Acuerdo del nivel de servicio (SLA) para productos

Global4 tiene como objetivo un Nivel de Servicio de Atención al Cliente del 90% de cumplimiento sobre la media mensual durante el horario comercial de soporte para las solicitudes relativas al uso de la plataforma Factorial, y realizará sus mejores esfuerzos por alcanzar y, de ser posible hasta rebasar ese porcentaje. El Nivel de Servicio se define como la proporción de solicitudes de soporte a las que Global4 ofrece una primera respuesta dentro de los Umbrales Aplicables. Por «primera respuesta» se entiende la primera acción o indicación que como equipo de soporte somos capaces de ofrecer dentro del Horario Comercial de Soporte y de los Umbrales Aplicables.

A efectos de este SLA, se entiende por «Plataforma» el *software como servicio* (SaaS) basado en la nube de Factorial tal y como está disponible de forma generalizada para todos los clientes en cada momento, y excluye desarrollos a medida, servicios profesionales externos, funciones en fase 'beta' o productos e integraciones de terceros, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.

Horario Comercial de Soporte:

De lunes a viernes, con los Canales de Soporte que Factorial ponga a disposición en cada momento (actualmente, *Ticketing,* Llamadas, Videoconferencias y Conexiones unidireccionales, Presencialmente en nuestras oficinas de Palma -Illes Balears-) operativos entre las 9:00h y las 17:30h de lunes a jueves y entre las 9:00h y las 13:30h (hora de España), excluyendo los festivos nacionales de España y los festivos de la comunidad, región y locales de la ciudad de Palma -Illes Balears-. Global4 podrá actualizar o modificar sus canales de soporte disponibles cuando lo considere oportuno. Los horarios de coberturas se presentarán siempre actualizados en la web global4.es/.

Los Umbrales Aplicables consisten en:

- **Canal de *Ticketing* (correo electrónico o el que esté vigente en ese momento):** Un objetivo de nivel de servicio del 90% de Primeras Respuestas en un plazo de 8 horas y seguimientos en un plazo de 24/48 horas.
- **Canal de Llamadas, Videoconferencias y Conexiones unidireccionales (soporte proprio):** Un objetivo de nivel de servicio del 90 % de todas las llamadas entrantes, Videoconferencias programadas y Conexiones unidireccionales establecidas son respondidas al primer intento.

Nuestro soporte está estratificado en varios niveles a los que se accede en función de la complejidad de la situación expuesta. Los mensajes o notificaciones recibidas fuera del horario comercial no se considerarán llamadas ni videoconferencias ni conexiones recibidas y no estarán cubiertas por este nivel de servicio. Seguimientos del lado del cliente: 48 horas.

- **Canal Presencial (en nuestras oficinas):** Un objetivo de nivel de servicio del 90% en la atención personal dentro de las siguientes 4 horas a la llegada a nuestras oficinas para comprender la petición y, de ser posible, dar un primer diagnóstico o respuesta. Seguimientos del lado del cliente: 48 horas. Para el uso de este canal es mucho mejor agendar una cita, para preparar los medios y salas necesarias, previamente a la llegada del usuario.

El cliente tendrá derecho a solicitar un listado del registro de asistencias que Global4 realiza y registra convenientemente en sus sistemas. Global4 se reserva el derecho de rechazar la solicitud cuando sean más de 4 en un año natural.

Global4, a su sola discreción, podrá actualizar sus SLA, procesos de soporte, canales o herramientas en cualquier momento, siempre que dichos cambios no reduzcan de forma sustancial el nivel general de soporte.

Quedan excluidos de este nivel de servicio las opciones o características o pantallas o cualesquiera otras partes de la Plataforma cuando el usuario use lo que esté declarado "funcionamiento en modo 'beta' testing" y las consultas realizadas por el usuario durante su proceso de implantación, formación e iniciación por parte de nuestros equipos formadores. Estas consultas no forman parte del acuerdo del nivel de servicio porque no se considera que la aplicación haya entrado en servicio hasta su completo ajuste y adaptación a las solicitudes que haya realizado el usuario en el análisis de funcionalidad en el momento de la adquisición. Para recibir el nivel de servicio comprometido en este documento el usuario debe haber realizado la formación previa en los apartados correspondientes.

Durante el mes de agosto, aunque procuramos mantener unas coberturas amplias en los niveles de servicio, los indicados en este documento como 90% podrían verse afectados a la baja entre un 10% y un 20% si existiera confluencia de vacaciones, bajas, excedencias u otros motivos laborales legítimos y previsibles. También podrían establecerse horarios de cobertura específicos para el "verano" que estarán convenientemente indicados en nuestra web.



El Equipo de Global4