

**Acuerdo de Niveles de Servicio
Virtual Datacenter IPLAN**

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.

Este acuerdo de Niveles de Servicio o SLA será de aplicación únicamente para el conjunto de servicios acordados en el Alcance y Descripción de Servicios del cual depende y que conforman la presente solución de servicios, a excepción de los servicios de conectividad externos al Datacenter como ser Red Privada IPLAN y que dejará de tener validez ante cualquier modificación futura que el Cliente pudiese solicitar, en cuyo caso, se deberá efectuar la reevaluación y fijación de nuevos niveles en base al conjunto resultante de las mencionadas modificaciones y que serán de mutuo acuerdo entre las partes antes de su concreción.

2. Definiciones

2.1 Tiempos de instalación:

El tiempo de instalación se contará a partir de que el cliente firma la carta oferta correspondiente e IPLAN contará con 15 días hábiles para completar el proceso de instalación.

El servicio se considerará instalado tan pronto como:

- a) **IPLAN** provea al cliente los accesos correspondientes a los servidores que componen la solución, los cuales en conjunto con otros dispositivos que formen parte de esta, deberán tener las configuraciones pre acordadas entre las partes y que los mismos sean accesibles desde las distintas conectividades provistas en el marco de la mencionada solución.
- b) Que el Centro de Operaciones de Red (NOC, *Network Operation Center* en inglés) de **IPLAN** pueda verificar el correcto funcionamiento del servicio en su conjunto y tal como fue acordado entre partes.

En caso que el cliente considere que la instalación no está completa por causa de **IPLAN**, tiene un plazo de 72 horas para comunicarse con el Centro de Atención al Cliente notificándose de la situación. Si **IPLAN** considera que el reclamo es atendible, se obviara la fecha original, y se considerará como fecha de instalación el día en que el motivo del reclamo haya sido resuelto.

2.2 Disponibilidad

La disponibilidad implica la posibilidad del cliente de hacer uso del servicio que **IPLAN** brinda. La disponibilidad será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

donde

D = duración de la indisponibilidad (minutos)

T = duración del mes en cuestión (minutos)

Disponibilidad en porciento

Hay dos componentes fundamentales que en conjunto, determinan la disponibilidad del servicio:

- Disponibilidad del acceso a la Internet mediante el servicio Internet IPLAN Máximo Item 6:
La disponibilidad implica la posibilidad del cliente de conectarse hasta el Centro de Operaciones de IPLAN, y al resto de la red Internet, pudiendo utilizar los servicios que la red brinda.

La disponibilidad será medida básicamente mediante el envío y recepción de “pings” (paquetes ICMP de tipo “Echo request” y su correspondiente “Echo reply”) realizados por los equipos de monitoría de IPLAN sobre el equipo del cliente.

La falta de respuesta exitosa al requerimiento “ping” será considerada como “falta de disponibilidad” a menos que la misma sea causada por problemas en el equipo del cliente.

También se considerará como “falta de disponibilidad” el lapso durante el cual la red de IPLAN no tenga ninguna interconexión con el resto de la Internet, y este problema afecte al servicio del cliente, así como cualquier período durante el cual la falta de algún servicio asociado (v.g. servicio de nombres DNS) impida al cliente hacer uso del servicio.

Los registros y datos recopilados por IPLAN serán la base sobre la que se calculará la disponibilidad correspondiente.

- Disponibilidad del Servicio Virtual Datacenter Item 1:
Garantiza la disponibilidad de la plataforma Virtual Datacenter que integra la solución que IPLAN brinda al cliente, incluyendo la garantía de funcionamiento de los elementos de hardware que componen este Item. Si la disponibilidad mensual se viera reducida en base a la salida de funcionamiento de esta plataforma de forma tal que impida que el total de las maquinas virtuales que hayan sido instanciadas en ella, presten su servicio, e IPLAN no pudiera demostrar que la causa del retraso escapa a su control, el cliente tendrá derecho a reclamar una compensación, al final del mes, por los servicios afectados.

Para el cálculo de disponibilidad no se tendrán en cuenta las interrupciones ocasionadas por los mantenimientos programados –según fueron definidos en el párrafo correspondiente-.

2.3 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 Centro de Atención Técnica) y la hora de restablecimiento **del servicio de la plataforma**.

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

2.4 Mantenimiento programado.

El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en la plataforma de Virtual Datacenter IPLAN que es notificada previamente al cliente (con más de 48 horas de anticipación) y que se realiza, preferentemente, dentro del horario de mantenimiento. 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 pueden realizar para reemplazar o agregar elementos a la plataforma a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio.

3. Compromisos y compensaciones.

3.1 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 consecuente.
- En caso de ocurrir incidentes múltiples, se tomará una única compensación correspondiente a uno solo de los servicios afectados. Si los diferentes servicios tienen montos de compensación diferentes, inclusive en el caso de tener más de un SLA asociado al servicio (por ejemplo, en caso de contratarse conectividad a Internet), se considerará el mayor de ellos a los efectos de la nota de crédito al cliente.
- En ningún caso la compensación excederá el monto de 1 cargo mensual recurrente.

3.2 Tiempo de instalación

Compromiso: Indicar tiempo de instalación

Ubicación	Tiempo de instalación comprometido
Datacenter RINGO	15 día hábiles contados a partir de la aceptación de la Carta Oferta y de la recepción por parte de IPLAN de los parámetros de configuración que permitirán realizar la puesta en marcha-

Compensación:

Por cada día hábil de atraso en el tiempo de instalación comprometido, se descontará un 5% del cargo de instalación.
--

3.3 Disponibilidad del servicio

Compromiso:

99,9% del tiempo

Compensación:

Disponibilidad	Compensación
Entre 99,8% y 99,5%	2,5% del cargo mensual
Entre 99,49% y 99,3%	5% del cargo mensual
Entre 99,29% y 99%	10% del cargo mensual
Entre 98,99% y 98%	20% del cargo mensual
Entre 97,99% y 97%	30% del cargo mensual
Entre 96,99% y 95%	50% del cargo mensual
Menor al 95%	100% del cargo mensual

3.4 Tiempo medio de restauración (MTTR)

Compromiso:

Menor a 2 horas.

Compensación:

De superarse el valor comprometido, se reconocerá 1 día de servicio por cada 4 horas adicionales en el MTTR.

3.5 Mantenimiento programado.

Compromiso:

Preferentemente se realizarán trabajos de mantenimiento en el horario de 22:00 a 7:00 horas,

hora de Buenos Aires, notificando con 48 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".

4. Exclusiones.

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

- La falla sea debida a causas atribuibles al cliente.
- Intervenciones de mantenimiento programado, según fue definido en el ítem correspondiente.
- Declaración de zona de desastre el área involucrada en la prestación del servicio.
- Casos debidos a fuerza mayor.
- Cualquier caso en el que **IPLAN** no sea directa o indirectamente responsable.
- Servicios de comunicación externos al Datacenter de **IPLAN**.

Ante cualquier duda comuníquese con el Centro de Atención al Cliente a los teléfonos 0800-345-0000 / (011) 5032-0000 o por e-mail a atencionalcliente@iplan.com.ar

.....
Firma del cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__