

DOCUMENTO PÚBLICO

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

1.	Introducción	3
2.	Tipos de infraestructura	4
2.1.	Software como Servicio (SaaS)	4
2.2.	Infraestructura Cloud como Servicio (IaaS)	4
2.3.	Infraestructura ajena.....	4
3.	Niveles de soporte.....	5
3.1.	Soporte Nivel 1.....	5
3.2.	Soporte Nivel 2.....	5
3.3.	Soporte Nivel 3.....	5
3.4.	Soporte Nivel 4.....	5
4.	Tipos de mantenimiento	7
4.1.	Mantenimiento Preventivo (Soporte Base)	7
4.2.	Mantenimiento Correctivo	7
4.3.	Mantenimiento Evolutivo	8
5.	Otras definiciones.....	10
6.	Nivel de servicios en infraestructura cloud	12
6.1.	Disponibilidad de los centros de datos.....	12
6.2.	Disponibilidad de la red central.....	13
6.3.	Disponibilidad de la conexión a Internet.....	13
6.4.	Alternativas de mejora para SLA Cloud.....	13
6.5.	Incumplimiento del nivel de servicio en infraestructura cloud.....	13
7.	Nivel de servicio en infraestructura ajena	16
8.	Incumplimientos del nivel de servicio.....	18
9.	Gestor de incidencias.....	19
10.	Soporte, mantenimiento y monitorización	20
10.1.	Horarios del servicio de soporte	20
10.2.	Tipos de incidentes.....	20
10.3.	Tiempo de respuesta y resolución	21
10.4.	Tiempos de mantenimiento en infraestructura troncal.....	22
10.5.	Exclusiones	22
10.5.1.	Hardware	22
10.5.2.	Software	23
10.5.3.	Comunicaciones.....	23
11.	Histórico de revisiones	24

1. Introducción

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, el “SLA”) recoge la calidad de los servicios ofrecidos por IRONTEC. Estos niveles de servicio se encuadran dentro de los procesos ISO implantados en la empresa, con el objetivo de garantizar que se cumplen y mejoran de forma continua.

IRONTEC no garantiza la disponibilidad del servicio al 100%; y, por su parte, la Contratante lo acepta de manera expresa, siendo una condición esencial del presente SLA, el hecho de que la contratación se realiza conociendo y aceptando los correspondientes niveles de servicios (ver parámetros fijados en los niveles de servicio establecidos).

Por tanto, IRONTEC no será responsable de ningún tipo de pérdida, entre otros las pérdidas de datos, las provocadas por la interrupción del negocio, ni de las reclamaciones o penalizaciones a la Contratante por terceras personas o las pérdidas económicas que la indisponibilidad del Servicio pueda provocar.

La externalización exitosa de los servicios de TI requiere una definición transparente de la relación Contratante-empresa proveedora. Este Acuerdo de Nivel de Servicio asegura, dentro de los términos expuestos, la calidad de los Servicios acordados entre IRONTEC y la Contratante, garantizando el nivel de servicio que se define a continuación.

El nivel de servicio general se aplica sin excepción a todas las Contratantes con IRONTEC a los cuales el presente Acuerdo de nivel de servicio – SLA resulte de aplicación por haber contratado los correspondientes Servicios.

Los niveles de Servicio específicos por cada Servicio se aplicarán a cada Servicio seleccionado por la Contratante.

Este Acuerdo de Nivel de Servicio definirá los posibles niveles de servicio específicos de los Servicios objeto de contratación y complementará, según lo establecido en las CGC, a:

- La Oferta presentada al efecto por IRONTEC, de la cual forman parte esencial e indisoluble la Propuesta Técnico-Económica, contenida en la misma;
- Las Condiciones Particulares, si las hubiere; y
- Las CGC, según el orden de prelación documental establecido en estas últimas.

2. Tipos de infraestructura

2.1. Software como Servicio (SaaS)

El software como servicio (SaaS) es un modelo de entrega de software por uso basado en la nube, respecto del cual la Irontec mantiene el software en la nube, proporcionando actualizaciones automáticas del mismo y lo pone a disposición del cliente con un sistema de pago por uso.

Irontec, como empresa proveedora de la nube administra todo el hardware y el software tradicional, incluidos middleware, software de aplicaciones y seguridad.

IRONTEC o sus subcontratistas son los propietarios de ese software; no teniendo, por tanto, derecho la Contratante a reclamar ningún tipo de propiedad sobre dicho Software, pudiendo realizar un uso de aquel conforme al régimen de licencias ofrecido por IRONTEC.

2.2. Infraestructura Cloud como Servicio (IaaS)

Es aquella en la que los recursos informáticos, entre otros, la red, los servidores y los equipos (Hardware) se ponen a disposición de las personas usuarias para un aprovisionamiento rápido en un entorno virtualizado, si bien la infraestructura que se pone a disposición de la Contratante es propiedad de IRONTEC o sus subcontratistas, no teniendo, por tanto, derecho la Contratante a reclamar ningún tipo de propiedad sobre dicha Infraestructura.

2.3. Infraestructura ajena

Es aquella en la que IRONTEC realiza su instalación en la ubicación de la Contratante, pero los recursos informáticos, entre otros, la red, los servidores y los equipos (Hardware) son propiedad de la Contratante. La Contratante debe garantizar la disponibilidad del centro de datos (energía y seguridad), así como de las conexiones de red y de Internet.

3. Niveles de soporte

3.1. Soporte Nivel 1

Es el nivel de asistencia inicial o de primera línea (front-end) y atiende las incidencias básicas de la Contratante, referentes a las funciones de asistencia técnica de nivel básico.

El principal trabajo de la Contratante será el de reunir toda la información y determinar la prioridad de la incidencia mediante el análisis de los síntomas y la determinación del problema subyacente. Será el soporte que se presta directamente al usuario final o usuario del sistema.

Este nivel de soporte se ofrece únicamente en el área de Cloud & IT Business. En el resto de áreas de Irontec, salvo que se indique expresamente en las CPS, queda fuera de los contratos de soporte.

3.2. Soporte Nivel 2

Este nivel asistencial de segundo grado tiene en cuenta áreas de conocimiento más especializadas (HelpDesk) y, consecuentemente, el soporte técnico es realizado por personal especializado.

Este soporte es ofrecido por el personal técnico L2 de Irontec.

En este nivel asistencial, las incidencias son previamente filtradas por el personal de soporte de la Contratante y posteriormente notificadas a través de su gestor de incidencias al centro de soporte de IRONTEC.

3.3. Soporte Nivel 3

Es el nivel asistencial superior (Back-end), que conlleva análisis avanzados que precisan llevar a cabo un soporte técnico por personal experto. Al personal técnico asignado a este nivel le corresponde ayudar al personal de los otros niveles 1 (Contratante) y 2 (HelpDesk), y, además, la investigación y desarrollo de nuevas soluciones a nuevos planteamientos de la Contratante.

Este soporte es ofrecido por el personal administrador de sistemas L3 de Irontec, y será escalado por nuestro personal técnico L2.

El personal de nivel 3 tiene la misma responsabilidad que el de nivel 2 en la revisión del trabajo y en la evaluación del tiempo establecido con la Contratante para asignar prioridades.

3.4. Soporte Nivel 4

De todos los niveles de soporte técnico, este es el más avanzado ya que está conformado por especialistas ajenos al personal de IRONTEC. Por ejemplo, de la entidad fabricante.

Este nivel de soporte, queda fuera de las capacidades internas de IRONTEC, y/o de sus equipos de soporte, por lo que salvo que se indique expresamente en las CPS, este nivel de soporte queda fuera de los contratos de soporte.

En caso de darse interacción entre diferentes servicios de soporte, cada uno con su propio SLA, el flujo de los procedimientos y los tiempos derivados de cada fase del proceso incrementarán los tiempos totales de servicio.

4. Tipos de mantenimiento

4.1. Mantenimiento Preventivo (Soporte Base)

Es el mantenimiento que se ha de realizar periódicamente en el Hardware que lo necesite, para asegurar un funcionamiento correcto del mismo, con herramientas de gestión de prevención de incidencias en tiempos mínimos. Este soporte se ofrecerá, entretanto exista una relación contractual vigente entre las Partes, sin que exista un cómputo, ni devengo de horas facturables a la Contratante. No obstante lo anterior, cuando la intervención de mantenimiento por IRONTEC suponga una modificación sustancial del Hardware, sí existirá un cómputo y devengo de horas facturables a la Contratante.

IRONTEC realizará el Mantenimiento Preventivo del Software, entretanto exista una relación contractual vigente entre las Partes, para conservarlo en condiciones de funcionamiento.

IRONTEC realizará las labores de mantenimiento preventivo desde sus oficinas, bien por teléfono o por los medios que considere apropiados.

Ocasionalmente, las actualizaciones de Software podrían requerir una actualización del Hardware para así conseguir un mayor rendimiento del mencionado Software; en estas circunstancias, IRONTEC comunicará a la Contratante con la suficiente antelación la necesidad de adquirir el equipamiento adicional.

Como parte del servicio de Mantenimiento Preventivo, de uso exclusivo del personal técnico de IRONTEC, IRONTEC podrá monitorizar de forma remota los servicios instalados por la propia IRONTEC. La Contratante, en caso de desearlo, podrá contratar un servicio de monitorización adicional, más amplio, que le permita recibir las incidencias en su correo o teléfono móvil en el mismo momento en que se generan.

IRONTEC realiza diariamente **copia de seguridad cifrada de los datos de la Contratante**, copia de uso exclusivo de IRONTEC, que tiene como objetivo garantizar la continuidad e integridad del servicio.

Este mantenimiento no conlleva el devengo de horas facturables a la Contratante, y será el tipo de soporte mínimo que la Contratante podrá contratar.

4.2. Mantenimiento Correctivo

Es el mantenimiento realizado por IRONTEC cuando la Contratante notifica la falta de funcionamiento o funcionamiento defectuoso del Hardware o del Software que realiza las funcionalidades, previamente definidas en las etapas de análisis y pre-análisis de requisitos.

Se engloba aquí cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento de las plataformas y elementos Hardware desplegadas e incluidas en el contrato de soporte, e identificadas en las Condiciones Particulares.

IRONTEC responderá a las peticiones de Mantenimiento Correctivo cuando la Contratante notifique que el Hardware no funciona correctamente y/o según la planificación de tareas

preventivas mensuales. Los tiempos de respuesta y la atención a domicilio o de modo remoto dependerán de la modalidad de servicio contratada.

IRONTEC únicamente otorga, en relación a los componentes de Hardware, una garantía que será mutatis mutandi la misma que la establecida por el fabricante. La garantía y el tiempo de respuesta vendrá dada por cada uno de los fabricantes y será conforme a la normativa vigente.

Únicamente serán objeto de este soporte el Hardware o Software que haya sido adquirido a IRONTEC.

Ocasionalmente, las actuaciones sobre el Hardware podrían requerir la intervención de personal cualificado con conocimientos informáticos básicos por parte de la Contratante, en cuyo caso se compromete a la Contratante a contar con dicho personal disponible en el momento de la intervención.

En relación con el Mantenimiento Correctivo del Software:

- IRONTEC ofrecerá y/o recomendará a la Contratante la posibilidad de realizar cambios menores de configuración en el Software con la finalidad de optimizar su rendimiento. La catalogación de estas modificaciones como menores o mayores correrá exclusivamente a cargo de IRONTEC, y a falta de acuerdo entre las Partes entre la catalogación de la modificación, prevalecerá el criterio de IRONTEC.
- Ocasionalmente las actuaciones de Software podrán requerir la intervención de personal cualificado con conocimientos informáticos básicos por parte de la Contratante, en cuyo caso se compromete a la Contratante a contar con dicho personal disponible en el momento de la intervención.
- El mantenimiento correctivo no contempla ningún proceso de actualización o cambio sobre las versiones de software desplegadas, salvo en el caso de aplicación de parches sobre la versión con el fin de corregir vulnerabilidades críticas, pero nunca con el objeto de ofrecer nuevas funcionalidades, dar respuesta a un fin de vida o corregir bugs de naturaleza no crítica o paliar problemas y/o limitaciones conocidas.
- Dada la naturaleza del software, Irontec no puede hacerse responsable de aquellos bugs que pudieran surgir asociados a las versiones desplegadas o aquellos problemas o limitaciones conocidos por la contratante en el momento de la implementación.

Este tipo de mantenimiento, por defecto, no conlleva el devengo de horas facturables a la Contratante, salvo que se indique lo contrario en las Condiciones Particulares, sin perjuicio de la eventual repercusión del coste a la sustitución de elementos, piezas, partes y/o los equipos en el Hardware.

4.3. Mantenimiento Evolutivo

Es aquel por el que se requiere cualquier nueva funcionalidad, cambio o mejora, fruto de una mayor madurez del software y/o de nuevas e hipotéticas necesidades o exigencias del mercado y del cliente. Entre estas incidencias se encuentran, entre otras pero no limitado a las siguientes:

- Soporte para cambios complejos de configuración de los sistemas.
- Soporte para mejoras , nuevos desarrollos y adaptaciones del sistema.

- Tareas de integración con otros servicios y entornos.
- Cualquier otra petición fuera del soporte correctivo y preventivo

Por tanto, el mantenimiento evolutivo sí contempla la ejecución de nuevas funcionalidades, la respuesta a un fin de vida, la corrección de bugs de naturaleza no crítica o la mitigación de problemas o limitaciones conocidas, pero, siempre y cuando las acciones a acometer no requieran de coordinación con terceras partes o acciones fuera del alcance del soporte contratado, en cuyo caso tomará la consideración de proyecto e Irontec deberá proveer una oferta a la Contratante.

Este mantenimiento sí conlleva el devengo de horas facturables a la Contratante

5. Otras definiciones

- **Avería: Daño o fallo** que perjudica el funcionamiento del servicio. El servicio en cuestión es todavía alcanzable, pero limitado.
- **Avería Urgente:** La infraestructura contratada no puede ser alcanzada.
- Centro de datos de medición de nodo: Nodo de medida establecido en el centro de datos análogo a los entornos de las Contratantes.
- **Contratante:** Persona física o jurídica que compra productos o contrata servicios de IRONTEC.
- **Consulta General:** No hay avería. La Contratante solicita información.
- **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.
- **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. El valor se refiere a la media mensual.
- **Hardware:** Son los equipos y componentes físicos referenciados en el presupuesto aceptado por la Contratante.
- **Instancia cloud:** Una instancia es una máquina virtual (VM) alojada en la infraestructura de Irontec.
- **Lag:** Retraso o demora que se produce en una telecomunicación desde que se envía los datos o la información desde un origen hasta que llega a su destino.
- **Latencia:** Tiempo de demora en la propagación y transmisión de datos dentro de la red.
- Nivel de Servicio: Definido y con criterios medibles para la entrega de un determinado servicio de IRONTEC.
- **Nodos de medición central:** Nodos conectados directamente a un punto de transferencia del núcleo de medición.
- **Nodo de medición externa:** Medición constituida a una empresa proveedora externa
- **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 central:** Puerto de enlace ascendente a Internet, que conecta la red central de IRONTEC a través de la conexión externa con la empresa proveedora activa respectiva.
- **Puerto de enlace** que conecta el servicio de conexión de la Contratante con la red central.
- **Servicio:** El componente de software que sirve de base para la aplicación de la Contratante. La unidad lógica de la posibilidad de múltiples productos y servicios interconectados.
- **Software:** Son los productos y programas referenciados en el presupuesto aceptado por la Contratante.
- **Tiempo de Ida y Vuelta (RTT):** Tiempo de ejecución de un paquete de datos desde el punto A al punto B y de nuevo al punto A.

- **Tiempo de reparación (TdR):** Tiempo desde la recepción de un informe de fallo para un servicio seleccionado de la Contratante en el canal de comunicación correcto hasta la reparación de la avería para que el hardware o servicio esté disponible de nuevo.
- **Tiempo de respuesta ante incidencias:** Se define el Tiempo de Respuesta ante Incidencias como el tiempo medio transcurrido entre la Comunicación de Incidencia (C.I.) por parte de la Contratante siguiendo el procedimiento estipulado para dicha comunicación, y el envío por parte de IRONTEC de una Comunicación de Recepción de Incidencia (CRI), informando sobre el inicio de los trabajos destinados a diagnosticar y/o solventar la incidencia.
- **Tiempo de Servicio:** Tiempo en el que el servicio contratado está disponible.

6. Nivel de servicios en infraestructura cloud

Se detalla a continuación el nivel de servicios aplicable únicamente a la infraestructura Cloud por defecto. Sobre esta disponibilidad, se pueden aplicar mejoras, en cuyo caso deberán haberse recogido expresamente en las condiciones particulares con la Contratante.

TIPO	SERVICIO	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	ÍNDICE DE DISPONIBILIDAD MENSUAL
TRONCAL	Centros de datos	Mensual	% de disponibilidad media	99,90%
TRONCAL	Red central	Mensual	% de disponibilidad media	99,90%
TRONCAL	Conexión a Internet	Mensual	% de disponibilidad media	99,90%
TRONCAL	Infraestructura cloud (IaaS)	Mensual	% de disponibilidad media	99,90%
TRONCAL	Hosting compartido	Mensual	% de disponibilidad media	99%
CLIENTE	Instancia cloud	Mensual	% de disponibilidad media	99,90%

6.1. Disponibilidad de los centros de datos

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, conforme al estándar del sector. La disponibilidad se mide por al menos una subdistribución (A o B de suministro).

IRONTEC realizará sus mejores esfuerzos para resolver cualquier incidencia sobre la infraestructura base (Data Center, energía y seguridad) sobre la que se alojan los servicios de la Contratante así como de la capa de virtualización.

6.2. Disponibilidad de la red central

IRONTEC garantiza, dentro de los límites establecidos en el presente Acuerdo y siempre que se haya procedido a la contratación, la disponibilidad del acceso a Internet y las comunicaciones a nivel LAN dentro de sus centros de datos. No obstante lo anterior, y ante la presente Cláusula no se entenderá en modo alguno como un incremento, ampliación o extensión de la responsabilidad de IRONTEC y se estará a lo establecido en las CGC. A efectos aclaratorios, IRONTEC no será responsable en modo alguno frente a la Contratante, entre otros motivos, pero no limitado por la interrupción, Lags y/o fluctuaciones de la red de comunicaciones.

La disponibilidad de la red central se refiere a la conexión entre el punto del servicio reservado por la Contratante y el punto de traspaso central de IRONTEC.

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.

6.3. Disponibilidad de la conexión a Internet

A tenor de la imposibilidad técnica para medir la latencia de la conexión a Internet, IRONTEC no realizará la medición de latencia y no será responsable del Lag provocado por la conexión.

6.4. Alternativas de mejora para SLA Cloud

Para proyectos en la modalidad SaaS (Software como Servicio (SaaS), Irontec ofrece tres niveles de servicio, con SLA claramente diferenciados, siendo el Nivel 1, el nivel aplicado por defecto.)

	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Nivel de Servicio (SLA)	99,90 %	99,95 %	99,99 %
Downtime Anual	8h 41m 38s	4h 20m 49s	52m 9.8s

Tabla incremento disponibilidad CLOUD (SLA de servicio)

El tipo de SLA de servicio y de Contratante, quedarán especificados en el documento de condiciones particulares, o en la oferta económica de la Contratante. En caso de omisión, el nivel de servicio y Downtime Anual corresponderá a la opción 1.

6.5. Incumplimiento del nivel de servicio en infraestructura cloud

Si los niveles de servicio garantizados no pudiesen ser respetados, IRONTEC computará a la Contratante un crédito a compensar en su cuenta, siempre y cuando se lo haya notificado a IRONTEC de forma escrita en el plazo establecido. La siguiente tabla muestra la compensación mediante crédito en cuenta que se puede entregar a cada Contratante por incumplimiento, en relación con los distintos niveles de disponibilidad:

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	COMPENSACIÓN
98% a 99,9%	10%

95% a <98%	20%
90% a <95%	30%
<90%	50%

En principio, el nivel máximo de crédito en cuenta por mes asciende al 50% del coste mensual del servicio contratado sujeto a acuerdo SLA.

DESVIACIÓN EN EXCESO RESPECTO AL OBJETIVO DE DISPONIBILIDAD DE PROVISIÓN DEL SERVICIO	COMPENSACIÓN
<0,1%	2,5% de la cuota mensual
>0,1%	5% de la cuota mensual
>0,3%	7% de la cuota mensual

En lo relativo al tiempo de respuesta, se atenderá a las siguientes penalizaciones para las averías urgentes:

TIEMPO EXCEDIDO RESPECTO AL OBJETIVO DE TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA	COMPENSACIÓN
2h. - 2,5h.	1% de la cuota mensual
2,5h. - 3h.	2% de la cuota mensual
3,5h. - 4h.	3% de la cuota mensual
Más de 4h.	4% de la cuota mensual

La responsabilidad que IRONTEC hubiere de asumir por incumplimiento Nivel de Servicio será en la misma medida en que IRONTEC fue responsable exclusivo del incumplimiento. En particular, IRONTEC no será responsable de:

1. Los tiempos de inactividad de la Contratante como consecuencia de una avería y, en concreto y sin limitación, el tiempo de inactividad causado por ataques de hackers entrantes/salientes y/o debido al mantenimiento incorrecto o inadecuado del hardware y/o software propio de la Contratante.
2. Las interrupciones en la conectividad WAN contratada por la Contratante
3. La instalación de parches o actualización de hardware de aplicaciones por terceros ajenos a IRONTEC
4. Migraciones de plataforma realizadas por la Contratante, directa o indirectamente.
5. Provisión de infraestructura adicional por parte de la Contratante

6. Ataques a los servicios o plataformas de IRONTEC con accesos no autorizados, requerimientos emanados de la autoridad judicial y/o administrativa competente, huelgas, actos de guerra, y/o cualquier otro supuesto de fuerza mayor
7. Los tiempos de inactividad motivados por la utilización de hardware y/o software propio de la Contratante, al no haberse instalado los sistemas, y/o por no estar reparados o mantenidos de acuerdo con las directrices de la empresa fabricante y/o IRONTEC
8. Los tiempos de inactividad reportados erróneamente a la Contratante por errores a su vez con los servicios internos o externos de monitorización
9. Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de IRONTEC o de sus empresas proveedoras
10. La vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos derivados del uso del producto contratado por la Contratante
11. Del contenido alojado en los productos contratados, así como de la información transmitida y/o almacenada, que en todo caso será responsable de la Contratante
12. Cualquier otra responsabilidad que no esté directamente vinculada con los servicios de carácter electrónico contratados o sea relativa al funcionamiento de los mismos.

7. Nivel de servicio en infraestructura ajena

Se detalla a continuación el nivel de servicios aplicable a la infraestructura ajena, sin perjuicio de ser aplicados también, en todo caso, a la infraestructura cloud.

El servicio se considerará disponible siempre y cuando los componentes de software seleccionados por la Contratante, que sirven como base para la aplicación, estén en funcionamiento.

SERVICIO	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL OBJETIVO	NIVEL ACEPTADO
Soporte y monitorización de infraestructuras, plataformas, arquitecturas, copias de seguridad y aplicaciones en el ámbito de IT	(Ver tipos de mantenimiento, horarios y tiempos de respuesta en este mismo documento)			
Copias de seguridad	Mensual	% de Backups realizados con éxito	97,70%	97,70%
Soporte y mantenimiento de proyectos de desarrollo e ingeniería de software	(Ver tipos de mantenimiento, horarios y tiempos de respuesta en este mismo documento)			
Centro de Operaciones de Seguridad – SOC	(Ver tipos de mantenimiento, horarios y tiempos de respuesta en este mismo documento)			
Soporte y mantenimiento de soluciones de networking, comunicaciones unificadas y contact center	(Ver tipos de mantenimiento, horarios y tiempos de respuesta en este mismo documento)			

INFORME DE SERVICIO	FRECUENCIA	INFORMACIÓN/CONTENIDO
Soporte y monitorización de infraestructuras, plataformas, arquitecturas, copias de seguridad y aplicaciones en el ámbito de IT	Mensual	% de Backups realizados con éxito Comportamiento frente a objetivos Listado completo de incidencias Tiempo medio de resolución

INFORME DE SERVICIO	FRECUENCIA	INFORMACIÓN/CONTENIDO
		No conformidades (en su caso)
Soporte y mantenimiento de proyectos de desarrollo e ingeniería de software	Mensual	Comportamiento frente a objetivos Listado completo de incidencias Tiempo medio de resolución No conformidades (en su caso)
Centro de Operaciones de Seguridad – SOC	Mensual	Comportamiento frente a objetivos Listado completo de incidencias Tiempo medio de resolución No conformidades (en su caso)
Soporte y mantenimiento de soluciones de networking, comunicaciones unificadas y contact center	Mensual	Comportamiento frente a objetivos Listado completo de incidencias Tiempo medio de resolución No conformidades (en su caso)

8. Incumplimientos del nivel de servicio

En el caso de que la Contratante desee obtener una compensación por incumplimiento de Nivel de Servicio deberá solicitarla en el plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar desde el día en que se produjo el incumplimiento, enviando al efecto un correo electrónico a la dirección info@irontec.com con indicación de los siguientes datos:

- Producto o Servicio afectado.
- Fecha y horario del incumplimiento del nivel de servicio.
- Evidencia acreditativa del incumplimiento del nivel de servicio.

Además, deberá aportar justificantes de los perjuicios económicos o técnicos atribuidos al expediente de corte de servicio garantizado, así como presentar justificantes de los contratos de servicio sujetos a especificaciones SLA con garantía de reembolso, para que sean evaluados por la representación legal de la Compañía.

Sin perjuicio de lo anterior, IRONTEC se reserva el derecho de solicitar a la Contratante aquella documentación adicional que, en su caso, estime necesaria para evaluar el incumplimiento del nivel de servicio y, en su caso, la garantía o compensación.

En todo caso estas compensaciones, cuyo importe no podrá superar en ningún caso los límites establecidos en las Condiciones Generales de Contratación de IRONTEC, se abonarán mediante compensación de crédito en la cuenta de la Contratante conforme se establece en los apartados siguientes

9. Gestor de incidencias

Para el seguimiento y control de incidencias se utilizará la plataforma de helpdesk <https://incidencias.irontec.com>. En el caso concreto de los servicios de soporte y mantenimiento de soluciones de networking, comunicaciones unificadas y contact center, el centro de Soporte será <https://soporte.irontec.com>

Las herramientas permiten llevar el control de todas las incidencias ocurridas, conociendo los tiempos medios de resolución y la respuesta ofrecida por los técnicos, siguiendo las prácticas y recomendaciones ITIL de una forma eficiente y sencilla.

El gestor de incidencias se ofrece gratuitamente con todos los contratos de mantenimiento de IRONTEC. El sistema permite a las Contratantes recibir notificaciones en su correo electrónico tan pronto una incidencia haya sido solucionada y/o cuando uno de los técnicos de IRONTEC haya añadido una anotación para su resolución.

10. Soporte, mantenimiento y monitorización

10.1. Horarios del servicio de soporte

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

SERVICIO ¹	HORARIO ²	DISPONIBILIDAD	CANAL DE COMUNICACIÓN
Servicedesk	11x5 8:00-19:00	Lunes a viernes Excepto festivos y 25/12 y 1/1	Gestor de incidencias incidencias.irontec.com
Monitorización	24x7x365	Ininterrumpido Excepto paradas planificadas	-
Copias de seguridad de configuración de los equipos desplegados	1 vez al día, en horario nocturno	Ininterrumpido Excepto paradas planificadas	-
Servicio de disponibilidad 24x7 Incidencias críticas	24x7x365	Ininterrumpido Excepto paradas planificadas	Teléfono de emergencias ³

El servicio de disponibilidad de 24x7 se contrata explícitamente, y en ningún caso se entenderá que sea un servicio incluido en el soporte estándar de mantenimiento. Si la Contratante considera que su servicio es crítico deberá solicitar la cotización a IRONTEC y aceptación por parte de esta última, para su puesta en marcha y poder garantizar así los niveles de servicio que requiere. En caso de no contratar el servicio de 24x7, IRONTEC podrá pedir la firma de un documento renunciando a él.

En caso de duda, la Contratante podrá consultar sobre el canal de comunicación adecuado a sus necesidades llamando al teléfono proporcionado.

10.2. Tipos de incidentes

- **Normales (1):** incidentes que no implican la detención total del servicio y que no comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.
- **Críticos (2):** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

¹ Según lo contratado por cada Contratante

² Está regido por el huso horario UTC +1 o UTC +2 en horario de verano (desde el último domingo de marzo hasta el último domingo de octubre).

³ Se facilitará en el momento de contratación del servicio

- **Informativos (3)⁴:** Notificaciones de eventos de comportamiento que no tienen por qué suponer un riesgo, pero conviene registrar con propósito forense

10.3. Tiempo de respuesta y resolución

A salvo de cualquier otra expresa disposición al respecto, el tiempo de respuesta comienza en el momento en que se recepcione el informe de la Contratante en el canal de comunicación específico de IRONTEC. El hecho de que el informe no llegue a IRONTEC por el canal correcto puede causar retrasos en los tiempos de respuesta. Estos retrasos no supondrán incumplimiento alguno por parte de IRONTEC.

Los tiempos de respuesta se clasifican de la siguiente manera:

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

Conforme a estas categorías el personal de IRONTEC clasificará los informes basándose en la descripción que la Contratante haga de la incidencia.

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

El tiempo medio de respuesta establecido para estos casos de averías urgentes es inferior a dos (2) horas. Dentro del mismo la Contratante recibirá una Declaración Calificada efectuada por personal de IRONTEC. 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.

Para el resto de incidencias, el tiempo medio de respuesta establecido es de 4 horas laborales (Next Business Day). El Tiempo Medio de Respuesta es el resultado del promedio trimestral de los Tiempos medios de Respuesta mensuales.

Excepcionalmente, si por razones ajenas a IRONTEC el tiempo total de reparación se demorase más de lo establecido IRONTEC comunicará a la Contratante las razones que motiven y justifiquen la demora y el nuevo plazo estimado de resolución. Estas demoras no supondrán incumplimiento alguno de este Acuerdo.

⁴ Únicamente para el Centro de Operaciones de Seguridad - SOC

Tabla incremento y mejora del servicio (SLA de cliente)

Niveles SLA	Opción 1		Opción 2		Opción 3	
	TR	TdR	TR	TdR	TR	TdR
Inc. Normales (1)	8 H*	ND	4 H*	8 H*	2 H*	4 H*
Inc. Críticos (2)	4 H*	ND	2 H*	4 H*	1 H*	2 H*

Los tiempos de respuesta y resolución quedarán especificados en el documento de condiciones particulares, o en la oferta económica de la Contratante. En caso de omisión, la opción aplicada será la 1.

*Siempre que la tecnología lo permita, y se cumplan las condiciones de comunicación y disponibilidad requeridas a la Contratante e indicadas en el presente apartado.

10.4. Tiempos de mantenimiento en infraestructura troncal

Los intervalos de mantenimiento deberán ser aprobados para trabajos de mantenimiento periódicos, programados o no programados en los sistemas de IRONTEC y sus empresas proveedoras, que sean necesarios para asegurar la operación en curso y llevar a cabo actualizaciones o mejoras. Toda limitación a la disponibilidad, por este tipo de trabajos necesarios, no se computarán en la Disponibilidad del Servicio.

Por regla general, el mantenimiento del sistema que conlleve afección de servicio se lleva a cabo los fines de semana entre el sábado a las 12:00 y domingo a las 12:00, o de noche 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.

IRONTEC informará a la Contratante del mantenimiento del sistema programado tan pronto como sea posible, indicando el tiempo estimado del corte de servicio y el espacio temporal en que se producirá.

10.5. Exclusiones

10.5.1. Hardware

- Quedan excluidos del presente Acuerdo los Servicios de Mantenimiento que se soliciten con ocasión de las siguientes circunstancias:
 - Inundaciones, rayos, terremotos, accidentes de cualquier índole ajenos a IRONTEC, mal uso de los equipos, sobrecargas de la red eléctrica, problemas derivados de deficiencias en el aire acondicionado o en el control de la humedad ambiental, problemas en el transporte de los equipos, problemas de comunicaciones ocasionados por elementos ajenos a los suministrados por IRONTEC, así como el

deficiente funcionamiento de los equipos y/o software que no hayan sido suministrados por IRONTEC.

- b) Cuando personas no pertenecientes a IRONTEC ni autorizadas por ésta, hayan instalado (o intentado instalar) ampliaciones u opciones, manipulando internamente los equipos, hayan conectado (o intentado conectar) periféricos u opciones externas, y/o mantenido o reparado el Hardware (o intentado hacerlo), sin la previa autorización de IRONTEC.
 - c) Cuando el Hardware haya sido instalado en un nuevo local o establecimiento sin la previa autorización de IRONTEC o que IRONTEC considere inaceptables las condiciones de la instalación.
 - d) Cuando el Hardware haya sido adquirido a terceros directamente por la Contratante.
- 2. Obras externas al Hardware, de tipo eléctrico o de índole similar.
 - 3. Traslado o reinstalación del Hardware después de su instalación inicial.

10.5.2. Software

Quedan excluidos del presente Acuerdo la prestación de los siguientes servicios:

- 1. Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por Software no suministrado por IRONTEC, o de Software de IRONTEC que haya sido manipulado o modificado por personal no autorizado por IRONTEC.
- 2. Prestar Servicios de Mantenimiento Correctivo a problemas ocasionados por el uso incorrecto del Software o por errores de operación del mismo.
- 3. Consultas cuya respuesta se encuentre explícitamente en los manuales del producto.

10.5.3. Comunicaciones

Quedan excluidos del servicio los problemas de interconexión entre instalaciones y cualquier otro problema de comunicaciones tales como cambios en la asignación de líneas, sistemas de numeración, servicio de minutos de operador, servicios de conectividad, problemas de ruteo, desconexiones de red, etc.

11. Histórico de revisiones

VERSIÓN	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS FRENTE A LA VERSIÓN ANTERIOR
0	Creación del documento
1	Cambios en el gestor de incidencias del servicio de <i>Soporte y mantenimiento de soluciones de networking, comunicaciones unificadas y contact center</i>

Irontec

Uribitarte Kalea 6, 2º 48001 Bilbao — +34 944 048 182 — www.irontec.com

[Linkedin](#) — [Twitter](#) — [Github](#)

