

Garantía SLA para servidores dedicados y virtuales

El SLA (Service Level Agreement) es un Acuerdo de Nivel de Servicio. En este documento se establecen una serie de medidas objetivas que comprometen a CDmon a ofrecer un nivel de calidad mínimo frente al contratante de los mismos, el cliente.

En los siguientes puntos se especifican los términos y parámetros sobre los que se adquiere el compromiso en el servicio y se indica la metodología de cálculo y valores de referencia para las posibles compensaciones por incumplimiento del servicio.

Garantía de disponibilidad de servicio

CDmon garantiza una disponibilidad de sus servidores y servicios de al menos un 99,95% anual. Dicho nivel de SLA computará de manera independiente a nivel de los siguientes servicios:

- Servicio web
- Servicio de correo
- DNS
- Bases de datos
- Copia de seguridad

No obstante, y a título informativo, cabe destacar que la disponibilidad de los servicios alcanza umbrales del 99,99% anual.

Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

1. Mantenimientos programados.

CDmon en la medida de lo posible notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir cualquier molestia al Cliente, así como el compromiso de realizar las paradas técnicas en horarios de menor tráfico.

2. Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.

Quedan al margen de cómputo, todos aquellos actos en el cual el cliente o terceros provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellos, ataques externos, uso indebido de los recursos que puedan dar lugar a una saturación del servicio contratado, etc.

3. Causa no imputables a CDmon.

Averías producidas en equipos del cliente (independientemente de la propiedad), cortes de conexiones de acceso de terceros, o averías externas de otros proveedores.

4. Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.

Averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que no sean propias o directas.

Cuadro de compensaciones

El Cliente podrá reclamar una compensación según lo establecido en la tabla siguiente:

Disponibilidad %	Compensación como dto. sobre cuota anual del servicio afectado
D < 99.95 %	2,00%
D < 99.00 %	4,00%
D < 95.00 %	5,00%

Cálculo del tiempo de caída

La disponibilidad del servicio se calcula según la siguiente fórmula:

$$D = (T_a - T_p) / T_a$$

- D es el tiempo de disponibilidad del servicio.
- T_a es el tiempo total anual.
- T_p es el tiempo con pérdida total de conectividad. Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

Ejemplo

$$T_a = 1 \text{ año} = 525.600'$$

$$T_p = 360' \text{ (tiempo mensual con pérdida total de conectividad)}$$

$$D = (525.600' - 360') / 525.600' = 99,93\% \text{ (la compensación será del 2,00\% sobre la cuota anual del servicio afectado)}$$

Procedimiento de compensación

- El tiempo de caída se establecerá desde que se ha dado la notificación a CDmon del acaecimiento de la incidencia, o desde que CDmon haya apreciado la incidencia (apertura incidencia).
- El tiempo de la incidencia finaliza cuando CDmon comprueba que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia).
- No se considera tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un mal uso de la red, o una mala configuración de la red por parte del Cliente.

- El cliente ha de solicitar por escrito, vía correo electrónico (calidad@cdmon.com) o fax (937 65 76 77) la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día y hora en que se ha producido el corte.
- En caso de verificación, el importe de la devolución será añadido a crédito en la cuenta del cliente, y será deducido de la siguiente factura por el servicio.