

SHIFT

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Service Level Agreement — Ecosistema SHIFT

Versión 3.2 | Fecha de publicación: Marzo 2025
Emitido por: Aura Interactiva S.A. / SHIFT eLearning

1. Introducción y Objeto del Acuerdo

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, "SLA" o "Acuerdo") establece los términos y condiciones bajo los cuales Aura Interactiva S.A., propietaria de la marca SHIFT eLearning (en adelante, "SHIFT" o "el Proveedor"), garantiza la prestación de sus servicios de software como servicio (SaaS) a sus clientes (en adelante, "el Cliente"), formalizando los niveles de disponibilidad, rendimiento, soporte y responsabilidades de ambas partes.

Este Acuerdo es aplicable a todos los productos activos del Ecosistema SHIFT que el Cliente tenga contratados conforme al Contrato de Licenciamiento suscrito entre las partes (en adelante, "el Contrato"). Los productos específicamente cubiertos serán aquellos identificados en el Contrato o en sus anexos comerciales correspondientes. Los productos contratados con posterioridad al inicio de la relación comercial quedarán automáticamente cubiertos por este SLA.

En caso de conflicto entre las disposiciones de este SLA y las del Contrato, prevalecerán los términos del Contrato, salvo disposición expresa en contrario.

2. Alcance del Acuerdo

Este SLA aplica exclusivamente a los servicios SaaS operados y administrados directamente por SHIFT en su infraestructura de nube. Quedan fuera de su alcance las integraciones o conexiones con sistemas de terceros administradas por el Cliente, las instalaciones on-premise o ambientes propios del Cliente, y los servicios de consultoría, desarrollo a medida o capacitación que se rijan por acuerdos independientes.

2.1 Productos Cubiertos

El presente Acuerdo cubre la totalidad de los productos del Ecosistema SHIFT contratados por el Cliente, según se relacionan en la tabla de disponibilidad de la Sección 4. Los módulos específicamente activos para cada cliente se identifican en el Contrato correspondiente.

3. Definiciones

Para efectos de este Acuerdo, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

- Disponibilidad (Uptime): Porcentaje del tiempo durante el cual el Servicio es accesible y funcional dentro del período de medición mensual, calculado conforme a la fórmula establecida en la Sección 4.
- Incidente: Cualquier interrupción no planificada, degradación o reducción en la calidad de un Servicio cubierto por este SLA.
- Tiempo de Inactividad (Downtime): Período continuo durante el cual el Servicio no está disponible para los usuarios del Cliente, excluyendo las Ventanas de Mantenimiento debidamente notificadas.
- Ventana de Mantenimiento: Período programado y notificado dentro del cual SHIFT realiza labores de mantenimiento, actualización o mejora de la infraestructura.
- Tiempo de Respuesta: Lapso entre la recepción formal de un reporte de incidente y la primera comunicación por parte del equipo de soporte de SHIFT.
- Tiempo de Resolución: Lapso entre la recepción formal de un reporte y el restablecimiento completo del Servicio o la implementación de un plan de remediación acordado.

- Crédito de Servicio: Compensación en modalidad de descuento aplicable a la facturación del período siguiente, otorgada cuando la disponibilidad real no alcanza el nivel comprometido.
- Período de Medición: Mensual. La disponibilidad se calcula mensualmente con base en los registros de monitoreo de SHIFT.
- Fuerza Mayor: Evento fuera del control razonable de SHIFT que impide el cumplimiento del Acuerdo, incluyendo desastres naturales, actos de guerra, pandemias, interrupciones de telecomunicaciones de terceros y disposiciones gubernamentales.
- Gestor de Cuenta (CSM): Representante designado por SHIFT como punto de contacto estratégico para el Cliente.
- Contrato: El Contrato de Licenciamiento suscrito entre SHIFT y el Cliente, incluyendo sus anexos comerciales, técnicos y legales.

4. Niveles de Disponibilidad (Uptime)

SHIFT garantiza una disponibilidad mínima mensual de 99.5% para cada uno de los productos del Ecosistema SHIFT contratados, medida de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = ((\text{Minutos totales del mes} - \text{Minutos de inactividad no planificada}) / \text{Minutos totales del mes}) \times 100$$

Los tiempos de inactividad derivados de Ventanas de Mantenimiento debidamente notificadas, interrupciones atribuibles a terceros o al Cliente, y eventos de Fuerza Mayor no serán contabilizados en el cálculo de disponibilidad.

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	UPTIME COMPROMETIDO	INACTIVIDAD MÁX. ANUAL
SHIFT LMS	Plataforma de gestión del aprendizaje	99.5%	~43.8 h/año
SHIFT Meteora	Herramienta de autoría con IA	99.5%	~43.8 h/año
SHIFT Performance Dashboard	Analítica y métricas de desempeño	99.5%	~43.8 h/año
APEX	Video cinemático corporativo	99.5%	~43.8 h/año
SAGA	Video narrativo con IA	99.5%	~43.8 h/año
Social Simulation	Simulación de situaciones sociales	99.5%	~43.8 h/año
Meteora Tutor / Evalúa	Módulos de tutoría y evaluación con IA	99.5%	~43.8 h/año
Futuros productos SHIFT *	Según cláusula de extensión (Sección 14)	99.5%	~43.8 h/año

* Los productos futuros quedarán sujetos automáticamente a este SLA en el momento de su activación, conforme a la Sección 14.

5. Mantenimiento Programado

SHIFT se reserva el derecho de realizar actividades de mantenimiento planificado en las ventanas indicadas a continuación. Estos períodos no serán contabilizados como tiempo de inactividad para efectos del cálculo de disponibilidad, siempre que se haya cumplido el requisito de notificación previa.

TIPO	VENTANA HORARIA	NOTIFICACIÓN	DURACIÓN MÁX.
Mantenimiento Estándar	Sábados o Domingos	48 horas antes vía correo	≤ 4 horas
Mantenimiento de Emergencia	Cualquier momento ante riesgo de seguridad o integridad	Simultánea o con menos de 2 horas	≤ 2 horas
Actualización de Versión Mayor	Programada con mínimo 7 días de anticipación	7 días antes; confirmación del Cliente	≤ 8 horas

En caso de que un mantenimiento de emergencia exceda las cuatro (4) horas, SHIFT notificará al Cliente con actualizaciones de estado cada 60 minutos y emitirá un informe post-incidente.

6. Soporte Técnico y Canales de Atención

SHIFT provee soporte técnico a través de los siguientes canales, disponibles en el horario indicado. Los tiempos de respuesta y resolución están condicionados a que el reporte sea realizado a través del canal oficial correspondiente y que el Cliente haya proporcionado la información mínima requerida para la atención del caso.

CANAL	CONTACTO / DIRECCIÓN	PRIORIDADES	HORARIO
Mesa de ayuda (tickets)	https://knowledge.shiftelearning.com/tickets-view	P1-P4	L-V 08:00–18:00 CR
Correo electrónico	soporte@aurainteractiva.com	P1-P4	L-V 08:00–18:00 CR
Gestor de Cuenta (CSM)	Contacto designado por SHIFT	Escalaciones estratégicas	L-V 08:00–18:00 CR

6.1 Información Requerida al Reportar un Incidente

Para garantizar una atención oportuna, el Cliente deberá incluir en todo reporte de incidente la siguiente información:

- Producto(s) del Ecosistema SHIFT afectado(s).
- Descripción detallada del comportamiento observado versus el comportamiento esperado.
- Número estimado de usuarios impactados.
- Pasos para reproducir el incidente, cuando aplique.
- Capturas de pantalla, registros de error o evidencia adicional relevante.
- Nivel de impacto percibido según la clasificación de prioridades de la Sección 7.

6.2 Proceso de Escalación

En caso de que el Cliente considere que un incidente no está recibiendo la atención adecuada o que los tiempos de respuesta han sido superados, podrá escalar el caso a través de los siguientes niveles:

- Nivel 1: Reporte formal al canal de tickets con solicitud explícita de escalación.
- Nivel 2: Contacto directo con el Gestor de Cuenta (CSM) asignado vía correo electrónico.
- Nivel 3: Comunicación formal a la Dirección de Operaciones de SHIFT a través del correo operaciones@aurainteractiva.com.

7. Clasificación de Incidentes y Tiempos de Atención

Todos los incidentes reportados serán clasificados por el equipo de soporte de SHIFT según la siguiente matriz de prioridades. Los tiempos indicados corresponden a horas y días hábiles (Lunes a Viernes, 08:00–18:00 hora de Costa Rica, UTC-6).

PRIORIDAD	DEFINICIÓN	1. ^a RESPUESTA	DIAGNÓSTICO	RESOLUCIÓN OBJETIVO
P1 — Crítico	Servicio completamente inoperante; impacto total en producción	2 horas hábiles	4 h. hábiles	8 horas hábiles
P2 — Alto	Función principal degradada; impacto significativo en usuarios	2 horas hábiles	8 h. hábiles	24 horas hábiles
P3 — Medio	Función secundaria afectada; workaround disponible	4 horas hábiles	12 h. hábiles	10 días hábiles
P4 — Bajo	Consulta, mejora o incidencia cosmética sin impacto operativo	4 horas hábiles	24 h. hábiles	A planificación

8. Créditos de Servicio

8.1 Elegibilidad

El Cliente tendrá derecho a solicitar créditos de servicio cuando la disponibilidad anual de cualquier producto cubierto sea inferior al 99.5% comprometido, de conformidad con la siguiente tabla:

DISPONIBILIDAD	CRÉDITO SOBRE VALOR MENSUAL DE VENTA DEL PRODUCTO AFECTADO
99.50% – 99.00%	1%
98.99% – 98.00%	1.5%
97.99% – 95.00%	2.0%
Por debajo de 95.00%	2.5%

8.2 Procedimiento de Solicitud

Para hacer efectivo un crédito de servicio, el Cliente deberá:

1. Presentar la solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al cierre del mes en que se produjo el incumplimiento.
2. Remitir la solicitud por escrito al correo soporte@aurainteractiva.com con el asunto "Solicitud de Crédito de Servicio — [Mes/Año]".
3. Adjuntar evidencia del impacto experimentado: registros de error, capturas de pantalla, reportes generados desde la plataforma de tickets, u otro medio verificable.

8.3 Condiciones y Limitaciones

- Los créditos se aplicarán como descuento en la siguiente factura de renovación o como saldo a favor.
- Los créditos son acumulables por producto, pero no por incidente. Se tomará como base la disponibilidad total del producto afectado.
- El monto máximo de crédito acumulable en un período no excederá el 2.5% de la cuota mensual del producto afectado.
- Los créditos de servicio constituyen el único remedio disponible por incumplimiento de los niveles de disponibilidad y no darán lugar a indemnización adicional.
- No procederán créditos cuando el incumplimiento sea atribuible al Cliente, a terceros, a mantenimientos programados debidamente notificados, o a eventos de Fuerza Mayor.
- SHIFT verificará las métricas de disponibilidad mediante sus sistemas de monitoreo, los cuales prevalecerán como fuente de verdad.

9. Seguridad, Privacidad y Protección de Datos

9.1 Medidas de Seguridad

SHIFT implementa controles de seguridad alineados con las mejores prácticas de la industria para la protección de los datos del Cliente, incluyendo:

- Cifrado en tránsito.
- Cifrado en reposo de datos sensibles.
- Autenticación multifactor disponible para cuentas administrativas.
- Controles de acceso basados en roles (RBAC).
- Registros de auditoría de acceso y actividad.
- Pruebas periódicas de vulnerabilidades y penetración.

9.2 Notificación de Brechas de Seguridad

En caso de detectar una brecha de seguridad que afecte datos del Cliente, SHIFT notificará al contacto designado dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su identificación, indicando la naturaleza del incidente, los datos posiblemente comprometidos y las medidas de contención adoptadas.

9.3 Copias de Seguridad

SHIFT realizará copias de seguridad de los datos de la plataforma con frecuencia diaria y retención de treinta (10) días. El Cliente podrá solicitar la restauración de datos ante un evento de pérdida no atribuible a él mismo, con un tiempo objetivo de recuperación (RTO) de veinticuatro (24) horas y un punto objetivo de recuperación (RPO) de veinticuatro (24) horas.

10. Responsabilidades de las Partes

10.1 Responsabilidades de SHIFT

- Mantener la infraestructura tecnológica necesaria para el cumplimiento de los niveles de disponibilidad comprometidos.
- Notificar al Cliente con antelación suficiente sobre mantenimientos programados, actualizaciones de versión y cambios relevantes que puedan afectar la operación.
- Proveer soporte técnico a través de los canales y en los horarios definidos en la Sección 6.
- Mantener un registro de incidentes a través de la plataforma de tickets.
- Contar con un plan de continuidad del negocio y de recuperación ante desastres documentado y actualizado.

10.2 Responsabilidades del Cliente

- Designar y mantener actualizado un contacto técnico y uno administrativo como interlocutores ante SHIFT.
- Reportar incidentes a través de los canales oficiales establecidos en la Sección 6, proporcionando la información requerida de forma completa y oportuna.
- Garantizar que sus usuarios finales cuenten con los requerimientos técnicos mínimos para el acceso a los servicios (navegadores compatibles, conectividad de red adecuada).
- Mantener actualizadas las credenciales de acceso administrativo y gestionar adecuadamente los permisos de sus usuarios.
- Informar a SHIFT con anticipación sobre cambios que puedan impactar los servicios SHIFT.
- No realizar pruebas de carga, penetración o vulnerabilidad sobre los ambientes de producción sin autorización previa y por escrito de SHIFT.

11. Exclusiones de Responsabilidad

SHIFT no será responsable del incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este Acuerdo cuando el tiempo de inactividad o la degradación del servicio sea atribuible, total o parcialmente, a alguna de las siguientes causas:

- Fuerza Mayor: Eventos fuera del control razonable de SHIFT, incluyendo desastres naturales, conflictos armados, pandemias, actos terroristas, huelgas generales, cortes masivos de energía, o disposiciones gubernamentales que impidan la prestación del servicio.
- Infraestructura de Terceros: Interrupciones o fallas en servicios de proveedores de nube (incluyendo, sin limitación, Amazon Web Services), redes de telecomunicaciones, proveedores de DNS, proveedores de servicios de internet u otras plataformas externas de las que dependen los servicios SHIFT.
- Integraciones Externas del Cliente: Fallas en sistemas, APIs o plataformas de terceros configuradas e integradas por el Cliente al Ecosistema SHIFT.
- Uso Indebido por el Cliente: Uso de los servicios en contravención de la documentación técnica, los términos de uso o instrucciones expresas de SHIFT; incluyendo pruebas de carga o penetración no autorizadas, uso fuera de los parámetros técnicos soportados o manipulación de configuraciones restringidas.
- Mantenimientos Programados: Períodos de inactividad dentro de las Ventanas de Mantenimiento debidamente notificadas conforme a la Sección 5.
- Requerimientos del Usuario Final: Incapacidad del Cliente o sus usuarios de acceder al servicio por causas atribuibles a su propia infraestructura, conectividad, dispositivos o configuración.

- Solicitudes del Cliente: Interrupciones solicitadas expresamente por el Cliente para migraciones de datos, auditorías o pruebas.
- Incumplimiento de Obligaciones del Cliente: Falta de pago, incumplimiento de los requisitos técnicos mínimos u otra obligación material del Cliente conforme al Contrato.

12. Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad total y acumulada de SHIFT derivada del incumplimiento de este SLA durante cualquier período de doce (12) meses consecutivos estará limitada al monto total de los créditos de servicio aplicables conforme a la Sección 8, los cuales no excederán en ningún caso el 2.5% del valor anual de la licencia del producto afectado.

En ningún caso SHIFT será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuentes, lucro cesante, pérdida de datos o cualquier daño especial, aun cuando hubiera sido advertida de la posibilidad de dichos daños.

Los créditos de servicio establecidos en la Sección 8 constituyen el remedio exclusivo y excluyente del Cliente frente a cualquier incumplimiento de los niveles de disponibilidad comprometidos.

13. Cláusula de Extensión a Futuros Productos

Cualquier nuevo producto, módulo o funcionalidad que SHIFT incorpore a su ecosistema y que sea contratado por el Cliente durante la vigencia del Contrato quedará automáticamente cubierto por los términos y condiciones del presente SLA a partir de la fecha de activación del servicio correspondiente, sin necesidad de suscribir un addendum adicional.

Lo anterior no aplicará cuando SHIFT establezca condiciones específicas diferenciadas para un nuevo producto, las cuales serán comunicadas al Cliente de antelación a su entrada en vigencia.

14. Vigencia, Modificaciones y Terminación

14.1 Vigencia

El presente SLA entra en vigor en la fecha de inicio del Contrato al que se asocia y permanecerá vigente durante la totalidad de la relación contractual entre las partes.

14.2 Modificaciones

SHIFT podrá modificar los términos de este SLA con un preaviso mínimo de treinta (30) días calendario, notificando al Cliente por escrito. Las modificaciones que supongan una reducción material en los niveles de servicio requerirán el consentimiento expreso del Cliente. Si el Cliente no manifiesta su oposición dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación, se entenderá que acepta la modificación.

14.3 Terminación

Este SLA se extingue automáticamente en los siguientes supuestos:

- Terminación, resolución o vencimiento del Contrato al que se asocia.
- Acuerdo mutuo por escrito de las partes.

15. Disposiciones Generales

- **Integridad del Acuerdo:** El presente SLA, junto con el Contrato y sus anexos, constituye el acuerdo completo entre las partes respecto a los niveles de servicio. Quedan sin efecto cualesquiera acuerdos anteriores sobre la misma materia.
- **Divisibilidad:** Si alguna cláusula fuera declarada nula o inaplicable por autoridad competente, las restantes disposiciones continuarán en plena vigencia.
- **Notificaciones:** Todas las comunicaciones formales se realizarán por escrito a las direcciones de contacto designadas en el Contrato o actualizadas mediante notificación formal.
- **Idioma:** El presente SLA ha sido redactado en idioma español. En caso de que existiera una versión de referencia en otro idioma, la versión en español prevalecerá en caso de contradicción.

SH!FT

© Aura Interactiva S.A. — SHIFT eLearning | www.shiftelearning.com
Este documento es parte integrante del Contrato de Licenciamiento del Ecosistema SHIFT.