astroline

ANEXO A - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

ANEXO AL CONTRATO DE SERVICIOS ASTROLINE PARA PLATAFORMA DE PBX Y TELEFONÍA CLOUD

Se define en este documento el nivel de compromiso que Astroline VoIP Services SL (en adelante (Astroline) asume con el CLIENTE para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Provisión, Disponibilidad del servicio y Tiempos de Respuesta ante incidencias relacionadas con los servicios provistos.

1. Aprovisionamiento del servicio

El tiempo de aprovisionamiento del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la recepción del contrato firmado por el cliente (y los permisos de instalación o documentación requeridos en caso de ser necesarios) hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

Astroline se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a el aprovisionamiento de servicios contratados por el CLIENTE:

Servicio	Tiempo máximo de provisión
SERVICIO ASTROLINE - TELEFONÍA IP	20 días laborables

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento de los tiempos arriba indicados cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de tiempo de provisión del servicio	PENALIZACIÓN
8 horas laborables	5 % de la cuota mensual
> 2 días laborables	10 % de la cuota mensual
> 7 días laborables	25 % de la cuota mensual
> 15 días laborables	100 % de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de tiempo de aprovisionamiento:

- Causas ajenas al control de Astroline y causas de fuerza mayor.
- Modificaciones solicitadas por el cliente, posteriores a la firma del contrato.

- El incorrecto acondicionamiento de las instalaciones o equipos del cliente donde Astroline deba realizar algún tipo de aprovisionamiento.
- Retrasos de los equipos de instalación por no poder acceder a las instalaciones del cliente en el momento y lugar acordados.

En caso de desvío sujeto a penalización, esta aplicaría únicamente a la cuota mensual del primer mes de servicio.

2. Disponibilidad del servicio - garantía de disponibilidad del Servicio Astroline para plataforma pbx y telefonía cloud.

Astroline garantiza el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios prestados al CLIENTE.

La disponibilidad de los servicios gestionados por Astroline se define como el tiempo en que el servicio está disponible y operativo. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \frac{\text{Tres (3) meses - Tiempo de indisponibilidad}}{\text{Tres (3) meses}} \text{ X 100\% Tres}$$

Astroline se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad trimestral de los servicios prestados al CLIENTE.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ASTROLINE	99,9%

El CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación por incumplimiento del compromiso indicado cuantificada según indica la tabla siguiente:

Desviación en exceso respecto al objetivo de tiempo de disponibilidad del servicio	PENALIZACIÓN
> 0,1%	2,5 % de la cuota mensual
> 0,2%	5 % de la cuota mensual
> 0,3%	10 % de la cuota mensual

No computarán para el cálculo de la disponibilidad del servicio:

- Causas ajenas al control de Astroline y causas de fuerza mayor.
- Averías causadas por usos incorrectos por parte del cliente de la plataforma.
- Paradas del servicio programadas para mantenimiento.
- Virus y ataques informáticos que ocasionen la imposibilidad total o parcial de la prestación de los servicios.

3. Tiempo de respuesta ante incidencias

Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias (TR) como el tiempo transcurrido entre la Comunicación de Incidencia (CI) por parte del cliente siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de Astroline de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.

En base a la importancia de la Incidencia, se establecen los siguientes criterios.

- Críticas: Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA TOTAL del servicio.
- Importancia Media: Bajo esta clasificación se recogen todas aquellas incidencias que signifiquen una PARADA PARCIAL del servicio.

El Tiempo Medio de Respuesta (TM) ante incidencias se calcula trimestralmente a través de la siguiente fórmula:

$$\text{T.M. Respuesta} = \Sigma\,(\text{Hora CRI} - \text{Hora CI}) / X$$

Donde:

- En el sumatorio se consideran por separado todas las incidencias de un tipo de criticidad (Críticas o Medias) ocurridas durante el mes.
- X: es el número total de cada tipo de incidencias (Críticas o Medias) ocurridas durante el mes.
- La recepción de CRI y el T.M. Respuesta computará únicamente en el horario de soporte técnico (24x7 u horario laboral) asociado a cada producto contratado.

El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales.

Astroline se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la incidencia y respecto al Tiempo de Respuesta ante Incidencias. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: CRÍTICAS	PENALIZACIÓN
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 30min a 59min	1 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 1h a 2h	2 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 2h a 4h	5 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: > 4h	8 % de la cuota mensual

Tiempo Medio Respuesta ante Incidencias: MEDIAS	PENALIZACIÓN
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 4h a 6h	1 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 6h a 8h	2 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: de 8h a 16h	5 % de la cuota mensual
Exceso respecto al Tiempo Medio de Respuesta: > 16h	8 % de la cuota mensual

No se tendrán en cuenta los tiempos de respuesta ante incidencias planteadas en los siguientes casos:

- Comunicaciones recibidas mientras se está solventando un problema de carácter general relativo a otro punto de los especificados en el presente SLA.
- Aumento del tiempo de respuesta debido a causas de fuerza mayor y/o retrasos no imputables a Astroline.
- Peticiones tramitadas por contactos no registrados por Astroline como autorizados por el CLIENTE.

El cliente dispone de un plazo de 30 días, contando desde el día siguiente al periodo sobre el que se realice el cálculo, para reclamar indemnizaciones. Astroline revisará y responderá al Cliente sobre la reclamación en un plazo máximo de 10 días.

En caso de incumplimiento, se admitirá la reclamación y se aplicarán las bonificaciones correspondientes en las 3 cuotas siguientes a la fecha de reclamación, no siendo éstas imputables en el caso de solicitar el CLIENTE la baja anticipada con anterioridad a los 12 primeros meses de contrato.