

Asistencia técnica, disponibilidad del servicio y mantenimiento de software

A continuación se describe nuestra disponibilidad de asistencia, mantenimiento y servicio para el software **Unycom**.

1 ALCANCE DEL SERVICIO

En función de los acuerdos asociados y conforme a los niveles de servicio adquiridos por usted, este documento describe el Servicio de Suscripción y Alojamiento o el Software como Servicio (“Servicio Adquirido”) para el Software Unycom.

En el marco de este Servicio Adquirido:

- I. Puede **utilizar la Solución Unycom** (“Aplicación”) según se define en los acuerdos asociados y en las disposiciones de estos acuerdos.

- II. Le proporcionamos **asistencia técnica para aplicaciones** de acuerdo con el plan de asistencia técnica. En la prestación de servicios de asistencia técnica:
 - a. llevamos a cabo procesos y tareas de forma vanguardista,
 - b. designamos a personal formado y cualificado para la prestación del servicio,
 - c. aplicamos una política de seguridad y protección de datos,
 - d. dependemos de su cooperación activa en determinados procesos (por ejemplo, de información, aprobación, decisión, etc.), a fin de garantizar una cooperación fluida y productiva y cumplir el objetivo de nivel de servicio (SLO) acordado.

- III. Nosotros **alojamos la Aplicación y alojamos y mantenemos el entorno del sistema** necesario para ejecutar la Aplicación (“Entorno Alojado”) tal y como se especifica en el presente Acuerdo o en los acuerdos asociados y conforme a los objetivos de nivel de servicio (SLO) acordados y definidos en el presente documento.

El Servicio Adquirido se presta para los siguientes entornos:

- Sistema productivo en Entorno Alojado
- Sistema de pruebas en Entorno Alojado

Recuerde: Los términos que se escriben con mayúscula inicial en este documento tendrán el significado definido en el capítulo 5 Definiciones. Este documento es parte integrante del Acuerdo entre usted y Unycom GmbH.

2 Sus obligaciones

Para alcanzar los SLO definidos, dependemos en gran medida de su cooperación en determinadas acciones y procesos, sobre todo en las siguientes áreas:

- **Personas de contacto:** Usted designará a uno o varios altos cargos (“Titulares del Servicio al Cliente”) para que actúen como nuestro contacto principal y tengan autoridad para tomar o iniciar decisiones, de acuerdo con sus

políticas internas de aprobación, en relación con las acciones que deba usted emprender en relación con los servicios solicitados. Los cambios relativos a estas personas de contacto nos serán comunicados con la debida antelación.

- Información: Usted nos informará oportunamente sobre las acciones de mantenimiento del sistema y otros cambios que puedan afectar a los servicios que nosotros prestamos en virtud de este acuerdo (independientemente de si estos cambios sean implementados por usted o por terceros proveedores).
- Decisiones y aprobaciones: Tomará las decisiones y emitirá las aprobaciones que le solicitemos sin demoras indebidas.
- Usted nos proporcionará acceso y uso de toda la información, datos, documentación, acceso informático, instalaciones y espacios de trabajo que podamos necesitar razonablemente para prestar los Servicios Adicionales que usted nos encargue.
- Herramienta Unycom Ticket: Las incidencias solo pueden notificarse a través de la herramienta Unycom Ticket. En caso de no disponer de la herramienta Unycom Ticket, puede notificar temporalmente las incidencias por teléfono o correo electrónico. Usted realizará una primera clasificación de la gravedad de la Incidencia; y nuestro equipo de asistencia técnica ajustará el nivel de gravedad si lo considera inexacto. Deberá facilitar al equipo de asistencia técnica de Unycom toda la información posible en el ticket, sobre todo en el caso de las incidencias:
 - ¿Qué pasos o clics ha dado?
 - ¿Qué impacto tiene en su negocio?
 - Por ejemplo, los procesos empresariales tardan más de lo previsto, no pueden llevarse a cabo...
 - ¿En qué área o en qué archivo se produce la incidencia?
 - ¿La incidencia también se produce en otras áreas o casos?
 - ¿La incidencia también ocurre con otros usuarios?
 - Captura de pantalla de la incidencia
 - Incluir el **Paquete de Notificación de Incidencias** de Unycom

3 Descripción del servicio

Sobre la base de los acuerdos asociados y conforme a los niveles de servicio adquiridos por usted, este capítulo 3 describe de manera informal las tareas que realizamos con el fin de ofrecerle una visión general de nuestras actividades en el marco del Servicio Adquirido. El capítulo 4 “Objetivos de nivel de servicio (SLO)” define los objetivos que nos comprometemos a cumplir en el marco del presente acuerdo y conforme a los niveles de servicio adquiridos por usted en el marco de las disposiciones de los acuerdos asociados.

3.1 Plan de asistencia técnica para la Aplicación Unycom

El plan de asistencia técnica descrito en este capítulo se refiere a todos los niveles de soporte ofrecidos por nosotros en relación con el uso de la Aplicación. Los niveles de asistencia técnica en el marco del plan de asistencia “PREMIUM” se aplican conforme a las disposiciones de los acuerdos asociados:

- **Herramienta avanzada de tickets en línea**

Proporcionamos una herramienta de tickets en línea para centralizar la comunicación entre los Usuarios Nominales y nuestro equipo de asistencia técnica. La funcionalidad avanzada de la herramienta de tickets proporciona un proceso integrado de gestión de tickets y admite la solicitud en línea de servicios adicionales de

TI y consultoría. Nuestro equipo de asistencia técnica gestionará cualquier ticket recibido a través de la herramienta Unycom Ticket dentro del horario de atención estándar.

- **Tiempos de respuesta garantizados para las incidencias**

En caso de incidencia, recibirá un diagnóstico inicial dentro de los plazos de respuesta garantizados. Si no es posible una resolución inmediata, la incidencia se clasifica según el tipo y la gravedad.

- **Centro de Control de Clientes**

El Centro de Control de Clientes está familiarizado con el entorno SaaS de Unycom y actúa como punto de acceso directo al equipo de Unycom. El Centro de Control de Clientes aboga en su nombre y es su contacto principal.

- **Recursos de autoayuda**

Unycom proporciona un sistema de ayuda en línea integrado para la Aplicación (disponible en inglés y alemán), así como un paquete de documentación adicional compatible con su versión actual de la Aplicación.

- **Boletines informativos sobre mejoras de productos y novedades legislativas**

Unycom proporciona notificaciones sobre los próximos cambios en el sistema (por ejemplo, sobre actualizaciones de la Solicitud, cambios en la legislación internacional en materia de PI, etc.). Los destinatarios del boletín deben ser designados lo antes posible. La ejecución de los cambios solicitados no está incluida y debe pedirse y pagarse por separado.

3.2 Alojamiento de la Aplicación Unycom

Los siguientes capítulos describen los niveles de servicio relativos al alojamiento de su Aplicación y los servicios necesarios para alojar y mantener el entorno de sistema necesario para ejecutar la Aplicación, tal y como se especifica en este acuerdo o en los acuerdos asociados y conforme a los objetivos de nivel de servicio (SLO) acordados.

El Servicio de Alojamiento de Unycom cubre los procesos de TI pertinentes necesarios para ejecutar la Aplicación en el Entorno Alojado de acuerdo con los objetivos de nivel de servicio (SLO) acordados. La Aplicación se alojará en el centro de datos de un **proveedor externo de centros de datos**, usted es consciente de ello y está de acuerdo con este hecho. Los datos almacenados por usted a través de la Aplicación en el Entorno Alojado siempre se almacenarán físicamente en **la UE, Suiza o Liechtenstein**.

El alojamiento de la Aplicación Unycom para usted se establece en un acuerdo de alojamiento entre usted y nosotros o bien en el transcurso de un software como acuerdo de servicio entre usted y nosotros, de conformidad con las disposiciones de dichos acuerdos asociados.

3.2.1 Gestión de instalaciones, montajes y configuraciones

La gestión de instalaciones, montajes y configuraciones por parte de Unycom garantiza un entorno coherente, mantenido y actualizado para alojar la Aplicación.

Incluye:

- Realización y mantenimiento de la configuración de la red, servidores, sistema operativo y sistema de almacenamiento dentro del Entorno Alojado, así como otros componentes operativos relevantes dentro del Entorno Alojado que sean necesarios para operar la Aplicación de acuerdo con el SLO acordado.
- Dotación de Disponibilidad para la Aplicación según el SLO.

- Establecimiento de una conexión de red segura y cifrada desde el centro de operaciones y gestión de Unycom hasta el centro de datos que aloja el Entorno Alojado.
- Ajuste de las configuraciones para que cumplan las recomendaciones de los fabricantes de software y hardware de terceros en relación con el estado de salud del Entorno Alojado. Esto puede incluir medidas de ajuste proactivas, así como correcciones reactivas de los parámetros para garantizar una interacción fluida entre los distintos componentes del Entorno Alojado.
- Gestión de los cambios en el Entorno Alojado de las configuraciones de acuerdo con la política de gestión de cambios.
- Instalación y configuración de todos los componentes necesarios para ejecutar correctamente las copias de seguridad e implantar el plan de recuperación de desastres de acuerdo con el SLO acordado.
- Instalación y configuración de los componentes del Entorno Alojado necesarios para ejecutar y operar la Aplicación. Abarca los siguientes aspectos: gestión de activos, equilibrio de cargas, monitorización, registro, alertas, automatización, copias de seguridad y planes de restauración, planes de recuperación de desastres, funciones relacionadas con la seguridad y gestión de parches.

3.2.2 Gestión de lanzamientos de nuevas versiones

Nuestra gestión de versiones incluye:

- Mantenimiento de los componentes implicados del Entorno Alojado en un nivel de versión soportado por el fabricante del componente.
- Alineación de la infraestructura del Entorno Alojado con el desarrollo tecnológico general y sustitución de los componentes de hardware de acuerdo con el desarrollo técnico y los ciclos de vida.
- Comprobación regular de la documentación existente del fabricante de los paquetes de software utilizados en el Entorno Alojado (incluidas las comprobaciones de dependencias y condiciones previas) y aplicación de actualizaciones de acuerdo con las notas de implementación del fabricante. En caso de que una actualización no sea relevante (por ejemplo, porque afecta a partes que no están instaladas) o no sea compatible con otros paquetes de software, la actualización no se instalará.

3.2.3 Gestión de cambios

Nuestra gestión de cambios incluye:

- Aplicación de las políticas y procedimientos de gestión de cambios para todos los cambios realizados en el Entorno Alojado. El proceso de gestión de cambios incluye un proceso formal de aprobación del cambio, una clasificación del cambio basada en el riesgo, una evaluación del impacto del cambio, la definición de procedimientos alternativos, una priorización adecuada, la validación de la correcta ejecución del cambio, la planificación del cambio y un anuncio adecuado del cambio.
- Decisión sobre la necesidad de cambios: tan pronto como se vea afectado por un cambio (por ejemplo, costes adicionales, retrasos, falta de disponibilidad del servicio, etc.) o si se prevé que el cambio se realice fuera de las ventanas de mantenimiento acordadas, se le informará y se le pedirá su aprobación del cambio y su aplicación prevista. La decisión sobre otros cambios es responsabilidad nuestra.
- Los parches y hotfixes se instalarán según el SLO acordado.
- Las actualizaciones de mantenimiento y seguridad se instalarán con un tiempo de inactividad mínimo y, siempre que sea posible, conforme a las ventanas de mantenimiento acordadas.

- Los cambios se planificarán para que se apliquen dentro de las ventanas de mantenimiento acordadas. En la medida de lo posible, evitaremos realizar cambios fuera de estas ventanas de mantenimiento, salvo que se trate de cambios urgentes necesarios para proteger o restablecer el nivel de servicio.

3.2.4 Gestión de incidencias y problemas

Nuestra gestión de incidencias y problemas incluye:

- Ejecución de la política de gestión de incidencias.
- Puesta a disposición de la herramienta Unycom Ticket Tool (el idioma estándar es el inglés) para el registro y seguimiento de incidencias a una persona de contacto designada por usted.
- Reacción ante las incidencias y resolución de las mismas conforme al SLO acordado.
- Provisión de una solución temporal para una incidencia, si es necesario y posible.
- Informes periódicos sobre las estadísticas de incidencias según el SLO.
- Gestión proactiva de problemas para el Entorno Alojado, incluyendo la identificación, clasificación, diagnóstico y análisis de la causa raíz de un problema.
- Abordamiento de los principales problemas detectados, incluida la identificación de soluciones o soluciones provisionales para los problemas detectados.

3.2.5 Gestión del entorno, monitorización y disponibilidad del sistema

La gestión del entorno, la monitorización y la disponibilidad del sistema incluye:

- Realización de actividades estándar de mantenimiento del sistema que son necesarias para mantener el Entorno Alojado funcionando correctamente y en buenas condiciones, por ejemplo: limpieza preventiva de áreas temporales, reorganización del espacio en disco, limpieza de cachés, recuperación de espacio o memoria bloqueados, limpieza de áreas de registro y purga de datos antiguos de la base de datos. Para garantizar una prestación de servicios coherente, sus empleados no dispondrán de cuentas privilegiadas en el Entorno Alojado.
- Registro de los eventos relevantes que ocurren en el Entorno Alojado basado en las mejores prácticas. El tiempo de almacenamiento de los registros depende del sistema cubierto por el registro.
- Monitorización de los aspectos relevantes del Entorno Alojado, abarcando: almacenamiento, red, servidor, SG, Aplicación o cualquier otro componente de software necesario para operar el entorno de acuerdo con las buenas prácticas de gestión de sistemas y en línea con los SLO acordados.
- En caso de que se produzcan cuellos de botella en la capacidad del Entorno Alojado, le informaremos de las ampliaciones necesarias del sistema y de los costes (si procede). También le informaremos sobre la causa raíz del cuello de botella y usted podrá decidir si soluciona la causa raíz o solicita recursos adicionales con las tarifas aplicables (si procede).
- Realización de todos los esfuerzos razonables para que la Aplicación esté disponible en el entorno de producción alojado de acuerdo con el SLO.
- Planificación y ejecución de acciones de mantenimiento dentro de las ventanas de mantenimiento programadas según el SLO. Siempre que sea posible, se evitarán los cortes no programados.
- Entrega de informes sobre la disponibilidad de acuerdo con el SLO.
- Prestación de servicios de alojamiento adicionales previa solicitud a la tarifa de servicio aplicable.

3.2.6 Copias de seguridad y planes de recuperación

Nuestro servicio de copias de seguridad y planes de recuperación de desastres incluye:

- Ejecución de copias de seguridad según el SLO.
- Cuando el fabricante lo permita: realización de copias de seguridad con agentes de copia de seguridad para garantizar la coherencia del estado de la Aplicación y sus datos.
- Ejecución periódica (al menos anual) de pruebas de restauración para garantizar que las copias de seguridad se pueden restaurar correctamente dentro del Entorno Alojado estándar de Unycom.
- En caso de que sea necesario adaptar los procesos automatizados de copia de seguridad, se ejecutarán pruebas adicionales de restauración para comprobar los procesos adaptados.
- Las pruebas de recuperación incluyen: la restauración y el inicio de los productos de software afectados, la validación de la funcionalidad básica de los productos de software afectados y el análisis de los mensajes de error con el fin de iniciar cualquier acción que deba emprenderse.
- En caso de desastre: restauración de los sistemas a partir de copias de seguridad en caso de pérdida de sistemas o datos. Antes de llevar a cabo una acción de restauración en el entorno de producción, nos coordinaremos primero con usted y no ejecutaremos la acción de restauración sin su aprobación. Los planes de recuperación de desastres se aplicarán de acuerdo con el SLO.

3.2.7 Gestión de la seguridad

Nuestra gestión de la seguridad incluye:

- Mantenimiento de un buen nivel de protección del Entorno Alojado. La gestión de la seguridad abarca las medidas proactivas y reactivas necesarias para proteger el Entorno Alojado, como la gestión de la protección contra virus y programas maliciosos, la gestión de la seguridad de la red y la conectividad, la gestión de la identidad y el acceso de los usuarios bajo nuestro control total, la gestión de cortafuegos, la ejecución puntual de parches de seguridad y la realización de análisis proactivos de amenazas para comprender el panorama de amenazas.
- Realización periódica de pruebas de penetración; si lo solicita, podemos facilitarle informes sobre los resultados.
- Identificación y aplicación de los parches de seguridad pertinentes para el Entorno Alojado.
- Endurecimiento de los sistemas en función de su exposición a la seguridad y de acuerdo con las buenas prácticas definidas para las tecnologías utilizadas.
- Mantenimiento siempre actualizado de una lista de las personas designadas que tienen cuentas con privilegios elevados para el Entorno Alojado. Si lo desea, podemos facilitarle la lista.
- Acceso al Entorno Alojado únicamente a personal cualificado.
- El acceso a nuestras instalaciones que permite la conectividad con el Entorno Alojado está debidamente protegido y solo puede acceder a él el personal autorizado. El acceso remoto de nuestro personal al Entorno Alojado está protegido con mecanismos de autenticación de dos factores de última generación.
- El acceso al Entorno Alojado solo se concede al personal que debe ejecutar tareas relevantes para la prestación del servicio. La concesión de acceso requiere aprobaciones internas de Unycom y solo se concederá cuando sea necesario. El acceso también se mantiene adecuadamente en caso de asignación de nuevas funciones o si un empleado nos abandona.
- Aplicación de una política de seguridad de la información. Todos nuestros empleados reciben información y formación sobre esta política de seguridad.
- A pesar de las cuentas necesarias para el proveedor del centro de datos, no se dará acceso al Entorno Alojado a ningún otro tercero sin su aprobación previa por escrito.
- Sin su aprobación explícita por escrito, nunca estableceremos una conexión desde el Entorno Alojado directamente a Internet fuera de la configuración definida con usted.

3.2.8 Auditorías y certificaciones

Disposiciones relativas a auditorías y certificaciones:

- Unycom ha sido auditada, revisada y certificada según la norma ISO 27001:2013 para su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
- El Entorno Alojado se aloja en un centro de datos certificado (certificaciones actuales del centro de datos en la fecha de la firma del contrato: ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2011).
- Si el cliente lo solicita, es posible realizar auditorías del Entorno Alojado en el centro de datos. Para ajustarse a las certificaciones ISO, cualquier auditoría debe cumplir las siguientes condiciones previas: la fecha de la visita se coordina con nosotros y la visita se restringe a determinadas áreas. Los costes de las auditorías realizadas por el cliente correrán a su cargo.
- Las pruebas de penetración dirigidas por el cliente pueden ser realizadas por usted si se coordina con nosotros. En caso de hallazgos, informará a Unycom sobre los mismos. Los hallazgos serán clasificados por nosotros en CVSSv3 y serán tratados de acuerdo con el SLO.

3.2.9 Opciones adicionales

En función de los niveles de servicio adquiridos por usted, los niveles de servicio también pueden incluir lo siguiente, según los acuerdos asociados y la oferta subyacente:

- Suministro de un nodo VPN en el centro de datos para permitir el establecimiento de una conexión de red segura y cifrada entre su red y el centro de datos.

4 Objetivos de nivel de servicio (SLO)

Unycom mide todos los objetivos de nivel de servicio (SLO) en el marco de los sistemas de producción del Entorno Alojado.

4.1 Disponibilidad

Tipo de SLO	Descripción	Nivel de SLO
SLO de Disponibilidad	Acceso a la Aplicación a través de la URL proporcionada en el entorno de producción alojado (Entorno Alojado)	99 % de SLO de Disponibilidad 24/7 (excepto periodos de mantenimiento). En lo que respecta al cálculo del SLO de Disponibilidad, véase el capítulo 5 Definiciones.

4.2 Gestión de tickets de Unycom

Tipo de SLO	Descripción	Nivel de SLO
Número de usuarios nominales	Número de usuarios nominales en la herramienta Unycom Ticket	<<X>> usuarios
Horas de funcionamiento de la herramienta Unycom Ticket	La herramienta Unycom Ticket tiene una disponibilidad 24/7 (es posible que se produzcan periodos de inactividad ocasionales debido a periodos de mantenimiento, falta de disponibilidad, etc.).	Disponible 24/7
Horario de atención del equipo de asistencia técnica de Unycom	El equipo de asistencia técnica de Unycom gestionará cualquier ticket recibido a través de la herramienta Unycom Ticket dentro del horario laboral estándar.	Lu-Vi 08:00-17:00 h CET

4.2.1 Tiempos de respuesta de los tickets

Tipo de SLO	Descripción	Nivel de SLO
Tiempos de respuesta de los tickets	Respuesta dentro del horario laboral estándar de Unycom, el tiempo de respuesta comienza dentro del horario laboral.	Nivel de gravedad 1: inmediato Nivel de gravedad 2: inmediato Nivel de gravedad 3: 2 días laborables Nivel de gravedad 4: 2 días laborables

4.2.2 Tiempos de resolución de los tickets

Nivel de gravedad	Descripción	Nivel de SLO
1	<p><u>Crítico</u>: Problema crítico de producción que afecta gravemente al uso del servicio. La situación interrumpe las operaciones comerciales y no existe ninguna solución procedimental.</p> <ul style="list-style-type: none">- El servicio no funciona o no está disponible.- Los datos están dañados o perdidos y deben restaurarse a partir de una copia de seguridad. <p>Una función/característica crítica no está disponible.</p>	En un plazo de 0,5 días laborables (4 horas)
2	<p><u>Principal</u>: La funcionalidad principal se ve afectada o se experimenta una degradación significativa del rendimiento. La situación está teniendo un alto impacto en partes de las operaciones de negocio y no existe una solución razonable.</p> <ul style="list-style-type: none">- El servicio está operativo, pero con un rendimiento muy degradado hasta el punto de tener un gran impacto en el uso. <p>Algunas funciones importantes de la oferta de software no están disponibles y no existe ninguna solución aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.</p>	En un plazo de 5 días laborables
3	<p><u>Menor</u>: Se produce una pérdida parcial y no crítica del uso del Servicio con un impacto medio-bajo en su negocio, pero su negocio sigue funcionando. Existe una solución a corto plazo, pero no es escalable.</p>	Próximas actualizaciones
4	<p><u>Cosmético</u>: Consulta sobre un problema técnico rutinario; información solicitada sobre las capacidades de la aplicación, navegación, instalación o configuración; error que afecta a un pequeño número de usuarios. Existe una solución aceptable.</p>	Aportaciones a la hoja de ruta de productos de Unycom

4.3 Operaciones de servicio para alojamiento

Tipo de SLO	Descripción	Nivel de SLO
Horas de funcionamiento del software Unycom	Unycom proporciona la Aplicación dentro del horario de funcionamiento acordado. En lo que respecta al SLO de Disponibilidad, consulte el capítulo 4.1 .	Lu-Do 00:00-24:00 h CET
Copias de seguridad y restauración	<p>Unycom utiliza tecnología de almacenamiento redundante y almacena los registros de archivo de forma redundante en ubicaciones separadas. Unycom realiza una copia de seguridad completa a la semana y seis copias de seguridad incrementales a la semana (diarias excepto los días con copia de seguridad completa).</p> <p>RPO: (Objetivo de punto de recuperación) Máxima pérdida de cambios de datos en el tiempo antes de la pérdida del sistema.</p> <p>RTO: (Objetivo de tiempo de recuperación) Plazo previsto para que el sistema vuelva a la normalidad.</p>	<p>Retención de copias de seguridad: 5 semanas</p> <p>RPO: 2 horas</p> <p>RTO: 24 horas</p>
Gestión de parches	Hotfixes y parches de seguridad según los ciclos regulares de parches; se le informará con antelación sobre cualquier posible tiempo de inactividad.	<p>Según el tiempo de respuesta del nivel de gravedad</p> <p>Para los parches programados se utilizarán los siguientes plazos predefinidos en caso de que sea necesario el mantenimiento del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistema productivo: todos los sábados (Sa 6:00–Do 6:00 h) - sistema de prueba: todos los jueves antes del parche programado para el sistema productivo (07:30–17:00 h) <p>Notificación de parches: recibirá un programa de parches anual al principio de cada año natural. Además, recibirá un recordatorio para cada parche al menos una (1) semana natural antes del parche correspondiente.</p>

Gestión de actualizaciones	Actualizaciones de la Aplicación según el ciclo de vida del producto; se le informará con antelación.	Instalación de actualizaciones de la Aplicación
-----------------------------------	---	---

4.4 Informes de uso

Tipo de SLO	Descripción	Nivel de SLO
Informe SLO	Unycom entrega un informe con todos los tipos de SLO acordados y los niveles de SLO alcanzados dentro del plazo acordado.	Informe trimestral

5 Definiciones

Aplicación se refiere al Software Unycom tal y como está cubierto por el Acuerdo de Suscripción o el Acuerdo SaaS o Pedido/Formulario de Pedido entre usted y nosotros, alojado para usted por nosotros en base a este documento y el Acuerdo de Alojamiento o el Acuerdo SaaS entre usted y nosotros.

Disponibilidad se define como la capacidad de acceder a la Aplicación en el Entorno Alojado productivo a través de la URL proporcionada. La falta de disponibilidad siempre significa que se genera un ticket crítico de Nivel de Gravedad 1 y haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer la disponibilidad.

Cálculo de Disponibilidad en % (cálculo del SLO de Disponibilidad):

El **SLO de Disponibilidad** se calculará por trimestre natural, en función de los tiempos registrados de falta de disponibilidad de la Aplicación en nuestro entorno productivo alojado y según la fórmula que se especifica a continuación. Los siguientes eventos/plazos no son relevantes para el cálculo del SLO de Disponibilidad:

- Falta de disponibilidad durante las ventanas de mantenimiento
- Cualquier falta de disponibilidad causada por software de terceros bajo su control (por ejemplo, inicio de sesión único, cortafuegos, etc.)
- Cualquier retraso en la corrección de la falta de disponibilidad, si este retraso es consecuencia de:
 - una decisión pendiente que usted debe tomar o
 - información solicitada pero que falta y que es necesaria para solucionar la falta de disponibilidad
- Cualquier falta de disponibilidad causada por circunstancias ajenas a nuestro control razonable, incluyendo, sin limitación: casos fortuitos, actos del gobierno, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos terroristas, huelgas u otros problemas laborales, o fallos o demoras del proveedor de servicios de Internet.

AVL SLO de Disponibilidad en el periodo considerado (un trimestre natural) (en segundos)

MAV Disponibilidad máxima posible en un trimestre natural (en segundos)

NAV Tiempos registrados de falta de disponibilidad de la Aplicación en el entorno de producción alojado (medido por Unycom) dentro del horario de funcionamiento (Lu-Do), excluyendo la falta de disponibilidad debida a los motivos definidos anteriormente en segundos.

$$AVL = \frac{MAV - \sum NAV}{MAV} \times 100$$

Ejemplo:

La Aplicación en el sistema productivo funcionó durante un trimestre natural (del 1 de octubre al 31 de diciembre) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para medir la Disponibilidad, es decir, 88 días (92 días de lunes a domingo menos 4 días de mantenimiento) y hubo tres periodos de falta de disponibilidad durante este periodo de tiempo: 32 minutos, 94 minutos y 66 minutos.

En este ejemplo:

MAV = 126.720 minutos o 7.603.200 segundos

∑ NAV = 192 minutos o 11.520 segundos

El SLO de Disponibilidad es:

AVL = ((MAV-∑NAV)/MAV)*100 = ((7.603.200-11.520)/7.603.200)*100 = 99,85 %

Entorno Alojado se refiere a todos los paquetes de software y componentes de hardware necesarios para ejecutar la Aplicación. Se define como los componentes comunes integrados de hardware y software (incluidos, entre otros, el hardware, el software, los servidores, las redes y la tecnología instalados en dicho entorno, excluida la Aplicación) que nosotros utilizamos para prestarle Servicios de Alojamiento, excluyendo cualquier hardware, software o red de telecomunicaciones fuera del ámbito de nuestro control (como, entre otros, Internet y las redes de telecomunicaciones utilizadas para conectarse a la infraestructura alojada).

Servicio de Alojamiento se define como el servicio que prestamos para usted en virtud del presente acuerdo, es decir: alojamiento de la Aplicación y alojamiento y mantenimiento del entorno del sistema necesario para ejecutar la Aplicación (“Entorno Alojado”), tal y como se especifica en el presente acuerdo o en los acuerdos asociados y conforme a los objetivos de nivel de servicio (SLO) acordados.

Incidencia se define como un evento con impacto en el funcionamiento estándar del Entorno Alojado o de la Aplicación. Las incidencias se gestionarán en función de su nivel de gravedad.

Usuarios Nominales se refiere a aquellas personas que se registran con su nombre de usuario para ser autorizadas a acceder y utilizar el Software Unycom.

Niveles de gravedad:

Nivel de gravedad	Descripción
1	<p><u>Crítico</u>: Problema crítico de producción que afecta gravemente al uso del servicio. La situación interrumpe las operaciones comerciales y no existe ninguna solución procedimental.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio no funciona o no está disponible. - Los datos están dañados o perdidos y deben restaurarse a partir de una copia de seguridad. <p>Una función/característica crítica no está disponible.</p>
2	<p><u>Principal</u>: La funcionalidad principal se ve afectada o se experimenta una degradación significativa del rendimiento. La situación está teniendo un alto impacto en partes de las operaciones de negocio y no existe una solución razonable.</p>

- El servicio está operativo, pero con un rendimiento muy degradado hasta el punto de tener un gran impacto en el uso.

Algunas funciones importantes de la oferta de software no están disponibles y no existe ninguna solución aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.

3 Menor: Se produce una pérdida parcial y no crítica del uso del Servicio con un impacto medio-bajo en su negocio, pero su negocio sigue funcionando. Existe una solución a corto plazo, pero no es escalable.

4 Cosmético: Consulta sobre un problema técnico rutinario; información solicitada sobre las capacidades de la aplicación, navegación, instalación o configuración; error que afecta a un pequeño número de usuarios. Existe una solución aceptable.

Las **Incidentes de Seguridad** se gestionan de acuerdo con el proceso de gestión de incidencias. Calificamos cada Incidencia de Seguridad de acuerdo con el estándar CVSSv3. En función de la puntuación base resultante, asignamos las Incidencias de Seguridad a niveles de gravedad.

Correspondencia entre CVSSv3 y los niveles de gravedad:

Puntuación base CVSS	Nivel de gravedad
8,0 - 10,0	1
6,0 - 7,99	2
4,0 - 5,99	3

Ticket es cualquier Incidencia o solicitud de servicio que usted nos proporcione a través de la herramienta Unycom Ticket y será tratado según su nivel de gravedad.

Problema se define como un defecto en el entorno que puede tener un impacto negativo en el funcionamiento estándar a través de una incidencia específica o a través de una desviación creciente del estándar esperado.

Objetivos de nivel de servicio (SLO) son indicadores clave del rendimiento (KPIs) que miden la calidad del Servicio de Alojamiento acordado entre usted y nosotros; véase el capítulo 4.

Horario Laboral Estándar se refiere a las horas en las que el servicio está disponible tal y como se define en el SLO de este documento. En general, nuestro horario estándar es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 h CET.

Última actualización: Diciembre 15, 2023 (Versión 1.1-ES)