



ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS o SLA)

Elaborado Por: Gestión de Proyectos

2016

CONTENIDO

1.0 INTRODUCCIÓN

1.2 DEFINICIONES

2.0 COMPROMISO DEL SERVICIO

3.0 NIVEL DE SOPORTE

3.1 TIEMPOS

3.2 PLAN DE SOPORTE

3.3 DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN

3.4 CLASIFICACIÓN DE ERRORES

4.0 SERVICIO DE BACKUPS

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS O ASL) DE NUVOLL

1.0 INTRODUCCIÓN

Este acuerdo de Nivel de Servicios SLA define la relación entre las partes CLIENTE y PROVEEDOR y sirve como guía para establecer el compromiso de nuestra empresa con las entidades contratantes.

El SLA es considerado un anexo importante para los proyectos desarrollados por **NUVOLL** con sus clientes, siendo un esquema de desempeño en la gestión del nivel de servicio prestado. Cubre los siguientes niveles en lo que se refiere al servicio de hospedaje y soporte para la respuesta ante incidencias.

1.2 DEFINICIONES.

Activación del servicio: Indica que el SERVICIO ha sido implementado, probado y verificado su desempeño, por lo cual se encuentra operando y a disposición de la empresa contratante.

Servicio: Conjunto de medios, objetos y elementos, debidamente organizados, empleados en la actividad de hospedaje, para satisfacer requerimientos del CLIENTE.

Soporte Técnico: Es aquel servicio especializado, mediante el cual se atienden eventos técnicos relacionados con el SERVICIO y su solicitud debe efectuarse mediante comunicación idónea.

Fuerza Mayor, Caso Fortuito y Eventos Excusables: Será un evento de fuerza mayor o caso fortuito aquel que cumpla con los criterios establecidos en el artículo 64 del Código Civil.

- Actos de la naturaleza (huracanes, terremotos, inundaciones, tornados, fuegos, rayos y otros fenómenos naturales)
- Actos fuera del control razonable de NUVOLL que incluyen, pero no se limitan a, decisiones gubernamentales o judiciales, guerras, revueltas, insurrecciones, sabotajes, embargos, huelgas, fallos de la red eléctrica pública (más allá de un tiempo razonable).
- Fallos en softwares de terceros
- Fallos mayores en los servicios de conectividad a la Red (rotura de cables submarinos, un nodo que deja sin Internet a una región completa y similares)
- Mantenimientos programados o de emergencia
- Agujeros de seguridad en sistemas operativos u otros softwares explotados por terceros
- Acciones o negligencias de los clientes

Mantenimiento Programado. Se refiere a cualquier mantenimiento en el nivel de servidores o del Data Center avisado al cliente con al menos tres (3) días de anticipación.

Mantenimiento de emergencia. Se refiere a cualquier mantenimiento para contrarrestar una amenaza inmediata y/o garantizar la estabilidad del servicio y/o la seguridad de la plataforma anunciado con al menos una (1) hora de anticipación.

Petición de servicio (incidencias): Solicitud del cliente al área de Soporte sobre los servicios contratados. Las peticiones se canalizarán a través del servicio de soporte, salvo que explícitamente se estipule otro mecanismo.

2.0 COMPROMISO DEL SERVICIO

NUVOLL hará los esfuerzos posibles para mantener un nivel de disponibilidad mensual del SERVICIO equivalente a noventa y nueve punto nueve por ciento (99.9%) del tiempo en los servicios de correo electrónico y servicios web, sin contabilizar las tareas de mantenimiento planificadas y abusos de recursos o correo no deseado en los servicios contratados. **NUVOLL** ofrecerá su SERVICIO siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día.

Si durante un periodo continuo de un semestre no se proporciona el porcentaje de disponibilidad acordado en los niveles de servicio, EL CLIENTE tendrá derecho a un descuento según la tabla de penalidades:

Disponibilidad	Descuento mensual
98.99 – 98.71	5%
98.70 – 98.51	10%
98.50 – 98.26	15%
97.25 – 97.16	20%
97.15 – 97.11	30%
97.10 – 97.00	40%

3.0 NIVEL DE SOPORTE

Nuestra empresa prestará el servicio de soporte y mantenimiento con las siguientes condiciones:

Soporte vía correo electrónico. Nuestra empresa proveerá una dirección de correo para atender los incidentes que puedan presentarse y sean reportados por este medio.

Sistema de Reporte y seguimiento de incidencias. Nuestra empresa proveerá un sistema de reporte, seguimiento y gestión de incidencias en línea con las siguientes características:

- Aplicación disponible en la web
- Reporte de incidencias de acuerdo a categoría y prioridad
- Seguimiento de incidencias por estado de resolución
- Notificación de cambios en el estado de incidencias

Al usuario encargado se le asignará un usuario y contraseña para el ingreso al software de reporte de incidencias.

Soporte Presencial. Este tipo de soporte incluye el desplazamiento de uno de nuestros ingenieros hasta las instalaciones del cliente.

Condiciones Generales de Soporte. Las condiciones de soporte y mantenimiento son:

- Fallos relacionados con los servidores de aplicaciones y base de datos.
- Backups diario, semanal y mensual

Por lo tanto no incluye:

- Fallos relacionados con servidores, sistemas operativos, bases de datos y otros componentes **externos** a los contratados.
- Fallos relacionados con el hardware de servidores y clientes **externos**
- Fallos relacionados con navegadores Web. Errores reportados por el uso de versiones de navegadores desactualizados serán considerados como mejoras.
- Perdidas de información ocasionados por mal uso.
- Migraciones a otros servidores.
- La instalación de software ni hardware no relacionado directamente con el sistema operativo o panel de control. Cualquier instalación de software adicional será presupuestado dependiendo de la dificultad de la misma y solo se realizará el trabajo una vez que EL CLIENTE haya aceptado y pagado el presupuesto para la operación.
- Solucionar problemas de programación de archivos, scripts o aplicaciones subidas y utilizadas por EL CLIENTE ni actualizaciones de las mismas.

3.1 TIEMPOS

– **Tiempo de notificación:** Tiempo transcurrido desde la notificación de una incidencia y su notificación al cliente. Durante este período NUVOLL cualificará la incidencia y su relevancia.

– **Tiempo de respuesta ante incidencias de servicio:** Tiempo transcurrido desde la asignación de un ticket y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte de NUVOLL.

– **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia grave y la restitución del servicio.

Toda incidencia se le asignará un ticket, su asignación a un técnico de soporte de nivel adecuado, su escalado, su seguimiento y su cierre.

3.2 PLAN DE SOPORTE

Condiciones	Límite
Número de incidentes reportados vía email	Ilimitado
Número de incidentes reportados vía telefónica	4 x semana
Número de incidentes atendidos en las instalaciones del cliente sede principal	1 x semana x 1 hora c/u
Tiempo de respuesta	
Nivel de Gravedad Menor	32-56 horas laborales
Nivel de Gravedad Medio	16-32 horas laborales
Nivel de Gravedad Alto	8-16 horas laborales
Nivel Crítico (Visita en las instalaciones del cliente cuando sea necesario)	4 horas

3.3 DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN

La disponibilidad del servicio es 99.9%, En el caso de una caída del servidor el tiempo de provisión del servicio dependerá de la dificultad presentada como se muestra a continuación:

Tiempo de Provisión	Nivel de gravedad
>30 min	Alto
>1 hora	Medio
>1 día laboral	Menor

3.4 CLASIFICACIÓN DE ERRORES

Fallo Crítico: Hace referencia a una situación de emergencia que afecte a más del 20% de los CLIENTES y cause un impacto crítico al servicio prestado y que imposibilite el normal funcionamiento en Servidores web y Servidores de correo electrónico.

Fallo Alto: Hace referencia a la avería en los servicios de alojamiento web o aplicaciones que impida a EL CLIENTE o a sus usuarios finales la realización de modificaciones en los servicios de web o correo electrónico y que afecten como mínimo al 20% del servicio.

Fallo menor: Hace referencia a cualquier problema en que no afecte el servicio. Por ejemplo:

4.0 SERVICIO DE BACKUPS

Los respaldos de información serán realizados con frecuencia diarios, semanales, mensuales y anuales para los ambientes de producción, pruebas y desarrollo. Para este procedimiento de backup se han definido las siguientes actividades:

Respaldo Diario: Realizar backup diario de la página.

Full Backup: El sistema tiene programado, la ejecución de una tarea automática durante la noche que realiza la operación de respaldo de información de full backup (base de Datos y log de transacciones).

Respaldo Semanal: Ejecutar un proceso de respaldo semanal de la página web.

Respaldo Mensual: Ejecutar proceso de respaldo mensual de base de datos de producción en medio magnético.

En nuestros servidores están configurados los backups en discos independientes con una periodicidad de cada día, cada semana y cada mes. Quedando en nuestro repositorio en un tiempo de hasta 3 meses.

Estos backups se podrán descargar en formato tar.gz en cualquier momento que lo requiera el cliente.

ciudad de Panamá, dirección Corregimiento de Bella Vista