



SLA



Copyright © 2018. Genetsis IT Partners, S.L. Todos los derechos reservados. Este material no puede ser copiado, reproducido, vuelto a publicar, descargado, enviado, transmitido o distribuido de cualquier manera o usado para cualquier propósito, sin el permiso previo y por escrito de Genetsis IT Partners, S.L.

Cláusula de Confidencialidad

Toda la información contenida en este documento es propiedad de Genetsis Partners y tiene carácter confidencial. Su único propósito es proporcionar información al cliente y su contenido no debe ser publicado ni revelado parcial o totalmente a terceros sin el previo consentimiento por escrito de Genetsis.

INDICE

1	<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>4</u>
2	<u>DEFINICIÓN Y REGLAS DE CÁLCULO.....</u>	<u>5</u>
2.1	DISPONIBILIDAD.....	5
3	<u>SERVICIOS DE CONECTIVIDAD</u>	<u>6</u>
3.1	CALIDAD DE RED.....	6
3.2	CIRCUITOS DE ACCESO	6
3.3	GARANTÍAS DE SERVICIO PARA ADSL Y SHDSL	7
4	<u>SERVICIOS DE ALOJAMIENTO</u>	<u>8</u>
4.1	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SISTEMAS	8
4.1.1	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	8
4.2	SERVICIOS BÁSICOS DE ALOJAMIENTO.....	8
4.2.1	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	9
4.3	TIEMPO DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS	9
4.3.1	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO.....	9
4.4	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	9
4.4.1	PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO.....	10
5	<u>CONDICIONES PARTICULARES</u>	<u>11</u>

1 Introducción

Genetsis Partners S.A. (GENETSIS) ofrece Garantías de Calidad de Servicio en los siguientes grupos de servicios:

- ADSL Premium
- Conectividad sobre circuitos punto a punto
- Housing y Colocation
- Alquiler de equipos

En los casos en que se incumplan las garantías, el cliente tendrá derecho a reclamar indemnizaciones con las condiciones y limitaciones que se expresan en este documento.

Tal como se expone en el apartado Condiciones Particulares, estos indicadores de calidad afectan a todos los elementos implicados en el servicio cuya responsabilidad de mantenimiento y administración recaiga en Genetsis Partners, S.A.

Genetsis se reserva el derecho a modificar las condiciones descritas en este documento con el objeto de adecuarlas al estado de la tecnología y a la situación del mercado de las telecomunicaciones en España. A todos los efectos, la última versión válida de este documento está disponible públicamente para los clientes de Genetsis en genetsisgroup.com/servicios-it/sla/ y será efectiva desde el momento de su publicación anulando las condiciones de versiones anteriores.

2 Definición y reglas de cálculo

2.1 Disponibilidad

Se define la disponibilidad de un servicio como el porcentaje del tiempo durante el que sus funcionalidades se entregan de forma operativa.

El tiempo de indisponibilidad se calcula mensualmente en base a incidencias registradas por los sistemas del departamento de Calidad de Servicio de Genetsis Partners S.A.

La disponibilidad para un mes determinado se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100\% \times (1 - \text{Tiempo de indisponibilidad durante el mes} / \text{Tiempo total mes})$$

Donde:

- Tiempo de indisponibilidad: Tiempo de falta de operatividad de un servicio concreto.
- Tiempo total mes: Tiempo total de funcionamiento contratado de un servicio concreto a lo largo de un mes.

3 Servicios de conectividad

3.1 Calidad de Red

La garantía de calidad de red se ofrece sobre la disponibilidad, calidad y rendimiento de la red de GENETSIS y la conectividad entre los nodos de la red de acceso, los routers de tránsito Internet y puntos significativos de Internet como ESPANIX, LINX y MAE-WEST.

La garantía de calidad de red es aplicable en los siguientes servicios:

- Conectividad: Servicios de caudal Internet o VPN garantizados sobre circuitos punto a punto
- Alojamiento: Housing y Colocation

De forma genérica Genetsis Partners garantiza los siguientes parámetros de red:

Latencia dentro de la red de Genetsis Menor de 10 ms durante el 95% del tiempo

Latencia hasta ESPANIX Menor de 10 ms durante el 95% del tiempo

Latencia hasta LINX Menor de 60 ms durante el 95% del tiempo

Latencia hasta MAE-WEST Menor de 130 ms durante el 95% del tiempo

Disponibilidad de red Mayor del 99,99% del tiempo

Pérdidas de paquetes en red Menor de 1%

Disponibilidad de acceso al resto de Internet Mayor del 99,99% del tiempo

3.1.1 Penalizaciones por incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio.

En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad ofrecida al cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
0.01 - 0.15	1 % del coste mensual del servicio
0.16 - 0.30	10 % del coste mensual del servicio
0.31 - 0.50	15 % del coste mensual del servicio
Superior al 0.50	25 % del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

3.2 Circuitos de acceso

Genetsis ofrece servicios sobre la infraestructura de operadores de circuitos, escogiendo en cada caso el más conveniente de acuerdo con los plazos de provisión de servicio, las condiciones de cobertura y el coste de la solución, siempre de forma clara para el cliente. En esta situación, cada circuito puede estar sujeto a garantías distintas en función del operador que ofrezca el servicio.

Genetsis Partners transmitirá de forma transparente las garantías e indemnizaciones del operador de circuitos al cliente. Estas garantías serán variables en función del operador que ofrezca cada servicio y de la tecnología utilizada. A título informativo, Genetsis declara exigir a sus proveedores de circuitos las siguientes garantías mínimas:

Disponibilidad del circuito Mayor del 95% del tiempo

La garantía sobre circuitos de acceso es aplicable en los siguientes servicios:

- Conectividad: Circuitos punto a punto

3.2.1 Penalizaciones por incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio y transmitirá de forma transparente las garantías e indemnizaciones del operador de circuitos al cliente. La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

3.3 Garantías de servicio para ADSL y SHDSL

GENETSIS garantiza la capacidad de transmisión y la resolución de incidencias de sus servicios ADSL en categoría Premium.

La garantía sobre la capacidad de transmisión será medida entre el terminal ADSL del CLIENTE y el nodo de acceso de GENETSIS. No podrá entenderse afectada la garantía de capacidad de transmisión por indisponibilidades o pérdidas de servicio en la línea.

Las garantías sobre servicios ADSL son aplicables después de transcurrido el primer mes de servicio de la línea, entendiéndose que en este periodo pueden surgir vicios ocultos en el par de cobre del abonado que afecten negativamente al servicio prestado por Genetsis. De ser éste el caso, las garantías de servicio se aplicarán una vez se alcance una situación de estabilidad en la línea tras la intervención de los técnicos del proveedor de acceso indirecto.

De forma genérica GENETSIS garantiza los siguientes parámetros de red en sus servicios ADSL:

Ancho de banda mínimo garantizado	50% de la capacidad máxima contratada durante el 90% del tiempo
Resolución de incidencias	3 días hábiles

3.3.1 Penalizaciones por incumplimiento del objetivo

GENETSIS entregará estadísticas de tráfico de cada circuito ADSL.

En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad del cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de rendimiento	PENALIZACIÓN
Incumplimiento	50 % del coste mensual del servicio

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
Retraso de 18 horas	1,5 % del coste mensual del servicio
Retraso de 36 horas	3% del coste mensual del servicio
Retraso de más de 72 horas	6% del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Las penalizaciones a que hubiera lugar se abonarán mediante descuento en la siguiente cuota del servicio.

4 Servicios de alojamiento

4.1 Administración y gestión de sistemas

La garantía de calidad para sistemas gestionados por GENETSIS se ofrece sobre la disponibilidad de los servicios prestados por el sistema en cuestión. En sistemas gestionados por GENETSIS se considerará como indisponibilidad de un servicio prestado por una máquina:

- La falta total de funcionamiento del servicio, o
- El funcionamiento anormalmente degradado del servicio por motivos directamente imputables a la incorrecta administración o supervisión del sistema gestionado.

De forma genérica se garantizan los siguientes parámetros sobre los servicios de sistemas gestionados por GENETSIS:

Disponibilidad de servicios en sistemas gestionados por GENETSIS Mayor del 99% del tiempo

4.1.1 Penalizaciones por incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio. En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad del cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
0.01 - 0.15	1 % del coste mensual del servicio
0.16 - 0.30	10 % del coste mensual del servicio
0.31 - 0.50	15 % del coste mensual del servicio
Superior al 0.50	25 % del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

4.2 Servicios básicos de alojamiento

La garantía de calidad para servicios básicos de alojamiento se ofrece sobre la disponibilidad de los parámetros básicos relacionados con el mantenimiento físico de los sistemas.

De forma genérica GENETSIS garantiza los siguientes parámetros:

Disponibilidad de suministro eléctrico	Mayor del 99,9 % de tiempo con fuentes de alimentación redundantes Mayor del 99 % del tiempo sin sistemas de redundancia
Temperatura inferior a 25° C en sala	100%

4.2.1 Penalizaciones por incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio. En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad del cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de disponibilidad	PENALIZACIÓN
0.01 - 0.15	1 % del coste mensual del servicio
0.16 - 0.30	10 % del coste mensual del servicio
0.31 - 0.50	15 % del coste mensual del servicio
Superior al 0.50	25 % del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

4.3 Tiempo de respuesta ante incidencias

GENETSIS se compromete a cumplir el siguiente nivel de calidad en cuanto a Tiempo medio de Respuesta ante averías graves (pérdida total o degradación extrema de servicio) en las incidencias del servicio suministrado.

Se define el Tiempo de Respuesta ante averías como el tiempo transcurrido entre la notificación de avería por parte del cliente y la atención de la incidencia por GENETSIS. Se consideran todas las averías de categoría GRAVE (pérdida total o degradación extrema del servicio).

El Tiempo Medio de Respuesta se calcula mensualmente como la media de los tiempos de respuesta de todas las incidencias ocurridas durante un mes.

De forma genérica Genetsis Partners garantiza los siguientes parámetros:

Tiempo medio de respuesta ante averías Inferior a 30 minutos

4.3.1 Penalizaciones por Incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio. En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad del cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de T.R.	PENALIZACIÓN
0.5 a 1 hora	0,5 % del coste mensual del servicio
1 a 2 horas	1 % del coste mensual del servicio
2 a 4 horas	1,5 % del coste mensual del servicio
Superior al 4 horas	2 % del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

4.4 Tiempo de resolución de incidencias

GENETSIS se compromete a cumplir el siguiente nivel de calidad en cuanto a Tiempo medio de Resolución de averías graves (pérdida total o degradación extrema de servicio) en las incidencias del servicio suministrado. Para servicios de alojamiento, quedan cubiertas por

esta garantía las incidencias referidas al suministro eléctrico, condiciones medioambientales, incidencias en el acceso e infraestructura de los Racks en el CPD de Genetsis.

Se define el Tiempo de Resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la atención de la incidencia por GENETSIS y su resolución, bien sea por reparación de la avería o por la provisión de una alternativa eficaz para soportar el servicio con calidad suficiente. Se consideran todas las averías de categoría GRAVE (pérdida total o degradación extrema del servicio).

El Tiempo Medio de Resolución se calcula mensualmente como la media de los tiempos de resolución de todas las incidencias ocurridas durante un mes.

De forma genérica Genetsis Partners garantiza los siguientes parámetros, válidos siempre que no se haya realizado una definición particular:

Tiempo medio de resolución de averías Inferior a 4 horas

4.4.1 Penalizaciones por Incumplimiento del objetivo

GENETSIS verificará permanentemente los parámetros de calidad de servicio.

En el caso de que alguno de los parámetros no cumpla con los objetivos de disponibilidad fijados y afecte de forma sensible a la calidad del cliente, éste tendrá derecho a exigir una compensación cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación respecto objetivo de T.R.	PENALIZACIÓN
0.5 a 1 hora	0,5 % del coste mensual del servicio
1 a 2 horas	1 % del coste mensual del servicio
2 a 4 horas	1,5 % del coste mensual del servicio
Superior al 4 horas	2 % del coste mensual del servicio

La penalización se aplicará exclusivamente sobre el concepto de conectividad afectado. Dicha regularización por penalizaciones se aplicará en forma de bonificaciones en el siguiente periodo de facturación del servicio afectado.

5 Condiciones particulares

GENETSIS adoptará medidas contractuales con sus proveedores de redundancia y de supervisión proactiva para garantizar la estabilidad y calidad del servicio prestado. Los parámetros de calidad se aplican sobre todos los servicios y sistemas propiedad de GENETSIS.

En ningún caso tendrá derecho el CLIENTE a indemnizaciones superiores a su cuota de servicio durante el periodo de facturación en que se haya producido la/s incidencia/s.

GENETSIS no será responsable de la estabilidad software de sistemas sobre los que el cliente disponga de capacidades de administración o gestión. No obstante, colaborará con sus mejores esfuerzos para solucionar cualquier incidencia dentro del marco del contrato de servicios.

GENETSIS no será responsable de la estabilidad o rendimiento de sistemas, software o servicios no ajustados a la dimensión del proyecto del cliente.

No se considerarán indisponibilidad y no computarán para el cálculo los siguientes casos:

- Fallos que no generen pérdida de servicio eficaz gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Cliente (p.ej. inaccesibilidad de las instalaciones del Cliente, gestión de incidencias con terceras partes involucradas en el servicio, etc.)
- Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, sabotajes, fallos generales debidos a averías graves de los servicios de telecomunicaciones, etc.)
- Fallos en redes de terceros no relacionados con GENETSIS.