# Niveles de Servicio

## Disponibilidad

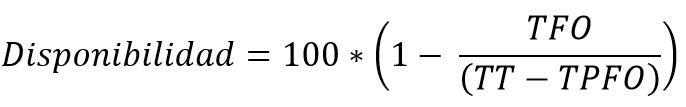
Disponibilidad del servicio se define como el porcentaje de tiempo en que el sistema cumple con la función para la cual está dispuesto, en relación con el tiempo en que debería haber estado disponible, y se determina a partir de:

* Tiempo Total (TT): Es el tiempo total mensual en que el sistema debería estar funcionando.

* Tiempo Fuera de Operación (TFO) – “Downtime”: Es el tiempo total en que no están disponibles los servicios que se proveen debido a fallas en el hardware y/o en el software. Lo anterior no incluye el tiempo durante el cual una unidad del sistema puede estar abajo, pero el servicio que provee el sistema se mantiene arriba. Este tiempo NO incluye el tiempo “planeado” fuera de operación ocasionado por mantenimientos permitidos.

* Tiempo Planeado Fuera de Operación (TPFO): Es el tiempo en que el Servicio se encuentra fuera de operación, debido a ventanas de tiempo de mantenimiento planeadas y programadas de manera anticipada (como aplicaciones de parches, actualizaciones de firmware, aplicación de notas de servicio, mantenimientos preventivos, observando el cumplimiento de los requerimientos de Nivel de Servicio.

La disponibilidad será calculada de conformidad con la siguiente fórmula:



\*Todos los tiempos son medidos en minutos enteros.

La medición de la disponibilidad de los servicios se realiza en forma diaria recolectando la información generada por los servicios, acumulando esta información hasta el cierre del mes, en donde se llevarán a cabo los cálculos finales del comportamiento de la disponibilidad de los servicios durante ese período y los datos serán cotejados contra los reportes y quejas presentadas por los usuarios del servicio.

La red deberá estar disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año (7X24X365). Con una disponibilidad del 99.9%, donde el 0.1% es el periodo de tiempo máximo en que el servicio podría no estar disponible por incidencias no planeadas e imputables a saturaciones del sistema.

Las ventanas de mantenimiento que podrá planear CONSULTEQ podrán ser trimestrales, de un máximo de 8 horas para mantenimiento y mejora de la infraestructura, para tales acciones el cliente será notificado vía correo electrónico, por lo menos 7 días naturales de anticipación.

## Garantía del servicio

La RED se suministra “tal y como se presenta” y en estricto apego a las funcionalidades mostradas en la memoria técnica.

El Cliente acepta que la RED constituye una herramienta de trabajo destinada a complementar, pero no a sustituir, la labor humana por lo cual en ningún caso CONSULTEQ es responsable de los errores de funcionamiento, omisiones de parte del cliente o de los daños provocados por el incumplimiento de las obligaciones del Cliente referidas en estos términos y condiciones.