

## SLAs Seinon (Service License Agreements)

---

Las SLAs definen la relación post venta entre el cliente y la empresa, y los servicios a los que, por contrato, tiene derecho a disfrute el partner de Seinon.

### **DETALLE DE LOS NIVELES DE SERVICIO PARA SOPORTE Y ATENCIÓN TÉCNICA.**

#### § **SLA Genérica: Incluye:**

1. Soporte telefónico, e-mail durante el horario laborable de Seinon.
2. El servicio de soporte técnico postventa incluye asistencia en puestas en marcha, incidencias, dudas técnicas.
3. En el caso que haya que manejar material para resolver la incidencia el servicio incluye la recogida y envío de material de sustitución dentro del territorio español, en caso de estar en garantía.
4. Cambio sin coste de material defectuoso achacable a Seinon si este se encuentra en su periodo de garantía. En caso de ser material de un tercer fabricante se respetará la peritación del fabricante.
5. En puestas en marcha u otro tipo de incidencias, se ofrecerá soporte sobre material vendido por Seinon, excluyendo el soporte sobre otros equipos que no hayan sido comercializados por Seinon.
6. Con respecto a la recogida datos del producto de Smart meter, este estará actualizado cada 24h siempre y cuando el modem esté accesible.
7. Calendarización Puestas en Marcha:  
A la hora de realizar una puesta en marcha, se deberá de avisar al SAT con 48 horas de antelación para que se pueda reservar la hora de puesta en marcha. El aviso puede realizarse a través del correo electrónico [sat@seinon.com](mailto:sat@seinon.com), o llamando directamente al teléfono 966936017, extensión 2. El SAT confirmará la fecha o en caso de estar ocupada la fecha, se ofrecerá una alternativa.  
Esta medida se aplica para poder garantizar la atención necesaria para la correcta puesta en marcha de la instalación. En caso contrario, es posible que el SAT esté atendiendo una llamada y no pueda dar la atención debida a la puesta en marcha en ese momento.

#### § **No incluye:**

1. Desplazamiento a instalaciones.
2. Reposición de material por un uso inadecuado del mismo, o cualquier tipo motivo no achacable a un defecto de fabricación de los equipos.
3. Comunicación activa con personal del cliente final o de terceras empresas. En todo momento se contactará con el partner para la resolución de incidencias, siendo éste el que realice en las instalaciones las pruebas pertinentes.
4. Desarrollos a medida sin coste para necesidades concretas.
5. Compensaciones económicas de ningún tipo.
6. Configuraciones que podría realizar un usuario desde su acceso Seinon.

#### § **Notas Finales:**

1. Tras al menos 3 interacciones en incidencias sin respuesta donde el partner deba realizar alguna acción, sin las cuales el SAT de Seinon no puede continuar con el desarrollo de la incidencia, esta se cerrará automáticamente. Esto no quiere decir que no se dé soporte sobre el mismo problema en el futuro, sino que se abrirá una nueva incidencia cuando el partner haya podido realizar las acciones pertinentes.
2. Seinon Solutions SL se reserva el derecho de cambiar estas condiciones en cualquier momento notificando las mismas al cliente/partner.

## **DETALLE DE LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LA PLATAFORMA SEINON.**

### **S Disponibilidad del servicio**

Desde Seinon trabajamos constantemente para proporcionar un servicio 24/7. Evitando planificar el periodo de inactividad durante los horas de trabajo habitual o en las horas de mayor uso del Servicio salvo casos de fuerza mayor.

### **S Fiabilidad de servicio**

Seinon garantiza la disponibilidad de la plataforma en el 99,9% sobre el total anual, a excepción de las interrupciones programadas y casos de fuerza mayor. Las interrupciones programadas serán inferiores a 3,5 horas al mes, sin exceder 4 eventos al mes informando de cualquier interrupción del servicio con al menos 48 horas de antelación.

En caso de interrupciones no programadas se resolverán con una ventana temporal inferior a 6 horas a partir de la notificación de cualquier interrupción del servicio a menos que se informe a los cliente de lo contrario debido a un caso de fuerza mayor.

### **S Backup y recuperación de datos**

Las copias de seguridad de los datos del Cliente se almacenan en nuestros servidores con almacenamiento en cabina raid 10. Además, también disponemos snapshots cada 6 horas que permitirán recuperar estados anteriores del sistema. A parte de todo lo anterior se realizan copia de seguridad de todos los datos cada 24h en otra, de forma que siempre haya backups disponibles más allá de los disponibles en el aplicativo principal.

Si el servicio de Seinon falla debido a un error nuestro o del proveedor en el que tenemos alojado el aplicativo y requiere la recuperación de datos, no se asociará ningún cargo por los servicios recuperación/restauración mediante copia de seguridad.

## **CLAUSULAS ESPECÍFICAS DE LA LECTURA DE CONTADORES TELEGESTIONADOS IBERDROLA DISTRIBUCIÓN.**

1. Para poder realizar la lectura el usuario debe facilitar sus credenciales de acceso a la web de Iberdrola distribución (<https://www.iberdroladistribucionelctrica.com/consumidores/inicio.html#login>) a Seinon.
2. Solo se podrá recuperar hasta dos meses de datos (en caso de existir dichos datos) al dar de alta el medidor.
3. En caso de que un medidor esté sin medir más de dos meses (por el motivo que fuese), al recuperar histórico solo se podrán obtener los dos meses anteriores.
4. Únicamente se recogerán valores de las magnitudes:
  - a. Energía Activa Diferencial FIII: los datos recogidos de la web de Iberdrola son horarios y Seinon repartirá dicha energía a partes iguales entre los 4 cuartos de hora pertenecientes a dicha hora.
  - b. Potencia Instantánea FIII: La potencia instantánea es calculada por Seinon multiplicando por 4 el valor de Energía Activa Diferencial obtenido. Por lo que la potencia puede no coincidir con el máxímetro facturado por Iberdrola.
5. En ningún caso se descargarán los cierres de facturación. Los datos descargados se limitan a los mencionados anteriormente.
6. La lectura se realizará una vez al día, intentado recoger los datos facturados (hasta la fecha de la última factura) y el día de ayer. Por lo tanto, al dar de alta un nuevo medidor es posible que haya un hueco entre los días de la fecha de fin de la última factura y la fecha del día de ayer. No obstante, este hueco se rellenará una vez estén disponibles los datos de la última factura. Esto último pasará también en caso de la pérdida de muestras puntuales.
7. Seinon se reserva el derecho a seleccionar la hora de recogida de datos y cambiarla en el momento que crea necesario.
8. La llamada diaria intentará recoger todos los datos que estén disponibles siempre hasta el día de ayer.
9. En caso de que el usuario cambie sus credenciales para acceder a la web de Iberdrola distribución. Este debe notificar a Seinon y proporcionarle las nuevas credenciales. En caso contrario no se podrá hacer responsable a Seinon ante la imposibilidad de leer los datos.
10. Seinon no se hace responsable de los cambios que Iberdrola pueda aplicar a su web de Iberdrola distribución y que imposibiliten el acceso por parte de Seinon para la lectura de los datos.
11. Seinon tampoco se hace responsable de posibles faltas de muestras derivados de la ausencia de estas en la plataforma de Iberdrola distribución.
12. Seinon tampoco puede garantizar la continuidad del servicio en caso de cambios por parte de Iberdrola que imposibiliten la descarga.
13. Puesto que los valores recogidos son tratados por Seinon, pueden no coincidir con los datos facturados por Iberdrola distribución.
14. Es posible que ciertos contadores puedan no ser leídos por nuestros sistemas.
15. El pedido contratado indica el número de contadores máximo a monitorizar y el número de cambios permitido. No se descontarán del número de cambios incluidos los cambios en contadores que no han llegado a comunicar.