



Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Partoo

Partoo ofrece una solución "multi-tenant" que implica prácticas de gestión comunes para todos los clientes que utilicen las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo. Esta estructura impide a Partoo seguir determinados indicadores clave de rendimiento (en adelante, "KPI") por cliente.

Además, Partoo no asumirá ningún deber sobre el SLA que no sean los suyos propios, como:

- Su modelo económico sólo integra el coste de gestión de sus propios SLA;
- El control y el seguimiento realizado por Partoo se basan en los indicadores de nivel de servicio definidos en el presente SLA;
- El cálculo y el seguimiento de dichos indicadores están estandarizados y no pueden realizarse cliente por cliente.

Los servicios prestados por Partoo al Cliente se seguirán y medirán a través de los siguientes KPI:

- a. Disponibilidad de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo;**
- b. Plazo de Resolución de Incidencias:**
 - i. Tiempo de Respuesta Garantizado; y
 - ii. Tiempo de Recuperación Garantizado.

1. Definiciones

Los términos en mayúsculas utilizados en el presente SLA tendrán el significado que se indica a continuación, y las palabras definidas en singular tendrán el mismo significado cuando se empleen en plural.

"**Evento Crítico**" se refiere a la imposibilidad de conectarse a las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo por razones técnicas, o la imposibilidad de utilizar las funciones principales de dichas Aplicaciones y/o Servicios.

"**Incidencia**" se refiere a cualquier Evento Crítico y Evento No Crítico.

"**Evento No Crítico**" significa el mal funcionamiento parcial de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo, como la imposibilidad de utilizar las funcionalidades secundarias de las Aplicaciones como el uso de un filtro, la descarga de reseñas, etc.

"**Horarios de Soporte**" se refiere a los días laborables locales del Servicio de Soporte, de lunes a jueves de 10:00 a 18:00 horas (CET) y los viernes de 10:00 a 16:30 (CET).

2. Disponibilidad de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo

2.1. Requisitos mínimos de disponibilidad

Partoo realizará sus mejores esfuerzos para garantizar la disponibilidad de sus Aplicaciones y/o Servicios, con un Porcentaje Anual de Tiempo de Actividad de al menos el 99%, durante todo el Periodo de Vigencia del Acuerdo.

<u>Disponibilidad y plazos de resolución de incidencias de las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo</u>	
Índice de disponibilidad mínima semanal	99,00%
Índice de disponibilidad mínima mensual	99,00%
Índice de disponibilidad mínima anual	99,00%

2.2. Soporte al Cliente

Partoo se compromete a proporcionar al Cliente asistencia en línea durante los Horarios de Soporte desde las Aplicaciones, así como por correo electrónico. En este último caso, el Cliente enviará su solicitud de asistencia a suporte@partoo.es incluyendo toda la información necesaria para que Partoo pueda responder de forma eficaz,



incluyendo, en concreto:

- i. una descripción detallada de la Incidencia;
- ii. información sobre la hora y duración de la Incidencia; y
- iii. una descripción de la forma en la que se ha intentado resolver la Incidencia en el momento en que se produjo.

En cualquier caso, Partoo se reserva el derecho de recalificar el nivel de prestaciones indicado por el Cliente.

3. Plazo de Resolución de Incidencias

En caso de que el Cliente observe una Incidencia durante el uso de las Aplicaciones Partoo, deberá informar de la misma tal y como se indica en la Sección 2 de este SLA.

Partoo mide los KPI relativos al Plazo de Resolución de Incidencias de la siguiente manera:

- i. Tiempo de Respuesta Garantizado; y
- ii. Tiempo de Recuperación Garantizado.

Partoo se compromete a cumplir los KPIs establecidos en esta sección, siempre que no se apliquen a incidencias no reproducibles.

3.1. Tiempo de Respuesta Garantizado

El "Tiempo de Respuesta Garantizado" indica el tiempo transcurrido entre la notificación de una Incidencia o el envío de una solicitud de soporte y la primera respuesta proporcionada por Partoo.

Partoo proporcionará un Tiempo de Respuesta Garantizado según se indica a continuación:

- 24 horas para un Evento Crítico;
- De 24 a 72 horas para cualquier Evento No Crítico.

3.2. Tiempo de Recuperación Garantizado

El "Tiempo de Recuperación Garantizado" indica el tiempo de resolución tras la respuesta de primer nivel proporcionada por Partoo; entendiéndose que sólo se aplica si la incidencia es atribuible a Partoo. A diferencia del Tiempo de Respuesta Garantizado, el Tiempo de Recuperación Garantizado es un compromiso con los resultados y no con los medios.

El Tiempo de Recuperación Garantizado prevalece sobre el Tiempo de Respuesta Garantizado. Este valor se expresa en días laborables* y se define en función de la gravedad de la Incidencia.

Partoo se compromete al siguiente Tiempo de Recuperación Garantizado:

- Un (1) día laborable para cualquier Evento Crítico a contar desde la notificación de la Incidencia;
- Cinco (5) días laborables para cualquier Evento No Crítico, a contar desde la notificación de la Incidencia.

* Los días laborables corresponden a los días laborables locales del Servicio de Soporte, tal y como se indica en la Sección 1 de este SLA.

4. Limitaciones

Este SLA no se aplica a problemas de rendimiento o disponibilidad:

- i. debido a factores que escapen al control de Partoo, dentro de lo razonable (por ejemplo: un desastre natural, guerra, actos de terrorismo, disturbios, acción gubernamental, o fallo de una red o dispositivo que no forme parte de los centros de datos de Partoo, incluyendo aquéllos en el sitio del Cliente o entre el sitio del Cliente y el centro de datos de Partoo);



- ii. que tengan su origen en el sitio de cualquiera de las Plataformas de Difusión, sitios web de terceros, o que resulten del uso de servicios, hardware, API del Cliente o cualquier otro software no facilitado por Partoo, incluidos, entre otros, problemas derivados de un ancho de banda insuficiente, problemas de conexión, o cualquier incidencia, mal funcionamiento, fallo, etc.;
- iii. si el Cliente utiliza las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo incumpliendo los términos y condiciones del Acuerdo y/o de cualquier recomendación debidamente comunicada por Partoo;
- iv. que se produzca durante o en relación con el uso de la versión precomercial, beta, de evaluación o de prueba de cualquiera de los Servicios, funciones o software (conforme a la definición de Partoo);
- v. debido a acciones no autorizadas o a la falta de acción, de haberla, por parte del Cliente o de cualquiera de los Usuarios, o de sus empleados, representantes, contratistas o proveedores, o de cualquier persona que acceda a las Aplicaciones y/o Servicios de Partoo utilizando las contraseñas o dispositivos del Cliente, o de cualquier otra forma que resulte del incumplimiento por parte del Cliente de las prácticas de seguridad adecuadas;
- vi. debido al incumplimiento por parte del Cliente de todos los requisitos de configuración;
- vii. resultantes de accesos, instrucciones o argumentos incorrectos (por ejemplo: solicitudes de acceso a archivos inexistentes);
- viii. resultantes de los intentos por parte del Cliente de ejecutar operaciones más allá de las cuotas prescritas o de una limitación impuesta por Partoo por sospecha de comportamiento abusivo;
- ix. derivados del uso del Servicio por parte del Cliente fuera de los Horarios de Soporte aplicables;
 - x. que se refieren a licencias reservadas, pero no pagadas en el momento de la Incidencia;
 - xi. que se refieran a cualquier incidencia, mal funcionamiento, fallo o problema de conexión con la API de cualquier Plataforma de Difusión o cualquier retraso de la Plataforma de Difusión relacionado con su integración en la API de Partoo.
- xii. con respecto a los tres (3) primeros meses de una nueva funcionalidad del servicio.
- xiii. debidos a cualquier incidencia, mal funcionamiento o fallo relacionados con la publicación o recuperación de información en una Plataforma de Difusión.

5. Penalidades

En caso de que Partoo no respete el Tiempo de Recuperación Garantizado de un Evento Crítico, el Cliente podrá solicitar la aplicación de penalidades por cada día completo de retraso que se produzca, tal y como se establece en el presente documento. Dichas penalidades se abonarán al Cliente en forma de nota de crédito, a abonar en la siguiente factura, o de reembolso en caso de resolución del contrato por cualquier motivo, excluido el incumplimiento del Acuerdo por parte del Cliente y siempre que éste no adeude ninguna factura anterior.

Las penalizaciones se calculan según la fórmula que figura a continuación:

$$P = M \times R / 100, \text{ siendo:}$$

$$P = \text{Penalizaciones}$$

$$M = \text{importe mensual pagado por el Cliente por la suscripción (es decir, suscripción N para el año en curso dividido por 12)}$$

$$R = \text{Número de días completos de retraso}$$

En ningún caso las penalidades totales en virtud del presente Acuerdo superarán el veinte por ciento (20%) del total de las tarifas anuales abonadas o pagaderas por el Cliente.

Las penalidades deberán solicitarse al Proveedor por carta certificada con acuse de recibo en un plazo máximo de catorce (14) días a partir del día en que debería haberse resuelto el Evento Crítico, so pena de exclusión.