

Anexo I

SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio

• Índice

IA • Introducción	Página 12
IB • Provisión del Servicio	Página 12
IB01. Objetivos de la Provisión de Servicios (24x7)	Página 13
IB02. Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo	Página 13
IB03. Condiciones de Medida	Página 13
IC • Disponibilidad de la Comunicaciones	Página 14
IC01. Objetivos de la Provisión de Servicios (24x7)	Página 14
IC02. Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo	Página 14
IC03. Definición y Cálculo de Disponibilidad	Página 14
IC04. Condiciones de Medida	Página 14
ID • Tiempo de Respuesta Ante Incidencias	Página 15
ID01. Objetivos de la Provisión de Servicios (24x7)	Página 15
ID02. Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo	Página 15
ID03. Definición de Tiempos de Respuesta	Página 15
ID04. Condiciones de Medida	Página 16
IE • Tiempo de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos (Restore)	Página 16
IE01. Objetivos de Tiempo de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos (24x7)	Página 16
IE02. Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo	Página 16
IE03. Definición de Tiempos de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos	Página 17
IE04. Condiciones de Medida	Página 17
IF • Atención al Cliente	Página 17
IF01. Horario de Atención al Cliente (24x7)	Página 18
IF02. Paradas de Servicio Programadas	Página 18

IA • Introducción

El PROVEEDOR implementa la gestión proactiva de fallos integral de la PLATAFORMA SAAS, en la que se incluyen todos los elementos que configuran aquellos elementos de la plataforma tanto a nivel de software como del hardware ubicado en el Internet Data Center (IDC), para velar por su correcto funcionamiento.

Dicha gestión de fallos, viene motivada por la necesidad de mantener los sistemas disponibles, de forma ininterrumpida, a los usuarios. Mediante los sistemas de monitorización y gestión con los que cuenta la PLATAFORMA SAAS se logra:

- Supervisión continuada y recolección de estadísticas de trabajo, condiciones de tráfico y tratamiento de fallos potenciales, con objeto de pronosticarlos y evitarlos.
- Establecimiento de los umbrales de funcionamiento, detectables mediante activación de alarmas o identificación de condiciones de trabajo que puedan causar fallos.
- Establecimiento de alarmas que adviertan tanto de la degradación del rendimiento de los servicios, como de los recursos que los posibilitan.
- Capacidad de gestión y monitorización del CORS (Centro de Operaciones, Redes y Sistemas) de forma continua (24 x 7 x 365), que asegura una rápida y eficaz respuesta frente a cualquier tipo de incidencia, minimizando así sus consecuencias.

El PROVEEDOR se compromete con el CLIENTE a cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio, y Tiempos de Respuesta ante Incidencias en las condiciones que se detallan en el presente documento. Estas condiciones de calidad afectan a todos los elementos implicados en el Servicio, los Accesos, la Red y los Equipos Propiedad del PROVEEDOR.

Los acuerdos en este documento reflejados, 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.

IB • Provisión del Servicio

El tiempo de provisión del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción del contrato firmado por el cliente hasta la entrega o puesta en marcha del servicio. Durante este intervalo de tiempo se llevan a cabo las siguientes acciones:

Código	Fecha	Versión	Área	Documento	Página 12 de 21
CLI001	01-09-2012	1.0	Cientes	Condiciones Generales de Uso - SAAS – Anexo I: SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio	

- Alta del contrato en los sistemas corporativos.
- Configuración del servicio / dominio a nivel de transmisión, conmutación y seguridad.
- Alta y Setup inicial de la plataforma y pruebas del servicio.
- En caso que proceda disponer de hardware específico para el CLIENTE o nuevo hardware en general:
 - Comprobación y chequeo del hardware.
 - Instalación del sistema operativo y configuración de red, en el caso de ser necesario.
 - Instalación de agentes remotos para monitorización y backup.
 - Conexión física de los equipos a la red.

IB01 Objetivos de la Provisión de Servicios (24x7)

La provisión de servicios se encuentra automatizada salvo en aquellos casos que difieran de las configuraciones estándar que el PROVEEDOR publica en su portfolio de productos, quedando excluida cualquier compensación por incumplimiento de aquellas configuraciones "a medida", esto es, que incorporen modificaciones sobre la estándar. La automatización supone que la provisión de servicios se realiza en un lapso de tiempo inferior a 15 minutos y tiene carácter 24x7.

En el supuesto que dicha automatización se encuentre temporalmente inactiva por cualquier motivo, el PROVEEDOR se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la provisión de servicios contratados por el CLIENTE en función de la modalidad elegida. Los tiempos de provisión medios sólo contemplan las configuraciones estándar que el PROVEEDOR publica en su portfolio de productos, quedando excluida cualquier compensación por incumplimiento de aquellas configuraciones "a medida".

Este servicio de configuración manual no tiene carácter 24x7, sino que está sujeto a la jornada laboral propia del PROVEEDOR (8x5) y que contempla el siguiente horario: de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, excepto sábados, domingos y festivos, siendo esto aplicable en las localidades implicadas en la provisión del servicio. Las peticiones realizadas fuera de dicho horario laboral computarán a efectos de cuantificación del tiempo a partir del inicio de la siguiente jornada laboral o bloque horario operativo.

Disponibilidad de Provisión del Servicio en base al PLAN COMERCIAL del SOFTWARE CONTRATADO:

Plan FREE	Hasta 8 horas laborales *
Plan PREMIUM BASIC	Hasta 4 horas laborales
Plan PREMIUM ADVANCED	Hasta 4 horas laborales
Plan PREMIUM PLUS	Hasta 6 horas laborales
OTROS Planes	Hasta 8 horas laborales **

* Si bien nos comprometemos con el CLIENTE provisionar el servicio en el tiempo indicado con el objetivo de establecer un marco cualitativo a todos los niveles del servicio, el Plan **FREE** no cuenta con penalizaciones por incumplimiento por su propia condición de gratuito para el CLIENTE.

** En el supuesto de existir en el portfolio de productos nuevos Planes estándar no indicados en el presente documento se aplicará éste objetivo de disponibilidad.

IB02 Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo

La provisión de servicios se realiza de forma única y repetitiva en el tiempo, en el momento de la contratación del/de los servicio/s solicitado/s por el CLIENTE. Las penalizaciones sobre el incumplimiento de los tiempos arriba indicados, se ciñen a la fase de puesta en marcha de los servicios, no siendo aplicables mediciones mensuales, anuales a o de cualquier otra fracción de tiempo.

En el caso de que dicha métrica no cumpla con los Objetivos de Disponibilidad fijados, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente en función del servicio contratado:

Desviación sobre Objetivo	Penalización
8 horas laborales	5 % de la cuota de la primera mensualidad SaaS *
8-24 horas laborales	10 % de la cuota de la primera mensualidad SaaS *
24-40 horas laborales	15 % de la cuota de la primera mensualidad SaaS *
Más de 40 horas laborales	20 % de la cuota de la primera mensualidad SaaS *

* O equivalencia mensual proporcional en periodos superiores o inferiores a un mes.

Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en la facturación del segundo periodo SaaS.

IB03 Condiciones de Medida

No computarán para el cálculo de tiempo de provisión:

- La imposibilidad de entrega por parte de los proveedores de software y hardware, generando la consiguiente ruptura de stock en caso que proceda disponer de hardware específico para el CLIENTE o nuevo hardware en general.
- Causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, sabotajes, etc.).
- Pérdida de conectividad y control sobre el hardware ubicado el Internet Data Center (IDC) por causa ajena al PROVEEDOR (caída de comunicaciones, fallo en red eléctrica, etc.).
- Ajustes o cambios de última hora a petición del cliente.

Código	Fecha	Versión	Área	Documento	Página 13 de 21
CLI001	01-09-2012	1.0	Cientes	Condiciones Generales de Uso - SAAS – Anexo I: SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio	

IC • Disponibilidad de las Comunicaciones

IC01 Objetivos de Disponibilidad del Servicio (24x7)

El PROVEEDOR se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad anual del servicio de comunicaciones ofrecido a el CLIENTE, que contempla:

- Conexión a la LAN del PROVEEDOR.
- Comunicaciones IP internas o externas en las redes propias del PROVEEDOR.
- Comunicaciones red pública sobre IP (Internet).

Disponibilidad del Servicio de Comunicaciones	99,95%
--	---------------

La disponibilidad del servicio tiene carácter de 24x7.

IC02 Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo

El periodo de cálculo de las disponibilidades del servicio suministrado al CLIENTE será anual. Cada anualidad se analizará de forma general entre el primer y último día del año, ambos inclusive.

En el caso de que dicha métrica no cumpla con los Objetivos de Disponibilidad fijados, el cliente tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación sobre Objetivo	Penalización
0.01 – 0.15 (10%-15%)	2 % de la cuota anual *
0.01 – 0.15 (10%-15%)	5 % de la cuota anual *
0.01 – 0.15 (10%-15%)	9 % de la cuota anual *
Superior al 0.50 (>51%)	14 % de la cuota anual *

* Equivale a la suma anual de mensualidades SaaS o bien a la parte proporcional equivalente a un año del periodo SaaS cuando éste difiera de un mes. En caso que la valoración del objetivo deba realizarse por un periodo inferior a un año, dado que haya sido contratado durante el año analizado o/y haya causado baja durante el mismo, se entenderá como "cuota anual" a la suma de mensualidades SaaS, o/y la parte proporcional de los mismos, correspondiente al periodo transcurrido desde la fecha de provisión y puesta a disposición del servicio hasta final del año, o bien hasta la fecha en que cause baja del servicio en su caso.

Transcurrido el periodo de cálculo, que coincidirá con el año natural, en caso de incumplimiento se aplicaran bonificaciones en las cuotas siguientes a las del cálculo, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el CLIENTE la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato. En caso de causar baja con anterioridad a la aplicación total de la penalización en forma de bonificación en las cuotas restantes el CLIENTE no podrá compensar la penalización renunciando inherentemente a la misma.

IC03 Definición y Cálculo de Disponibilidad

El periodo de cálculo de la disponibilidad de las comunicaciones será anual, correspondiente al año natural desde el primer día del año al último, ambos inclusive, y en base a las incidencias registradas por los sistemas del Centro de Operaciones y Redes y Sistemas del PROVEEDOR.

La disponibilidad para un año determinado se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100\% \times (1 - \text{Tiempo de indisponibilidad durante el año} / \text{Tiempo total año})$$

Donde:

- Tiempo de indisponibilidad: es el tiempo que la plataforma no es accesible desde Internet.
- Tiempo total anual: 24 horas x 30 Días del mes x 12 meses.

IC04 Condiciones de Medida

No se considerará indisponibilidad y no computarán para el cálculo los siguientes casos:

- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o Backup.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- 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 correcto 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.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.
- Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor no imputables al PROVEEDOR (incendios, inundaciones, sabotajes, etc.).
- Pérdida de conectividad y control sobre el hardware ubicado el Internet Data Center (IDC) por causa ajena al PROVEEDOR (caída de comunicaciones, fallo en red eléctrica, etc.).

Código	Fecha	Versión	Área	Documento	Página 14 de 21
CLI001	01-09-2012	1.0	Cientes	Condiciones Generales de Uso - SAAS – Anexo I: SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio	

ID • Tiempo de Respuesta Ante Incidencias

ID01 Objetivos de Tiempo de Respuesta (24x7)

El PROVEEDOR 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. El servicio de respuesta ante incidencias tiene carácter 24x7.

Las Incidencias que se engloban en este punto son todas aquellas que no caen dentro del ámbito de la Condición E, y que medidos de forma anual, signifiquen la imposibilidad total o parcial de suministrar el servicio contratado por el CLIENTE.

ID02 Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo

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

- Muy Críticas:**
 Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA TOTAL de los servicios contratados por el CLIENTE.
- Importantes:**
 Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA PARCIAL de de los servicios contratados por el CLIENTE.

En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el cliente tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio Respuesta ante incidencias: MUY CRÍTICAS	Inferior a 30 minutos
--	------------------------------

Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	Penalización
0,5h – 1h	1 % de la cuota anual *
1h – 1,5h	2 % de la cuota anual *
1,5h – 2h	3 % de la cuota anual *
Más de 2h	4 % de la cuota anual *

Tiempo Medio Respuesta ante incidencias: IMPORTANTES	Inferior a 2 horas
---	---------------------------

Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	Penalización
2h – 2,5h	1 % de la cuota anual *
2,5h – 3h	2 % de la cuota anual *
3,5h – 4h	3 % de la cuota anual *
Más de 4h	4 % de la cuota anual *

* Equivale a la suma anual de mensualidades SaaS o bien a la parte proporcional equivalente a un año del periodo SaaS cuando éste difiera de un mes. En caso que la valoración del objetivo deba realizarse por un periodo inferior a un año, dado que haya sido contratado durante el año analizado o/y haya causado baja durante el mismo, se entenderá como "cuota anual" a la suma de mensualidades SaaS, o/y la parte proporcional de los mismos, correspondiente al periodo transcurrido desde la fecha de provisión y puesta a disposición del servicio hasta final del año, o bien hasta la fecha en que cause baja del servicio en su caso.

Transcurrido el periodo de cálculo, que coincidirá con el año natural, en caso de incumplimiento se aplicaran bonificaciones en las cuotas siguientes a las del cálculo, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el CLIENTE la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato. En caso de causar baja con anterioridad a la aplicación total de la penalización en forma de bonificación en las cuotas restantes el CLIENTE no podrá compensar la penalización renunciando inherentemente a la misma.

ID03 Definición del Tiempo de Respuesta

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, y el envío por parte del PROVEEDOR 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:

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

Donde:

Código	Fecha	Versión	Área	Documento	Página 15 de 21
CLI001	01-09-2012	1.0	Clientes	Condiciones Generales de Uso - SAAS – Anexo I: SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio	

- 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.

ID04 Condiciones de Medida

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta ante incidencias planteadas en los siguientes casos:

- Comunicaciones recibidas mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA (por ejemplo Disponibilidad de las Comunicaciones).
- Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables al PROVEEDOR (incendios, inundaciones, sabotajes, etc.).
- Aumento de tiempo de respuesta por pérdida de conectividad y control sobre el hardware ubicado el Internet Data Center (IDC) por causa ajena al PROVEEDOR (caída de comunicaciones, fallo en red eléctrica, etc.).
- Peticiones tramitadas por contactos no registrados por el PROVEEDOR como autorizados por el cliente.

IE • Tiempos de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos (*Restore*)

IE01 Objetivo de Tiempo de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos (24x7)

El PROVEEDOR se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a Tiempo de Respuesta ante Petición de Recuperación de Datos (*restore*) en las incidencias anuales del servicio suministrado al CLIENTE:

La actuación del PROVEEDOR frente a una petición del CLIENTE relacionada con la recuperación de sus datos, se limita a la localización de los mismo e inserción en el dispositivo oportuno para su lectura. Por este motivo, no se contemplará dentro del Tiempo Medio de Respuesta, el tiempo necesario para que el cliente disponga de la recuperación total de los datos en sus sistemas.

Tiempo Medio de Respuesta Ante peticiones de Recuperación de Datos (<i>Restore</i>)	Inferior a 4 horas
--	---------------------------

El servicio de Recuperación de Datos (*restore*) fuera del ámbito de las eventuales incidencias de la propia plataforma, es decir, recuperación de datos a petición del CLIENTE por motivos operativos no tiene carácter 24x7, sino que está sujeto a la jornada laboral propia del PROVEEDOR (8x5) y que contempla el siguiente horario: de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, excepto sábados, domingos y festivos, siendo esto aplicable en las localidades implicadas en la provisión del servicio.

Este tipo de servicios no computará dentro del ámbito de éste apartado, ni en su cálculo, ni en relación a los tiempos de respuesta o/y penalizaciones asociadas. Si bien existe un compromiso cualitativo con el CLIENTE de recuperación de datos en un lapso de tiempo inferior a 6 horas laborales desde la correcta comunicación de la solicitud por los medios previstos y por el personal autorizado. Las peticiones realizadas fuera del horario laboral establecido computarán a efectos de cuantificación del tiempo a partir del inicio de la siguiente jornada laboral o bloque horario operativo.

IE02 Penalizaciones por Incumplimiento del Objetivo

Coincidiendo con periodos correspondientes al año natural comprendidos entre el primer y el último día de cada año, ambos inclusive, se calculará un promedio anual de los Tiempo Medios de Respuesta mensuales del servicio proporcionado al CLIENTE. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio de Recuperación Ante peticiones fruto de incidencias: MUY CRÍTICAS	Inferior a 2 horas
--	---------------------------

Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	Penalización
1h – 1,5h	1 % de la cuota anual *
1,5h – 2h	2 % de la cuota anual *
Más de 2h	3 % de la cuota anual *

Tiempo Medio Respuesta ante incidencias: IMPORTANTES	Inferior a 4 horas
---	---------------------------

Tiempo excedido respecto al objetivo de Tiempo Medio de Respuesta	Penalización
2h – 2,5h	1 % de la cuota anual *
2,5h – 3h	2 % de la cuota anual *
Más de 3h	3 % de la cuota anual *

* Equivale a la suma anual de mensualidades SaaS o bien a la parte proporcional equivalente a un año del periodo SaaS cuando éste difiera de un mes.

En caso que la valoración del objetivo deba realizarse por un periodo inferior a un año, dado que haya sido contratado durante el año analizado o/y haya causado baja durante el mismo, se entenderá como "cuota anual" a la suma de mensualidades SaaS, o/y la parte proporcional de los mismos, correspondiente al periodo transcurrido desde la fecha de provisión y puesta a disposición del servicio hasta final del año, o bien hasta la fecha en que cause baja del servicio en su caso.

Transcurrido el periodo de cálculo, que coincidirá con el año natural, en caso de incumplimiento se aplicaran bonificaciones en las cuotas siguientes a las del cálculo, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el CLIENTE la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato. En caso de causar baja con anterioridad a la aplicación total de la penalización en forma de bonificación en las cuotas restantes el CLIENTE no podrá compensar la penalización renunciando inherentemente a la misma.

IE03 Definición del Tiempo de Respuesta Ante Petición de Recuperación de Datos

Se define el Tiempo de Respuesta ante Petición de Recuperación de Datos como el tiempo transcurrido entre la hora de inicio del *Restore* para permitir acceder a los datos almacenados y el envío al cliente de un correo electrónico a modo de Comunicación de Respuesta de Incidencia (C.F.I.) con la notificación de la actuación o en su defecto, el análisis de las causas de avería y lista de acciones correctivas con plazos de aplicación de las mismas.

Se consideran todas las averías **Muy Críticas** cuando conlleven la pérdida total de conectividad. El Tiempo Medio de Respuesta se calcula anualmente como la media de los tiempos de respuesta de todas las incidencias ocurridas durante un año a través de la siguiente fórmula:

$$T. M. \text{ Respuesta ante Petición de Recuperación de Datos} = \frac{\sum (\text{Hora inicio Restore} - \text{Hora envío C.F.I.})}{N}$$

Donde:

- En el sumatorio se consideran todas las averías **Críticas** ocurridas durante el mes.
- N: es el número total de cada tipo de incidencias (**Críticas o No Críticas**) ocurridas durante el mes.

IE04 Condiciones de Medida

No se considerará Incidencia en los siguientes casos:

- No disponer de los soportes donde residen los datos del CLIENTE en las instalaciones del PROVEEDOR.
- No disponer por parte del PROVEEDOR del sistema apropiado para su recuperación en el caso de que los datos hayan sido grabados por el CLIENTE en sistemas incompatibles con los disponibles en por el PROVEEDOR, o que estos hayan sido grabados de forma defectuosa.
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o *backup*.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- 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 correcto 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.
- Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, sabotajes, etc.).
- Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables al PROVEEDOR (incendios, inundaciones, sabotajes, etc.).
- Aumento de tiempo de respuesta por pérdida de conectividad y control sobre el hardware ubicado el Internet Data Center (IDC) por causa ajena al PROVEEDOR (caída de comunicaciones, fallo en red eléctrica, etc.).
- Peticiones tramitadas por contactos no registrados por el PROVEEDOR como autorizados por el cliente.

IF • Atención al Cliente

En el presente apartado se define resumidamente el modelo de soporte postventa para el soporte y resolución de incidencias del servicio contratado al PROVEEDOR.

Para todos los CLIENTES especiales, calificación que deberá especificarse en el DOCUMENTO DE CONTRATACIÓN, el PROVEEDOR presenta la figura del Técnico de Operación (T.O.):

La forma de tramitar las incidencias por parte del CLIENTE hacia el PROVEEDOR será a través de correo electrónico y siempre por la persona autorizada previamente por el cliente para servir de interlocutor con el PROVEEDOR. Las peticiones provenientes del resto personas no autorizadas, no serán tenidas en cuenta como interlocutores válidos para solicitar cualquier tipo de actuación en nombre del CLIENTE.

Si la comunicación se realiza telefónicamente, se procederá a comprobar los datos del llamante para autenticar su identidad y con independencia del inicio de las acciones pertinentes para resolverla, se solicitará el envío de un correo electrónico descriptivo, que tendrá el carácter de Comunicado de Incidencia (C.I.). Este comunicado servirá para establecer el inicio de la incidencia.

Una vez recibido el C.I., el T.O. comunicará al cliente a través de correo electrónico la Aceptación de la Incidencia (C.A.I.).

En el momento de que la incidencia haya sido resuelta, el T.O. enviará un Comunicado de Finalización de Incidencia (C.F.I.) al interlocutor autorizado del cliente. Este documento servirá para establecer el fin de la incidencia.

El Técnico de Operación es la persona que vela por el Aseguramiento del Servicio dedicado al CLIENTE. Las funciones principales del T.O. son las siguientes:

- Supervisión en tiempo real de los eventos y alarmas que se producen relativos a los servicios del PROVEEDOR contratados por el CLIENTE, y llevará el seguimiento de la provisión de nuevos servicios así como de la gestión de incidencias. Todas las incidencias del CLIENTE se tramitan directamente hacia el T.O.

Código	Fecha	Versión	Área	Documento	Página 17 de 21
CLI001	01-09-2012	1.0	Clientes	Condiciones Generales de Uso - SAAS – Anexo I: SLA - Acuerdo a Nivel de Servicio	

- Realizará directamente las comunicaciones con el CLIENTE y el escalado interno.
- La función principal del T.O. es servir de interfaz con el CLIENTE para la comunicación de fallos en todos los servicios ofrecidos por el PROVEEDOR.
- Como receptor del “ticket” de Comunicación de Incidencia (C.I.) del servicio, el T.O. será el responsable de seguir de cerca el progreso de una incidencia abierta, hasta alcanzar una solución satisfactoria para el CLIENTE.
- Otra función importante del T.O. es la de informar al CLIENTE periódicamente, y de forma actualizada, del progreso de una incidencia abierta, comunicándole su progreso y resolución en el tiempo.

Para el resto de los clientes del PROVEEDOR, que no dispongan la consideración de clientes especiales, la Atención al Cliente (AC) se realizará mediante el sistema de gestión de incidencias habilitado en cada momento, y se basará estrictamente en comunicaciones mediante correo electrónico, sin posibilidad de soporte telefónico salvo que se contrate de forma expresa.

IF01 Horario de Atención al Cliente (24x7)

El personal de Atención al Cliente (AC) atenderá y escalará, si procede, al T.O. las incidencias de los clientes en horario comercial (de lunes a viernes, excepto festivos, de 9 a 19h).

En los horarios nocturnos, de 19 a 9h, y fines de semana o festivos, las incidencias serán atendidas por los T.O. de guardia, cubriéndose así un servicio completo 7x24h, los 365 días del año.

IF02 Paradas de Servicio Programadas

El PROVEEDOR se compromete a respetar las siguientes condiciones en las paradas del servicio programadas para mantenimiento del conjunto de instalaciones e infraestructuras que soportan la PLATAFORMA SAAS:

- Aviso de cortesía: El PROVEEDOR intentará comunicar al CLIENTE de acuerdo con la clasificación de la parada, el inicio, finalización y motivo de la misma.
- Por norma general, el horario escogido para las paradas programadas es el que va de las 23 horas a las 8 horas y preferiblemente durante fines de semana y festivos, intentando siempre minimizar las posibles repercusiones que pudieran ocasionar las paradas de servicio a los CLIENTES.

TIPO DE PARADA	BASICA PROGRAMADA	ESPECIAL PROGRAMADA	EMERGENCIA
Horario de parada	Sáb-Dom: 03:00 a 07:00 Dom:-Lun: 02:00 a 07:00	Lun-Dom: 02:00 a 07:00	A consideración del PROVEEDOR y sin duración definida
Aviso de cortesía	Sin aviso, excepto en el caso de superar el tiempo marcado	Antelación 48 horas	Sin aviso previo
Conformidad del cliente	No requerida	Requerida	No requerida