

## 1. COVERTURA.



El presente SLA aplica exclusivamente a las siguientes interrupciones de servicio:

- A. Disponibilidad de la red: Garantizamos un tiempo de actividad del 99% para todos los servicios relacionados con la red. Si la disponibilidad de la red cae por debajo de este nivel durante 30 minutos consecutivos, el servicio afectado estará cubierto por el presente SLA.
- B. Disponibilidad del panel de control: Garantizamos un tiempo de actividad del 99% para el panel de control. Si el panel no está disponible durante 60 minutos consecutivos, el servicio afectado estará cubierto por el SLA. La distinción entre el tiempo de inactividad de la red y el panel se aplica cuando la IP del servidor responde al ping, pero no es posible acceder al panel.
- C. Disponibilidad del hardware: Garantizamos que nuestro hardware físico estará operativo en todo momento para los servicios aplicables. Si el hardware no cumple con este compromiso durante 10 minutos consecutivos, el SLA cubrirá el servicio afectado.
- D. Protección contra ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS): Nos comprometemos a mitigar cualquier ataque de denegación de servicio. Si no logramos controlar el ataque en un plazo de 30 minutos, el SLA se aplicará al servicio afectado.

## 2. LIMITACIONES DEL SLA.

El SLA no aplica en las siguientes circunstancias:

- A. Mantenimiento programado: Las tareas de mantenimiento programadas son notificadas con antelación por correo electrónico, redes sociales o en nuestro sitio web y están excluidas de la cobertura del SLA.
- B. Fallos de software: Los problemas derivados de errores o fallos del software no están cubiertos por el SLA. Esto incluye software de terceros, complementos y scripts personalizados.
- C. Causas originadas por el cliente: Interrupciones ocasionadas por el cliente, como la instalación de archivos no soportados, modificaciones o scripts personalizados, quedan fuera de la cobertura del SLA.





- D. Sobrecarga de recursos: El SLA no cubre interrupciones derivadas de la sobreutilización de los recursos asignados al servicio.
- E. Fuerza mayor y eventos externos: Circunstancias fuera de nuestro control, como desastres naturales, acciones gubernamentales o cualquier otro evento de fuerza mayor, no están cubiertas por el SLA.

### **3. RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SLA.**

En caso de un incumplimiento, se ofrecerá compensación bajo los siguientes términos:

- A. Compensación por tiempo de inactividad: Por cada 12 horas de inactividad no planificada, el cliente recibirá dos días adicionales de servicio.
- B. Procedimiento para reclamos: Para recibir la compensación, el cliente debe presentar una reclamación a través de un ticket de soporte desde su cuenta. Las reclamaciones deben ser presentadas dentro de los siete días posteriores a la interrupción del servicio.
- C. Evaluación de reclamos: Todas las reclamaciones serán investigadas y su resultado estará a la discreción de Fusiora. Nos reservamos el derecho de rechazar reclamaciones consideradas fraudulentas o presentadas por interrupciones intencionalmente causadas por el cliente.
- D. Excepciones a la compensación: Las reclamaciones relacionadas con tiempo de inactividad programado serán automáticamente rechazadas. Fusiora también se reserva el derecho de denegar compensaciones si se sospecha que el cliente estuvo involucrado en la causa del ataque DoS/DDoS.

### **3. APLICABILIDAD.**

Este SLA es válido únicamente para clientes directos de Fusiora. No se aplica a servicios revendidos o subcontratados.



## ÚLTIMA MODIFICACIÓN



Este acuerdo fue revisado y aprobado para su publicación el 21 de octubre de 2024 por D. Samuel Álvarez.

Firmado para su publicación:

Don Samuel Álvarez.

Don Fernando L.

