

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Preámbulo

En caso de que en un contrato específico esté acordado un determinado nivel de servicio ("Bronce", "Plata" u "Oro"), la empresa retarus (Ibérica), S.L.U. ("Retarus") podrá a disposición del cliente los servicios descritos en el presente acuerdo de nivel de servicio ("servicios SLA"). Los servicios SLA se refieren a los servicios especificados en el correspondiente contrato específico (en lo sucesivo: "servicios de comunicación") y tienen como finalidad elevar los parámetros de rendimiento de dichos servicios de comunicación. La prestación de los servicios SLA tendrá lugar conforme a las condiciones estipuladas a continuación, siempre y el cliente no hayan acordado por escrito otra cosa en el caso concreto.

1. Nivel de servicio y clases de error

- Se aplicará uno de los niveles de servicio "Bronce", "Plata" u "Oro" en función de lo acordado en el contrato específico.
- Retarus prestará los servicios SLA únicamente como servicio y únicamente en las instalaciones y centros de cálculo de Retarus.
- En el marco de este SLA, los errores se clasifican de la siguiente manera:

Clase 1	Errores críticos: imposibilidad permanente de utilizar los servicios de comunicación.
Clase 2	Errores graves: la utilización de varias funciones esenciales de los servicios de comunicación se ve perjudicada con carácter no solo transitorio.
Clase 3	Errores leves: errores de los servicios de comunicación que no constituyan errores críticos ni graves.

Retarus clasificará los errores sobre la base de la notificación del cliente conforme al punto 2 letra c., y comunicará la clasificación al cliente a petición de este al recibir la notificación o inmediatamente después de esta.

2. Obligaciones del cliente

- El cliente nombrará a Retarus interlocutores suficientemente cualificados, quienes serán individualmente responsables de la recepción de los servicios SLA y estarán a disposición de Retarus durante los horarios de servicio vigentes (véanse los puntos 4 y 5). El cliente estará obligado a comunicar por escrito y sin demora a Retarus cualquier cambio de un interlocutor.
- El cliente documentará de manera exhaustiva los errores relacionados con los servicios de comunicación, así como sus síntomas y repercusiones, y entregará sin demora a Retarus la documentación pertinente.
- A elección del cliente, sus notificaciones de error podrán tener lugar por teléfono o por correo electrónico, tan solo a los interlocutores de Retarus conforme al punto 6. Retarus podrá exigir que las notificaciones de error telefónicas sean confirmadas de inmediato por el interlocutor del cliente o por correo electrónico. En este caso, los plazos estipulados en los puntos 4 y 5 no empezarán a contar hasta haberse recibido la confirmación en debida forma, siempre y cuando Retarus haya solicitado dicha confirmación inmediatamente después de la correspondiente notificación del error.
- Con carácter complementario, se aplicarán las disposiciones del punto A. IV y B. III. de las Condiciones Generales y Especiales de Retarus ("CG" / "CE").
- Retarus quedará eximida de cualquier obligación de prestación derivada de este SLA, sin perjuicio de las obligaciones de pago del cliente, en caso de que y mientras la prestación de los servicios SLA se vea dificultada por el hecho de que
 - el cliente incumpla una de las obligaciones que le incumban conforme a este punto 2, o bien
 - no sea posible reproducir con un esfuerzo razonable el error debidamente notificado, o bien
 - el cliente no utilice los servicios de comunicación conforme a lo estipulado.

Esta exención solo se hará efectiva en caso de que y tan pronto como Retarus haya notificado este efecto al cliente. Ello no afectará a un eventual derecho legal de Retarus a la rescisión extraordinaria o a la retención.

3. Disponibilidad aumentada del sistema de Retarus

- Para el sistema de transmisión de mensajes y datos al cual Retarus pueda acceder directamente y sin mediación de terceros (en lo sucesivo "sistema de Retarus") se aplicará la siguiente reglamentación de disponibilidad: La parte del sistema de Retarus relevante para la prestación de los servicios de comunicación al cliente presentará, en el promedio del trimestre natural y en función del nivel de servicio acordado, la disponibilidad establecida a continuación:
 - Nivel de servicio **Oro** se aplicará la disponibilidad: **99,8 %**
 - Nivel de servicio **Plata** se aplicará la disponibilidad: **99,5 %**
 - Nivel de servicio **Bronce** se aplicará la disponibilidad: **99,0 %**

Los porcentajes indicados expresan la proporción de tiempo con respecto al tiempo del trimestre natural (incluidos horarios diurnos y nocturnos, domingos y festivos) durante la cual el cliente podrá utilizar los servicios de comunicación. Esta disponibilidad no tiene en cuenta periodos de inactividad del sistema temporales por motivos de mantenimiento, ni periodos de inactividad del sistema como consecuencia de fuerza mayor u otras causas ajenas al sistema de Retarus. En caso de que de lo estipulado en esta letra a. se derive una mayor disponibilidad que del punto B. III. 2 de las CE, prevalecerá la disponibilidad (mayor) aquí estipulada.

- Retarus calculará las magnitudes determinantes para la evaluación del cumplimiento de la disponibilidad acordada sobre la base de las notificaciones de no disponibilidad del cliente.

4. Plazos para la reacción a notificaciones de error del cliente

- Retarus reaccionará a notificaciones de error del cliente en debida forma dentro de los plazos estipulados a continuación:

	Nivel de servicio Bronce	Nivel de servicio Plata	Nivel de servicio Oro
Horarios de servicio	Laborables* lu-vi 08 a 18 horas	Laborables* lu-vi 07 a 20 horas	24x7x365
Clase 1	4 h	2 h	1 h
Clase 2	6 h	4 h	2 h
Clase 3	24 h	12 h	10 h

* Se aplicarán los calendarios de festivos vigentes en el domicilio de Retarus

- Los plazos empezarán a contar desde el momento en que el cliente notifique en debida forma un error. Se considerará como reacción el hecho de que el interlocutor de Retarus se ponga en contacto telefónico con el cliente para analizar o estudiar el error notificado.

5. Plazos para la subsanación de errores

- Retarus prestará sin demora servicios encaminados a subsanar el error notificado dentro de los plazos estipulados a continuación:

	Nivel de servicio Bronce	Nivel de servicio Plata	Nivel de servicio Oro
Horarios de servicio	Laborables* lu-vi 08 a 18 horas	Laborables* lu-vi 07 a 20 horas	24x7x365
Clase 1	8 h	6 h	4 h
Clase 2	16 h	12 h	12 h
Clase 3	5 días laborables	5 días laborables	4 días laborables

* Se aplicarán los calendarios de festivos vigentes en el domicilio de Retarus

- b. Los plazos empezarán a contar desde el momento en que el cliente notifique en debida forma un error. Los plazos anteriormente estipulados se considerarán cumplidos si Retarus pone a disposición, dentro del plazo correspondiente, como mínimo una solución provisional que sea aceptable para el cliente habida cuenta de la clasificación del error en cuestión. Ello no afectará a cualesquiera otras obligaciones adicionales de subsanación del error emanadas de otros acuerdos.
- c. En caso de que un error sea atribuible a circunstancias ajenas al sistema de Retarus, Retarus no estará obligada a subsanar el error.

6. Interlocutores de Retarus / Matriz de escalación

- a. En el marco de este SLA, estarán a disposición del cliente los siguientes interlocutores:

Online	https://eas.retarus.com
Teléfono	+49 89 5528 2525
Correo electrónico	support@retarus.de

- b. Matriz de escalación en el marco de este SLA

En función de la duración del incumplimiento concreto del SLA, el cliente dispone de las posibilidades de escalación estipuladas a continuación:

SLA incumplido	Clase 1	Clase 2	Clase 3
1 hora	Nivel de escalación 1		
4 horas	Nivel de escalación 2	Nivel de escalación 1	
24 horas	Nivel de escalación 3	Nivel de escalación 2	
48 horas	Nivel de escalación 4	Nivel de escalación 3	Nivel de escalación 1
72 horas	Nivel de escalación 5	Nivel de escalación 4	Nivel de escalación 2
96 horas			Nivel de escalación 3
Nivel de escalación		Contacto	
1		Retarus 24/7-Support	
2		Head of Support	
3		Director Customer Service	
4		Senior Vice President Delivery	
5		CEO	

7. Remuneración y reducción en caso de incumplimiento del nivel de servicio

- a. Para los servicios SLA se deberá abonar la remuneración fija mensual establecida en el contrato específico.
- b. Aquellos servicios que se presten en las instalaciones del cliente, así como eventuales entregas de piezas de repuesto o desgaste, están excluidos de la remuneración fija mensual y serán calculados aparte por Retarus conforme a las tarifas vigentes en cada momento.
- c. En caso de que Retarus incumpla uno de los plazos o valores límite estipulados en los puntos 3 al 5, el cliente tendrá derecho a reducir en un 25 % la remuneración fija mensual correspondiente al mes en cuestión y a solicitar el correspondiente abono, a no ser que la culpa no sea atribuible a Retarus.

- d. En caso de que el importe de reducción derivado de la letra c. de este punto 7 alcance en un mes la cuantía de la remuneración fija mensual, el cliente podrá rescindir por escrito y sin preaviso este SLA o mantenerlo hasta el fin de la duración acordada en el nivel de servicio acordado o en otro nivel de servicio de su elección.

- e. En caso de que el importe de reducción derivado de la letra c. de este punto 7 alcance en dos o más meses consecutivos la cuantía de la remuneración fija mensual, el cliente podrá rescindir por escrito y sin preaviso el contrato específico en el que estén acordados los servicios de comunicación afectados.

- f. Quedan excluidos derechos adicionales del cliente emanados de y en relación con este SLA.

8. Duración

- a. Este SLA entrará en vigor con la firma por ambas partes.
- b. En caso de que no se haya acordado otra cosa, este SLA expirará automáticamente, sin necesidad de rescisión, cuando y en la medida en que expiren el contrato o los contratos específicos en el/los que estén acordados los servicios de comunicación.
- c. Permanece intacto el derecho a rescisión por causa justificada.

9. Vigencia complementaria de las CG y CE de Retarus

Para la prestación de los servicios SLA se aplican con carácter complementario las Condiciones de CG y CE de Retarus.