

## Acerca de SLA

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) o SLA por su sigla en inglés: Service Level Agreement, es un acuerdo implícito entre un proveedor de servicio y un cliente con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de servicio prestado.

## Objetivo

El objeto es identificar las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporcionando un marco de entendimiento.

## Partes del acuerdo

Este acuerdo es realizado por adCuality y aplicado a todos los clientes que suscriben al servicio.

## Fecha de inicio y duración

Este acuerdo se inicia con la firma del contrato de servicios entre partes y finaliza cuando expira el mismo.

## Servicios provistos

adCuality, en adelante “el prestador”, provee el acceso a la información disponible en [www.adcuality.com](http://www.adcuality.com) resultante del monitoreo de publicidad en sitios web. El prestador garantiza al menos un 95% de disponibilidad mensual del servicio. Este porcentaje corresponde a condiciones normales debiendo ser reajustado en caso de incidentes de resolución fuera del alcance del prestador.

El prestador se compromete también a brindar información actualizada e incrementada diariamente.

El prestador establece para el alta, baja o modificación de usuarios un plazo no mayor a 24 horas. Mismo plazo se estipula para el alta de sitios propuestos por los usuarios para su correspondiente monitoreo hasta un máximo de 5 (cinco) sitios. En caso de que la cantidad de sitios solicitados sea mayor, se estipulará un plazo de alta acorde a la misma.

## Servicios de soporte

El prestador provee los siguientes medios válidos para brindar soporte a los usuarios de adCuality:

- Plataforma Customer Center | <http://customer.adcuality.com>
- Skype | Usuario: adCuality
- Correo electrónico | [Customer@adcuality.com](mailto:Customer@adcuality.com)
- Support & Help Widget | [www.adcuality.com](http://www.adcuality.com)

El soporte a usuarios está disponible los días hábiles de lunes a viernes de 10 a 6 pm (GMT-3). El plazo máximo de respuesta en la plataforma de Customer Center es de 3hs. El plazo de resolución dependerá del tipo de solicitud realizada por el cliente y las limitaciones técnicas y funcionales del prestador para resolverlas. En caso de que el requerimiento ingrese fuera del horario establecido, el lapso de tiempo estipulado se aplicará desde el día hábil siguiente. En los días feriados (Según [Calendario de Argentina](#)), el Customer Center funcionará en modalidad limitada, atendiendo exclusivamente requerimientos relacionados con la disponibilidad del sistema y servidores.

## Responsabilidades del usuario

El cliente deberá mantener actualizado el listado de usuarios activos informando las bajas, altas y modificaciones de usuarios de su compañía.

En caso de que el cliente sea administrador de un sitio web monitoreado por adCuality, el mismo deberá informar cualquier modificación que se realice en la estructura del mismo que pueda afectar el correcto monitoreo del mismo por parte del prestador.