

# ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

## 1. PREÁMBULO

El SLA (Service Level Agreement) es un Acuerdo de Nivel de Servicio. En este documento se establecen una serie de medidas objetivas que comprometen a ofrecer un nivel de calidad mínimo frente al contratante de los mismos, el cliente.

En los siguientes puntos se especifican los términos y parámetros sobre los que se adquiere el compromiso en el servicio y se indica la metodología de cálculo y valores de referencia para las posibles compensaciones por incumplimiento del servicio.

## 2. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

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

## 3. CUADRO DE COMPENSACIONES

Confiamos plenamente en nuestra infraestructura tecnológica y para demostrártelo hemos desarrollado un acuerdo de nivel de servicio que te garantiza una disponibilidad de los servicios del 99,9% como media mensual, en caso contrario recibirás las siguientes compensaciones

Servicio no disponible 0,1%	5% de devolución de tu cuota mensual
Servicio no disponible 1%	10% de devolución de tu cuota mensual
Servicio no disponible 2%	25% de devolución de tu cuota mensual
Servicio no disponible 4%	50% de devolución de tu cuota mensual
Servicio no disponible 10% o más	100% de devolución de tu cuota mensual

#### 4. CÁLCULO DEL TIEMPO DE CAÍDA

La disponibilidad del servicio se calcula según la siguiente fórmula:

$$D = (Tm - Tp) / Tm * 100$$

**D:** es el tiempo de disponibilidad del servicio.

**Tm:** es el tiempo total mensual en minutos tomando como referencia siempre 30 días, por lo tanto "Tm" siempre será 43200 minutos.

**Tp:** es el tiempo en minutos con pérdida total de conectividad. Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia

#### 5. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN

El tiempo de caída se establecerá desde que se ha dado la notificación a LucusHost del acontecimiento de la incidencia, o desde que LucusHost haya apreciado la incidencia (apertura incidencia).

El tiempo de la incidencia finaliza cuando LucusHost comprueba que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia).

No se considera tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un mal uso de la red, o una mala configuración de la red por parte del Cliente.

El cliente ha de solicitar por escrito, vía correo electrónico ([gestion@lucushost.com](mailto:gestion@lucushost.com)) la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día y hora en que se ha producido el corte.

En caso de verificación, el importe de la devolución será añadido a crédito en la cuenta del cliente, y será deducido de la siguiente factura por el servicio.

#### 6. DESCARGO DE RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES

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

- 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.
- 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 LucusHost.
- Los tiempos de inactividad reportados erróneamente al CLIENTE debido a los errores con los servicios internos o externos de monitorización.
- Los tiempos de inactividad como consecuencia del mantenimiento de LucusHost o de sus proveedores.
- 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.
- Del contenido alojado en los productos contratados, la información transmitida y almacenada será responsable el CLIENTE.

## **7. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS**

LucusHost en la medida de lo posible notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir cualquier molestia al Cliente, así como el compromiso de realizar las paradas técnicas en horarios de menor tráfico.