

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

"QR Planet GmbH", Mariahilfer Straße 7/2, 1060 Vienna, Austria, en adelante denominado "contratista" concede gran importancia al funcionamiento estable y a la fiabilidad de nuestra plataforma de códigos QR <https://qrplanet.com> así como de los sistemas de servidores implicados en general.

Todos los servicios son supervisados por nosotros de forma automática, por lo que nuestros técnicos son autónomos en caso de que se produzcan perturbaciones, para poder subsanar rápidamente los errores.

En el caso de perturbaciones individuales, no globales, dentro de una cuenta de usuario que nos son comunicadas por el cliente, por supuesto también aseguramos la solución de problemas más rápida posible.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) incluye información sobre:

- la garantía aceptada por el contratista
- la seguridad de los datos
- Ajustes de rendimiento de las tarifas / paquetes
- Conmutación de tarifas / paquetes

Garantía

El Contratista garantiza la prestación de todos los servicios en la Plataforma de Códigos QR de acuerdo con este documento. No se asume ninguna responsabilidad por los errores que se basen en:

- Fuerza mayor
- Intervenciones de terceros
- Intervenciones del cliente
- Modificaciones en la infraestructura técnica del cliente
- Afectaciones en las redes de los operadores

El contratista garantiza una media anual de disponibilidad de los servicios del servidor del 99,9%. En caso de que no se alcance esta disponibilidad garantizada, el cliente tiene derecho a una reducción gradual:

Alcance	Derecho de reducción
< 99,9 %	10 %
< 99,8 %	20 %
< 99,5 %	50 %
< 99,0 %	100 %

La ley de reducción porcentual se refiere a las cuotas/cargos mensuales. No se incluyen las tarifas de cualquier servicio adicional o servicios individuales. El mantenimiento programado para actualizaciones o correcciones de seguridad no cuenta como tiempo de inactividad.

Copia de seguridad

El contratista creará copias de seguridad diarias de todas las bases de datos por un período de hasta cinco días naturales para la recuperación gratuita de datos del cliente en caso de pérdida de datos causada por el contratista.

Además, el contratista apoya al cliente en caso de pérdida de datos dentro del ámbito de los servicios definidos en los términos y condiciones, y en particular comprueba la posibilidad de cobrar recuperación de los datos del cliente a partir de una copia de seguridad de la base de datos. Los precios de dicha restauración se acordarán con el cliente.

Ajustes de rendimiento / cambios de tarifas

Es posible cambiar el paquete usado por uno de mayor precio en cualquier momento y de forma gratuita. Los importes prepagados se ajustan al periodo de facturación para que usted no se vea perjudicado económicamente. Sin embargo, el periodo de contrato comienza a partir del momento en que el paquete cambia de acuerdo con el nuevo paquete como en una nueva orden a ejecutar.

El contratista también tiene derecho a ofrecer a los nuevos clientes paquetes que contengan servicios mejorados o diferentes a los de los clientes existentes. Un cambio a un paquete de "nuevo cliente" del mismo precio es posible según las condiciones anteriores.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) fue actualizado por última vez el 1 de abril de 2021.