



## Garantía UpTime 100%

**VIRTUALPYME SLA** (Service Level Agreement) consiste en mantener disponible los servicios ofrecidos por VIRTUALPYME durante el 100% del tiempo. Si VIRTUALPYME incumpliese este Acuerdo de Disponibilidad en un determinado mes natural, el cliente recibirá una devolución en su cuota mensual de abono correspondiente a un porcentaje de la misma. Se exceptúan los siguientes supuestos:

- Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior de 2 horas.
- Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.
- Causas no imputables a VIRTUALPYME.
- Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.
- Recepción parcial de prefijos

A continuación se indican las devoluciones por servicio contratado en base a la disponibilidad ofrecida:

<b>Disponibilidad</b>	<b>Indisponibilidad</b>	<b>Compensación</b>
> 99,82%	75 minutos	No aplicable
< 99,82% > 99%	7,2 horas	50%
> 99%	+ 7,2 horas	100%

### **OBSERVACIONES**

- El cliente deberá notificar la avería producida de forma escrita a nuestro Dpto. Técnico (fax: 913 155 586 o email a soporte@virtualpyme.com)
- El servicio se considerará en funcionamiento si hay mecanismos de backup.
- Más información en [www.virtualpyme.com](http://www.virtualpyme.com)
- La garantía o SLA no es acumulable



## **EXPLICACIONES**

### **Actividades de mantenimiento previstas con un aviso anterior de 2 horas.**

Aquellas actividades o intervenciones efectuadas para mantener los servicios prestados así como para mejoras o ampliaciones de los mismos que requieran un corte parcial o total del servicio prestado. Dichos trabajos de mantenimiento serán notificados con un correo electrónico al cliente con una antelación mínima de 2 horas.

En caso de que no se produjera la notificación en el plazo estimado, no sería considerada una actividad de mantenimiento programada, si no de urgencia.

### **Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.**

Todos aquellos actos en el cual el cliente o terceros en los cuales provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellas, ataques externos o internos, aumento de la tasa de transferencia por encima de lo contratado provocando saturación general, etc.

### **Causas no imputables a VIRTUALPYME.**

Averías producidas en equipos del cliente (sea de quién sea la propiedad), cortes de conexiones de acceso de terceros, o avería externas de otros proveedores.

### **Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.**

Aquellas averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que no sean propias o directas.

### **Recepción parcial de prefijos**

Caso en el cual no se pueda acceder a ciertos lugares debido a que no se están anunciando los prefijos directamente desde el proveedor pertinente. Dicha recepción parcial puede ser provocada por una caída del proveedor remoto, o debido a filtros interpuestos bloqueando el acceso. En este último caso es recomendable dar parte al Servicio Técnico para que informen al respectivo responsable de dichos filtros.