

ADI - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

CONDICIONES GENERALES:

El presente documento especifica los términos del acuerdo de niveles de servicio (también llamado SLA, Service Level Agreement en inglés) bajo los cuales INTERNET WINDS se compromete a brindar el servicio especificado. Este acuerdo de Niveles de Servicio o SLA será de aplicación únicamente para el conjunto de servicios acordados en el Alcance y Descripción de Servicios del cual depende y que conforman la presente solución de servicios, a excepción de los servicios de conectividad externos al Datacenter como ser Red Privada INTERNET WINDS y que dejará de tener validez ante cualquier modificación futura que el Cliente pudiere solicitar, en cuyo caso, se deberá efectuar la reevaluación y fijación de nuevos niveles en base al conjunto resultante de las mencionadas modificaciones y que serán de mutuo acuerdo entre las partes antes de su concreción.

TIEMPOS DE INSTALACIÓN:

El tiempo de instalación se contará a partir de que el cliente firma la carta oferta correspondiente e INTERNET WINDS contará con 15 días hábiles para completar el proceso de instalación. El servicio se considerará instalado tan pronto como:

- a) INTERNET WINDS provea al cliente los accesos correspondientes a los servidores que componen la solución, los cuales en conjunto con otros dispositivos que formen parte de esta, deberán tener las configuraciones pre acordadas entre las partes y que los mismos sean accesibles desde las distintas conectividades provistas en el marco de la mencionada solución.
- b) Que el Centro de Operaciones de Red (NOC, Network Operation Center en inglés) de INTERNET WINDS pueda verificar el correcto funcionamiento del servicio en su conjunto y tal como fue acordado entre partes. En caso que el cliente considere que la instalación no está completa por causa de INTERNET WINDS, tiene un plazo de 72 horas para comunicarse con el Centro de Atención al Cliente notificándose de la situación. Si INTERNET WINDS considera que el reclamo es atendible, se obviara la fecha original, y se considerará como fecha de instalación el día en que el motivo del reclamo haya sido resuelto.

DISPONIBILIDAD:

La disponibilidad implica la posibilidad del cliente de hacer uso del servicio que INTERNET WINDS brinda. La disponibilidad será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \left(\frac{T - D}{T} \right) \times 100$$

donde

D = duración de la indisponibilidad (minutos)

T = duración del mes en cuestión (minutos)

Disponibilidad en por ciento

Hay un componente fundamental para determinar la disponibilidad del servicio INTERNET WINDS Cloud:

· Disponibilidad del Servicio INTERNET WINDS Cloud Item 1: Garantiza la disponibilidad de la plataforma INTERNET WINDS Cloud que integra la solución que INTERNET WINDS brinda al cliente, incluyendo la garantía de funcionamiento de los elementos de hardware que componen este Item.

Para el cálculo de disponibilidad no se tendrán en cuenta las interrupciones ocasionadas por los mantenimientos programados –según fueron definidos en el párrafo correspondiente–.

TIEMPO MEDIO DE RESTAURACION (MTTR)

El tiempo de restauración es el tiempo transcurrido entre la hora de detección del problema (por parte de INTERNET WINDS o bien a través de la notificación del cliente al área de Centro de Atención Técnica) y la hora de restablecimiento del servicio de la plataforma .

El tiempo medio de restauración se calculará obteniendo el promedio de los tiempos de restauración del mes.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en la plataforma INTERNET WINDS Cloud que es notificada previamente al cliente (con más de 48 horas de anticipación) y que se realiza, preferentemente, dentro del horario de mantenimiento. Si el horario del corte previsto afecta la labor del cliente, éste puede solicitar la modificación del mismo. INTERNET WINDS se compromete a realizar los máximos esfuerzos para mover el corte al nuevo horario solicitado.

Este tipo de interrupciones se pueden realizar para reemplazar o agregar elementos a la plataforma a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio.

COMPROMISOS

Tiempo de instalación: 15 día hábiles contados a partir de la aceptación de la Carta Oferta y de la recepción por parte de INTERNET WINDS de los parámetros de configuración que permitirán realizar la puesta en marcha.

Disponibilidad: 99,9% del tiempo

Tiempo medio de restauración (MTTR): Menor a 6 horas

Mantenimiento programado: Preferentemente se realizarán trabajos de mantenimiento en el horario de 22:00 a 7:00 horas, hora de Buenos Aires, notificando con 48 horas de anticipación al cliente

EXCLUSIONES

Quedan excluidas del cálculo para los respectivos compromisos las siguientes situaciones: ● La falla sea debida a causas atribuibles al cliente. ● Intervenciones de mantenimiento programado, según fue definido en el ítem correspondiente. ● Declaración de zona de desastre el área involucrada en la prestación del servicio. ● Casos debidos a fuerza mayor. ● Cualquier caso en el que INTERNET WINDS no sea directa o indirectamente responsable. ● Servicios de comunicación externos al Datacenter de INTERNET WINDS.

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

NOMBRE	ÁREA	DISPOSICIÓN
COM.PR.001 V3 Procedimiento de Gestión Comercial	COM	Digital - Drive iWinds 2025

REVISION Y APROBACION

REVISIÓN	APROBACIÓN
14/02/2025	14/02/2025
Facilitador de Calidad	Gerente General

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	TIPO DE CAMBIO	AUTOR	MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
V.01	Doc. Base	Gerente Comercial	14/02/2025	Documento Original