

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	V.14092016-01
	SLA	SEPTIEMBRE 2016

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Se define en este documento el nivel de compromiso que InfAplic asume con el CLIENTE para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio y Tiempos de Respuesta ante incidencias.

Los acuerdos reflejados en este documento no son acumulativos entre sí cuando se dictamine que el origen de la incidencia atañe en parte o en su totalidad a varios de ellos.

1. Aprovisionamiento del servicio


InfAplic, dispone, para los distintos servicios descritos en las condiciones generales y particulares de contrato las siguientes plataformas y proveedores: JOOMLA, Wordpress, HostEurope, Interdominios, ACENS, MailJet, OVH, AZURE y GOOGLE entre otros

Esta infraestructura consta de:

- ▶ Capa de seguridad: Firewalls configurados en clúster para garantizar la máxima disponibilidad lógica a la plataforma.
- ▶ Segmento de red: Switches Gigabit para gestionar las comunicaciones de la plataforma de servicios.
- ▶ Balanceo: Clúster de balanceadores encargados de encaminar las peticiones hacia servidores que componen la plataforma y optimizar el tráfico de datos.
- ▶ Granja de servidores balanceados: destinados a albergar los recursos hardware solicitados por cada cliente garantizando en todo momento la privacidad y la continuidad del servicio.
- ▶ Almacenamiento centralizado: Sistema de almacenamiento en clúster.

La plataforma definida y puesta a disposición de nuestros clientes se beneficia de los siguientes servicios:

- ▶ **Máximas medidas de seguridad:** La seguridad del Data Center ha sido uno de los requisitos principales desde su diseño inicial. A los métodos convencionales de detectores de presencia, proximidad e incluso circuito cerrado de televisión, se han añadido sensores biométricos de acceso y control. Únicamente el personal autorizado dispone de acceso a los equipos alojados. En cuanto a los medios físicos de seguridad, los Data Centers disponen de los sistemas más modernos de protección contra incendios, extinción por agentes de nulo impacto ambiental y sistemas de detección de fugas de agua o combustible. Todo ello telegestionado por un sistema central de control y gestión del edificio.
- ▶ **Alimentación eléctrica redundante soportada con SAIs y grupos electrógenos:** En el diseño de las instalaciones eléctricas se ha contemplado un grado de redundancia de equipos, añadiéndole una serie de elementos alternativos tales como sistemas de by-pass, transferencias de cargas críticas sin cortes de tensión, aislamiento galvánico, red equipotencial de tierra, etc., que permiten asegurar un nivel de disponibilidad eléctrica muy elevado para los equipos alojados.
- ▶ **Climatización controlada:** El sistema de climatización se ha conseguido mediante equipos autónomos que aseguran unos niveles de temperatura y humedad óptimos para el funcionamiento de los servidores.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	V.14092016-01
	SLA	SEPTIEMBRE 2016

- ▶ Monitorización y vigilancia permanente 24x7x365: El sistema de gestión del edificio (BMS) centraliza todos los datos sobre la situación y el estado de la infraestructura del edificio y recibe y procesa posibles alarmas. Los sistemas principales conectados y gestionados por el BMS son: el Centro de Transformación, los grupos electrógenos, los sistemas de Alimentación Ininterrumpida, los cuadros eléctricos principales de media y baja tensión, la distribución eléctrica, los sistemas de climatización, la detección y extinción de incendios, la detección de humedad y la apertura de puertas.

2. Disponibilidad del Servicio

InfAplic, se compromete a cumplir el nivel de servicio en cuanto a la disponibilidad trimestral de los servicios prestados en un 99%.

2.1.- Garantía de provisión y disponibilidad de accesos y de la Plataforma de Servicios

La disponibilidad de la Plataforma gestionados por InfAplic se define como el tiempo en que el hardware de un servidor está disponible y operativo para el objetivo del servicio.

La disponibilidad de acceso se define como la capacidad de transmitir o recibir datos a través de las líneas de comunicaciones aportadas por InfAplic para la provisión de los servicios, según las características del servicio contratado.

El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:


$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses} - \text{Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \times 100\% \text{ Tres}$$

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto objetivo de tiempo de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
8 hrs. Laborables	5% de la cuota mensual
> 2 días laborables	10% de la cuota mensual
> 10 días laborables	15% de la cuota mensual
> 20 días laborables	100% de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad de los servicios en el Centro de Datos:

- Causas ajenas al control de InfAplic y causas de fuerza mayor..
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial e la prestación de los servicios de la plataforma.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de los equipos involucrados en la prestación de los servicios.
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Cliente, esto es, causas achacables a la manipulación directa de las aplicaciones que redunden en su incorrecto funcionamiento.
- Funcionamiento o gestión de la aplicación, así como, de sus incidencias con terceras partes relacionadas, de forma contractual o por cualquier otro acuerdo con el Cliente.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SLA	V.14092016-01
		SEPTIEMBRE 2016

3. Tiempo de respuesta ante incidencias

Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias, como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de Incidencia (C.I.) por parte del cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, siendo éste, la comunicación, por parte del cliente de la incidencia a través de InfAplic Helpdesk (www.infaplic.es/atencion-al-cliente.html) y el envío por parte de InfAplic de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.

El Tiempo Medio de Respuesta ante incidencias se calcula anualmente a través de la siguiente fórmula:

$$\text{T.M. Respuesta} = \frac{\sum(\text{Hora de env o del C.R.I.} - \text{Hora de env o del C.I.})}{N}$$

Donde:

En el sumatorio se consideran por separado todas las incidencias de un tipo de criticidad (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.

N: es el número total de cada tipo de incidencias (Críticas o No críticas) ocurridas durante el mes.

La recepción de CRI y el T.M. Respuesta computará únicamente en el horario de soporte técnico (24x7 u horario laboral) asociado a cada producto contratado.

El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales. En base a la importancia de la Incidencia, se establecen los siguientes criterios.

InfAplic se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la incidencia y respecto al Tiempo de Respuesta ante Incidencias. En caso contrario, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: IMPLIQUEN PARADA TOTAL PLATAFORMA	Inferior a 30 minutos
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
0.50h - 01h	1% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
1h - 1.50h	2% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
1.50h - 2h	3% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
Más de 2h	4% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: IMPLIQUEN PARADA PARCIAL PLATAFORMA	Inferior a 2 horas
Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	PENALIZACIÓN
2h - 2.50h	1% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
2.50h - 3h	2% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
3.50h - 4h	3% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)
Más de 4h	4% de la cuota mensual (3 cuotas siguientes al cálculo)

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta cuando: Se reciban comunicaciones mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA; se produzca un aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables a InfAplic o cuando las peticiones se tramiten por contactos no registrados por InfAplic como autorizados por el CLIENTE.