

## Service Level Agreement (SLA)

### 1. Introducción

El presente documento detalla un acuerdo contractual entre Fitco y el “Cliente”, donde se define el servicio, niveles de respuesta, disponibilidad y los compromisos de calidad.

### 2. Alcance de servicio

El detalle del servicio ofrecido se encuentra en la Propuesta Comercial, para el cual, Fitco brindará soporte como prestador de los servicios, el cual se regirá por un enfoque orientado a la gestión del servicio, donde la calidad del mismo se medirá mediante los parámetros del SLA. Este SLA contempla tanto los parámetros del servicio, como los de soporte para la gestión y resolución de consultas e incidencias, durante el tiempo de duración de la prestación del servicio. El Alcance del Servicio NO incluye la atención de incidencias sobre aplicativos que no se encuentren definidos dentro de esta sección, así como servicios de terceros que el usuario haya accedido para alguna funcionalidad de Fitco (pagos online, facturación. etc ) y enlaces internet del “Cliente”.

#### Plan Core:

- Gestión de Base de Datos y Membresía de Clientes
- Gestión de Clases o Gestión de Citas
- Gestión Básica de Personal: Configuración de disciplinas y salarios
- Control de Egresos de tu centro
- Punto de Venta de Productos y Servicios
- Dashboard con Indicadores Clave y Resumen del Negocio
- Reportes Automáticos Básicos
- Promociones y regalos
- Servicio de atención al cliente por Chat, Correo y Whatsapp

### Plan Premium:

- Gestión de Base de Datos y Membresía de Clientes
- Gestión de Clases o Gestión de Citas
- Gestión Básica de Personal: Configuración de disciplinas y salarios
- Control de Egresos de tu centro
- Punto de Venta de Productos y Servicios
- Dashboard con Indicadores Clave y Resumen del Negoci
- Reportes Automáticos Básicos y Avanzados
- Gestión de Personal Avanzada: Registros de Entrada y Salida, Rating de clases y profesores
- Gestión de Reservas Clases y/ o Citas (App y web)
- Gestión Avanzada de Reserva de Clases (Lista de Espera)
- Acceso a aplicativo móvil (app) para usuarios
- Autogestión y registro del desarrollo físico del usuario
- Envío de mailings automáticos
- Gestión avanzada de clientes: Categorización de Clientes
- Regalo de Clases o Días, Cupones de descuento
- Página web para venta online (E-Commerce)
- Fitco Check in: app para coaches o toma de asistencia self service

### Plan Enterprise:

- Gestión de Base de Datos y Membresía de Clientes
- Gestión de Clases o Gestión de Citas
- Gestión Básica de Personal: Configuración de disciplinas y salarios
- Control de Egresos de tu centro
- Punto de Venta de Productos y Servicios
- Dashboard con Indicadores Clave y Resumen del Negocio
- Reportes Automáticos Básicos y Avanzados

- Gestión de Personal Avanzada: Registros de Entrada y Salida, Rating de clases y profesores
- Gestión de Reservas Clases y/ o Citas (App y web)
- Gestión Avanzada de Reserva de Clases (Lista de Espera)
- Sala personalizada
- Acceso a aplicativo móvil personalizado (app) para usuarios
- Autogestión y registro del desarrollo físico del usuario
- Envío de mailings automáticos
- Gestión avanzada de clientes: Categorización de Clientes
- Regalo de Clases o Días, Cupones de descuento
- Página web para venta online (E-Commerce)
- Fitco Check in: app para coaches o toma de asistencia self service
- Rating de Profesores en el app
- Toma de asistencias mediante código de QR
- Posibilidad de reserva y compra online con pago presencial
- Branded app propia a tu centro
- Notificaciones “push” y noticias en tu propia aplicación

#### Adds - On:

- Branded app propia
- Web
- Biométrico
- Facturación Electrónica
- Migración Avanzada
- Fitco Live Core
- Fitco Live Premium

### **3. Responsabilidades de Fitco y del “Cliente”**

Las responsabilidades del “Cliente” tanto como de Fitco están descritas en el Anexo 1 : Responsabilidades del “Negocio” y de Fitco.

### **4. Horario de servicio**

El horario de servicio contratados es de:

- Lunes a viernes : 9:00 am - 7:00 pm, de acuerdo a la zona horaria de Perú y México.

### **5. Atención de requerimientos de soporte**

#### **5.1. Soporte**

- Al momento de contratar el servicio, el cliente tiene derecho a los servicios de soporte técnico por parte del personal de Fitco, en horario de oficina, de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm, excluyendo feriados de Perú y México.
- El soporte técnico incluye la atención de las consultas o incidencias reportadas por el cliente sobre nuestro sistema.
- El cliente reportará sus consultas o incidencias a través de correo y/o chat del sistema a su representante de cuenta.

### **6. Tiempos de respuesta y solución**

Las incidencias notificadas por el cliente en el Centro de Ayuda comprometen tiempos de respuesta de acuerdo a la severidad asignada a cada Incidente. La severidad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

El tiempo de solución promedio depende del grado de urgencia e impacto del incidente. Mientras que el tiempo promedio de atención al cliente a través de nuestro canal principal de comunicación, el

chat que vive dentro del sistema del cliente es de menos de 5 minutos durante el horario de atención indicado.

Se detallan en la siguiente tabla los tiempos de resolución de acuerdo a las distintas severidades:

<b>Add On</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
<b>Branded App</b>	20 días hábiles*
<b>Migración</b>	5 días hábiles**
<b>Migración Avanzada</b>	15 días hábiles**
<b>Integración de dominio página web</b>	5 días hábiles***
<b>Facturación Electrónica</b>	10 días hábiles****
<b>Biométrico</b>	15 días hábiles

\*Estos tiempos se cuenta a partir de que se tenga la información correcta, están sujetos a disponibilidad. En el caso de los Branded Apps se tienen que entregar los [recursos](#) así como lo [cuenta developer de Apple para empresas](#).

\*\*Este tiempo se cuenta a partir de que se tenga la información en el formato correcto para la migración al nuevo sistema.

\*\*\*Este tiempo cuenta a partir de que el cliente nos da la confirmación de su dominio y/o sus DNS.

\*\*\*\*Este tiempo se cuenta a partir de que el proveedor de facturación electrónica válida la cuenta del "Cliente" y el "Cliente" nos da las credenciales de producción para terminar la integración.

\*\*\*\*\*Este tiempo cuenta a partir de la entrega de las credenciales cómo MachineNo, IP Adress y Port.

Para todos los requerimientos que se necesitan del lado Fitco el cliente encuentra guías en su correo de bienvenida así como en la siguiente [base de conocimiento](#).

## 7. Confidencialidad

Para conocer más sobre los términos y condiciones así como las políticas de privacidad visita nuestras páginas:

<http://www.fitcolatam.com/terminos-condiciones>  
<http://www.fitcolatam.com/politica-de-privacidad/>

## 8. Período del acuerdo

Este acuerdo será válido desde la fecha de aceptación de términos y condiciones mediante el link de pago por los servicios contratados. En caso el cliente use nuestros productos, se dará por aceptados los términos y condiciones así como las políticas de privacidad.

Andre Baba Zorrilla

CEO

---

Alexander Mayor Espinoza

COO

---

## **Anexo 1: Responsabilidades del “Negocio” y de Fitco**

### Obligaciones del Negocio y Usuario

- a. Dependiendo la forma y oportunidad de pago establecida entre las partes, El Negocio se obliga a pagar puntualmente, según la fecha de inicio de la licencia, el monto correspondiente a la contraprestación por el uso de la licencia de LA APLICACIÓN a favor de FITCO.
- b. La fecha de inicio de la licencia será igual a la fecha de confirmado el primer pago del Negocio a Fitco según la forma y oportunidad de pago establecida entre las partes.
- c. En caso solicite el servicio de Carga de Información al Sistema, El Negocio se compromete a enviar la información según el Formato de Carga de Información que se le enviará al correo asociado, siendo esta legible. El Negocio es el responsable de la información que se suba según el envío. En caso de error, el Negocio tendrá que pagar por un nuevo servicio de Carga de Información al Sistema, la cual estará sujeta a cotización de acuerdo a la complejidad del trabajo de la información.

d. Se establece que en caso no se cumpla con la obligación de cancelar en la forma y oportunidad convenida, de transcurrir un plazo de un (1) día de la fecha convenida de pago, FITCO bloqueará el acceso y la licencia de uso del Sistema hasta que El Negocio regularice los pagos correspondientes encontrándose al día en éstos, para lo cual FITCO podrá restaurar el acceso y el uso de la licencia de El Sistema en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de comunicado el pago al mail [contabilidad@fitcolatam.com](mailto:contabilidad@fitcolatam.com)

e. El Negocio suministrará a El Sistema el contenido para su inclusión, difusión o explotación en El Sistema o FITCO, todo ello, de acuerdo con lo previsto en los presentes Términos y Condiciones. El suministro del contenido deberá realizarse de acuerdo con las condiciones técnicas y de calidad que resulten óptimas para su incorporación en El Sistema y FITCO.

f. El Negocio se obliga y tiene pleno conocimiento que el uso del plan adquirido es única y exclusivamente para los establecimientos comerciales contratados al momento de elegir el plan y su forma de pago. No se podrá utilizar para establecimientos para los cuales no haya contratado un plan.

g. En caso FITCO tome conocimiento que El Negocio use la licencia de El Sistema y/o FITCO otorgada para un establecimiento distinto al determinado al momento de la compra sin previo acuerdo, FITCO se reserva el derecho de cancelar la Licencia, además que El Negocio se obliga a abonar a favor de FITCO una indemnización ascendente a veinticuatro (24) anualidades o su equivalente en caso la forma de pago haya sido pactada en forma distinta a la anual.

h. El Negocio deberá suministrar el contenido de la máxima calidad (la cual será determinada por FITCO en exclusiva) y deberá mantenerlo durante la vigencia de la licencia.

i. El Negocio será responsable en exclusiva del incumplimiento de cualesquiera normas que fueren de aplicación en materia de protección de datos personales a los que hubiesen tenido acceso



como consecuencia de la ejecución de cada uno de los procesos que caigan dentro del ámbito de su responsabilidad, comprometiéndose a mantener indemne a FITCO como consecuencia de cualquier reclamación en la que se hubiera ver afectado.

j. Dar aviso a FITCO en un plazo no mayor de 24 horas de cualquier circunstancia que afecte la seguridad o funcionamiento de El Sistema o FITCO.

k. A no utilizar El Sistema o FITCO para un fin distinto al expresado en el presente documento, ni que aquel no autorizado por FITCO como único titular de ésta. FITCO no se responsabiliza si por el uso indebido de El Sistema o FITCO, El Negocio o El Usuario no obtiene una funcionalidad óptima o los resultados esperados de El Sistema o FITCO, siendo que para ello se deberán seguir las indicaciones técnicas y usos debidos establecidos conforme lo comunicado por FITCO oportunamente.

l. A no modificar, reproducir, copiar, realizar ingeniería inversa, revertir la ingeniería, rediseñar, descompilar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados del Sistema y/o APP o usar El Sistema y/o APP para desarrollar cualquier software u otros materiales basados en el mismo.

m. A asegurar que todo pago realizado a FITCO no se realiza mediante obligación, por lo que no solicitará reembolso de dinero alguno.

n. El Negocio no podrá distribuir, arrendar, subarrendar, otorgar licencias, ceder ni transferir sus derechos de uso del Sistema y/o APP. Asimismo no pondrá El Sistema a disposición de otros Negocios y/o personas naturales o jurídicas de manera alguna ni en un servidor host, oficina de servicio o similar, ni a través de Internet o de cualquier otro modo.

#### Obligaciones de FITCO

a. A brindar un servicio de calidad, mediante el correcto funcionamiento de El Sistema y FITCO, conforme a la diligencia

exigible a una empresa experta en la realización de trabajos como aquel objeto del Contrato.

b. Conforme a lo establecido FITCO hará todo lo que se encuentre a su alcance, dentro de los márgenes óptimos y razonables, a fin de brindar el mejor servicio de acuerdo a la calidad de su experiencia; sin embargo, FITCO no se hace responsable por alguna pérdida de información debido a fallas técnicas, ya sea por el uso indebido o no autorizado de la plataforma o escenarios no eventuales ni imprevistos, así como por fallas eléctricas ajenas a FITCO.

c. FITCO adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

d. Si bien FITCO se encuentra autorizada a utilizar la información suministrada por El Negocio en El Sistema y FITCO para emitir reportes, evaluaciones e informes estadísticos de la industria, FITCO se limita a no hacer uso ni exhibir públicamente aquella información calificada como datos personales de los afiliados a El Negocio y/o Usuarios de acuerdo con la política de privacidad.

e. FITCO asistirá al Negocio en todos aquellos aspectos técnicos, administrativos y de cualquier otra índole relacionada con la utilización, codificación, digitalización, transmisión y mantenimiento del contenido, de forma online en la medida que razonablemente sea requerida dicha asistencia por El Negocio.

f. A brindar las tres (03) capacitaciones presenciales (en las oficinas de FITCO) o virtuales que El Negocio o El Usuario necesitan durante su mes de inicio (salvo se contrate el servicio de Soporte Premium). Asimismo, FITCO pondrá a disposición del Negocio y El Usuario material escrito y gráfico necesario para el correcto uso del Sistema y APP.

g. Fitco se compromete a enviar en el primer correo de contacto los procedimientos correspondientes para la correcta implementación del sistema en el Negocio.

h. A cargar la data enviada por El Negocio según las especificaciones enviadas en el archivo “Formato de Carga de Información”, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que se tiene la información correcta. En caso de que El Negocio solicite cargar información adicional, esta solicitud ingresará a evaluación de tiempo y/o costo adicional.

Andre Baba Zorrilla

CEO

---

Alexander Mayor Espinoza

COO

---