

Toku: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

a. Introducción

Este es un documento de Acuerdo de nivel de servicio (SLA) que Toku entrega a sus clientes. Este documento identifica los servicios requeridos, los niveles generales de respuesta, disponibilidad, personal asignado al servicio, etc. Define las necesidades de soporte que puede necesitar el cliente favoreciendo la resolución de problemas y diálogo entre proveedor y cliente.

b. Partes

De una parte, PROVEEDOR, TOKU SpA, Rol Único Tributario número 77.126.383-6, debidamente representada por doña Francisca Noguera, cédula nacional de identidad N° [●], domiciliada en Guardia Vieja N° 202, oficina 403, comuna de Providencia, en adelante también denominada como “Toku” o el “Proveedor”); y,

De otra parte, CLIENTE, con Rol Único Tributario ____, debidamente representada por don [●], cédula de identidad número [●], ambos domiciliados para estos efectos en [●], comuna de [●], [●Región, en adelante “el Cliente”, y en conjunto con Toku SpA, las “Partes”, o individualmente cada una de ellas una “Parte”.

c. Duración

El presente acuerdo tiene la misma vigencia que la acordada en el contrato de prestación de servicios. El presente SLA cubre actividades de soporte una vez que los clientes hayan pasado al equipo de soporte técnico (*Operations*). Es decir, una vez que esté en producción y el equipo de implementación (*Projects*) traspase oficialmente al equipo de soporte técnico.

d. Definiciones

Las siguientes definiciones ofrecen un resumen de cada término que se utiliza en este documento.

- **Período de tiempo de inactividad:** Un período de cinco o más minutos consecutivos de tiempo de inactividad. Los minutos parciales o el tiempo de inactividad intermitente durante un período de menos de cinco minutos no se contabilizarán para ningún período de inactividad.
- **Tasa de Error:** Acciones válidas realizadas por un usuario pero que reciben una respuesta inválida y tienen impacto en la usabilidad de cualquiera de los servicios ofrecidos por Toku dividido por el total de acciones realizadas en el intervalo de tiempo.
- **Tiempo de inactividad:** Corresponde a más del 20% de la tasa de error.
- **Proveedor externo:** cualquier proveedor que Toku utilice para enviar mensajes, conectarse a un banco o cualquier cosa que Toku necesite para cumplir con los servicios ofrecidos.
- **Target Response:** El tiempo que pasará entre que se notifica el problema y Toku comienza a resolverlo.
- **Tiempo de resolución del ticket:** El tiempo que pasará entre que Toku comienza a

resolver y se cierra el ticket

- **Horario no laboral:** de lunes a jueves de 18:30 hrs. a 09:00 hrs. y los viernes desde las 16:00 hrs. (diciembre, enero y febrero desde las 14:00 hrs.) hasta las 09:00 hrs. del lunes

e. Acuerdo de servicio

Los siguientes parámetros de servicio detallados son responsabilidad del proveedor de servicios en el soporte continuo de este acuerdo.

1. Contacto:

Correo: soporte@trytoku.com

2. Contacto de emergencia (sólo para fallas con nivel de urgencia alta en horarios no laborales)

Teléfono: Se dispondrá de un número telefónico para los clientes.

Toku se reserva el derecho de bloquear a un cliente por mal uso del servicio.

3. Descripciones y fallas del servicio

Las respuestas serán más eficientes si es que es posible documentar el problema (videos, fotos, etc.) y dar el mayor contexto posible del problema. Es decir, se sugiere que en el *Asunto* del mail, coloquen la falla del servicio y por cuál medio ocurrió. En el *cuerpo del mail*, colocar cómo surgió el problema, el RUT del afectado(s), medio de pago, banco, etc. (según aplique). Además, etapa en la que surgió el problema y documentación. Mientras más detallado es el contexto, más eficiente será la solución.

Nivel de urgencia	Descripción	Target Response	Medio de comunicación
Alta	Alto riesgo de tiempo de inactividad del servidor o caída del servidor (<i>Periodo de tiempo de inactividad</i>).	10 minutos	Reportar inmediatamente por correo electrónico en horario laboral. En caso de ser horario no laboral contactar al número de teléfono (<i>ver nota</i>).
Media	Potencial de impacto en el rendimiento si no se aborda. Impacto en el usuario final.	40 minutos	Reportar por correo electrónico.
Baja	En algunos casos se ha visto que la empresa / cliente hace un mal uso de la plataforma.	60 minutos	Reportar por correo electrónico.

Nota: Para el caso del número de teléfono para horarios no laborales; la persona encargada se reserva el derecho de postergarlo si es que la falla de servicio no

corresponde a nivel de urgencia alta.

4. Falla de servicio

A continuación se mencionan ejemplos de algunas de las fallas comprendidas como responsabilidad de Toku que contemplan este SLA, pero no se limita y su respectivo nivel de urgencia, corresponde a un marco de referencia para el cliente.

Caso	Falla	Nivel de urgencia
Webapp	No es accesible	Alta
	Falla en envío de campañas	Media
	Mensaje de error que dificulta el funcionamiento	Media
	Lentitud Visualización de tablas	Media
	Lentitud en carga de archivos	Media
	Rol mal configurado	Baja
	Error en Reporte	Baja
Mensajería	Envío masivo de mensajes no enviado o enviado parcialmente	Media
	Redirecciones a links no seguro que aparecen en alerta	Media
Portal de pagos	No es accesible	Alta
	No se puede inscribir un método de pago o pagar a través de la plataforma	Media
	Mensaje de error - Dificulta el funcionamiento	Media
	No funcionan las redirecciones	Media
Integración	Error en la generación diaria de reporte de pagos	Media
	Error en la creación de Invoices a partir de archivo en servidor FTP	Media

5. Respuesta de servicio

La siguiente tabla describe los diferentes servicios y sus objetivos de tiempo de actividad

Nombre del servicio	Descripción	Objetivo de SLA*
Aplicación web de administración	La aplicación web que se proporciona para crear plantillas, secuencias, ayudar a sus clientes, etc.	99,9%
Herramientas de comunicación	Todos los recordatorios que están programados.	99,9%
Portal de pago	Servicio para firmar nuevos métodos de pago.	99,9%
Procesador de pagos	Servicio que cobra nuevas facturas a los clientes	99,9%

Nota: Excluye fallas de servicio externas a Toku (ver punto 6: Aclaraciones de servicio)

6. Aclaraciones de servicio

Las fallas que están fuera del alcance de Toku no están contempladas dentro de este acuerdo, entre las que incluye, pero no se limita:

- No disponibilidad del servicio de cobro por fallas del adquirente
- Indisponibilidad de la web de un banco en particular
- El usuario tiene problemas con su banco, por lo que no es posible ingresar
- Problemas de red del usuario que usa la plataforma
- Problemas en la mensajería derivados a nuestro proveedor de servicios

Nota: A pesar de que estas fallas están fuera del alcance del software, Toku puede gestionar cada caso para facilitar y transparentar la resolución del problema.

f. Excepciones y exclusiones

El siguiente SLA no se aplica a ninguno:

- Funciones o Servicios designados Alpha o Beta (a menos que se establezca lo contrario en la Documentación asociada)
- Funciones o servicios excluidos del SLA
- Funciones o servicios que han quedado obsoletos
- Errores causados por factores fuera del control razonable de Toku y que no han sido especificados anteriormente
- Errores que resultaron del software o hardware del Cliente o del software o hardware de terceros, o ambos.
- Errores que resultaron de abusos u otros comportamientos que violan el Acuerdo
- Errores causados por un proveedor externo y no alerta a Toku en un tiempo razonable

g. Métricas

Toku usará tres indicadores para medir el éxito de este acuerdo:

- Target response
- Tiempo de resolución el ticket
- Tiempo de actividad (Uptime)