

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) – SERVICIO COLOCATION DATACENTER CEVALLOS

1. CONDICIONES GENERALES

El presente documento especifica los términos del acuerdo de niveles de servicio (también llamado SLA, Service Level Agreement en inglés) bajo los cuales IPLAN se compromete a brindar el servicio especificado.

2. DEFINICIONES

a. Disponibilidad del suministro eléctrico:

La disponibilidad del suministro eléctrico, contempla el flujo de energía eléctrica de tipo alterna al gabinete objeto de este servicio bajo las especificaciones que se detallan a continuación:

- Voltaje: 220Volts +/- X%.

Quedan por fuera del cálculo de disponibilidad aquellos eventos causados por equipamiento del Cliente instalado en el gabinete objeto del servicio o eventuales cortes programados.

La disponibilidad será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \left(\frac{T - D}{T} \right) \times 100$$

donde

D = duración de la indisponibilidad (minutos)

T = duración del mes en cuestión (minutos)

Disponibilidad en porciento

b. Tiempo medio de restauración (MTTR):

El tiempo de restauración es el tiempo transcurrido entre la hora de detección del problema (por parte de IPLAN o bien a través de la notificación del cliente al área de Servicio de Atención al Cliente) y la hora de restablecimiento del servicio.

El tiempo medio de restauración se calculará obteniendo el promedio de los tiempos de restauración del mes.

c. Mantenimiento programado:

El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en Datacenter de **IPLAN**, que es notificada previamente (con al menos 72 horas de anticipación) al cliente en una ventana de tiempo especificada. Si el horario del corte previsto afecta la labor del cliente, éste puede solicitar la modificación del mismo. **IPLAN** se compromete a realizar los máximos esfuerzos para mover el corte al nuevo horario solicitado.

Este tipo de interrupciones se consideran solo para casos especiales en los que por razones de ampliaciones, mejoras o mantenimientos preventivos, sea indispensable realizar un corte en el suministro eléctrico que alimenta los racks.

d. Controles ambientales:

El data center se encuentra equipado con un sistemas de acondicionamiento de aire ajustado entre 22-27 grados centígrados en ingreso del equipamiento de acuerdo con las normas de ASHRAE y un 50% de humedad relativa para asegurar una refrigeración tan eficiente como sea posible. Se cuenta con:

- 24 horas de refrigeración continua
- Equipamiento de aire acondicionado redundante

Sistema configurado para mantener el data center a una temperatura de 24 +/- 5° C y una humedad relativa de 50 +/- 20%

e. Seguridad contra incendios.

Nuestros data center se encuentran protegidos contra incendios mediante el uso de:

- Detectores de humo
- Sistema de detección temprana.
- Sistemas de extinción por gas FM-200 .
- Detectores de tipo iónico infrarrojos conectados a la central de alarmas del 4to piso. Central de alarmas acústicas y visuales
- Alarmas monitorizadas 24x7 tanto por el personal técnico del data center como remotamente

f. Tiempo de Instalación Máximo.

Se entiende por tiempo de Instalación Máximo a aquel que aplicare a la disponibilización por parte de IPLAN del gabinete contratado por el cliente en condiciones de ser utilizado.

3. COMPROMISOS Y COMPENSACIONES

a. Normas comerciales

El esquema de compensaciones establece las bonificaciones a las que da lugar la falta de cumplimiento de los compromisos establecidos. Las mismas se definen en base a las siguientes premisas:

- La base de cálculo es mensual, por mes calendario.
- La compensación se refiere únicamente al monto del abono mensual del servicio afectado, excluyendo explícitamente cualquier otro monto variable (por ejemplo, tráfico medido, horas de soporte contratadas) relacionado al servicio.
- En caso de corresponder bonificaciones, **IPLAN** emitirá dentro de los 10 días posteriores al cierre del período, la nota de crédito correspondiente.
- Las penalidades aquí acordadas serán las únicas indemnizaciones que correspondan por los compromisos asumidos por IPLAN y por cualquier indisponibilidad del Servicio. En ningún caso la compensación excederá el monto del valor de 1 abono mensual del Servicio afectado.

b. Tiempo de instalación

Compromiso:

Ubicación	Tiempo Máximo de instalación.
Todas	7 días*

*Contempla Rack standard, sin adicionales.

Compensación:

Por cada semana de atraso en el tiempo de instalación comprometido se descontará un 20% del cargo de instalación.

c. Disponibilidad del suministro de red de Corriente Alternada

Compromiso:

99,741% del tiempo*

*base de cálculo anual.

Compensación:

Disponibilidad	Compensación
Entre 99,741% y 99,72%	Se descontará el valor proporcional del tiempo durante el cual el servicio no estuvo disponible, multiplicado por cinco con un tope mensual de un abono.
Menor a 99,72%	Se bonificará el valor de 1 abono mensual del servicio afectado.

d. Tiempo medio de restauración (MTTR)

Compromiso:

Menor a 6 horas.

Compensación:

De superarse el valor comprometido, se reconocerá 1 día de servicio por cada 6 horas adicionales en el MTTR.

e. Mantenimiento programado

Compromiso:

Notificando con 72 horas de anticipación al cliente.

Compensación:

De no cumplirse con las normas indicadas para el mantenimiento programado, el lapso fuera de servicio por la interrupción en cuestión será considerado dentro del rubro "falta de disponibilidad".

f. Controles ambientales

Compromiso:

24°C ± 5°C 99,72% medidos mediante el promedio de los retornos de los climatizadores de la sala.

Compensación:

De no alcanzarse el promedio comprometido se acreditará el proporcional de un día del abono del mes en cuestión.

4. EXCLUSIONES

Quedan excluidas del cálculo para los respectivos compromisos las siguientes situaciones:

- * El cliente no tramite las autorizaciones pertinentes para el acceso a la del personal a su cargo o no cumpla con todo lo estipulado en el Alcance de Servicio o Normas y procedimientos vigentes para el Datacenter.
- * El equipamiento eléctrico o informático o de comunicaciones del cliente no se encuentre en condiciones eléctricas satisfactorias de modo tal que provoque interrupciones en el suministro de energía al(los) rack(s) contratados.
- * El consumo energético total del rack sea más alto que el contratado.
- * Declaración de zona de desastre el área involucrada en la prestación del servicio.
- * Casos debidos a fuerza mayor.
- * Cualquier caso en el que **IPLAN** (o cualquier subcontratista que realice tareas en su nombre) no sea directa o indirectamente responsable.
- * El equipamiento del cliente no permita la circulación de aire dentro del rack.

5. LIMITACIONES

- * **IPLAN** no será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad del cliente para utilizar los servicios.
- * Con relación a cualquier comercialización, información o suministro de servicios a través de Internet, **IPLAN** no será responsable de la idoneidad de los productos que se adquieran, ni de la comercialización de los productos o servicios que se anuncian, ni de ningún daño o perjuicio derivado directa o indirectamente de cualquiera de dichas transacciones o por servicios o productos referidos localizados o adquiridos a través del servicio de **IPLAN**.
- * **IPLAN** no será responsable por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la operación o transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red global Internet más allá de la red propia.
- * Queda estrictamente prohibido cualquier violación a las reglas y normas que en su caso, emitan las autoridades respectivas, aplicables en materia de telecomunicaciones en Internet.