



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Este Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") es parte de un acuerdo para ciertos servicios SINCH ("Acuerdo") entre SINCH y el Cliente y se aplica únicamente a los Servicios y no a ningún otro producto o servicio SINCH.

Los términos en mayúscula se definen en el Glosario a continuación. Los términos en mayúscula no definidos en este SLA tendrán los significados que se les atribuyen en los Términos y Condiciones Generales de los Servicios SINCH ("GTC").

I - General

SINCH pondrá el Servicio a disposición del Cliente según se especifica en la Orden de Servicio y el Acuerdo y de acuerdo con el nivel de servicio descrito en este SLA.

II - Disponibilidad del Servicio

SINCH hará todos los esfuerzos razonables para que el Servicio esté disponible el 99,95% del tiempo, en la forma y con las excepciones que se establecen a continuación.

La disponibilidad del Servicio se calculará cada mes, como un porcentaje basado en la siguiente fracción:

Período de Medición – Indisponibilidad

Período de Medición

III - Ventanas de Servicio

Las notificaciones sobre los períodos de servicio programados (excluyendo el mantenimiento no planificado/de emergencia) se enviarán con no menos de 10 días hábiles de anticipación. Las ventanas de servicio estándar son:

Sitios de EE.UU.: Martes y jueves 1AM - 4AM PST/PDT

Otros sitios: Martes y jueves 9PM - 12AM CET/CEST

Las ventanas de servicio se pueden extender o acortar según sea necesario y pueden caer en diferentes horarios o días según sea necesario.

IV - Latencia de SMS

La latencia de entrega de Contenido SMS varía entre destinos y depende del estado del teléfono. SINCH acusará recibo del Contenido de inmediato al recibirlo. SINCH mide la latencia en todo el tráfico por mes enviado a teléfonos válidos y disponibles. Se excluye el aumento de latencia debido a razones ajenas al control de SINCH, como interrupciones del Proveedor de Servicios.

Tipo de Latencia	Objetivo de Rendimiento de Sinch
Latencia Interna	Menos de 10 segundos para el 90% del tráfico por mes
Latencia del Móvil	Menos de 30 segundos para el 90% del tráfico por mes

V - Servicio de Asistencia (*Help Desk*) y Notificación de Fallas

El Servicio de Asistencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia (*Help Desk*) de SINCH través del *Service Center* (<https://servicecenter.sinch.com>) para informar fallas de acuerdo con el método de Notificación ante Fallas establecido en la Sección 7.

Las notificaciones de fallas deben incluir:

- Naturaleza de la falla
- Nivel de prioridad de acuerdo con este SLA. SINCH puede reclasificar la prioridad durante la investigación de fallas.
- Números de muestra, CDR u otros datos, si corresponde
- Tiempo de culpa

VI - Niveles de Prioridad

Prioridad	Definición
P1.	Pérdida total de Servicio, por la cual el Cliente no puede enviar, no puede recibir o no puede enviar o recibir de todas las redes de Proveedores de Servicios.
P2.	Pérdida parcial de Servicio, por la cual no es posible enviar o recibir números de Proveedores de Servicios específicos o de múltiples redes.
P3	El Servicio se degrada de tal manera que no se cumplen los niveles acordados de rendimiento y/o latencia, los Contenidos no se entregan de acuerdo con la Orden de Servicio correspondiente, o se produce una falla P1 con respecto a la red de un Proveedor de Servicios únicamente.
P4	Fallas sin corriente o intermitentes. En su caso, incluye seguimiento de fallas de nivel P1 o P2 que ya no son actuales. Fallas distintas de las fallas P1, P2 o P3 y cualquier pregunta o solicitud general

VII - Notificación ante fallas

SINCH utilizará esfuerzos comercialmente razonables para brindar un mínimo del 90% de los servicios de desempeño de respuesta a fallas mencionados a continuación de acuerdo con los siguientes tiempos y objetivos de precisión.

Etapa \ Prioridad	P1	P2	P3	P4
Tiempo de Respuesta Inicial	2 horas	2 horas	24 horas	48 horas
Restauración Objetivo (solución alternativa)	12 horas	24 horas	2 días hábiles	7 días hábiles
Resolución de destino	5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	30 días hábiles
Informes de Progreso	En la resolución	En la resolución	En la resolución	En la resolución
Método de Notificación de Fallas	Correo Electrónico	Correo Electrónico	Correo Electrónico	Correo Electrónico

Glosario

- 1.1 "**Disponibilidad**" significa el porcentaje del "Período de Medición" durante el cual el "Servicio" SINCH está disponible para el Cliente.
- 1.2 "**Latencia del Recibo de Entrega**" significa el tiempo desde que SINCH reconoce la recepción del Contenido, hasta que SINCH recibe el recibo de entrega del Contenido del Proveedor de Servicios correspondiente. No se proporcionará ningún objetivo de latencia para la latencia del recibo de entrega, ya que el proveedor de servicios puede despriorizar los recibos de entrega de contenido.
- 1.3 "**Exclusión**" significa la falta de disponibilidad del Servicio por una o más de las siguientes razones:
 - Cualquier mantenimiento programado para el que SINCH dé aviso previo.
 - Falla o congestión experimentada en cualquier parte de una red fuera del lugar donde se aloja el Servicio (por ejemplo, Proveedores de Servicios o Internet);
 - Causas más allá del control razonable de cualquiera de las partes según se menciona en el Acuerdo;
 - Suspensión de los Servicios de acuerdo con el Acuerdo;
 - Problemas causados por el Cliente que incluyen (pero no se limitan a):
 - Cualquier falla en proporcionar la información solicitada por SINCH.
 - Cualquier falla en la interfaz con el Servicio de acuerdo con las instrucciones de SINCH.
- 1.4 "**Método de Informe de Fallas**" significa la forma en que se deben informar las fallas para que SINCH investigue adecuadamente la falla.

- 1.5 "**Latencia del Móvil**" significa el tiempo desde que SINCH Reconoce la recepción del Contenido, hasta que el Contenido se entrega al móvil correspondiente.
- 1.6 "**Tiempo de Respuesta Inicial**" significa el tiempo objetivo para responder a la notificación del Cliente a SINCH de una falla.
- 1.7 "**Latencia Interna**" significa el tiempo desde que SINCH reconoce la recepción del Contenido, hasta que SINCH lo procesa y la recepción del Contenido es reconocida por el Proveedor de Servicios correspondiente para su posterior entrega al teléfono.
- 1.8 "**Período de Medición**" significa un (1) mes calendario a partir del primer día de ese mes calendario específico (UTC). El tiempo se calcula en minutos.
- 1.9 "**Informes de Progreso**" significa actualizaciones periódicas sobre la falla hasta su restauración o resolución, según corresponda.
- 1.10 "**Servicio**" significa, a los efectos de este SLA, los servicios basados en SMS, MMS o API de RTC solicitados por el Cliente en una Orden de Servicio.
- 1.11 "**Resolución Objetivo**" significa el tiempo objetivo desde que el Cliente informa la falla hasta que se resuelve.
- 1.12 "**Restauración Objetivo**" (Solución alternativa) significa el tiempo objetivo para encontrar una solución temporal para la falla informada. Una solución alternativa temporal es una solución que restaura sustancialmente el Servicio regular, aunque pueden persistir algunos problemas no materiales.
- 1.13 "**Indisponibilidad**" significa períodos mínimos continuos de 5 minutos en los que el "Servicio" de SINCH no responde adecuadamente a las solicitudes entrantes y/o no establece conexiones salientes por región según lo previsto, expresado en cada caso en número de minutos.