

Acuerdo de Nivel de Servicio para el Servicio Cloud Talend

Este Acuerdo de Nivel de Servicio para los Servicios Cloud Talend establece el nivel de disponibilidad del sistema ("NDS") para la versión de producción de los Servicios Cloud Talend que el Cliente suscribió de acuerdo con una Hoja de Pedido aplicable. Todos los términos en mayúsculas no definidos aquí tendrán el significado que se les asigna en el Acuerdo. Con la finalidad de evitar cualquier duda, la presente traducción al español o castellano del presente Acuerdo se hace sólo con fines informativos y la versión en inglés prevalecerá en caso de desacuerdo.

1. Definiciones.

- 1.1 "Período de Inactividad de Emergencia", se refiere a un período de tiempo, que no supera las ocho (8) horas, durante el cual los Servicios Cloud Talend no están generalmente disponibles debido a la realización de un mantenimiento de emergencia, cuando Talend ha notificado dicho mantenimiento con al menos doce (12) horas de antelación, pero con menos de dos (2) semanas de antelación (a) mediante una notificación en la interfaz de usuario de los Servicios Cloud Talend, y/o (b) en la URL trust.talend.com, status.stitchdata.com o datacatalog.trust.talend.com, según corresponda.
- 1.2 "Período de Inactividad Programado" se refiere a un período de tiempo, que no supera las doce (12) horas, durante el cual los Servicios Cloud Talend no están generalmente disponibles debido a la realización de tareas de mantenimiento, cuando Talend ha avisado de dicho mantenimiento con al menos dos (2) semanas de antelación (a) mediante una notificación en la interfaz de usuario de los Servicios Cloud Talend, y/o (b) en la URL trust.talend.com, status.stitchdata.com o datacatalog.trust.talend.com, según corresponda. El número de Períodos de Inactividad Programados en un año natural determinado no superará los cinco (5), con no más de dos (2) periodos en un trimestre determinado.
- 1.3 "Nivel de Disponibilidad del Sistema" significa, con respecto a un mes natural determinado, el porcentaje (basado en días de veinticuatro horas para el número de días de dicho mes) en el que los Servicios Cloud Talend están generalmente disponibles para el acceso de los suscriptores, excluyendo el Período de Inactividad Programado, el Período de Inactividad de Emergencia y cualquier indisponibilidad causada por factores que están fuera del control razonable de Talend, como los acontecimientos imprevisibles e impredecibles que no podrían haberse evitado incluso si se hubiera tenido un cuidado razonable.

2. Nivel de Disponibilidad del Sistema.

Talend hará esfuerzos comercialmente razonables para mantener un Nivel de Disponibilidad del Sistema de al menos (a) el noventa y nueve por ciento (99%) para Talend Cloud Data Catalog, y (b) el noventa y nueve por ciento con nueve décimas (99,9%) para todos los demás Servicios Cloud Talend (el "Objetivo de Disponibilidad").

3. Créditos.

- 1.1 En el caso de que el Nivel de Disponibilidad del Sistema no cumpla el Objetivo de Disponibilidad en un mes determinado durante el Período de Suscripción, entonces, como única obligación de Talend en relación con ello y como único y exclusivo recurso del Cliente al respecto, el Cliente tendrá derecho a recibir créditos de servicio ("Crédito(s) de Servicio"), tal y como se describe con más detalle a continuación, que el Cliente podrá aplicar a una futura factura por el Servicio Cloud Talend que no haya cumplido el Objetivo de disponibilidad.
- 1.2 Para recibir un Crédito de Servicio, el Cliente debe abrir de buena fe un ticket de soporte dentro de los treinta (30) días siguientes al mes en que la indisponibilidad causó que el Nivel de Disponibilidad del Sistema cayera por debajo del Objetivo de Disponibilidad, estableciendo la(s) fecha(s) y hora(s) de indisponibilidad.
- 1.3 Si Talend valida la indisponibilidad, Talend emitirá al Cliente un Crédito de Servicio igual a (a) para los Servicios Cloud Talend facturados mensualmente, el importe de la suscripción mensual efectiva pagada por el Cliente, o (b) para los Servicios Cloud Talend facturados anualmente, una doceava parte del importe total de la suscripción anual pagada por el Cliente, para los Servicios Cloud Talend afectados, multiplicado por el porcentaje de crédito aplicable que se establece en la tabla aplicable a continuación.

i. Talend Cloud Data Catalog - Nivel de Disponibilidad del Sistema durante el mes correspondiente

Por debajo de:	Pero al menos	Porcentaje de crédito
99.0%	98.5%	5.0%
98.5%	98.0%	10.0%
98.0%	0%	20.0%

ii. Todos los demás Servicios Cloud Talend - Nivel de Disponibilidad del Sistema durante el mes correspondiente

Por debajo de:	Pero al menos	Porcentaje de crédito
99.9%	99.5%	5.0%
99.5%	99.0%	10.0%
99.0%	98.0%	15.0%
98.0%	0%	20.0%