

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 periodos 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**.