Acuerdo de Nivel de Servicio (“ANS” en inglés “SLA”) de TrustCloud

Este documento constituye un Anexo inseparable del Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre TrustCloud Inc. y sus filiales, y el Cliente, y resulta parte integrante del mismo. No supone novación del contrato que se mantendrá en vigor y será plenamente aplicable.

1. Alcance

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) cubre los siguientes niveles de servicio en relación con el uso de la Plataforma TrustCloud: disponibilidad, soporte para respuesta ante problemas, soporte para resolución de problemas y rendimiento del sistema. También cubre acuerdos de nivel de servicio específicos y relativos al servicio asistido de TrustCloud VideoID, apoyada y asistida por humanos expertos en prevención del fraude.

Todos los términos destacados en mayúsculas que no estén definidos en el presente acuerdo se definirán en el Acuerdo de Servicios Provisionales.

2. Definiciones

2.1. “Tiempo de Actividad Programado”: Número total de horas en un periodo de tiempo determinado, durante el cual la Plataforma TrustCloud debe estar disponible para el Cliente. A menos que se indique lo contrario, el Tiempo de actividad programado será de 24 horas al día durante 365 o 366 días al año, excluyendo el “Tiempo de inactividad excusable”.

2.2. “Tiempo de Inactividad Excusable”: Número total de horas en un período de tiempo determinado durante las cuales la Plataforma TrustCloud no se encuentra disponible para el Cliente debido a las siguientes circunstancias:

2.2.1. Mantenimiento programado que, salvo previo aviso al Cliente con al menos 24 horas de antelación, se realizará el primer domingo de cada mes entre las 06:00 am y las 08:00 am CET/CEST.

2.2.2. Mantenimiento de emergencia con el objetivo de dar respuesta a incidencias o potenciales amenazas que pudieran comprometer la seguridad de los datos o la información del Cliente.

2.2.3. Incidencias en la conexión o en el acceso a las redes de telecomunicaciones no imputables a TrustCloud.

2.2.4. Incidencias derivadas del uso de aplicaciones, equipo, tecnología o software del Cliente Final o terceros, designados o contratados por el Cliente Final.

2.2.5. Incidencias derivadas de la falta de información y cooperación del Cliente, razonablemente solicitada por TrustCloud.

2.2.6. Tiempo de inactividad de servicios prestados en modo test, prueba o en cualquier otro entorno, distinto al entorno de producción.

2.2.7. Tiempo de inactividad de servicios prestados en versiones beta.

2.2.8. Tiempo de inactividad derivado de la falta de actualización de versiones por parte del Cliente.

2.2.9. Incidencias derivadas por circunstancias de Fuerza Mayor.

2.3 “Tiempo de Respuesta”: Número de horas que TrustCloud tarda en ofrecer una respuesta al Cliente, una vez conocida la posible existencia de una incidencia, conforme al procedimiento expuesto en el apartado 3.

2.4 “Tiempo de inactividad”: Número de horas en un periodo de tiempo determinado, durante el cual la Plataforma no está disponible por razones distintas a las expuestas en la sección “Tiempo de Inactividad Excusable”.

2.5 “Tiempo de Disponibilidad”: Porcentaje de horas en los que la Plataforma se encuentra disponible y en funcionamiento para el Cliente. El “Tiempo de Disponibilidad” será calculado mensualmente conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Tiempo de Disponibilidad} = \frac{\text{Tiempo de Actividad Programado - Tiempo de Inactividad}}{\text{Tiempo de Actividad Programado}} \text{x100}$$

Acuerdos de nivel de servicio para la plataforma TrustCloud

3. SLA - Disponibilidad de la Plataforma

TrustCloud hará todos los esfuerzos técnicos razonables para responder y resolver cualquier incidente reportado por el Cliente, de acuerdo con su Nivel y los términos establecidos a continuación:

NIVEL DE INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	CRITERIOS	RESPUESTA INICIAL	PLAZO ESTIMADO DE RESOLUCIÓN*
Nivel 1: Incidencia Crítica	La Plataforma o parte de la Plataforma esencial, no se encuentra disponible para el Cliente	Estas incidencias: • Afectan al entorno en producción. • Impiden la prestación del Servicio contratado. • No existen alternativas viables a la prestación del servicio.	30 minutos	2 días
Nivel 2: Incidencia grave	Una función o parte de la Plataforma no fundamental para la prestación del Servicio, no se encuentra disponible para el Cliente	Estas incidencias: • Afectan al entorno en producción. • Reducen significativamente las funcionalidades contratadas por el Cliente. • No existen alternativas viables para el desarrollo de las funcionalidades afectadas.	1 hora	3 días
Nivel 3: Incidencias menores	La Plataforma y sus distintas funcionalidades se encuentran disponibles para el Cliente, pero el Servicio no funciona conforme a los estándares acordados funciona conforme a los estándares acordados	Estas incidencias: • No presentan un impacto importante en la funcionalidad de la Plataforma. • Existen alternativas viables.	4 horas	4 semanas o hasta la próxima actualización del software (lo que antes ocurra)

* TrustCloud hará un esfuerzo técnico razonable para solucionar una incidencia o encontrar una alternativa válida en los períodos de tiempo indicados. El presente acuerdo de nivel de servicio no resulta aplicable para incidencias no reproducibles o de origen desconocido.

Acuerdos de nivel de servicio para los Servicios Asistidos de TrustCloud VideoID

4. SLA - Normas de rendimiento del servicio

4.1. Agentes compartidos asistidos por TrustCloud VideoID

% DE LLAMADAS ATENDIDAS	VELOCIDAD MEDIA DE RESPUESTA (AVERAGE ANSWER SPEED AAS)
80%	120 SEGUNDOS
90%	180 SEGUNDOS

- El 80% de las llamadas definidas por el estándar de TrustCloud serán contestadas por un agente en menos de 120 segundos.
- El 90% de las llamadas definidas por el estándar de TrustCloud serán contestadas por un agente en menos de 180 segundos.

4.2. Agentes dedicados asistidos por TrustCloud VideoID

4.2.1 El objetivo de duración de la llamada debe acordarse específicamente con el Cliente, teniendo en cuenta aspectos como: el volumen estimado, la distribución, el número de agentes y la longitud y complejidad del guion o argumento.
4.2.2 El objetivo de tiempo de espera debe acordarse específicamente con el Cliente para que TrustCloud dimensione el equipo específico de agentes de video dedicados.

5. Tiempo de carfa de los activos digitales

% DE ACTIVOS DIGITALES	MEDIA DE TIEMPO DE CARGA
80%	190 SEGUNDOS
95%	310 SEGUNDOS

- El 80% de los activos digitales (vídeo, imágenes, MRZ, verificación de documentos, etc.) se cargarán en TrustCloud en los 190 segundos siguientes a la finalización de la videollamada.
- El 95% de los activos digitales (vídeo, imágenes, MRZ, verificación de documentos, etc.) se cargarán en TrustCloud en los 310 segundos siguientes a la finalización de la videollamada.

6. Previsión de la Dependencia

La capacidad de TrustCloud para cumplir con las Normas de Desempeño depende de una previsión de volumen materialmente precisa por parte del Cliente.

Además, si:

(i) el uso diario del Cliente durante el primer mes de servicio es un 15% superior al volumen de Transacciones contratadas, dividido por el número de meses de duración del contrato de dichas Transacciones; o

(ii) el uso diario del Cliente a partir del segundo mes de servicio aumenta en más de un 15% de la media diaria del mes natural anterior, y
(iii) TrustCloud no haya recibido una advertencia previa razonable -con al menos sesenta (60) días de antelación- y haya acordado dicho aumento (incluso con respecto a los pagos por dicho aumento), o
(iv) el Servicio no está siendo utilizado de la forma prevista de manera que aumente significativamente el número de transacciones procesadas por TrustCloud desde el Cliente,
entonces TrustCloud tiene derecho a reducir el uso del Cliente a un nivel no inferior a la media diaria del Cliente del mes natural anterior, más un 15% para minimizar el impacto en la prestación de Servicios de TrustCloud a otros Clientes, deshabilitar funciones o partes del Servicio proporcionado al Cliente. En estos casos, la calidad del Servicio proporcionado al Cliente puede ajustarse en consecuencia, los Estándares de rendimiento no se aplicarán mientras el Servicio se esté reduciendo, y TrustCloud no tendrá ninguna responsabilidad ante el Cliente en relación con cualquier acción tomada por TrustCloud bajo este Párrafo.
Si el consumo medio diario del Cliente supera en un 15% el consumo medio diario del mes anterior en dos o más meses continuos, no se podrá ejecutar ninguna otra subida del consumo medio diario, y se ofrecerá al Cliente o bien contratar un aumento de pago en las Transacciones, o bien un aumento de los niveles acordados en el primer mes en el que el consumo aumentó en más del 15% del consumo medio diario del mes anterior.

En relación con los acuerdos establecidos en los Párrafos 6 (i) y (iii), el límite de aumento del 15% operará tanto para el uso agregado de todos los Servicios proporcionados por TrustCloud al Cliente como para el uso individual de cada Servicio por Orden de Venta. A estos efectos, cada Orden de Venta en la que se realice TrustCloud Assisted VideoID, se considerará como un Servicio individual.

Comunicación de Incidencias

7. Comunicación de incidencias y apertura del ticket

7.1 El Cliente deberá comunicar la incidencia a TrustCloud enviando un correo electrónico a la dirección support@trustcloud.tech que incluya la siguiente información:

(i) Identificación de la información de la cuenta.
(ii) Persona de contacto.
(iii) Detalles de la incidencia y sus efectos.

Asimismo, el Cliente se compromete a facilitar a TrustCloud la información relativa a la incidencia y a colaborar para que ésta pueda ser gestionada correctamente.

7.2 Una vez recibida la comunicación, TrustCloud procederá a la apertura de un ticket de gestión y a categorizar la incidencia según los niveles establecidos en el apartado 4, según su leal saber y entender. TrustCloud facilitará al Cliente la referencia del ticket de gestión para su seguimiento.

Créditos de Servicio

8. Proceso de solicitud de Créditos de Servicio

Para recibir créditos de servicio, el Cliente debe seguir el siguiente procedimiento:

(i) El Cliente deberá presentar un ticket enviando un correo electrónico a support@trustcloud.tech con el asunto "Reclamación SLA", dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la finalización del mes de servicio aplicable, para el que se reclama el Crédito de Servicio. En esta comunicación, el Cliente debe proporcionar las fechas y horas en que la Plataforma TrustCloud no estuvo disponible, o si los servicios se prestaron por debajo del Estándar de Rendimiento establecido.
(ii) Una vez confirmado el incumplimiento de los SLAs definidos en este Anexo, TrustCloud procederá a verificar el funcionamiento de la Plataforma durante los días y horas identificados por el Cliente.
(iii) Una vez confirmado el incumplimiento, los créditos de servicio se abonarán al Cliente y se compensarán en la(s) siguiente(s) factura(s).

8.1 Carácter exclusivo de la indemnización

Los Créditos de Servicio serán la única y exclusiva resolución de TrustCloud para cualquier incumplimiento del nivel de servicio acordado, teniendo un carácter compensatorio y sancionador propio. En ningún caso los Créditos de Servicio serán canjeables por dinero, ni darán lugar a un reembolso total o parcial.

8.2 Créditos de servicio por incumplimiento de SLAs de la plataforma TrustCloud

TrustCloud hará esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que su Plataforma TrustCloud tenga un tiempo de actividad o Tiempo de Disponibilidad de al menos el 99,7% en cualquier ciclo de facturación mensual ("Compromiso de Servicio"). Si TrustCloud no puede mantener este compromiso, el Cliente tendrá derecho a los siguientes descuentos en el importe total de las facturas posteriores ("Créditos de servicio"):

% TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO	CRÉDITOS DE SERVICIO (*)
<99.7%	5% del importe mensual pagado
<98.99%	10% del importe mensual pagado
<97.99%	15% del importe mensual pagado

*En el caso de pagos anuales, se tomará como referencia una doceava parte del importe pagado.

8.3 Créditos de servicio por incumplimiento de SLAs del Servicio asistido por VideoID de TrustCloud

% IMPORTE FACTURADO	TIEMPO MÍNIMO SIN CUMPLIR LOS OBJETIVOS SLA
5% del importe facturado	2 meses
10% del importe facturado	3 meses

Si TrustCloud no cumple alguno de los Estándares de Rendimiento durante dos (2) o más meses consecutivos, el Cliente tendrá derecho a obtener los siguientes porcentajes de descuento sobre el importe total de las facturas posteriores ("Créditos de Servicio"):

1. El 5% del importe mensual abonado en caso de incumplimiento de alguno de los indicadores durante 2 meses consecutivos.
2. El 10% del importe mensual pagado en caso de incumplimiento de cualquiera de los indicadores durante 3 meses consecutivos.

Exclusiones

9. Exclusiones SLA

Los SLA detallados en los apartados 4 y 6 y sus correspondientes Créditos de Servicio, no aplicarán a las siguientes circunstancias:

(i) La incidencia deriva de alguno de los supuestos recogidos en el apartado 2.2.

(ii) El Cliente no se encuentra al corriente de sus pagos o se encusentra en incumplimiento material del Contrato.

(iii) La situación se deriva de los casos detallados en el apartado 9 de este Anexo.

(iv) Los SLAs referidos específicamente a las actividades de videoidentificación no serán aplicables los dos primeros meses de servicio, que se consideran período de adaptación.

Miami
1221 Brickell Ave Suite 900, Miami, FL 33131, US
+1 (312) 2487781

Chicago
2702 W Chicago Ave 60622 Chicago, IL
+1 (312) 2487781

Ciudad de México
Avda. Presidente Masaryk 111. Piso 1 - Ofi. 1,Colonia Polanco V Sec. Mexico City
+55 33005800

Londres
5 Kew Road Richmond upon Thames, TW9 2PR. London, UK
+44 (20) 80891215

Madrid
P.E. «La Finca». Pso. Club Deportivo 1, Edf. 15A, Plt. 1. 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid. España
+34 913 518 558

Copyright © TrustCloud Inc.