

1. DECLARACIÓN DE COMPROMISO SLA:

Para el caso de disponibilidad de Plataforma, los Servicios SaaS estarán disponibles en un 99%, medido sobre el total de horas comprendidas en cada año calendario. En cuanto a la disponibilidad de los módulos de la Plataforma, cuando se trate de afectaciones generalizadas, el nivel mínimo de disponibilidad será del 98,7% anual, igualmente calculado por año calendario.

Para el cálculo de la disponibilidad no se considerarán como tiempo de inactividad las interrupciones que resulten de fallos en las conexiones, comunicaciones de datos o servicios de internet provistos por terceros contratados, eventos de caso fortuito o fuerza mayor, causas imputables al CLIENTE, ni interrupciones planificadas y debidamente notificadas con al menos 48 horas de antelación.

En caso de que el presente entre en vigor con posterioridad al 1° de enero, el porcentaje de disponibilidad aplicable para ese primer año será calculado proporcionalmente al período comprendido entre la fecha de inicio del acuerdo y el 31 de diciembre del mismo año calendario.

2. TÉRMINOS DE SOPORTE:

2.1. Canales de comunicación: El CLIENTE tendrá a disposición 3 canales de comunicación:

- a. Canal de soporte habilitado para el CLIENTE dentro de la Plataforma, a través de un chat.
- b. A través del siguiente correo electrónico: sopORTE@quadminds.com
- c. De manera telefónica a los siguientes teléfonos:
 - Argentina: +541168420921
 - Chile: +56227605883
 - México: +52 55 4440 8049
 - España: +34 900 983 488
 - USA: +1 802 636 2041

2.2. Horarios de atención:

Soporte Activo:

Atención inmediata a través de todos los canales de comunicación.

Disponible en días hábiles, de 6:00 a 22:00 h (UTC-3).



SLA Y SOPORTE

Soporte de Guardia 24/7 (solo urgencias):

Solo Atención telefónica inmediata para urgencias.

Cualquier aspecto adicional y/o modificación respecto a estos términos de soporte será detallado en la propuesta técnica y/o comercial enviada al CLIENTE.