



Train & share, anytime,
anywhere

SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) – E-lia

1. Definiciones

Disponibilidad: Porcentaje del tiempo durante el cual el cliente puede usar el servicio tras su entrega, medido anualmente.

Servicio: Servicio específico acordado entre E-lia y el cliente, según lo establecido en el Contrato.

Incidente: Una interrupción o posible interrupción en la disponibilidad del servicio acordado.

Año: Año calendario.

Cliente: Receptor de un servicio proporcionado por E-lia.

Atención al Cliente: Punto de contacto principal en E-lia para el cliente.

Notificación: Aviso formal del cliente, o generado por el sistema de monitoreo de E-lia, indicando un mal funcionamiento del servicio.

Mantenimiento: Trabajos preventivos o correctores en la infraestructura para mantener o mejorar la calidad del servicio.

Ventana de Mantenimiento: Periodo definido para ejecutar el mantenimiento habitual.

Acuerdo: Contrato entre E-lia y el cliente en virtud del cual E-lia presta un servicio.

Prioridad: Clasificación que asigna E-lia a un problema, determinando el orden de resolución.

Mantenimiento urgente: Intervención para resolver circunstancias imprevistas que amenazan la continuidad o seguridad del servicio.

Caída (Outage): Indisponibilidad no planificada del servicio.

2. Generalidades

Este SLA forma parte integral del Acuerdo entre E-lia y el cliente y regula las condiciones de prestación y soporte del servicio.

Jerarquía de documentos (de mayor a menor prioridad):

1. Acuerdo (Contrato)
2. Condiciones generales de E-lia
3. SLA
4. Otras comunicaciones escritas

En caso de conflicto, prevalece el documento de mayor rango.

Ámbito de aplicación

Este SLA se aplica exclusivamente a los servicios contratados por escrito para los cuales E-lia ofrece de serie este SLA o aquel elegido opcionalmente por el cliente. Cubre desde la confirmación escrita de entrega del servicio hasta la terminación del Acuerdo o expiración del SLA.

Cambios en el SLA

E-lia puede modificar este documento cuando sea necesario, notificando al cliente con al menos 30 días de antelación.

Términos y exclusiones

No se considerará caída si la indisponibilidad se debe a:

1. mantenimiento o mantenimiento urgente;
2. limitaciones técnicas del servicio contratado;
3. causas razonablemente fuera del control de E-lia.

3. Descripción del Servicio

E-lia ofrece una plataforma online que proporciona contenido de formación e información a usuarios finales en pequeñas dosis, a través de WhatsApp o portal web.

Tipos de SLA

Aspecto	Básico	Premium
Disponibilidad	99,9 % tiempo activo, excluye mantenimiento programado	Igual que básico
Soporte	L-V, 09:00-17:00 CET	L-D, 08:00-20:00 CET
Tiempo de respuesta	Alta prioridad: 4 h Media: 8 h Baja: 24 h	Alta: 1 h Media: 4 h Baja: 8 h
Precio mensual	Gratuito	€ 150,00

Mantenimiento

E-lia realiza mantenimiento regular en periodos de uso mínimo de la plataforma y notifica previamente siempre que sea posible.

Copia de seguridad

Backups diarios con retención de dos semanas.

Seguridad

Se aplican medidas técnicas y organizativas: cifrado, control de accesos, evaluaciones periódicas y protocolos frente a incidencias. El cliente garantiza los permisos de acceso de su personal.

4. Soporte y Gestión de Incidencias

Atención al Cliente

Atención al Cliente

- Horario: L-V, 09:00-17:00
- Teléfono: +31 (0)20 244 5282
- Email: support@e-lia.eu

Gestión de incidentes

Prioridades asignadas por E-lia:

- Alta: servicio inoperativo o interrupción grave.
- Media: impacto limitado.
- Baja: sin impacto inmediato.

Tiempos de respuesta según SLA:

- Altas: dentro de 4 h (básico) / 1 h (premium)
- Medias: 8 h / 4 h
- Bajas: 24 h / 8 h

Reporte

Altas y medias: teléfono o email. Bajas: vía email.

Condiciones

Para que el SLA sea válido, ambas partes deben seguir los procedimientos acordados. Retrasos convenidos no se consideran incumplimiento. El cliente debe mantener actualizados sus datos de contacto.

5. Esquema de compensación

El cliente podrá solicitar compensación si se incumplen los niveles. Por cada hora de indisponibilidad fuera del límite permitido, se otorgará un crédito equivalente al coste por un día del servicio mensual.

Condiciones:

- Reclamación en los 3 meses posteriores al año en cuestión.
- No aplica si el cliente adeuda pagos o incumple el Acuerdo.
- Límite: hasta el 100 % de la tarifa mensual del servicio afectado.
- Excluye indisponibilidad por ataques DOS, virus, hacking o causas fuera del control de E-lia.
- Es la única compensación disponible según este acuerdo.

