

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA): Backup Virtual Data Center en Openstack 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.

2. DEFINICIONES

2.1. Tiempo de instalación

El tiempo de instalación se contará a partir de la recepción, por parte de **IPLAN**, de la Solicitud de Servicio, por parte del cliente, sin que falte ningún dato de los necesarios para la habilitación del servicio, momento en el cual **IPLAN** se comunicará con el cliente y coordinará la fecha de instalación del servicio.

El servicio se considerará instalado tan pronto como **IPLAN** provea al cliente de la de la interfaz de red Ethernet hacia la Plataforma de Backup, y se pueda verificar desde el Centro de Operaciones de Red (NOC, *Network Operation Center* en inglés) el correcto funcionamiento del servicio.

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 notificándolo de la situación. Si **IPLAN** considera que el reclamo es atendible, se obviará 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 por ciento

Hay dos componentes fundamentales que determinan la disponibilidad del servicio:

- Disponibilidad de la interfaz de red Ethernet

Garantiza la provisión permanente de la interfaz de red que brinda la conectividad entre la Plataforma de Backup y el/los Servidor/es del cliente en el Data Center de **IPLAN**. La definición de tiempo de inactividad, no incluye los tiempos de inactividad planificados debidos al mantenimiento programado o por razones de seguridad.

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.

Si la disponibilidad mensual se viera reducida, 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.

- Disponibilidad de hardware y software de la Plataforma de Backup

Garantiza la disponibilidad de la Plataforma de Backup y servicios provistos por **IPLAN**, incluyendo la garantía de funcionamiento de los elementos, tanto de hardware como de software que componen el servicio. Los mantenimientos programados no se incluyen en los cálculos de disponibilidad.

Si la disponibilidad mensual se viera reducida, 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.

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 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.

2.4. Mantenimiento programado

El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en la red y/o el equipamiento que forma parte de la Plataforma en cuestión, que es notificada previamente al cliente (con, al menos, 72 horas de anticipación) y que se realiza, preferentemente, dentro del horario de mantenimiento (de Lunes a Viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas, hora de Buenos Aires, tal como corresponde a un servicio de Backup). 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 red 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 un (1) cargo mensual recurrente.

3.2. Tiempo de instalación

Compromiso:

Ubicación	Tiempo de instalación comprometido
Data Center Los Patos 2954	3 días hábiles (estándar)

Compensación:

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

3.3. Disponibilidad

Compromiso:

99,9% del tiempo

Compensación:

Disponibilidad	Compensación por interfaz de red
Entre 99,9% y 99,7%	2,5% del cargo mensual
Entre 99,69% y 99,5%	5% del cargo mensual
Menor al 99,49%	10% del cargo mensual
Disponibilidad	Compensación por hardware y software
Entre 99,9% y 99,7%	2,5% del cargo mensual
Entre 99,69% y 99,5%	5% del cargo mensual
Entre 99,49% 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 2 horas adicionales en el MTTR.

3.5. Mantenimiento programado

Compromiso:

Sólo se realizarán trabajos de mantenimiento en el horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas, hora de Buenos Aires, 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".

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.

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 (ejemplo, errores de configuración ó similares, ataques externos, etc.)
- **IPLAN** no garantiza que la información, software o cualquier otro material que se maneje en el servicio esté libre de errores, virus o componentes que puedan dañar sus redes, sistemas o equipos.
- **IPLAN** no será responsable en caso de violación o incumplimiento del cliente de cualquier norma que sea aplicable en relación con la utilización del servicio, incluyendo, entre otras, las disposiciones y códigos de autoregulación en materia de protección de datos, protección de los consumidores y usuarios, derechos de propiedad industrial o intelectual, contenidos, distribución de contenidos nocivos e ilícitos por Internet o competencia desleal, vigentes en cada momento.