

Acuerdo de Nivele de Servicio
dCloud® Private Data Center (PDC)

1. Sobre este documento

Este documento representa el Acuerdo de Nivel de Servicio entre el Proveedor y el Cliente, en todo lo referente a la definición de parámetros de calidad del Servicio y los procedimientos para el intercambio de información y soporte.

2. Definiciones

Proveedor: DATEC Ltda.

Cliente: [NOMBRE DE LA EMPRESA]

PDC: Private Data Center

Incidente(s): Evento(s) que se produce(n) en el transcurso de la prestación del Servicio, y que repercute en su normal desarrollo o ejecución, alterando o interrumpiéndolo.

Número de Reclamo: Número de identificación asignado al reclamo realizado, por el Cliente, a través de la Central de Llamadas de DATEC (*Call Dispatch*) o Mesa de Servicio.

Información de Soporte: Información provista por el Cliente, referente a un Incidente o reclamo, requerida para identificar y/o reproducir un error y facilitar su resolución.

% de Disponibilidad del Servicio: Es el porcentaje de tiempo, dentro de un periodo definido, en el que se garantiza la continuidad operacional de un Servicio.

Parámetro(s) de Calidad: Son indicadores que muestran el grado de semejanza entre los valores de la base comprometida por el Proveedor y los valores reales registrados por el Cliente.

Tiempo de Respuesta de Soporte: Es el tiempo que se demora el personal de soporte de DATEC en atender y dar respuesta a los Reclamos generados por Incidentes registrados y reportados por el Cliente.

Centro de Procesamiento de Datos Alterno: Infraestructura tecnológica e instalaciones, que cuentan con recursos utilizados para el procesamiento de información en forma alterna al Data Center principal del USAURIO.

3. Descripción del servicio dCloud® Private Data Center (PDC)

El Cliente hace uso del Servicio PDC para contratar infraestructura de computación en la nube de DATEC, a través de su plataforma denominada dCloud®. La cantidad y características de los recursos de procesamiento y almacenamiento, plataformas o software provistos como servicio (*as a Service -aaS*) deberán estar detallados en la Propuesta o Cotización (ANEXO 1 del Contrato de Cliente)

4. Términos generales

4.1. Gestión de problemas y/o incidentes

4.1.1. Atención de reclamos

Todo requerimiento de servicio de soporte deberá realizarse mediante contacto telefónico con la Central de Llamadas de DATEC - "Call Dispatch" al número **800-10-8007**

o, al número directo de soporte dCloud® 3-3151150; mismo que estará **disponible 24/7**, o mediante correo electrónico a la dirección **soporte@dcloud.com.bo**.

Para fines de seguimiento a su reclamo, el Cliente podrá solicitar al operador de turno su Número de Reclamo.

Para el envío de Información de Soporte referente a su reclamo, el Cliente debe enviar un correo electrónico a la dirección de correo electrónico **soporte@dcloud.com.bo** en el cual deberá especificar en el asunto: "*Reclamo [NÚMERO DE RECLAMO]*".

El Tiempo de Respuesta de Soporte a los Incidentes reportados y solicitudes remitidas por el Cliente estará comprendida dentro de los siguientes tiempos:

Tiempo de Respuesta	Para Incidentes clasificados como
0-8 horas (durante horas laborales)	Alta Prioridad
Dentro de 12 horas	Prioridad Media
Dentro de 2 días laborales	Baja Prioridad

4.1.2. Contingencias y Continuidad

El Cliente es el responsable de implementar o contratar un Centro de Procesamiento de Datos Alternativo y elaborar planes de contingencia para garantizar una alta disponibilidad de su información o Contenido.

De igual forma, el Cliente es responsable de elaborar copias de respaldo de su información, siempre y cuando éste no contrate el Servicio dCloud® Backup & Restore (B&R).

Finalmente, al proveer DATEC solamente infraestructura como servicio, el Cliente debe establecer políticas de seguridad que ayuden a mitigar o eliminar cualquier tipo de ataque cibernético que ponga en riesgo sus recursos contratados y la seguridad y disponibilidad de la información y servicios de DATEC.

4.2. Responsabilidades del Cliente

- Realizar cualquier reclamo en un máximo de 5 días posteriores a la ocurrencia del Incidente.
- Proporcionar a DATEC toda la Información de Soporte necesaria para que este pueda proceder con la resolución del problema reportado.
- Mantener una disponibilidad razonable de sus representantes o personal a cargo del reclamo mientras DATEC se encuentre resolviendo su Incidente o solicitud.
- El Cliente debe realizar la solicitud de un Crédito de Servicio por su cuenta. DATEC no hará de oficio el cálculo y abono de ningún crédito aquí especificado, caso que corresponda.

4.3. Crédito de servicio

DATEC aplicará un Crédito de Servicio, exclusivamente contra pagos futuros, para compensar el no cumplimiento de los Parámetros de Calidad, durante un determinado ciclo de facturación, comprometidos en este Acuerdo de Nivel de Servicio. Los Créditos de Servicio no le darán derecho al Cliente a ningún reembolso u otros pagos por parte de DATEC. Salvo disposición contraria en el Contrato de Usuario, el único recurso legal y exclusivo del Cliente

(por cualquier no disponibilidad, bajo desempeño o cualquier otra falla de DATEC durante la prestación del Servicio) es la reclamación de un Crédito de Servicio, conforme a los términos del presente Acuerdo de Nivel de Servicio.

Para recibir un Crédito de Servicio, el Cliente deberá presentar una reclamación, enviando un mail al centro de atención de reclamos. Para ser elegible, la solicitud de crédito debe ser recibida por DATEC, como máximo, a los 5 (cinco) días posteriores de ocurrió el Incidente y deberá incluir: 1). Las palabras "Solicitud de Crédito SLA" en la línea del asunto; 2). Los tiempos y fechas de cada incidente de no disponibilidad que el Cliente esté reclamando; 3). El nombre del titular de la cuenta o Razón Social; y 4). Los respectivos registros de solicitudes de servicio y *logs* que documenten los errores y corroboren la falla reclamada (cualquier información confidencial o sensible en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos). Si el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud es confirmado y éste es menor que el comprometido para el Servicio entonces DATEC emitirá el Crédito de Servicio dentro del ciclo de facturación siguiente al mes en el cual su solicitud fue validada. El hecho de que no se presente la solicitud y otra información requerida, hará que la solicitud no sea aplicable para recibir un Crédito de Servicio.

4.4. Limitaciones

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio está limitado por lo descrito en la Cláusula 6 de los Términos & Condiciones del Servicio.

4.5. Seguridad

DATEC afirma disponer de todos los mecanismos y procedimientos de seguridad necesarios y suficientes para garantizar la seguridad lógica y física de la información y/o Contenido del Cliente. Aun así, es pasible a ataques cibernéticos de seguridad, en cuyo caso recomienda y delega al cliente la responsabilidad de contar con copias de respaldo de su información e implementar políticas de seguridad al interior de sus recursos contratados que ayuden a mitigar cualquier posible eventualidad.

5. Términos específicos del servicio dCloud® Private Data Center (PDC)

5.1. Compromiso del Servicio

Parámetro de Calidad	Valor Comprometido
% de Disponibilidad del Servicio	No menor al 99%
Periodicidad del reporte de cumplimiento	Una vez al mes
Revisión del presente acuerdo	Una vez al año

5.2. Métrica del Servicio

$$\% \text{ de Actividad del Usuario} = \frac{\text{Minutos del mes} - \text{Tiempo de inactividad (min.)}}{\text{Minutos del mes}} \times 100$$

5.3. Definición de % Crédito de Servicio

% de Actividad del Usuario	Crédito de Servicio
<99%	10% del valor mensual
<95%	25% del valor mensual

5.4. Personal asignado al servicio

Para la administración de la cuenta o contacto técnico las Partes designan a:

Por DATEC

Nombre del operador:	
Teléfono(s) de contacto:	
Correo electrónico:	
Dirección:	
Ciudad:	

Por el Cliente

Nombre del operador:	
Teléfono(s) de contacto:	
Correo electrónico:	
Dirección:	
Ciudad:	

Las notificaciones o comunicados de carácter técnico entran en vigor en la fecha que aparezca en el acuse de recibo o, en el caso de correo electrónico, cuando este se envíe a las correspondientes direcciones aquí determinadas; independientemente de si estas acusen notificación de recepción o no.

5.5. Exclusiones

El Compromiso de Servicio no aplica a ninguna no disponibilidad, suspensión, o terminación, o cualquier otra falla en el desempeño del Servicio: (i) que resulte de una suspensión descrita en la Cláusula 4 de los Términos & Condiciones del Servicio; (ii) que esté causada por factores ajenos al control razonable por parte de DATEC, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet descritos en la Cláusula 6 de los Términos & Condiciones del Servicio; (iii) que resulten de cualquier acción u omisión suya o de un tercero incluyendo una falla al reconocer un volumen de recuperación; (iv) que resulten de su equipo, *software* o cualquier otra tecnología y/o equipo, *software* o tecnología de un tercero (diferente de equipos de terceros que estén dentro de nuestro control directo); (v) que resulten de cualquier mantenimiento programado.