

## Acuerdo de Servicios (SLA) gestión de servidores (básico)

### Aplicación

Este acuerdo (SLA) se aplica a los clientes que tienen programas informáticos en su propiedad, que funcionan en servidores de datos y hardware de su propiedad o contratados con terceros y requieren soporte de especialistas para su correcto funcionamiento, modificación de configuración o configuración inicial.

### Objetivos

El propósito de este Acuerdo es asegurar que los elementos y compromisos apropiados están en su lugar para proporcionar un soporte de servicio de TI consistente y la entrega al Cliente por parte de Young-dogs.

El objetivo de este Acuerdo es obtener un acuerdo mutuo para la prestación de servicios de TI entre el Proveedor de Servicios y el Cliente.

Los objetivos de este Acuerdo son:

- Proporcionar una referencia clara a la propiedad del servicio, la responsabilidad, las funciones y/o responsabilidades.
- Presentar una descripción clara, concisa y medible de la prestación de servicios al cliente.
- Hacer coincidir las percepciones de la prestación de servicios esperada con el apoyo y la prestación de servicios reales.

### Acuerdo de servicio

Los parámetros del servicio detallados a continuación son responsabilidad del Proveedor de Servicios basado en este Acuerdo.

### Alcance del servicio

Los siguientes servicios están cubiertos por el presente Acuerdo:

- Soporte mediante tickets de consulta y chat
- Notificaciones del servidor y soporte por correo electrónico
- Asistencia remota para la infraestructura del servidor usando ssh o escritorio remoto.
- Asistencia planificada o de emergencia.
- Revisión mensual sobre el estado del sistema e informes.

## Requisitos del cliente

Las responsabilidades y/o requisitos del cliente de este Acuerdo incluyen:

- El pago de todos los gastos de soporte en el intervalo acordado.
- Disponibilidad razonable del representante del cliente para resolver un incidente o solicitud de servicio.

## Requisitos para el proveedor de servicios

Las responsabilidades y/o requisitos del proveedor de servicios del presente Acuerdo incluyen:

- Acceso raíz (alias: root) a la infraestructura de la red según lo acordado
- Cumplir con los tiempos de respuesta asociados a los incidentes relacionados con el servicio.
- Notificación apropiada al cliente para todo el mantenimiento programado.

## Gestión de servicios

El soporte efectivo de los servicios es el resultado de mantener niveles de servicio constantes. En las siguientes secciones se proporcionan detalles pertinentes sobre la disponibilidad de los servicios, la vigilancia de los servicios incluidos en el ámbito de aplicación y los componentes conexos.

## Disponibilidad del servicio

Los parámetros de cobertura específicos de los servicios cubiertos por el presente Acuerdo son los siguientes:

- Soporte de Ticket o msTeams : 24 horas, 7 días a la semana
- Soporte por correo electrónico: 24 horas, 7 días a la semana a través de [support@young-dogs.com](mailto:support@young-dogs.com)

## El plazo del contrato

El contrato es de mes a mes y se renovará automáticamente dependiendo de los métodos de pago, a menos que se reciba un aviso de terminación de servicio con al menos 30 días de antelación.

## Autorización de acceso

Young-dogs requiere un acceso administrativo a los servidores para poder proporcionar la administración de los mismos, los datos de acceso para el servicio de asistencia técnica para trabajar en las incidencias.

Young-dogs también debe ser autorizado para contactar con personal responsable de mantenimiento de los equipos informáticos y soporte técnico. Sin autorización apropiada - acceso administrativo y autoridad para contactar al personal del centro de datos apropiado - Young-dogs no puede proveer servicios de la más alta calidad.

## Tiempo de respuesta vs. Tiempo de resolución:

Es crítico entender que el **tiempo de respuesta** y el **tiempo de resolución** están separados y son distintos en la mayoría de los incidentes. El **tiempo de respuesta** es el tiempo que se toma en responder a la solicitud y comenzar a trabajar en la resolución. El **tiempo de resolución** es la fecha y el momento en que se resuelve un problema o se responde a una pregunta.

Debido que hay terceras partes y situaciones desconocidas, Young-Dogs no pueden garantizar un tiempo de resolución exacto cuando se tratan de incidencias críticas o caídas del sistema.

Young-dogs es responsable sólo del funcionamiento a nivel de software (sistema operativo y software de aplicaciones) de los servidores cuya gestión esta contratada. Young-dogs debe ser informado sobre todas las aplicaciones que son necesarias para el correcto funcionamiento del servidor. Young-dogs no puede ser considerado responsable por el tiempo de inactividad del sistema causado por fallos de hardware, ej: Problemas de ventilador de la CPU, problemas de disco duro, problemas de RAM o problemas de conectividad u otras.

## Esquema de prioridades

Young-dogs trabaja con un esquema de prioridad basado en el efecto económico causado por la incidencia.

### Bajo (Nivel 1)

Desarrollos estratégicos o a largo plazo sin ningún impacto directo en las operaciones y sin un plazo específico. Ejemplos: actualizaciones de sistemas u optimización de procesos.

Tiempo de respuesta: No hay tiempo de respuesta

### Medium Low (Nivel 2)

Desarrollo de nuevas características y desarrollo normal de los proyectos. Estas tareas se programan semana a semana y se resolverán en condiciones normales, en dos o tres semanas.

Tiempo de respuesta: Dos o tres semanas

### Normal (Nivel 3)

Incidentes que tienen un ligero impacto financiero en los negocios. También se incluyen en este nivel los cambios menores que pueden realizarse en un límite de tres horas. El tiempo de tramitación estándar es de dos días hábiles.

Tiempo de respuesta: Dos días hábiles

## Critical (Nivel 4)

Incidentes que causan el tiempo de inactividad o el mal funcionamiento de las funciones básicas de un sitio web. El objetivo es resolver este tipo de incidentes en un plazo de dos horas, si se notifican en horario de oficina. Después de las horas de oficina, el PROVEEDOR dedicará todos los recursos disponibles para resolver el incidente.

### Tiempo de respuesta:

- Horario de oficina: 2 horas
- Fuera del horario de oficina: Lo antes posible con máxima urgencia.

## Urgente (Nivel 5)

El tipo de incidente más grave. Se aplica cuando el sistema no funciona, el impacto financiero en los negocios es grave y los objetivos estratégicos están en peligro. Los incidentes de este nivel se tratarán con prioridad absoluta, deteniéndose el resto de los trabajos y utilizándose todos los recursos disponibles para resolver el incidente.

### Tiempo de respuesta:

- Horas de oficina: instantáneamente con un máximo de una hora.
- Fuera de horario de oficina: todos los recursos para resolver el incidente en el menor tiempo posible.

## Soporte de software

Young-dogs proporciona servicios de mantenimiento, configuraciones, actualizaciones de módulos u optimizaciones de paquetes de software:

- CentOS Linux
- Ubuntu/Debian Linux
- MariaDB 10.x
- MySQL 5.6 +
- Elastic Server Linux 7.4+
- Redis
- SOLR
- Php72
- VMware

Los paquetes de software no definidos serán atendidos con el mayor esfuerzo y podrán considerarse "fuera del alcance" de este Acuerdo.

## Monitorización del tiempo de actividad

Young-dogs monitoriza activamente el servidor en cuanto a disponibilidad y procesos en ejecución. En caso de fallo, automáticamente se comunicará un incidente con nivel de urgencia a los operadores del servidor.

## Análisis de rendimiento.

Este acuerdo no incluirá el análisis de rendimiento del software.

## Procedimientos de facturación

Todas las facturas se pagarán en la fecha de inicio de los servicios de cada mes.

Preguntas o incidencias de facturación deben ser reportadas a nuestro departamento de contabilidad por correo electrónico [facturatie@young-dogs.nl](mailto:facturatie@young-dogs.nl)

La intención de Young-dogs evitar disputas, reclamaciones y otros asuntos relacionados con este contrato y, cuando sea inevitable, resolverlos amistosamente. Cuando no se pueda lograr razonablemente, las disputas estarán sujetas y regidas por las leyes de España y a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Oviedo.