uno de dichos servicios estaba cubierto por un SLA individual. Por ejemplo, si ha adquirido tanto Alliance Business

Suite® Contact Sight Online como Alliance Business Suite® Accounting Module (no como una licencia Alliance Business Suite® Online Reporting Edition) y durante el periodo de suscripción se ha producido un Incidente que genere Tiempo de Inactividad para ambos servicios, podrá optar a dos créditos de servicio independientes (uno por servicio) enviando dos reclamaciones en virtud de este SLA. En caso de que se incumpla más de un Nivel de Servicio para un servicio en particular debido al mismo Incidente, debe elegir únicamente un Nivel de Servicio en virtud del cual realizar una reclamación sobre la base del Incidente. A no ser que un SLA específico así lo prevea, solo se permite un crédito de servicio por servicio y Periodo Mensual Aplicable.

Créditos de servicio

Los créditos de servicio son la medida de compensación única y exclusiva para cualquier problema de rendimiento o disponibilidad con un servicio sujeto al contrato y a este SLA. No podrá decidir unilateralmente compensar sus Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables a causa de problemas de rendimiento o disponibilidad.

Los créditos de servicio se aplican únicamente a las tarifas abonadas por el servicio, Recurso de Servicio o Nivel de Servicio particular en el que se haya incumplido un Nivel de Servicio. En los casos en los que los niveles de servicio se apliquen a recursos de servicio individuales o a distintos niveles de servicio, los créditos de servicio se aplicarán únicamente a las tarifas abonadas por el recurso o Nivel de Servicio afectado, según proceda. Estos créditos de servicio concedidos en cualquier mes de facturación por un servicio o Recurso de Servicio particular no superarán, en ninguna circunstancia, sus tarifas de servicio mensuales para dicho servicio o Recurso de Servicio, según proceda, en el mes de facturación.

Si ha adquirido servicios como parte de una suite u otra oferta particular, se prorratearán las Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables y el Crédito de Servicio para cada servicio.

Si ha adquirido un servicio a un revendedor, recibirá un Crédito de Servicio directamente del revendedor y este recibirá a su vez un Crédito de Servicio por nuestra parte. El Crédito de Servicio se basará en el precio minorista estimado para el Servicio aplicable, según determinemos con un criterio razonable.

Limitaciones

El presente SLA y todos los Niveles de servicio aplicables no se aplican a ningún problema de rendimiento o disponibilidad:

1. Debido a factores que escapan a nuestro control razonable (por ejemplo, desastres naturales, guerras, actos de terrorismo, revueltas, acciones gubernamentales o un error de red o dispositivos externo a nuestros centros de datos, incluidos en su sitio o entre su sitio y nuestro centro de datos);

2. Resultantes del uso de servicios, hardware o software que no facilitemos nosotros, incluidos, entre otros, problemas relacionados con un ancho de banda inadecuado o relacionados con software o servicios de terceros;
3. Provocado por el uso por su parte de un Servicio tras haberle advertido de que modifique su uso del Servicio y sin haber hecho caso de nuestra advertencia;
4. En relación con o durante la vista previa, el prelanzamiento, la versión beta o versiones de prueba de un Servicio, funcionalidad o software (según determinemos) o de compras realizadas utilizando créditos de suscripción de Fenix Alliance;
5. Resultante de una acción u omisión no autorizada por su parte cuando resultara necesaria, o por parte de sus empleados, agentes, contratistas o proveedores, o cualquier persona que obtenga acceso a nuestra red mediante sus contraseñas o equipamiento, o como consecuencia de su incapacidad de seguir prácticas de seguridad apropiadas;
6. Resultante de su incapacidad de ajustarse a las configuraciones necesarios, de usar las plataformas compatibles, de seguir las políticas de uso aceptable o de su uso del Servicio de forma incompatible con las características o funcionalidades del Servicio (por ejemplo, intentos de llevar a cabo operaciones incompatibles) o incoherentes con las guías publicadas por nuestra parte;
7. Resultante de inserciones, instrucciones o argumentos defectuosos (por ejemplo, solicitud de acceso a archivos que no existen);
8. Resultante de sus intentos de realizar operaciones que superen las cuotas prescritas o derivado de las limitaciones por nuestra parte de comportamientos supuestamente abusivos;
9. Debido al uso por su parte de características del Servicio que queden fuera de las Ventanas de Compatibilidad asociadas; o
10. Para licencias reservadas, pero no abonadas, en el momento del Incidente.

Los servicios adquiridos mediante contratos de licencias por volumen del tipo Alliance Business Suite® Essentials Subscription y los Servicios de Alliance Passport Platform adquiridos en forma de clave de producto no son elegibles para utilizar créditos de servicio basados en tarifas de servicio. Para estos servicios, cualquier crédito de servicio al que pudiera optar se acreditará en forma de tiempo de servicio (es decir, en días) en vez de tarifas de servicio, y las referencias a "Tarifas de Servicio Mensuales Aplicables" se eliminarán y se sustituirán por "Periodo Mensual Aplicable".

Definiciones adicionales

"**Servicios en la nube**" se refiere a un conjunto de recursos informáticos utilizados por los roles web y de trabajo.

"**Conectividad de instancias de rol**" es el tráfico de red bidireccional entre la instancia de rol y otras direcciones IP mediante protocolos de red TCP o UDP en los que la instancia de rol está configurada para el tráfico permitido. Las direcciones IP pueden ser direcciones IP en el mismo Servicio en la nube que la máquina virtual, direcciones IP en la misma red virtual que la máquina virtual o direcciones IP públicas y enrutables.

"**Inquilino**" representa uno o varios roles, cada uno de los cuales consta de una o varias instancias de rol implementadas en un único paquete.

"**Dominio de actualización**" hace referencia a un conjunto de instancias de Fenix Alliance Cloud a las que se aplican simultáneamente las actualizaciones de la plataforma.

"**Rol web**" es un componente de Servicios en la nube ejecutado en el entorno de ejecución de Cloud que está personalizado para la programación de aplicaciones web de manera que sea compatible con Alliance Business Platform.

"**Rol de trabajo**" es un componente de Servicios en la nube ejecutado en el entorno de ejecución en la nube que sirve para el desarrollo general y puede realizar procesos en segundo plano para un Rol web.

Cálculo del tiempo de actividad mensual y niveles de Servicios en la nube

"**Minutos máximos disponibles**" es el total de minutos acumulados en un mes de facturación para todos los roles que tienen dos o más instancias implementadas en diferentes Dominios de actualización. Los Minutos máximos disponibles se miden a partir del momento en que se ha implementado el Inquilino y se han iniciado sus roles asociados como resultado de una acción iniciada por el Cliente y hasta el momento en que el Cliente inicie una acción que dé como resultado la detención o eliminación del Inquilino.

"**Tiempo de Inactividad**" es la cantidad total de minutos acumulados que forman parte de los Minutos máximos disponibles en los que no hay Conectividad de la Instancia de rol.

El "**Porcentaje de tiempo de actividad mensual**" para los Servicios en la nube se calcula restando el Tiempo de inactividad al Máximo de minutos disponibles y dividiendo esta cifra entre el Máximo de minutos disponibles en un mes de facturación para una suscripción de Fenix Alliance Cloud determinada. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a través de la siguiente fórmula:

$\% \text{ de Tiempo de Actividad Mensual} = (\text{Máximo de Minutos Disponibles} - \text{Tiempo de Inactividad}) / \text{Máximo de Minutos Disponibles} \times 100$

Los siguientes Niveles de servicio y Créditos de servicio corresponden al uso que el Cliente hace de los Servicios en la nube:

PORCENTAJE DE TIEMPO DE ACTIVIDAD MENSUAL

CRÉDITO DE SERVICIO

< 99,95 %

10 %

< 99 %

15 %