

ESTE ANEXO FORMA PARTE DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE HOSTINGLABS

ANEXO
“GARANTIA Y DISPONIBILIDAD”

1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Los niveles de disponibilidad ofrecidos para cada uno de los Servicios Cloud se describe en la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	DISPONIBILIDAD GARANTIZADA
Planes de Alojamiento - Linux	99.8%
Planes de Alojamiento – Windows	99.8%
Planes de Correo-e Profesional – MiMail	99.8%
Planes de Audio Streaming	99.8%
Servidores Virtuales Cloud	99.99%
Servidores de Hardware Dedicado	99.8%
Almacenamiento en Nube	99.8%
Plataforma de Alta Disponibilidad – HA	100%

2. FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Se considerará falta de disponibilidad únicamente cuando se verifique la afectación y/o suspensión de cualquier Servicio Cloud por problemas directamente imputables a HOSTINGLABS. El nivel de disponibilidad será calculado en función a la siguiente tabla:

Más de 5 minutos pero menos de 1.5 horas	Disponibilidad de 99.8% a 99.99%
Más de 1.5 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.8%
Más de 7.5 horas durante el mes	Menos del 99.0%

3. REPORTE Y ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

3.1. En caso el Servicio Cloud contratado no estuviera disponible para su uso, deberá ser reportado por el Cliente a HOSTINGLABS a través de la Mesa de Servicios. El administrador a cargo realizará una evaluación técnica de descarte inicial, a fin de determinar (i) la existencia de la falla y (ii) que la falla es imputable a HOSTINGLABS.

3.2. En caso la falla sea imputable a HOSTINGLABS, se registrará la fecha y hora del reporte como punto de inicio para el calculo del período de indisponibilidad del Servicio.

3.3. HOSTINGLABS iniciará los procedimientos de atención y subsanación de fallas a fin de reanudar la operación del Servicio Cloud. Una vez subsanada la falla, HOSTINGLABS contactará al CLIENTE para notificarle la rehabilitación del Servicio Cloud. Esta comunicación será considerada como la finalización del periodo de indisponibilidad de acuerdo a lo establecido en la cláusula octava de los términos y condiciones de los que forma parte este anexo.

4. REEMBOLSO POR INDISPONIBILIDAD

Dependiendo del nivel de disponibilidad ofrecido para cada Servicio Cloud, en caso no se logre alcanzar alguno de los niveles de disponibilidad garantizados, dentro del período de facturación, EL CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

Reembolso	Rango de Disponibilidad Alcanzado
Cargo correspondiente a un día de uso del Servicio Cloud afectado.	99.8% a 99.9%
Cargos correspondientes a una semana de uso del Servicio Cloud afectado.	99.0% al 99.8%
Cargos correspondientes a un mes de uso del Servicio Cloud afectado.	Igual o Menor a 99.0%

- a) El reembolso se descontará del cargo correspondiente al siguiente mes de facturación del Servicio Cloud.
- b) El monto máximo que HOSTINGLABS reembolsará por concepto de indisponibilidad de los servicios será el equivalente a un mes de facturación del Servicio Cloud afectado.
- c) EL CLIENTE deberá solicitar el reembolso a que se refiere este numeral, informando el número de todos los tickets de atención generados a través de la Mesa de Servicios durante un mismo periodo de facturación.
- d) Queda establecido que únicamente con el número de ticket de atención EL CLIENTE acreditará la existencia de la falla.
- e) Todas las solicitudes de reembolso deberán ser realizadas a más tardar dentro del siguiente período de facturación de su generación.

5. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS

EL CLIENTE reconoce que HOSTINGLABS programará actividades de mantenimiento (incluido pero no limitado al mantenimiento y mejora de la red o remplazo de componentes necesarios para la prestación de los Servicios Cloud) que podrían ocasionar breves interrupciones y/o degradaciones en la operación de los Servicios Cloud, sin que ello implique responsabilidad alguna de HOSTINGLABS. La comunicación con EL CLIENTE según el caso será:

- a) Para los casos de mantenimiento programado, HOSTINGLABS enviará una nota al Correo-e de Contacto con 48 horas de anticipación al CLIENTE informándole sobre la interrupción en el servicio, las razones y el tiempo de baja previsto.
- b) Para el caso de las interrupciones imprevistas, HOSTINGLABS cumplirá con enviar una nota informativa al Correo-e de Contacto dentro de las 24 horas posteriores a la resolución del incidente al CLIENTE detallando las causas e implicancias.

6. LIMITACIONES

EL CLIENTE reconoce que cualquier interrupción y/o degradación en los Servicios Cloud que se genere por la configuración de las siguientes circunstancias y/o eventos, no será considerada a efectos del cálculo del nivel de indisponibilidad de los servicios:

-
- a) Caso fortuito y/o fuerza mayor.
 - b) Suspensión y/o baja del Servicio Cloud por incumplimiento de pago de EL CLIENTE.
 - c) Falla en la red o equipos de cómputo de EL CLIENTE o demás equipos (ya sea por configuración, desgaste, averías, etc) y/o cualquier otra circunstancia imputable al CLIENTE.

 - d) Falta de disponibilidad por mantenimiento programado.
 - e) Fallas u omisiones en equipos, cableado y software u otros servicios que no son provistos por HOSTINGLABS.
 - f) Por cualquier falla ocasionada por el Usuario Autorizado o cualquier otro personal designado por EL CLIENTE.
 - g) Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus en el Equipo de Cómputo de EL CLIENTE.
 - h) Incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones u obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones y sus anexos.

Fuente: <http://www.hostinglabs.pe/legal/sla.pdf>
2016 HostingLabs

Ultima revisión: 28 de Enero 2016