

Acuerdo de Nivel de Servicio

[Service Level Agreement SLA]

Compromiso de servicio

Induxsoft® se compromete a realizar todos los esfuerzos técnicos y comercialmente razonables para proporcionar una disponibilidad mensual de los SCD del 99.95% como mínimo en cada caso (en adelante, el "Compromiso de servicio").

Definiciones

Cliente. Persona física o moral que contrata los SCD mediante el pago de una renta mensual, semestral o anual anticipada.

Servicios de Centro de Datos [SCD]. Bajo éste término se engloban los servicios de:

- Collocation. Alojamiento de servidores físicos propiedad del Cliente dentro de las instalaciones del Centro de Datos de Induxsoft®.
- DServer. La renta de servidores físicos dedicados propiedad de Induxsoft® al Cliente.
- VServer. La renta de servidores virtuales que se ejecutan en la infraestructura de Induxsoft® al Cliente.
- MDS. La renta por alojamiento compartido de bases de datos relacionales.
- WHS. La renta por alojamiento compartido de sitios Web y servicios de correo electrónico.

Porcentaje de disponibilidad mensual. Este valor se calcula dividiendo la cantidad de horas que ha estado disponible el servicio contratado entre la cantidad de horas totales del mes.

Exclusiones de responsabilidad

Quedarán exentas de responsabilidad imputable a Induxsoft® y del cómputo del porcentaje de disponibilidad todas las situaciones de fuerza mayor como las que siendo enunciativos, más no limitativos se listan a continuación:

- Guerra, situación de excepción o caos social, colapso de instituciones gubernamentales, ataques terroristas (de cualquier clase), pandemia o desastre natural.
- Fallas en el suministro eléctrico, enlaces de comunicación a Internet y otros servicios vitales para la operación de la infraestructura de Induxsoft® por periodos prolongados y que agoten las medidas de soporte y redundancia disponibles en las ubicaciones de los Centros de datos.

Bonificaciones

Si el "Compromiso de Servicio" no fuera cumplido, el Cliente puede solicitar la bonificación proporcional del importe correspondiente al tiempo de indisponibilidad del servicio antes de 10 días naturales a su siguiente ciclo de facturación.

Para hacer efectiva la bonificación, es indispensable que Induxsoft® reconozca e informe la afectación de los SCD contratados por el Cliente, esto se realizará a través de los mecanismos automatizados de monitoreo de estado de los servicios de los Centros de Datos de Induxsoft®.