

SERVICE LEVEL AGREEMENT - Standard SIGNATURIT GROUP SPAIN

El Prestador ofrece diferentes Acuerdos de Nivel de Servicio (o SLA por sus siglas en inglés) Estándar, Silver, Gold y Platino con prestaciones de Onboarding, Disponibilidad y el Soporte diferentes.

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio Estándar aplicará a todas las contrataciones, sea cual sea su modalidad de formalización online o a través del canal comercial, siempre y cuando el Cliente no haya contratado un SLA superior.

Una vez puesto en marcha el Servicio para el Cliente, el sistema pasará a estar cubierto por el Acuerdo de Nivel de Servicios en cuanto a Disponibilidad y a Soporte Técnico para asegurar su continuidad operativa frente a las posibles incidencias y problemas que puedan producirse durante su explotación.

1. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El presente Soporte cubre el soporte técnico de los siguientes servicios de Plataforma Signaturit:

- Dashboard para suscripciones Business, Business + & Enterprise
- API para suscripción Enterprise

1.1. Tiempos disponibilidad

El Prestador realizará esfuerzos para que sus distintos servicios estén disponibles con un porcentaje de tiempo de al menos 99,95% 24hx7dx365d.

La disponibilidad de los Servicios es el periodo en el cual no existen interrupciones que suponen para el Cliente la imposibilidad de usarlos o conectarse a la Plataforma. La tasa del 99,95% de disponibilidad del servicio suponer una parada anual de un máximo de 4,4 horas adicionales a las paradas programadas.

1.2. Mantenimiento – intervenciones programadas

El Prestador podrá interrumpir el servicio para realizar trabajos de mantenimiento y actualización de los servicios.

Se acuerdan ventanas de mantenimiento para actividades de mantenimiento ordinarias o extraordinarias. Dichas ventanas no serán contabilizadas para medir la disponibilidad del servicio.

Salvo en caso de medidas urgentes de seguridad debidas a causas externas, por regla general, las operaciones de mantenimiento se producirán preferiblemente en horario nocturno (entre las 22h del viernes hasta las 22h del domingo), y habrá un máximo de 4 interrupciones por año por una duración máxima anual de 16 horas.

Las fechas de las interrupciones con indisponibilidad de los Servicios estarán disponibles en la página web de Signaturit con una antelación de, al menos, QUINCE (15) días. El Cliente deberá consultar regularmente la web <https://status.signaturit.com/> o suscribir en dicho enlace las notificaciones automáticas de la web.

1.3. Limitación de responsabilidad

El Proveedor limita su responsabilidad al suministro de los Servicios, por lo tanto, no será responsable de ningún problema de rendimiento debido a:

- La falta de disponibilidad o lentitud en la red que conecta el entorno del Cliente con la infraestructura y centros de datos del Prestador.
- La configuración o dimensionamiento incorrecto de la infraestructura del Cliente.

- La instalación o configuración incorrecta de software utilizando los servicios del Prestador en la infraestructura del Cliente.
- Interrupciones o incidencias de terceras partes con las que comunica el servicio.
- Ciber ataques o casos de fuerza mayor.

1.4. Definición de disponibilidad

No aplicará penalizaciones en caso de que el nivel de disponibilidad sea inferior al establecido en el punto "Tiempos de disponibilidad" del presente anexo, para el nivel Estándar del Soporte.

2. SOPORTE

2.1. Definición de prioridades

Los incidentes notificados se catalogarán según la siguiente clasificación, de acuerdo con el impacto en el negocio, el número de usuarios afectados y la urgencia:

Severidad	Definición
P1	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso a la plataforma o servicio e imposibilidad de hacer uso de cualquiera de sus servicios.
P2	Fallo de una o varias funcionalidades clave del servicio (funcionalidades principales del servicio, y no secundarias), que afecta gravemente al correcto funcionamiento del servicio para todos los usuarios.
P3	Fallo de una o más funcionalidades del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato en la calidad del servicio a todos los usuarios, como un fallo ergonómico, gráfico, editorial, etc.

2.2. Tiempos de respuesta y resolución

En la siguiente tabla se muestran los tiempos de respuesta según la criticidad de las incidencias reportadas y la categoría de Soporte contratado:

Soporte/criticidad	Standard
Tiempo de respuesta al cliente	tiempo no comprometido
Tiempo de resolución P1	tiempo no comprometido
Tiempo de resolución P2	tiempo no comprometido
Tiempo de resolución P3	tiempo no comprometido

Los tiempos indicados en días y horas se refieren a días y horas laborables en horario estándar (de 8:30 a 17:30 de Lunes a Jueves y de 8 a 15 los Viernes) de la zona horaria GMT+01.

Con la respuesta se informará al Cliente por correo electrónico de la criticidad elegida para la incidencia declarada.

Aquellas incidencias que requieran de una nueva versión de un producto se identificarán como no urgentes (P3) y el tiempo de solución definitiva se emplazará al del despliegue de dicha versión.

2.3. Servicios de soporte incluidos

Según la categoría de Soporte contratado, el Soporte incluirá determinados servicios, canales de comunicación, según se detalla a continuación:

Soporte	Standard
Portal de atención al cliente	Sí
Enrutamiento y atención prioritarios	-
Niveles de prioridad considerados	-
Especialista de Soporte	-
Revisión del Servicio de Apoyo	-
Canales de comunicación:	
Portal ticket	Sí
Chatbot	-
Teléfono	-
Reuniones en formato videoconferencia	-
Exclusivamente para P1:	
Monitorización 24/7	Sí
Soporte técnico	8/5

Canales de contacto:

- ✓ El servicio de Soporte está disponible via contacto en <https://help.signaturit.com/hc/es/requests/new>
- ✓ Chat con agente en vivo dentro del horario de oficina, disponible desde el centro de ayuda o desde el producto (aplica solo a servicios IvSign y Signaturit Dashboard)
- ✓ Centro de Ayuda disponible: <https://help.signaturit.com/hc/es>
- ✓ Teléfono: se facilitará para los Soporte Gold y Platinum. El Cliente deberá proporcionar al Proveedor los datos de contacto (correo electrónico y teléfono) a efectos de comunicaciones.

Los tiempos indicados en días y horas se refieren a días y horas laborables en horario estándar (de 8:30 a 17:30 de Lunes a Jueves y de 8 a 15 los Viernes) de la zona horaria GMT+01.

2.4. Cortes programados - Exclusiones

No se considerarán, a efectos de plazos de respuesta y resolución, los "cortes programados" de los servicios causados por:

- Trabajos que implican corte del servicio y que son necesarios para mejorar el funcionamiento de este.
- Trabajos de mantenimiento preventivo de infraestructuras.
- Actualizaciones de software.
- Las incidencias que las partes dictaminen que no son responsabilidad del Proveedor.

Los cortes programados de servicio serán notificados con al menos 48 horas de antelación por los canales de comunicación establecidos.

El SLA del Soporte excluye:

- La resolución de problemas derivados de modificaciones de los servicios de infraestructura, realizados sin el conocimiento y autorización explícito del proveedor, o distintos de los recogidos en las prácticas y políticas del servicio.
- Cualquier problema causado por factores fuera del control del proveedor, incluyendo cualquier causa no previsible o por razones de fuerza mayor en concordancia con el artículo 1.105 del Código Civil español.

2.5. Información a reportar en caso de incidencia

La comunicación de la incidencia por parte de Soporte inicial deberá contener la información mínima necesaria para poder atender la incidencia en los tiempos comprometidos. Los datos marcados a continuación con * serán imprescindibles para poder atender la solicitud; los tiempos comprometidos empezarán a correr solo cuando dicha información esté completa.

Información que debe contener cada comunicado de incidencia:

- ✓ El nombre del producto/servicio*.
- ✓ El nombre del cliente*.
- ✓ Un título descriptivo*.
- ✓ La urgencia en la resolución (prioridad crítica/alta/ baja).
- ✓ En caso de que la incidencia esté relacionada con algún usuario concreto, incluir su nombre de usuario en la aplicación*.
- ✓ La fecha y hora en que se produjo la incidencia (formato dd/mm/aaaa hh:mm)*.
- ✓ La descripción detallada de la incidencia (se puede complementar con capturas de pantalla, en caso necesario)*.
- ✓ El código de error (si aparece en pantalla).
- ✓ Los pasos seguidos para la replicación de la incidencia en Soporte inicial.
- ✓ Los datos del entorno en que se ha producido la incidencia (sistema operativo/navegador/versiones de software/etc.)*.
- ✓ Las observaciones pertinentes.