

ANEXO I. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) DE SUPERVENTAMOVIL

Última Modificación: 11/10/2025

SLA de SuperVentaMovil. Mobilenik dedicará los esfuerzos que sean comercialmente razonables a garantizar que la interfaz web y de sincronización de SuperVentaMovil esté en funcionamiento y a la disponibilidad de los Clientes el 99,9% del tiempo de cada mes natural.

Canal de comunicación: soporte@superventamovil.com

Tipo de Incidente: No disponibilidad de la plataforma Cloud SuperVentaMovil

Componentes: Motor de sincronismo
Sitio web de administración
Acceso externo a la base de datos Cloud.

Nivel de servicio: Disponibilidad 99,9%, todos los días de la semana.

Tiempo de respuesta ante incidente:

- Atención del incidente: 1 hora de detectado.
- Recuperación del incidente: 8 horas desde la atención.

Tipo de Incidente: Caída en sincronización con base de datos del cliente

Componentes: Aplicaciones de transferencia de datos con el cliente.

Nivel de servicio: Disponibilidad 99,5%, días hábiles de 9 a 18hs.

Tiempo de respuesta ante incidente:

- Atención del incidente: 2 horas de detectado.
- Recuperación del incidente: 24 horas desde la atención.

Tipo de Incidente: Error, falta o inconsistencia de datos en la integración con sistemas del cliente.

Componentes: Error lógico de base de datos.

Nivel de servicio: Disponibilidad 99,5%, días hábiles de 9 a 18hs.

Tiempo de respuesta ante incidente:

- Atención del incidente: 4 horas de detectado.
- Recuperación del incidente: 72 horas desde la atención.

Tipo de Incidente: Error fatal con detención de la aplicación móvil

Componentes: Aplicación Móvil. Fallas con impacto en más del 5% del parque de instalaciones.

Nivel de servicio: Disponibilidad 99,5%, días hábiles de 9 a 18hs.

Tiempo de respuesta ante incidente:

- Atención del incidente: 2 horas de detectado.
- Recuperación del incidente: 72 horas desde la atención.

Tipo de Incidente: Pedido de mejora en la aplicación móvil

Componentes: Aplicación Móvil.

Tiempo de respuesta ante incidente:

- Atención del incidente: máximo 72 horas de detectado.
- Recuperación del incidente: a definir.
- Costo de incorporación: a definir.

Exenciones del SLA de SuperVentaMovil. El SLA de SUPERVENTAMOVIL no es aplicable a ningún servicio que excluya explícitamente dicho SLA (en virtud de lo dispuesto en la documentación del servicio en cuestión) ni a ningún problema de rendimiento: (i) provocado por causas de fuerza mayor; (ii) derivado de acciones que el Cliente o un tercero ha realizado u omitido; o (iii) derivado del equipo del Cliente o del equipo de un tercero, que se encuentre fuera del control de Mobilenik. Si el Cliente hace uso del presente SLA de SuperVentaMovil, este constituirá su recurso único y exclusivo en caso de que Mobilenik incumpla la prestación del Servicio.