

## **Anexo A. CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA WEBGO**

### **GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD**

Disponibilidad de servicio. El objetivo de INTER.NET WebGo en cuanto a la disponibilidad del servicio es del 99,9% del tiempo en cada mes natural. INTER.NET garantiza la disponibilidad y el pleno funcionamiento en un 99,70% del tiempo en los servicios de correo electrónico, páginas web y funcionalidades relativas al producto, sin contabilizar las tareas de mantenimiento planificadas.

INTER.NET realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar o sobrepasar los niveles de servicio pactados. Si durante un periodo continuo de dos meses INTER.NET no es capaz de proporcionar el mencionado 99,70% de los niveles de servicio, el CLIENTE tendrá derecho a recibir un descuento por tal circunstancia según la siguiente tabla de penalizaciones, cantidad que podrá ser deducida del importe a pagar a INTER.NET en virtud del presente contrato, y que puede ser calculada para cada mes según la mencionada tabla (cálculos realizados respecto de un mes de 31 días) siempre y cuando hayan resultado afectados más del 20% de los CLIENTE. Si la disponibilidad real durante un periodo de tres meses cualquiera es menor de un 98,00%, el CLIENTE tendrá derecho a cancelar el presente contrato por incumplimiento del mismo.

<b>Disponibilidad</b>	<b>% Descuento mensual</b>
99,40 – 99,70	10%
99,00 – 99,40	20%
98,00 – 99,00	30%
97,00 – 98,00	40%
96,00 – 97,00	50%
95,00 – 96,00	60%

Servicios de mantenimiento. INTER.NET proporcionará mantenimiento sin coste adicional durante el periodo de vigencia del presente contrato. Las tareas de mantenimiento se planifican según el criterio de mínimo impacto en la actividad de nuestros CLIENTES, que se basa en la medición de los tiempos de menor actividad global de nuestros sistemas de alojamiento web y que puede variar de un mes a otro.

Sin perjuicio de lo dicho, INTER.NET se reserva el derecho a llevar a cabo a su razonable discreción cualquier tarea urgente fuera de las tareas de mantenimiento que tenga como objeto garantizar la prestación de los niveles de servicio adecuados por parte de los sistemas de INTER.NET. En el caso de que la realización de dichas tareas haya sido notificada con antelación, los periodos de no disponibilidad del servicio por esta causa no serán tenidos en cuenta a la hora del cálculo de los niveles de servicio alcanzados. Los fallos de software o hardware causados por intrusión de terceros (esto es, ataques de denegación de servicio) y servidores DNS quedan excluidos de la garantía de disponibilidad. Por otro lado, la garantía de disponibilidad ofrecida por INTER.NET para sitios web que utilicen Microsoft Access, ASP o Cold Fusión no sobrepasará en ningún caso el 98% del tiempo. El tiempo de inactividad de los servicios de correo electrónico o web debido al mal uso por parte de los usuarios finales del CLIENTE no será contabilizado como tiempo de inactividad en el cálculo de descuentos, lo cual incluye pero no se limita a sitios web que utilicen Microsoft Access, ASP o Cold Fusion.



La solicitud de descuentos por sitios web afectados deberá realizarse en el plazo de 60 días desde la fecha de la incidencia. El servicio técnico de INTER.NET será el responsable de la investigación de la incidencia y proporcionará al CLIENTE un informe por escrito con sus conclusiones. En el caso de conflicto o desacuerdo, INTER.NET se reserva el derecho a conceder o denegar el descuento.

## **TAREAS DE MANTENIMIENTO**

INTER.NET proporcionará mantenimiento sin coste adicional durante el periodo de vigencia del presente contrato.

## **REQUISITOS DE MANTENIMIENTO**

Se proporcionarán los siguientes servicios de mantenimiento con relación al software, siempre y cuando la cuenta del CLIENTE en INTER.NET esté en vigor.

### **Soporte de segundo nivel**

INTER.NET conviene en proporcionar el siguiente soporte de segundo nivel:

El software de atención remota a usuarios (*Help-Desk*) estará disponible de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes. En caso necesario, el personal de soporte derivará las cuestiones críticas al personal técnico cualificado para su tratamiento.

### **Mantenimiento y actualizaciones**

INTER.NET se encargará del mantenimiento del software y proporcionará al CLIENTE todas aquellas actualizaciones, mejoras, modificaciones o ampliaciones del mismo que no sean facturables como "modificaciones". INTER.NET compartirá con el CLIENTE el análisis de la actividad administrada mediante el software y el estudio de cualquier posible cambio en los requerimientos o la funcionalidad del software.

Las notas de incidencia emitidas por el personal de soporte de segundo nivel serán atendidas con la mayor rapidez por personal cualificado de INTER.NET, quienes se encargarán de la detección y corrección de los posibles problemas, errores y defectos en el software que interfieran en su correcto funcionamiento.

### **Obligaciones de mantenimiento del CLIENTE:**

El CLIENTE entiende y acepta que con el fin de que INTER.NET pueda proporcionar sus servicios de mantenimiento, debe proporcionar lo siguiente:

El CLIENTE debe designar un contacto técnico y un contacto principal, quienes tendrán autorización para solicitar y recibir servicios de mantenimiento en nombre del CLIENTE. El CLIENTE podrá cambiar sus personas de contacto mediante notificación por escrito a INTER.NET

El CLIENTE ofrecerá su total colaboración a las peticiones razonables de INTER.NET en cuanto a información, personal y tiempo necesarios para la prestación de los servicios de mantenimiento.

El CLIENTE pondrá a disposición de INTER.NET toda la información y ayuda razonablemente solicitada para la detección, reproducción y posterior corrección de errores, problemas o defectos del software.



El CLIENTE llevará a cabo los procedimientos adecuados para el estudio de problemas que razonablemente y de forma puntual INTER.NET especifique y ejecutará las actividades encaminadas a la detección y corrección de problemas que INTER.NET pueda razonablemente solicitar.

### **Clasificación de errores**

INTER.NET clasificará todos los problemas, errores y defectos del software que el CLIENTE sufra según la siguiente lista de definiciones basada en la gravedad del problema, error o defecto según sea su impacto en el desarrollo de las tareas del CLIENTE.

**“Fallo crítico”** hace referencia a una situación de emergencia que afecte a más del 20% de los CLIENTES y cause un impacto crítico al software o al hardware que imposibilite el normal funcionamiento del software. Los fallos críticos se limitan a los siguientes elementos:

Servidores web

Servidores de correo electrónico

**“Fallo importante”** hace referencia a la avería de uno de los componentes de la red, servicios de alojamiento web o aplicaciones que impida al 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% de los CLIENTES. Los fallos importantes se limitan a los siguientes elementos:

WebhostOS no disponible para el CLIENTE

**“Fallo menor”** hace referencia a cualquier problema en el servicio que no sea un fallo crítico ni un fallo importante, e incluye sin ningún límite cualquier fallo que pueda ser fácilmente evitable o soslayable por el CLIENTE y no sea crítico para el normal uso del software. Por ejemplo:

No aparecen las imágenes en las páginas de ayuda

Enlace roto a un documento de INTER.NET

No se muestran las estadísticas de WebhostOS

El *script* de complemento del WebhostOS no funciona

WebhostOS no acepta nuevas entradas

No se muestra la lista de tareas de Webmail

INTER.NET garantiza al CLIENTE que realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para atender cualquier petición de servicio de mantenimiento INTER.NET que el CLIENTE haga debido al fallo, avería, mal funcionamiento, defecto o no conformidad dentro de las **[8 horas]** siguientes a la recepción de tal petición.

## PROCEDIMIENTOS DE DERIVACIÓN

- **Fallo crítico** – INTER.NET garantiza la resolución de cualquier fallo crítico en el plazo de las 48 horas siguientes a la notificación de tal fallo por parte del CLIENTE. En el caso de que INTER.NET no sea capaz de subsanar un fallo crítico en el plazo de los siete días laborables posteriores a su fecha de notificación por parte del CLIENTE, el CLIENTE tendrá derecho a cancelar el presente contrato y al abono **del 100% de las tarifas del mes en curso.**
- **Fallo importante** – INTER.NET garantiza que realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para subsanar cualquier fallo Importante en el plazo de los cinco días laborables posteriores a su fecha de notificación por parte del CLIENTE.
- **Fallos menores** – INTER.NET garantiza que realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para subsanar cualquier fallo importante en el plazo de los catorce días laborables posteriores a su fecha de notificación por parte del CLIENTE.

**Exclusión de la garantía de los errores de programación:** El CLIENTE acepta que aunque durante las fases de desarrollo INTER.NET realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para evitar los errores de programación, no se garantiza que el funcionamiento del software esté libre de errores o que el normal funcionamiento del software no se vea interrumpido por causa de posibles defectos internos. No obstante, INTER.NET corregirá cualquier defecto y realizará las modificaciones necesarias para adecuar desde todos los puntos de vista el software a las especificaciones de rendimiento dispuestas en la documentación, en consideración a las tarifas de mantenimiento.