

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) ENTRE PROVEEDOR DE NUBE XYZ Y CLIENTE ABC

Fecha de Vigencia: 1 de Octubre de 2023

Definiciones:

- Servicio(s): Las aplicaciones, sistemas y/o servicios proporcionados por el Proveedor de Nube XYZ como se describe en este SLA y cualquier otro documento adjunto.
- Downtime: Un periodo durante el cual los Servicios no están disponibles para el Cliente.
- Incidente: Un evento que no forma parte de la operación estándar de los Servicios y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del Servicio.

Disponibilidad de Servicio:

- El Proveedor garantiza una disponibilidad del 99.9% de los Servicios cada mes.
- El Downtime no incluye los periodos de mantenimiento programado, o cualquier Downtime resultante de factores fuera del control razonable del Proveedor.

Soporte Técnico:

- El Proveedor ofrecerá soporte técnico 24/7 a través de email, chat y teléfono.
- Todos los tickets de soporte serán respondidos dentro de un periodo de 4 horas.

Seguridad y Privacidad:

- El Proveedor implementará medidas de seguridad para proteger los datos del Cliente, incluyendo encriptación en tránsito y en reposo.
- El Proveedor cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables respecto a la privacidad y protección de datos.

Respaldo y Recuperación:

- Los datos del Cliente serán respaldados diariamente.
- En caso de una pérdida de datos por parte del Proveedor, se realizarán esfuerzos razonables para recuperar los datos perdidos.

Compensaciones:

- Si la disponibilidad del Servicio cae por debajo del 99.9% en cualquier mes, el Cliente será elegible para recibir créditos de servicio según la siguiente escala:
- Disponibilidad del 99.0% - 99.8%: 10% de crédito
- Disponibilidad del 98.0% - 98.9%: 20% de crédito
- Disponibilidad del 97.0% - 97.9%: 30% de crédito
- Disponibilidad menor al 97.0%: 50% de crédito

Firmas:

Cliente ABC

Proveedor de Nube XYZ

Fecha: _____

Fecha: _____