

ANEXO 1: ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO MYCLOUDFLOW

1. ANTECEDENTES Y OBJETIVO DEL ANEXO

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) es un Anexo a las Condiciones de los Servicios de Suscripción de HYBRID y contiene los niveles de servicio y las disposiciones complementarias aplicables sobre disponibilidad, mantenimiento, respuesta, resolución y tiempos de recuperación para el Servicio MyCLOUDFLOW y el espacio de almacenamiento asociado. Debe leerse de acuerdo con el Contrato de uso del/de los Servicio(s) de MyCLOUDFLOW (tal y como se define en las Condiciones de los Servicios de Suscripción) y cualquier otro documento incorporado aquí a modo de referencia.

HYBRID proporcionará una red segura y disponible al nivel acordado contractualmente, con el fin de suministrar a su Cliente los servicios acordados contractualmente.

El SLA también contiene disposiciones, en su caso, sobre los derechos y recursos del Cliente en caso de que experimente una interrupción del servicio como consecuencia de un fallo del Servicio MyCLOUDFLOW.

2. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas utilizados en este SLA y definidos en las Condiciones de los Servicios de Suscripción tendrán el mismo significado que se les atribuye en la sección 2 de las Condiciones de los Servicios de Suscripción, a menos que se hayan definido de otro modo en este SLA. A efectos del presente SLA, los términos que figuran en negrita a continuación se definen del siguiente modo:

"Disponibilidad" significa el momento en el que el Cliente tiene acceso normal al Servicio MyCLOUDFLOW con exclusión del Tiempo de Inactividad Excluido.

"Asistencia Avanzada al Cliente (AAC)" hace referencia a Servicios de Asistencia adicionales más allá del SLA reservados para Clientes con un contrato de Asistencia Avanzada al Cliente.

"Días Hábiles" significa de lunes a viernes, excluidos los días festivos nacionales.

"Horario Comercial" significa de lunes a viernes de 9 h a 17 h en la zona horaria de HYBRID ajustada automáticamente para reflejar los cambios en el horario de verano.

"Copia de Seguridad de los Datos del Cliente" significa el proceso de creación de una copia de todos los Datos del Cliente en el Servicio MyCLOUDFLOW que se utilizará para la recuperación de datos.

"Retención de Copias de Seguridad de los Datos del Cliente" significa el almacenamiento de los Datos del Cliente durante un periodo determinado.

"Recuperación de Datos" significa el proceso de creación de una copia de todos los Datos del Cliente en el Servicio MyCLOUDFLOW que se utilicen para la Recuperación de Datos.

"Tiempo de Inactividad" significa el número total de minutos que el Cliente no puede acceder al Servicio MyCLOUDFLOW, con exclusión del Tiempo de Inactividad Excluido.

"Mantenimiento de Emergencia" se refiere al mantenimiento para el que el Cliente recibe una Notificación de Mantenimiento con menos de 5 Días Hábiles de antelación. HYBRID podrá programar un Mantenimiento de Emergencia para evitar cualquier amenaza inmediata al Servicio MyCLOUDFLOW según la evaluación de HYBRID.

"Tiempo de Inactividad Excluido" significa el tiempo en el que el Cliente no puede acceder al Servicio MyCLOUDFLOW debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Mantenimiento Periódico
- Mantenimiento de Emergencia
- Pruebas de conmutación por error y recuperación ante desastres
- Cualquier fallo sistémico de Internet (incluido el fallo del ISP)
- Cualquier fallo en el hardware, software o conexión de red del Cliente o de un Tercero.
- Restricciones de ancho de banda del cliente
- Actos u omisiones del cliente
- Cualquier otro elemento que escape o esté fuera del control razonable de HYBRID

"Incidente" significa cualquier evento que suponga una desviación de la normalidad que cause una interrupción del Servicio MyCLOUDFLOW o que pueda provocar una interrupción o una reducción de la calidad del Servicio

MyCLOUDFLOW (esto incluye las actividades de supervisión que proporcionan una detección temprana de posibles Incidentes).

"Notificaciones de Mantenimiento" significa cualquier comunicación relevante de HYBRID a través de un correo electrónico al Contacto Técnico del Cliente en relación con el Servicio MyCLOUDFLOW, que incluya la fecha y hora en que HYBRID tiene la intención de interrumpir la disponibilidad del Servicio MyCLOUDFLOW. El Cliente entiende y acepta que puede haber casos en los que HYBRID necesite interrumpir el Servicio MyCLOUDFLOW con el fin de proteger la integridad del Servicio MyCLOUDFLOW debido a problemas de seguridad, ataques con virus, problemas de spam u otras circunstancias imprevistas. Esto incluye la comunicación relacionada con el Mantenimiento de Emergencia y el Mantenimiento Periódico.

"Problema" significa una causa desconocida de uno o más Incidentes.

"Mantenimiento Periódico" es el mantenimiento semanal realizado los viernes entre las 6:00 y las 8:00 h. CET para garantizar el máximo nivel de disponibilidad. Para ello, el Mantenimiento Periódico puede requerir que HYBRID desconecte el Servicio (o parte de él) durante breves períodos de tiempo con el fin de implementar Actualizaciones, Nuevas Versiones o cambios. HYBRID se reserva el derecho de ajustar el tiempo del Mantenimiento Periódico a través de una notificación de Mantenimiento.

"Tiempo de Respuesta" significa el periodo hasta la confirmación por parte de HYBRID de la Incidencia comunicada, desde la recepción de la información requerida por parte del Cliente para que el equipo de asistencia de HYBRID comience la resolución y abra un ticket de asistencia.

"Objetivo de Punto de Recuperación" o "RPO" significa el periodo máximo permitido contractualmente en el que podrían perderse los datos almacenados o transmitidos en el Servicio MyCLOUDFLOW.

"Objetivo de Tiempo de Recuperación" o "RTO" se refiere a la duración del tiempo dentro del cual el Servicio MyCLOUDFLOW debe restaurarse completamente una vez que deje de estar disponible.

"Porcentaje de disponibilidad del sistema" significa el porcentaje de disponibilidad del Servicio MyCLOUDFLOW (tiempo de actividad) suponiendo la disponibilidad de la plataforma de computación en nube que se utiliza para alojar el Servicio MyCLOUDFLOW.

"Contacto Técnico" se refiere al contacto principal del Cliente responsable de recibir comunicaciones de HYBRID y autorizado para emitir instrucciones en representación del Cliente. HYBRID debe ser informado con prontitud por correo electrónico en caso de un cambio en el Contacto Técnico.

"Total de Minutos Mensuales" significa el número de días del mes multiplicado por 1440 minutos al día.

3. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que cumple las siguientes obligaciones de cooperación y de que lo hace sin coste alguno para HYBRID:

- Disponer de una conexión a Internet con un ancho de banda adecuado de acuerdo con los requisitos del Cliente definidos en la Documentación y sus posibles actualizaciones.
- Utilizar un navegador de Internet de acuerdo con los requisitos mínimos de HYBRID definidos en la Documentación y sus posibles actualizaciones.
- Proporcionar a HYBRID, al menos por correo electrónico, información actualizada sobre el Contacto Técnico para emitir instrucciones, como cambios de personal.
- El Contacto Técnico tiene derecho a nombrar hasta tres (3) empleados designados por correo electrónico, con nombres y datos de contacto para su verificación, que pueden ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de HYBRID. El Cliente deberá informar inmediatamente a HYBRID de cualquier cambio en los empleados designados o el Contacto Técnico.
- Informar rápidamente de cualquier incidente o problema al Servicio de Asistencia de HYBRID.
- Utilizar software antivirus con definiciones actualizadas diariamente.
- Hacer todo lo posible para estar a disposición del Servicio de Asistencia de HYBRID durante la resolución de un incidente o una solicitud.

4. NIVELES DE SERVICIO

4.1 Vigencia

El presente SLA se aplicará al Servicio MyCLOUDFLOW durante el periodo de suscripción.

4.2 Disponibilidad del Servicio MyCLOUDFLOW (tiempo de actividad)

HYBRID se esfuerza por proporcionar un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 99,5 % con respecto al Servicio MyCLOUDFLOW durante cada mes natural del periodo de suscripción.

El Porcentaje de Disponibilidad del Sistema se calculará del siguiente modo:

$$\text{Porcentaje de Disponibilidad del Sistema} = \left(\frac{\text{Total de Minutos Mensuales} - \text{Tiempo de Inactividad Excluido} - \text{Tiempo de Inactividad}}{\text{Total de Minutos Mensuales}} \right) * 100$$

HYBRID calcula el Tiempo de Inactividad usando los registros del sistema de HYBRID y lo notifica automáticamente por correo electrónico al Contacto Técnico cada viernes.

4.3 Recuperación

HYBRID se esfuerza por ofrecer los siguientes atributos de recuperación:

Nivel de servicio	Tiempo
Objetivo de Punto de Recuperación (RPO)	24 horas
Objetivo de tiempo de recuperación (RTO)	12 horas
Copia de seguridad de los Datos del Cliente	Diariamente (Días Hábiles)
Retención de las Copias de Seguridad de los Datos del Cliente	14 días

5. MANTENIMIENTO

HYBRID analiza continuamente el Servicio MyCLOUDFLOW para encontrar potencial de mejora, mayor seguridad, funcionalidad ampliada y mayor facilidad de uso. Las sugerencias, comentarios e ideas serán analizados e incorporados a la funcionalidad del Servicio MyCLOUDFLOW a la entera discreción de HYBRID.

Cada cierto tiempo se publican mejoras, actualizaciones o nuevas versiones. En la Cuota de Suscripción se incluye la funcionalidad añadida por cualquier Actualización o Nueva Versión, que se regirá por los términos de este SLA y del Contrato. HYBRID da asistencia a Actualizaciones y Versiones antiguas durante los tres (3) meses posteriores a que una nueva Actualización o Nueva Versión esté disponible. Cualquier problema podrá ser resuelto mediante una corrección o una Actualización a una Nueva Versión a la entera discreción de HYBRID. Si se encuentra una vulnerabilidad de seguridad que no constituya un defecto, HYBRID hará todos los esfuerzos razonables, dentro de los límites de su capacidad operativa, para solucionar la vulnerabilidad en la versión vigente en ese momento.

6. SERVICIO DE ASISTENCIA DE HYBRID

6.1 Ámbito del servicio

El Servicio de Asistencia de HYBRID proporciona asistencia técnica en caso de una Incidencia con el Servicio MyCLOUDFLOW.

El Servicio de Asistencia de HYBRID abarca los siguientes aspectos:

- Interrupciones/cortes del Servicio MyCLOUDFLOW;
- Actualizaciones del Servicio MyCLOUDFLOW, nuevas versiones y mantenimiento;
- Comportamiento del Servicio MyCLOUDFLOW que no se ajuste a lo que el Cliente puede esperar razonablemente.

El Servicio de Asistencia de HYBRID NO abarca los siguientes aspectos:

- Cualquier solicitud de terceros proveedores del Cliente;

- Redes, dispositivos, servidores y estaciones de trabajo gestionados por el Cliente;
- Asistencia sobre funcionalidad, flujos de trabajo y optimización del uso;
- Solicitudes relativas a la configuración y personalización (específica del usuario) de los productos y servicios de MyCLOUDFLOW.

La Asistencia Avanzada al Cliente solo es para Clientes que tengan un contrato de Asistencia Avanzada al Cliente. El alcance exacto de la Asistencia Avanzada al Cliente se basará en los requisitos y el perfil empresarial específico del Cliente.

6.2 Horarios y contacto del Servicio de Asistencia de HYBRID

El Servicio de Asistencia de HYBRID solo está disponible para hasta tres (3) empleados nombrados por el Cliente y el Contacto Técnico durante el Horario Comercial. Ningún empleado que no sean los designados por el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de HYBRID.

El Servicio de Asistencia de HYBRID ofrece asistencia lingüística en inglés. Las solicitudes de asistencia pueden presentarse a través del sistema de tickets del Servicio de Asistencia de HYBRID o por correo electrónico. Durante el Horario Comercial, es posible contactar con el Servicio de Asistencia de HYBRID por teléfono.

6.3 Servicio de reparación / Tiempos de Respuesta y Resolución

Si el Cliente identifica un Incidente, el Cliente informará inmediatamente de dicha Incidencia al Servicio de Asistencia de HYBRID, especificando:

- (a) la naturaleza del Incidente;
- (b) las circunstancias en las que se produjo el Incidente, incluidos los procesos que se estaban ejecutando en el momento en que se produjo el Incidente;
- (c) información técnica sobre la máquina en la que se estaba utilizando el Servicio MyCLOUDFLOW en el momento del Incidente;
- (d) las medidas que, en su caso, haya adoptado el Cliente inmediatamente después del Incidente; y
- (e) el impacto inmediato del Incidente en la capacidad del Cliente para operar.

El Tiempo de Respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que HYBRID recibe debidamente la solicitud al servicio de asistencia del Cliente (en la forma especificada en esta sección) hasta el momento en que HYBRID responde y comienza a trabajar en la solicitud. Los tiempos máximos de respuesta varían en función de la gravedad del Incidente.

El Tiempo de Resolución se define como el tiempo desde que el Cliente introduce la solicitud en el sistema de tickets de HYBRID o desde que HYBRID recibe un correo electrónico del Cliente hasta el momento en que HYBRID resuelve el Incidente.

Tras la recepción de dicho informe de Incidente, HYBRID evaluará el Incidente y lo clasificará de acuerdo con la Tabla de Nivel de Gravedad que figura a continuación y responderá dentro de los Tiempos de Respuesta que se indican a continuación. Después de recibir un informe de un Incidente, HYBRID utilizará un método apropiado para proporcionar al Cliente una actualización sobre el progreso.

Las prioridades para la resolución de Incidentes se determinan en función de las consecuencias para los procesos empresariales y se dividen en tres categorías:

Gravedad 1 ("Crítico"):

- El Servicio MyCLOUDFLOW está caído e inaccesible para todos los usuarios
- No hay solución disponible

Gravedad 2 ("Grave"):

- El Servicio MyCLOUDFLOW está activo y no es la causa del Incidente.
- El Incidente está bloqueando o afectando al 10 % o más de los usuarios y no hay ninguna solución disponible

- Partes de una aplicación crítica para la empresa no están disponibles, no funcionan adecuadamente o tienen un rendimiento deficiente

Gravedad 3 ("Normal"):

- Los usuarios pueden realizar su trabajo pero su productividad se ve mermada como consecuencia del Incidente
- Una función de una aplicación no está disponible para los usuarios o no funciona correctamente.
- El Incidente no tiene consecuencias inmediatas para los procesos de negocio del Cliente
- Hay alguna solución disponible

Gravedad	Tiempo de respuesta (Horario Comercial)	Tiempo de resolución (Horario Comercial)
Gravedad 1 (Crítico)	≤2 h (90 %) (24/7)	≤8 h (95 %)
Gravedad 2 (Grave)	≤8 h (85 %)	10 Días Hábiles (85 %)
Gravedad 3 (Normal)	5 Días Hábiles (85 %)	A discreción de HYBRID

Se responderá a las solicitudes generales de asistencia en la medida de lo posible y en un plazo razonable, teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud específica. Las solicitudes enviadas por correo electrónico siempre se tratarán inicialmente como de prioridad "Normal".

7. VARIOS

7.1 Modificaciones

HYBRID podrá modificar, enmendar o cambiar este SLA en cualquier momento y notificar dichos cambios mediante la publicación del SLA modificado en su sitio web. Si la modificación afectara negativamente al Cliente y éste se opusiera a la modificación, el Cliente podrá rescindir el Contrato notificándosele por escrito a HYBRID con un mes de antelación. Dicha rescisión es el único y exclusivo recurso del Cliente. Si el Cliente no rescinde el Contrato según lo establecido en el presente documento, se considerará que ha aceptado la modificación.

7.2 Exclusión de cuentas de no producción, prueba y ensayo

Quedan expresamente excluidos de este Anexo los entornos de pruebas, de revisión de versiones, beta, educativos, de demostración, de prueba, de desarrollador o de depurador, así como cualquier otro entorno que no sea de producción o de prueba.