

EQS Cloud Services: Acuerdo de nivel de servicios (ANS) (Service Level Agreement – SLA)

1. Considerandos

Este Acuerdo de nivel de servicios (ANS) describe el nivel de servicio que EQS Group ofrece al Cliente al proporcionar los Servicios. Este ANS se aplicará junto con otras disposiciones contractuales entre el Cliente y EQS Group.

Este ANS define los diferentes niveles de disponibilidad y soporte para EQS Cloud Services. El propósito de este ANS es garantizar una cooperación eficaz entre los Clientes y EQS Group.

EQS Group proporcionará soporte técnico a los principales usuarios de EQS Cloud Services. Este servicio está incluido en las tarifas de la licencia. EQS Group proporcionará soporte de segunda y tercera línea, mientras que el Cliente será responsable del soporte de primera línea.

2. Soporte técnico

El soporte informático del Cliente es el primer punto de contacto (el "Soporte de primera línea") para las consultas de los usuarios de EQS Cloud Services con respecto al uso y funcionalidades del sistema. El Cliente deberá asegurarse de que estén disponibles los recursos adecuados para el Soporte de primera línea. Si el sistema no funcionase correctamente, el Soporte técnico de primera línea deberá completar, por lo menos, la siguiente lista de verificación:

- ¿Existe una conexión a Internet que funcione?
(Ejemplo: ¿El ordenador con el que intenta acceder al sistema está conectado a Internet?)
- ¿El firewall del cliente está configurado para no impedir el acceso a la URL de EQS Cloud Services?
(Ejemplo: ¿Aparece la página de inicio del sistema si se introduce correctamente la URL?)
- ¿El área de administrador del sistema (por ejemplo, permisos) está configurada correctamente?

Si EQS Group proporcionase Soporte de primera línea, los servicios prestados se cobrarán a las tarifas por hora estipuladas por EQS Group.

El Soporte de segunda línea gestionará todos los errores relacionados con la funcionalidad del servidor, y evaluará el nivel de error de conformidad con la siguiente tabla, y si fuera necesario, reenviará los errores al Soporte de tercera línea. El Soporte de tercera línea gestionará todos los problemas relacionados con el código y la programación. EQS Group proporcionará soporte de segunda y tercera línea de forma gratuita como parte de las tarifas de licencia.

Soporte de 2ª y 3ª línea	Standard	Advanced
Horario de soporte	09:00 hrs a 18:00 hrs (CET) de lunes a viernes (excepto festivos en Baviera)	07:00 hrs a 21:00 hrs (CET). Lunes a viernes (excepto festivos en Baviera)
Tiempo de reacción inicial	Nivel 1: 1 día hábil Nivel 2: 2 días hábiles Nivel 3: 4 días hábiles	Nivel 1: 4 horas hábiles Nivel 2: 8 horas hábiles Nivel 3: 2 días hábiles
Contacto de soporte	Para productos de relaciones con inversores y productos de Compliance: https://support-center.eqs.com/s/	
Idiomas de soporte	Alemán e inglés	

3. Clasificación de errores

El siguiente esquema de clasificación de errores se utiliza para posibles errores de EQS Cloud Services.

Gravedad	Tipo de error	Descripción
Nivel 1	Error crítico	El sistema no funciona en absoluto o las funciones importantes del sistema están severamente restringidas y no hay solución.
Nivel 2	Error	Las funciones importantes del sistema solo se pueden utilizar de forma limitada y no hay solución.
Nivel 3	Error no significativo	Errores con poca o ninguna influencia en la funcionalidad del sistema.

4. Disponibilidad

	básico	profesional
Disponibilidad del sistema	≥ 99%	≥ 99.5%

El porcentaje de disponibilidad del sistema se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Disponibilidad del sistema} = \left(\frac{\text{Minutos totales por año} - \text{Tiempo de inactividad} - \text{Tiempo de inactividad planificado}}{\text{"Minutos totales por año} - \text{Tiempo de inactividad planificado}} \right) * 100$$

"Tiempo de inactividad". Es la cantidad total de minutos en el año de contrato en los que la versión productiva de EQS Cloud Service correspondiente no está disponible.

"Tiempo de inactividad planificado". Es el tiempo de inactividad causado por los siguientes motivos:

- i. Ventanas regulares de mantenimiento,
- ii. otro Tiempo de inactividad programado que se haya notificado al Cliente con al menos un (1) día hábil de aviso previo (mantenimiento de emergencia con al menos una (1) hora de aviso previo),
- iii. períodos de indisponibilidad debido a factores que escapen al control de EQS Group, como eventos no previstos inevitables, ni siquiera con un cuidado razonable; o
- iv. cualquier tiempo de inactividad temporal de menos de quince (15) minutos de duración.

"Minutos totales por año". Es el número total de minutos para cada año de contrato.

5. Créditos de servicio

Si la disponibilidad del sistema cayera por debajo del 99%, el Cliente tendrá a su disposición los siguientes créditos de servicio como único y exclusivo recurso:

Disponibilidad del sistema (anual)	Crédito de servicio (pro rata - anual)
99% o más	0
98,99 – 96,0%	5%
menos del 96%	10%

Si la disponibilidad del sistema cayera por debajo del 93%, el Cliente podrá cancelar por escrito los Servicios afectados. Los Créditos de servicio se abonarán en la siguiente factura anual.

6. Excepciones

EQS Group resolverá cualquier interrupción dentro de un plazo razonable. Sin embargo, existen las siguientes excepciones en las que el ANS no será válido:

- En caso de avería de equipos, software, servicios y otros componentes del sistema informático que no sean objeto del contrato acordado.
- En caso de que surgieran problemas derivados de un manejo inadecuado o no recomendado del software y el equipo.
- Si el error se debiera al uso de software, equipos o servicios no compatibles.
- En caso de circunstancias que escapen del control de EQS Group, como fuerza mayor, desastres naturales, guerra, actos de gobierno, inundaciones, incendios, terremotos, responsabilidad civil, conmoción civil, ataques terroristas, huelgas u otros problemas laborales, errores o retrasos en los servicios de Internet o proveedores terceros.

Este ANS no será válido en caso de incumplimiento de contrato por parte del Cliente (ej. incumplimiento en el pago).