

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

### 1. PREÁMBULO

HOST EUROPE IBERIA S.L.U., en adelante HOST EUROPE IBERIA, se compromete a mantener el contenido del sitio Web disponible a terceros el 99,9% del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio de HOST EUROPE IBERIA el conseguir el 100% de la disponibilidad de acceso.

HOST EUROPE IBERIA no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otro de los CLIENTES. Por tanto HOST EUROPE IBERIA no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al CLIENTE.

La externalización exitosa de los servicios de TI requiere una definición transparente de la relación cliente-proveedor. Este Acuerdo de Nivel de Servicio asegura la calidad de los servicios acordados entre HOST EUROPE IBERIA y sus CLIENTES, garantizando el nivel de servicio que se define a continuación.

Ese nivel de servicio se divide en 2 áreas:

- Nivel de servicio general
- Nivel de servicio específico por producto.

El nivel de servicio general se aplica sin excepción a todos los CLIENTES de HOST EUROPE IBERIA.

Los niveles de servicio específicos por producto se aplican a cada producto seleccionado por el CLIENTE. Este Acuerdo de Nivel de Servicio definirá los posibles niveles de servicio específicos del producto. Los valores asociados, que HOST EUROPE IBERIA garantiza a sus CLIENTES, se pueden encontrar en el Anexo A de este Acuerdo de Nivel de Servicio, que junto con el anexo es un elemento esencial del contrato entre HOST EUROPE IBERIA y el CLIENTE.

Salvo que se acuerde lo contrario, la versión de este Acuerdo entra en vigor en el momento de celebración del contrato y se aplica a todas las relaciones contractuales actuales y futuras entre HOST EUROPE IBERIA y el CLIENTE.

Si las disposiciones individuales dentro de este Acuerdo de Nivel de Servicio son contradictorias en uno o más puntos, se aplicarán las disposiciones que sean más favorables para el CLIENTE. Aparte del Acuerdo de Nivel de Servicio, se aplicarán los Condiciones Generales de Contratación.

### 2. DEFINICIONES Y CÁLCULOS

Punto de transferencia central: puerto de enlace ascendente a Internet, que conecta la red central de HOST EUROPE IBERIA a través de la conexión externa con el proveedor activo respectivo.

Nodos de medición central: nodos conectados directamente a un punto de transferencia del núcleo de medición.

Servicio: El componente de software que sirve de base para la aplicación del CLIENTE.

Consulta General: No hay averías. El CLIENTE está pidiendo información, por ejemplo.

Avería: El servicio en cuestión es todavía alcanzable, pero limitado.

Avería Urgente: El servicio contratado no puede ser alcanzado.

Nodo de medición externa: medición constituida a un proveedor externo.

CLIENTE: persona física o jurídica que compra productos de HOST EUROPE IBERIA.

Latencia: retardo producido por la demora en la propagación y transmisión de datos dentro de la red.

Promedio Mensual: Con la media mensual se observa la información que figura a continuación para el mes calendario que pueden haber sido afectados por el incumplimiento del nivel de servicio. En principio, un mes de calendario consta de 30 días.

Punto de transferencia de red: puerto de enlace que conecta el servicio de conexión del CLIENTE con la red central.

Declaración Calificada: en el mejor caso de finalización del proceso, al menos se debe tener por escrito una declaración acerca de los próximos pasos a realizar. Dependiendo de la categoría, la declaración calificada también contiene información sobre la duración prevista y la magnitud de la avería.

Tiempo de Respuesta: Periodo de tiempo en el que el CLIENTE recibe una declaración calificada de un empleado de HOST EUROPE IBERIA en respuesta a su solicitud/informe, siempre y cuando el informe llegue por la vía de comunicación correcta.

Centro de datos de medición de nodo: nodo de medida establecido en el centro de datos análogo a los entornos de los CLIENTES.

Tiempo de Ida y Vuelta (RTT): Tiempo de ejecución de un paquete de datos desde el punto A al punto B y de nuevo a punto A.

Servicio: La unidad lógica de la posibilidad de múltiples productos y servicios interconectados.

Nivel de Servicio: Definido y con criterios medibles para la entrega de un determinado servicio de HOST EUROPE IBERIA.

Tiempo de Servicio: Tiempo en el que el servicio contratado está disponible.

Tiempo de Soporte: Tiempo en el que el departamento de servicio técnico al CLIENTE se puede llegar en el canal de comunicación asociado.

Disponibilidad: Posibilidad de utilizar efectivamente los servicios subyacentes.

Disponibilidad [%]:  $100 * ((\text{tiempo de servicio acordado} - \text{el tiempo de inactividad no programado en el tiempo de servicio}) / \text{tiempo de servicio acordado})$ . La disponibilidad garantizada incluye intervalos para el trabajo de mantenimiento planificado (véase el punto 5). El valor se refiere a la media mensual.

Tiempo de reparación (TdR): Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado del CLIENTE en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el hardware o servicio está disponible de nuevo.

### 3. NIVEL DE SERVICIOS GENERALES

#### 3.1 Disponibilidad de los centros de datos

##### 3.1.1 Método de medición

La disponibilidad de los centros de datos se refiere a su fuente de alimentación. El suministro de energía en los centros de datos se rige por las medidas técnicas adecuadas. La disponibilidad se mide por al menos una subdistribución (A o B de suministro).

##### 3.1.2 Garantía

HOST EUROPE IBERIA garantiza una disponibilidad de los centros de datos del 99,9% como media mensual. Este nivel de servicio se considerará cumplido siempre que la disponibilidad real de los centros de datos no descienda por debajo del valor anterior como media mensual.

### 3.2 Disponibilidad de la red central

#### 3.2.1 Método de medición

La disponibilidad de la red central se refiere a la conexión entre el punto del servicio reservado por el CLIENTE y el punto de traspaso central de HOST EUROPE IBERIA. La red principal se considera disponible, siempre y cuando al menos el 75% de los nodos de medida del centro de datos puedan alcanzar al menos un punto de medición central.

#### 3.2.2 Garantía

HOST EUROPE IBERIA garantiza una disponibilidad de la red central del 99,9% como media mensual. Este nivel de servicio se considerará cumplido siempre que la disponibilidad real de los centros de datos no descienda por debajo del valor anterior como media mensual.

### 3.3 Disponibilidad de la conexión a Internet

#### 3.3.1 Método de medición

HOST EUROPE IBERIA no es capaz de medir la latencia de la conexión a Internet por completo, ya que HOST EUROPE IBERIA no tiene acceso a los datos de medición del proveedor necesarios para hacerlo.

#### 3.3.2 Garantía

HOST EUROPE IBERIA garantiza una disponibilidad de la conexión a Internet del 99,9% como media mensual.

## 4. NIVEL DE SERVICIO ESPECÍFICO POR PRODUCTO

### 4.1 Canales de comunicación

El punto de contacto general para todos los CLIENTES de HOST EUROPE IBERIA es el Servicio de Atención al CLIENTE. El CLIENTE tiene la posibilidad de realizar sus consultas a través de los siguientes medios de comunicación y canales:

- E-mail/ticket
- Teléfono

Los datos actuales de contacto pueden ser localizados en la web de HOST EUROPE IBERIA: [www.hosteurope.es](http://www.hosteurope.es). En caso de duda, el CLIENTE puede preguntar sobre el canal de comunicación adecuado a sus necesidades llamando al teléfono +34 910 867 658 .

Para solicitar ciertos servicios, el CLIENTE debe utilizar los canales de comunicación específicos para que HOST EUROPE IBERIA pueda ajustarse a los tiempos de respuesta garantizados. Estos canales de comunicación varían en función del producto seleccionado y serán notificados al CLIENTE al realizar el pedido.

### 4.2 Horario de soporte

El horario de soporte es el período durante el cual el CLIENTE podrá contactar con el equipo de servicio técnico responsable del producto en cuestión a través del canal de comunicación asociado.

El horario de soporte y el tiempo máximo garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

### 4.3 Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta generalmente comienza con la recepción del informe del CLIENTE en el canal de comunicación específico de HOST EUROPE IBERIA. El CLIENTE será informado de los canales de comunicación en los términos de contratación de su producto. En caso de que éstos cambien, HOST EUROPE IBERIA informará al CLIENTE de este en su momento.

En caso de que el informe no llegue a HOST EUROPE IBERIA por el canal correcto, esto puede causar retrasos en las respuestas. Los tiempos de respuesta sólo se garantizan si el informe llega a HOST EUROPE IBERIA a través del canal de comunicación especificado. Los tiempos de respuesta se clasifican de la siguiente manera:

- Tiempo de respuesta para consultas generales.
- El tiempo de respuesta para averías = El servicio puede todavía ser alcanzado, pero la disponibilidad es limitada.
- El tiempo de respuesta para averías urgentes = el servicio contratado ya no puede ser alcanzado.

Los informes de CLIENTES se clasifican en las categorías anteriores por parte de los empleados de HOST EUROPE IBERIA basándose en la descripción que hace el CLIENTE de la incidencia.

Dentro del tiempo de respuesta establecido, el CLIENTE recibe una declaración calificada por un empleado de HOST EUROPE IBERIA. En el mejor de los casos, una declaración calificada incluye el cierre de la transacción, una evaluación inicial del informe y la información sobre los próximos pasos a realizar.

Los tiempos de respuesta garantizados en relación con el producto reservado se pueden encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

#### 4.4 Tiempo total de reparación

Por averías y averías urgentes relacionadas con uno o varios servicios, se puede garantizar un periodo de respuesta (TTR), además del tiempo de reparación en función del producto.

La avería reportada por el CLIENTE se resolverá en el tiempo de reparación (TdR) establecida por producto. El punto de partida para este intervalo también puede ser la recepción del informe en HOST EUROPE IBERIA a través del canal de comunicación especificado.

El tiempo garantizado de respuesta de los distintos productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en averías urgentes, éstas deben ser comunicadas por teléfono, además del correspondiente mail/ticket con una descripción detallada del problema.

Por razones ajenas a HOST EUROPE IBERIA, en algunos casos, el tiempo total de reparación puede demorarse más de lo establecido debido a cuestiones físicas. En estos supuestos, aunque sean mínimos, se comunicará al CLIENTE las razones físicas de la demora y el plazo estimado de resolución. Estas excepciones no serán objeto de incumplimiento de este Acuerdo.

#### 4.5 Disponibilidad de Hardware

Mientras que los componentes de hardware seleccionados por el CLIENTE, que no son necesarios para el funcionamiento no redundante del hardware en cuestión, estén funcionando, el hardware se considera disponible.

Esta disponibilidad se verifica a través de sistemas de monitorización y control visual de HOST EUROPE IBERIA.

La disponibilidad de hardware garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

#### 4.6 Disponibilidad del Servicio

Mientras que los componentes de software seleccionadas por el CLIENTE, que sirven como base para la aplicación, estén funcionando, el servicio se considera disponible.

La disponibilidad del servicio garantizado para los diferentes productos se puede encontrar en el Anexo A del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

## 5. TAREAS DE MANTENIMIENTO

Las intervalos de mantenimiento deberán ser aprobados para trabajos de mantenimiento periódicos, programados o no programados en los sistemas de HOST EUROPE IBERIA y sus proveedores, necesarios para asegurar la operación en curso y llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Toda limitación a la disponibilidad a través de este tipo de trabajos necesarios no se computarán en la Disponibilidad del Servicio.

Por regla general, el mantenimiento del sistema se lleva a cabo los fines de semana entre el sábado a las 12:00 y domingo a las 12:00, o de noche en cualquier día de la semana entre las 23:00 y las 09:00 de la mañana siguiente. En casos excepcionales, el mantenimiento del sistema se puede llevar a cabo en cualquier otro momento, con la debida consideración hacia la limitación más baja posible de operaciones en curso.

HOST EUROPE IBERIA informará al CLIENTE del mantenimiento del sistema programada tan pronto como sea posible, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y la hora en que se producirá.

HOST EUROPE IBERIA deberá indicar el tiempo estimado del corte de servicio y la hora aproximada a la que se producirá el corte. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 99,9% de disponibilidad garantizada.

## 6. INCUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, HOST EUROPE IBERIA computará al CLIENTE crédito en su cuenta dentro del área de CLIENTE, siempre y cuando éste lo haya notificado a HOST EUROPE IBERIA de forma escrita en el plazo establecido.

La siguiente tabla muestra la compensación en crédito en cuenta que se puede entregar a cada CLIENTE por incumplimiento con los distintos niveles de disponibilidad:

Disponibilidad del servicio	Compensación
98% a 99,8%	10%
95% a 97,9%	25%
90% a 94,9%	50%
89,9% o menos	100%

En principio, el nivel máximo de crédito en cuenta por mes asciende al 100% del alquiler mensual del servicio que se trate.

Las reclamaciones en curso contra HOST EUROPE IBERIA, en particular las de indemnización de daños indirectos o consecuentes, tales como beneficios perdidos, interrupción del negocio, pérdida de datos e información, etc, sólo son posibles en el contexto de la responsabilidad en virtud de los Términos y Condiciones Generales de HOST EUROPE IBERIA.

Para que el CLIENTE pueda obtener la compensación referida anteriormente deberá comunicar en los siguientes 10 días hábiles desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección [gestion@hosteurope.es](mailto:gestion@hosteurope.es) en el que deberá de indicar los siguientes datos:

- Producto afectado
- Fecha y horario de falta de servicio
- Aquella documentación que sea requerida por HOST EUROPE IBERIA para evaluar la garantía.

## 7. DESCARGO DE RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

Cualquier responsabilidad por parte de HOST EUROPE IBERIA por el incumplimiento con el nivel de servicio sólo será concedida si HOST EUROPE IBERIA fue responsable del incumplimiento. En particular, HOST EUROPE IBERIA no se hace responsable de:

1. Los tiempos de inactividad por los que el CLIENTE tenga avería, en particular, el tiempo de inactividad causado por ataques de hackers entrantes/salientes debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y software propio del CLIENTE.

2. Los tiempos de inactividad basados en el hecho de que se utilizó hardware o software propio del CLIENTE o no se han instalado los sistemas, y no están operados ni mantenidos de acuerdo con las directrices del fabricante o HOST EUROPE IBERIA.
3. Los tiempos de inactividad reportados erróneamente al CLIENTE debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización.
4. Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de HOST EUROPE IBERIA o de sus proveedores.
5. La vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso del producto contratado por el CLIENTE.
6. Del contenido alojado en los productos contratados, la información transmitida y almacenada será responsable el CLIENTE.

ANEXO A – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DE HOST EUROPE IBERIA

	Consulta general	Avería	Avería urgente	
Horario de soporte	Lunes a viernes 09:00 – 13:30 16:00 – 19:30	Lunes a viernes 09:00 – 13:30 16:00 – 19:30	24/7	
	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de reparación máximo
Correo electrónico	12 horas	12 horas	2 horas	8 horas
Hosting Compartido VPS Linux (Administrado) VPS Windows (No Adm)	12 horas	12 horas	2 horas	6 horas
Servidores Dedicados Servidores Híbridos	12 horas	12 horas	2 horas	4 horas
Backup Certificados SSL	6 horas	6 horas	2 horas	4 horas
Balanceador de carga Firewall Dedicado	6 horas	6 horas	2 horas	6 horas

HOST EUROPE IBERIA SLA – Valores para productos específicos	
	Disponibilidad de Hardware (de media mensual)
Servidores Dedicados Servidores Híbridos	99,9%
Hosting Compartido VPS Linux VPS Windows	99,9%
	Disponibilidad de Servicio (de media mensual)
Dominios Correo electrónico	99,9%
Backup Certificados SSL	99,9%
Balanceador de carga Firewall Dedicado	99,9%