

ANEXO III – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) – NALANDA

El Proveedor prestará al Cliente los servicios de soporte relativos al Software y, en su caso, a los servicios de interfaz de programación de aplicaciones (API) (conjuntamente, el “Sistema”), suministrados a través de su Plataforma, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, en términos sustanciales, de conformidad con las funcionalidades previstas en la correspondiente Descripción de los Servicios.

1. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Se establecen los siguientes niveles de disponibilidad y condiciones de prestación:

a) Software

Servicio consistente en el acceso y utilización del Software a través de la Plataforma.

- Disponibilidad: 99,7 %
- Horario de prestación: Horario Laboral

b) API

Servicio de interfaz de programación de aplicaciones que permite al Cliente la extracción automatizada de información de la Plataforma relativa a proveedores de su cadena de suministro, actual o potencial.

- Disponibilidad: 99,7 %
- Horario de prestación: Horario Laboral

c) Soporte

Servicios de soporte técnico relativos al Software y a la API, prestados a través del servicio de atención al usuario de la Compañía.

- Horario de prestación: Horario Laboral
- Los tiempos de respuesta y resolución se registrarán por lo previsto en el apartado correspondiente.

d) Implementación

Servicios de configuración inicial, parametrización, formación, así como coordinación con los proveedores del Cliente, incluyendo la estructuración de la cadena de suministro.

- Horario de prestación: Horario Laboral

e) Servicios analíticos

Servicios de análisis y evaluación de la cadena de suministro del Cliente que puedan ser acordados entre las Partes en cada momento.

- Horario de prestación: Horario Laboral

2. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD

El Proveedor se compromete a que la disponibilidad conjunta de los servicios de Software y API que integran el Sistema no sea inferior al 99,7 % en cómputo mensual.

3. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

El Proveedor podrá llevar a cabo interrupciones planificadas del Sistema cuando resulten necesarias para la realización de actuaciones de mantenimiento, incluyendo, entre otras, la aplicación de actualizaciones, modificaciones de configuración o procesos de restauración de datos.

Dichas intervenciones serán notificadas al Cliente conforme a los procedimientos de soporte establecidos, siempre que resulte razonablemente posible.

4. PERIODOS DE MANTENIMIENTO

4.1 Mantenimiento programado

Tendrán la consideración de periodos de mantenimiento programado los siguientes:

- De lunes a viernes: desde las 17:01 horas hasta las 08:59 horas del día siguiente, incluidos los días festivos en Inglaterra.
- Desde las 17:01 horas del viernes hasta las 08:59 horas del lunes, comprendiendo la totalidad del sábado y domingo.

4.2 Mantenimiento de carácter urgente

El Proveedor podrá realizar intervenciones de mantenimiento de carácter urgente cuando resulten necesarias para solucionar incidencias que afecten de forma inmediata a la estabilidad, seguridad o funcionamiento de los Servicios.

4.3 En tales supuestos, la Compañía no garantiza que dichas actuaciones puedan llevarse a cabo fuera del Horario Laboral.