

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

### 1. PREÁMBULO

SERVYTEC NETWORKS, S.L., en adelante SERVYTEC NETWORKS, se compromete a mantener el contenido del sitio Web disponible a terceros el 99,9% del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio de SERVYTEC NETWORKS el conseguir el 100% de la disponibilidad de acceso.

SERVYTEC NETWORKS no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otro de los CLIENTES. Por tanto SERVYTEC NETWORKS no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al CLIENTE.

La externalización exitosa de los servicios de TI requiere una definición transparente de la relación cliente-proveedor.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio asegura la calidad de los servicios acordados entre SERVYTEC NETWORKS y sus CLIENTES, garantizando el nivel de servicio que se define a continuación.

Ese nivel de servicio se divide en 2 áreas:

- Nivel de servicio general
- Nivel de servicio específico por producto.

El nivel de servicio general se aplica sin excepción a todos los CLIENTES de SERVYTEC NETWORKS.

Los niveles de servicio específicos por producto se aplican a cada producto seleccionado por el CLIENTE. Este Acuerdo de Nivel de Servicio definirá los posibles niveles de servicio específicos del producto. Los valores asociados, que SERVYTEC NETWORKS garantiza a sus CLIENTES, se pueden encontrar en el Anexo A de este Acuerdo de Nivel de Servicio, que junto con el anexo es un elemento esencial del contrato entre SERVYTEC NETWORKS y el CLIENTE.

Salvo que se acuerde lo contrario, la versión de este Acuerdo entra en vigor en el momento de celebración del contrato y se aplica a todas las relaciones contractuales actuales y futuras entre SERVYTEC NETWORKS y el CLIENTE.

Si las disposiciones individuales dentro de este Acuerdo de Nivel de Servicio son contradictorias en uno o más puntos, se aplicarán las disposiciones que sean más favorables para el CLIENTE. Aparte del Acuerdo de Nivel de Servicio, se aplicarán los Condiciones Generales de Contratación.

### 2. DEFINICIONES Y CÁLCULOS

Punto de transferencia central: puerto de enlace ascendente a Internet, que conecta la red central de SERVYTEC NETWORKS a través de la conexión externa con el proveedor activo respectivo.

Nodos de medición central: nodos conectados directamente a un punto de transferencia del núcleo de medición.

Servicio: El componente de software que sirve de base para la aplicación del CLIENTE.

Consulta General: No hay averías. El CLIENTE está pidiendo información, por ejemplo.

Avería: El servicio en cuestión es todavía alcanzable, pero limitado.

Avería Urgente: El servicio contratado no puede ser alcanzado.

Nodo de medición externa: medición constituida a un proveedor externo.

CLIENTE: persona física o jurídica que compra productos de SERVYTEC NETWORKS.

Latencia: retardo producido por la demora en la propagación y transmisión de datos dentro de la red.

Promedio Mensual: Con la media mensual se observa la información que figura a continuación para el mes calendario que pueden haber sido afectados por el incumplimiento del nivel de servicio. En principio, un mes de calendario consta de 30 días.

Punto de transferencia de red: puerto de enlace que conecta el servicio de conexión del CLIENTE con la red central.

Declaración Calificada: en el mejor caso de finalización del proceso, al menos se debe tener por escrito una declaración acerca de los próximos pasos a realizar. Dependiendo de la categoría, la declaración calificada también contiene información sobre la duración prevista y la magnitud de la avería.

Tiempo de Respuesta: Periodo de tiempo en el que el CLIENTE recibe una declaración calificada de un empleado de SERVYTEC NETWORKS en respuesta a su solicitud/informe, siempre y cuando el informe llegue por la vía de comunicación correcta.

Centro de datos de medición de nodo: nodo de medida establecido en el centro de datos análogo a los entornos de los CLIENTES.

Tiempo de Ida y Vuelta (RTT): Tiempo de ejecución de un paquete de datos desde el punto A al punto B y de nuevo a punto A.

Servicio: La unidad lógica de la posibilidad de múltiples productos y servicios interconectados.

Nivel de Servicio: Definido y con criterios medibles para la entrega de un determinado servicio de SERVYTEC NETWORKS.

Tiempo de Servicio: Tiempo en el que el servicio contratado está disponible.

Tiempo de Soporte: Tiempo en el que el departamento de servicio técnico al CLIENTE se puede llegar en el canal de comunicación asociado.

Disponibilidad: Posibilidad de utilizar efectivamente los servicios subyacentes.

Disponibilidad [%]:  $100 * ((\text{tiempo de servicio acordado} - \text{el tiempo de inactividad no programado en el tiempo de servicio}) / \text{tiempo de servicio acordado})$ . La disponibilidad garantizada incluye intervalos para el trabajo de mantenimiento

planificado (véase el punto 5). El valor se refiere a la media mensual.

Tiempo de reparación (TdR): Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado del CLIENTE en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el hardware o servicio está disponible de nuevo.

### 3. NIVEL DE SERVICIOS GENERALES

#### 3.1 Disponibilidad de los centros de datos

##### 3.1.1 Método de medición

La disponibilidad de los centros de datos se refiere a su fuente de alimentación. El suministro de energía en los centros de datos se rige por las medidas técnicas adecuadas. La disponibilidad se mide por al menos una subdistribución (A o B de suministro).

##### 3.1.2 Garantía

SERVYTEC NETWORKS garantiza una disponibilidad de los centros de datos del 99,9% como media mensual. Este nivel de servicio se considerará cumplido siempre que la disponibilidad real de los centros de datos no descienda por debajo del valor anterior como media mensual.

#### 3.2 Disponibilidad de la red central

##### 3.2.1 Método de medición

La disponibilidad de la red central se refiere a la conexión entre el punto del servicio reservado por el CLIENTE y el punto de traspaso central de SERVYTEC NETWORKS.

La red principal se considera disponible, siempre y cuando al menos el 75% de los nodos de medida del centro de datos puedan alcanzar al menos un punto de medición central.

### **3.2.2 Garantía**

SERVYTEC NETWORKS garantiza una disponibilidad de la red central del 99,9% como media mensual. Este nivel de servicio se considerará cumplido siempre que la disponibilidad real de los centros de datos no descienda por debajo del valor anterior como media mensual.

## **3.3 Disponibilidad de la conexión a Internet**

### **3.3.1 Método de medición**

SERVYTEC NETWORKS no es capaz de medir la latencia de la conexión a Internet por completo, ya que SERVYTEC NETWORKS no tiene acceso a los datos de medición del proveedor necesarios para hacerlo.

### **3.3.2 Garantía**

SERVYTEC NETWORKS garantiza una disponibilidad de la conexión a Internet del 99,9% como media mensual.

## **4. NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO POR PRODUCTO**

### **4.1 Canales de comunicación**

El punto de contacto general para todos los CLIENTES de SERVYTEC NETWORKS es el Servicio de Atención al CLIENTE. El CLIENTE tiene la posibilidad de realizar sus consultas a través de los siguientes medios de comunicación y canales:

- E-mail/ticket
- Teléfono

Los datos actuales de contacto pueden ser localizados en la web de SERVYTEC NETWORKS: [www.servytec.es](http://www.servytec.es). En caso de duda, el CLIENTE puede preguntar sobre el canal de comunicación adecuado a sus necesidades llamando al teléfono +34 91 668 70 47 .

Para solicitar ciertos servicios, el CLIENTE debe utilizar los canales de comunicación específicos para que SERVYTEC NETWORKS pueda ajustarse a los tiempos de respuesta garantizados. Estos canales de comunicación varían en función del producto seleccionado y serán notificados al CLIENTE al realizar el pedido.

### **4.2 Horario de soporte**

El horario de soporte es el período durante el cual el CLIENTE podrá contactar con el equipo de servicio técnico responsable del producto en cuestión a través del canal de comunicación asociado.

El horario de soporte y el tiempo máximo garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

### **4.3 Tiempo de respuesta**

El tiempo de respuesta generalmente comienza con la recepción del informe del CLIENTE en el canal de comunicación específico de SERVYTEC NETWORKS.

El CLIENTE será informado de los canales de comunicación en los términos de contratación de su producto. En caso de que éstos cambien, SERVYTEC NETWORKS informará al CLIENTE de este en su momento.

En caso de que el informe no llegue a SERVYTEC NETWORKS por el canal correcto, esto puede causar retrasos en las respuestas.

Los tiempos de respuesta sólo se garantizan si el informe llega a SERVYTEC NETWORKS a través del canal de comunicación especificado. Los tiempos de respuesta se clasifican de la siguiente manera:

- Tiempo de respuesta para consultas generales.
- El tiempo de respuesta para averías = El servicio puede todavía ser alcanzado, pero la disponibilidad es limitada.
- El tiempo de respuesta para averías urgentes = el servicio contratado ya no puede ser alcanzado.

Los informes de CLIENTES se clasifican en las categorías anteriores por parte de los empleados de SERVYTEC NETWORKS basándose en la descripción que hace el CLIENTE de la incidencia.

Dentro del tiempo de respuesta establecido, el CLIENTE recibe una declaración calificada por un empleado de SERVYTEC NETWORKS. En el mejor de los casos, una declaración calificada incluye el cierre de la transacción, una evaluación inicial del informe y la información sobre los próximos pasos a realizar.

Los tiempos de respuesta garantizados en relación con el producto reservado se pueden encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

#### 4.4 Tiempo total de reparación

Por averías y averías urgentes relacionadas con uno o varios servicios, se puede garantizar un periodo de respuesta (TTR), además del tiempo de reparación en función del producto.

La avería reportada por el CLIENTE se resolverá en el tiempo de reparación (TdR) establecida por producto. El punto de partida para este intervalo también puede ser la recepción del informe en SERVYTEC NETWORKS a través del canal de comunicación especificado.

El tiempo garantizado de respuesta de los distintos productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en averías urgentes, éstas deben ser comunicadas por teléfono, además del correspondiente mail/ticket con una descripción detallada del problema.

Por razones ajenas a SERVYTEC NETWORKS, en algunos casos, el tiempo total de reparación puede demorarse más de lo establecido debido a cuestiones físicas. En estos supuestos, aunque sean mínimos, se comunicará al CLIENTE las razones físicas de la demora y el plazo estimado de resolución. Estas excepciones no serán objeto de incumplimiento de este Acuerdo.

#### 4.5 Disponibilidad de Hardware

Mientras que los componentes de hardware seleccionados por el CLIENTE, que no son necesarios para el funcionamiento no redundante del hardware en cuestión, estén funcionando, el hardware se considera disponible.

Esta disponibilidad se verifica a través de sistemas de monitorización y control visual de SERVYTEC NETWORKS.

La disponibilidad de hardware garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

#### 4.6 Disponibilidad del Servicio

Mientras que los componentes de software seleccionadas por el CLIENTE, que sirven como base para la aplicación, estén funcionando, el servicio se considera disponible. La disponibilidad del servicio garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

### 5. TAREAS DE MANTENIMIENTO

Las intervalos de mantenimiento deberán ser aprobados para trabajos de mantenimiento periódicos, programados o no programados en los sistemas de SERVYTEC NETWORKS y sus proveedores, necesarios para asegurar la operación en curso y llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Toda limitación a la disponibilidad a través de este tipo de trabajos necesarios no se computarán en la Disponibilidad del Servicio.

Por regla general, el mantenimiento del sistema se lleva a cabo los fines de semana entre el sábado a las 12:00 y domingo a las 12:00, o de noche en cualquier día de la semana entre las 23:00 y las 09:00 de la mañana siguiente. En casos excepcionales, el mantenimiento del sistema se puede llevar a cabo en cualquier otro momento, con la debida consideración hacia la limitación más baja posible de operaciones en curso.

SERVYTEC NETWORKS informará al CLIENTE del mantenimiento del sistema programada tan pronto como sea posible, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y la hora en que se producirá.

SERVYTEC NETWORKS deberá indicar el tiempo estimado del corte de servicio y la hora aproximada a la que se producirá el corte. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 99,9% de disponibilidad garantizada.

### 6. INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, SERVYTEC NETWORKS computará al CLIENTE crédito en su cuenta dentro del área de CLIENTE, siempre y cuando éste lo haya notificado a SERVYTEC NETWORKS de forma escrita en el plazo establecido. La siguiente tabla muestra la compensación en crédito en cuenta que se puede entregar a cada CLIENTE por incumplimiento con los distintos niveles de disponibilidad:

Disponibilidad servicio	Compensación
98% a 99,8%	10%
95% a 97,9%	20%
90% a 94,9%	30%
89,9% o menos	50%

En principio, el nivel máximo de crédito en cuenta por mes asciende al 50% del coste mensual del servicio contratado sujeto a acuerdo SLA y especificado en el Anexo A.

Las reclamaciones en curso contra SERVYTEC NETWORKS, en particular las de indemnización de daños indirectos o consecuentes, tales como beneficios perdidos, interrupción del negocio, pérdida de datos e información, etc, sólo son posibles en el contexto de la responsabilidad en virtud de los Términos y Condiciones Generales de SERVYTEC NETWORKS.

Para que el CLIENTE pueda obtener la compensación referida anteriormente deberá comunicar en los siguientes 10 días hábiles desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección [info@sndatacenter.es](mailto:info@sndatacenter.es) o [legal@servytec.es](mailto:legal@servytec.es) en el que deberá de indicar los siguientes datos:

- Producto afectado
- Fecha y horario de falta de servicio
- Aquella documentación que sea requerida por SERVYTEC NETWORKS para evaluar la garantía.

Deberá aportar justificantes de los perjuicios económicos o técnicos atribuidos al expediente de corte de servicio garantizado, así como presentar justificantes de los contratos de servicio sujetos a especificaciones SLA con garantía de reembolso para que sean evaluados por los representantes legales de la Compañía.

## 7. DESCARGO DE RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

Cualquier responsabilidad por parte de SERVYTEC NETWORKS por el incumplimiento con el nivel de servicio sólo será concedida si SERVYTEC NETWORKS fue responsable del incumplimiento. En particular, SERVYTEC NETWORKS no se hace responsable de:

1. Los tiempos de inactividad por los que el CLIENTE tenga avería, en particular, el tiempo de inactividad causado por ataques de hackers entrantes/salientes debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y software propio del CLIENTE.
2. Los tiempos de inactividad basados en el hecho de que se utilizó hardware o software propio del CLIENTE o no se han instalado los sistemas, y no están operados ni mantenidos de acuerdo con las directrices del fabricante o SERVYTEC NETWORKS.
3. Los tiempos de inactividad reportados erróneamente al CLIENTE debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización.
4. Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de SERVYTEC NETWORKS o de sus proveedores.
5. La vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso del producto contratado por el CLIENTE.
6. Del contenido alojado en los productos contratados, la información transmitida y almacenada será responsable el CLIENTE.
7. Cualquier otra responsabilidad que no esté directamente vinculada con los servicios de carácter electrónico contratados o relativa al funcionamiento de los mismos.

## ANEXO A - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE SERVYTEC NETWORKS

	<b>Consulta general</b>	<b>Avería</b>	<b>Avería Urgente</b>	
<b>Horario soporte</b>	Lunes a Jueves 08:00-14:00 16:00-20:00 Viernes 08:00-14:00	Lunes a Jueves 08:00-14:00 16:00-20:00 Viernes 08:00-14:00	24/7	
	<b>Tiempo de respuesta máximo</b>	<b>Tiempo de respuesta máximo</b>	<b>Tiempo de respuesta máximo</b>	<b>Tiempo de reparación máximo</b>
<b>Correo electrónico</b>	12 horas	12 horas	2 horas	8 horas
<b>Hosting Compartido VPS Linux</b>	12 horas	12 horas	2 horas	6 horas
<b>Servidores Dedicados</b>	12 horas	12 horas	2 horas	4 horas
<b>Backup Certificados SSL</b>	6 horas	6 horas	2 horas	4 horas
<b>Balanceador de carga Firewall dedicado</b>	6 horas	6 horas	2 horas	6 horas