

# Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) – SocialBeats

---

**Fecha de entrada en vigor:** 09/01/2026

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") describe los compromisos de servicio proporcionados por **SocialBeats** a sus clientes. Los niveles de soporte y las condiciones de servicio pueden variar según el plan de suscripción contratado. Este SLA es parte integral del **Acuerdo de Cliente de SocialBeats**.

En todos los casos establecidos a continuación, se excluyen los problemas derivados de la infraestructura del cliente, servicios de terceros o eventos de fuerza mayor.

---

## 1. Definiciones

Para asegurar la claridad en la medición de los niveles de servicio:

- **Tiempo de Actividad (Uptime):** Porcentaje de minutos totales dentro de un mes de facturación en los que los servicios principales de SocialBeats están operativos y accesibles.
  - **Tiempo de Inactividad (Downtime):** Periodo durante el cual el servicio no está disponible para el Cliente debido a fallos bajo control de SocialBeats, conforme a sus sistemas de monitorización.
  - **Incidencia:** Cualquier evento no previsto que cause interrupción o degradación del servicio.
  - **Tiempo de Respuesta:** Intervalo entre la notificación válida de una incidencia por parte del Cliente y el primer acuse de recibo por parte de SocialBeats.
- 

## 2. Disponibilidad del Servicio

### 2.1 Objetivo de Nivel de Servicio (SLO) por plan

- **Plan Free:** Sin garantía de disponibilidad (servicio ofrecido bajo modalidad *best effort*).
- **Plan Pro:** 85.0 % de tiempo de actividad mensual.
- **Plan Studio:** 89.9 % de tiempo de actividad mensual.

### 2.2 Exclusiones

El cálculo de la disponibilidad excluye los períodos de inactividad derivados de:

- Mantenimiento programado, comunicado con al menos 48 horas de antelación.
  - Problemas atribuibles a la infraestructura del Cliente o a servicios de terceros.
  - Eventos de fuerza mayor.
  - Suspensión de la cuenta conforme al Acuerdo de Cliente.
- 

## 3. Soporte y Tiempos de Respuesta

### 3.1 Canales de soporte por plan

- **Plan Free:** Soporte por correo electrónico.
- **Plan Pro:** Soporte por correo electrónico y chat en vivo durante horario comercial.

- **Plan Studio:** Soporte por correo electrónico y chat en vivo, con prioridad de atención durante horario extendido.

### 3.2 Tiempos de respuesta por prioridad

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	8 horas	4 horas	2 horas
Alta	1 día hábil	8 horas	4 horas
Media	2 días hábiles	1 día hábil	8 horas
Baja	3 días hábiles	2 días hábiles	1 día hábil

## 4. Tiempo de Resolución de Incidencias

### 4.1 Corrección de errores

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	5 días hábiles	3 días hábiles	2 días hábiles
Alta	10 días hábiles	5 días hábiles	3 días hábiles
Media	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Baja	20 días hábiles	15 días hábiles	10 días hábiles

### 4.2 Incidentes de seguridad

Prioridad	Plan Free	Plan Pro	Plan Studio
Crítica	24 horas	12 horas	6 horas
Alta	3 días hábiles	1 día hábil	12 horas
Media	5 días hábiles	3 días hábiles	1 día hábil
Baja	10 días hábiles	5 días hábiles	3 días hábiles

## 5. Créditos por Incumplimiento del SLA

### 5.1 Créditos por incumplimiento de disponibilidad

Los créditos se aplicarán únicamente a los planes de pago cuando el tiempo de actividad mensual sea inferior al SLO correspondiente:

Disponibilidad mensual alcanzada	Plan Pro	Plan Studio
≥ SLO	0%	0%
< SLO y ≥ SLO – 5%	5%	10%

Disponibilidad mensual alcanzada	Plan Pro	Plan Studio
< SLO – 5%	10%	20%

## Crédito máximo mensual

- **Plan Free:** No aplicable.
- **Plan Pro:** Hasta el 20 % de la tarifa mensual.
- **Plan Studio:** Hasta el 50 % de la tarifa mensual.

## 5.2 Proceso de reclamación

Las solicitudes de crédito deberán presentarse dentro de los **30 días naturales** posteriores al incidente, incluyendo información razonable que permita su verificación.

---

## 6. Mantenimiento y Actualizaciones

### 6.1 Mantenimiento programado

- **Planes Free y Pro:** Preferentemente en fines de semana, con 48 horas de preaviso.
- **Plan Studio:** Programado para minimizar el impacto en el uso normal del servicio.

### 6.2 Mantenimiento de emergencia

Puede realizarse en cualquier momento cuando sea necesario para garantizar la seguridad o estabilidad del servicio.

---

## 7. Respaldo y Recuperación de Datos

### 7.1 Frecuencia de respaldo

- **Plan Free:** Semanal, con retención de 14 días.
- **Plan Pro:** Diario, con retención de 30 días.
- **Plan Studio:** Horario, con retención de 60 días.

### 7.2 Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO)

- **Plan Free:** 12 horas.
- **Plan Pro:** 8 horas.
- **Plan Studio:** 4 horas.

---

## 8. Disposiciones Generales

### 8.1 Cambios en el SLA

Cualquier modificación de este SLA requerirá notificación previa con al menos 30 días de antelación.

### 8.2 Resolución de disputas

Las disputas derivadas de este SLA se resolverán conforme a lo dispuesto en el **Acuerdo de Cliente de SocialBeats**.