



## **SLA, términos de contrato y soporte 2012**

**El presente documento detalla el nivel de SLA en los servicios que se detallan a continuación, cualquier modificación del presente SLA será comunicado al cliente para su conocimiento y aprobación.**

**Las modificaciones del presente documento sólo pueden mejorar el actual nivel de servicio y nunca rebajar el nivel ofrecido en este documento original.**

### **HOSTING / ASP desde servidores Meytel**

#### **CALIDAD**

El objetivo de Meytel es conseguir una disponibilidad del 100%. Meytel garantiza un 99.4 % de “uptime mensual” en sus servicios de hosting o hosting de aplicaciones. Si la falta de disponibilidad de la solución del Cliente es mayor de 240 minutos en un mes (basándonos en meses de 30 días) y no es causa de exclusiones definidas en la siguiente sección, Meytel ejecutará un crédito del 25% de la facturación correspondiente al mes en curso. Para que se ejecute la aplicación del SLA el cliente debe mantenerse al corriente de pago.

Dicho compromiso abarca la Red Local donde residen los servidores de Meytel o gestionados por Meytel en el Contrato con el Cliente y el backbone a Internet si Meytel está ofreciendo al cliente de forma directa el servicio de hosting o hosting de aplicaciones.

En el servicio de OCS, Meytel no es responsable de la calidad del proveedor SIP escogido por el cliente. Meytel monitorizará al proveedor SIP escogido por el cliente pero no es responsable de la calidad del servicio ofertado por dicho proveedor.

En el servicio antispam Meytel garantiza un 95% de efectividad. En el filtrado antispam se facturaría un 25% menos por cada desviación porcentual del 5% a la baja.

#### **Exclusiones**

Esta garantía excluye (a) mantenimientos programados y mantenimientos de emergencia y actualizaciones, problemas locales del cliente o problemas de conectividad del cliente o problemas de DNS fuera del alcance de Meytel.

Mantenimiento programado: Aquellos que tienen lugar notificándose al Cliente y siempre haciendo el mejor esfuerzo para que tengan lugar fuera de las horas de trabajo.

En situaciones de alta gravedad o urgencia (parches de seguridad que requieran dichas acciones) el cliente será informado de dichas acciones que puedan llevarse a cabo en horas de trabajo.



## Gestión de Averías

Si el cliente sospecha de un mal funcionamiento en el servicio puede comunicar dicha situación por los siguientes medios:

tickets / soporte: [spoc@meytel.net](mailto:spoc@meytel.net)

via web: <http://spoc@meytel.net>

También existen otros métodos de contacto:

[noc@meytel.net](mailto:noc@meytel.net)

91 741 65 79

Soporte 24x7: 627 433 773\* **CLIENTES CON SERVICIO CONTRATADO 24X7**

Este servicio es para situaciones críticas de negocio. Las actuaciones sobre equipos en producción, cambios en desarrollos en producción, nuevos equipamientos, y todo lo que aquí no se incluye pero tiene que ver con nuevas funcionalidades de hardware o software deberá ser comunicado con antelación siguiendo los cauces habituales en la relación con Meytel dentro del horario comercial: l-j (9-18 horas) V (8-15 horas) para poder planificar el tiempo o fecha de actuación o desarrollo a acometer.

### Tiempo de reparación:

El objetivo de Meytel es la solución de la averías en un plazo máximo de 4 horas las averías que causen una pérdida de servicio.

Cuando la avería tiene que ver con problemas de hardware de la maquina se recurre al contrato de hardware firmado con el fabricante (4 horas 24x7 o bien "next business day")

### Notificación al cliente

Todas las averías son notificadas al cliente mediante la aplicación online y el correspondiente envío de un email a las direcciones facilitadas por el cliente.

Así mismo en función de la complejidad de la avería el cliente podrá ser informado a un número de teléfono que el mismo facilite.

**Email/s notificaciones del cliente:**

**Teléfono / nombre persona incidencias cliente:**



### **Interrupción programada**

En determinados supuestos es preciso acometer interrupciones programadas en el servicio prestado. Dichas interrupciones son llevadas a cabo previo aviso y el mejor horario para no afectar al cliente en su operativa diaria. Sin embargo, cuando las acciones requieren una urgencia máxima el cliente siempre será avisado pero no se podrá mantener el horario fuera de las horas de trabajo del cliente.



Para monitorizar la disponibilidad (24x7x365) Meytel utiliza agentes de monitorización independientes, que proporcionan evidencias estadísticas del tiempo de servicio desde Europa y Estados Unidos. Dichos datos pueden utilizarse para resolver una disputa de una violación de servicio.

Meytel cuenta con soporte 24x7x365.

El cliente deberá facilitar información que ayude a respaldar su solicitud de violación del presente SLA como un traceroute o un PING durante el período del incidente.

Para hacer efectiva la violación del SLA **el cliente debe enviar un aviso escrito en los 4 días siguientes a la violación de servicio** independientemente de enviar un email a [noc@meytel.net](mailto:noc@meytel.net)

Para hacer efectiva la violación del SLA el cliente debe estar al corriente de pago.

Meytel  
Villamiel de Cáceres 13  
28042 Madrid  
España  
Tel. 34 91 741 65 79  
Fax. 34 91 320 78 24

Meytel cuenta con informes disponibles para el Cliente relacionados con los servicios contratados con Meytel que reflejan:

- Comportamiento frente a los objetivos del servicio
- Información relevante sobre eventos significativos
- Información sobre cambios significativos en infraestructura o que afecten al servicio contratado por el Cliente.
  - o Informes sobre web hosting. Analisis basado en logs de servidor contratado. <http://smarter.it2.com>
  - o Informes sobre plataforma avanzada. Acceso Online y reports.
  - o Informes tráfico Streaming OnDemand y Live. Acceso Online y reports.
  - o Acceso a tickets y situación plataforma. <http://spoc.meytel.net>

Cualquier otro tipo de informe personalizado puede solicitarse a Meytel que evaluará dicha solicitud para consensuar con el Cliente la mejor forma de satisfacer sus necesidades.

- a. Se considera período de servicio el firmado en el contrato. Si no se ha fijado un período de servicio, el período de servicio es de 1 año. Si el Cliente no cancela el Acuerdo antes del final del Período de Servicio, este acuerdo es automáticamente renovado por un período similar y las tarifas especificadas en el Acuerdo, más el IPC correspondiente al año en curso (a menos que se especifique algo diferente en el acuerdo). Si Meytel no ha mostrado al cliente su interés en finalizar el Acuerdo, Meytel notificará al Cliente, por escrito, al menos 60 días antes de la finalización del Acuerdo sobre la finalización del mismo y la renovación automática del Acuerdo si no se toma una decisión contraria. Si el Cliente notifica a Meytel la decisión de cancelar este Contrato antes de la finalización del mismo ésta deberá ser con 30 días mínimo antes de la finalización del mismo. En caso contrario se le penalizará económicamente.
- b. Tarifas. Las tarifas de servicio están especificadas en el contrato firmado con el cliente.
- c. Política de Uso. El cliente está de acuerdo con la política de uso y de tratamiento de datos establecida por Meytel ([www.meytel.net/politica.htm](http://www.meytel.net/politica.htm))
- d. Derecho a realizar cambios en el servicio. Meytel puede modificar, los procesos o métodos con los proveedores por los cuales Meytel proporciona servicio al cliente, notificando de dichos cambios al Cliente.
- e. Pago. El cliente pagará a Meytel por los servicios especificados en el Contrato, con los correspondientes gastos de puesta en marcha y mensuales o anuales. La facturación tendrá lugar por adelantado al mes en curso de servicio y el pago podrá realizarse dentro de los 5 días siguientes a la recepción de dicha notificación. Meytel puede haber establecido una forma de pago específica con el cliente diferente a ésta. El Cliente está de acuerdo en que la solicitud de servicios adicionales, de palabra o por escrito podrá llevar consigo una facturación adicional, y el Cliente está de acuerdo en abonar dichos cargos. Las facturas no pagadas en los 30 días siguientes a la recepción de dicha factura vía email o por escrito, tendrán un recargo de un 1.5% por mes de interés. El Cliente autoriza a Meytel a solicitar información de una empresa de informes para permitir a Meytel informarse sobre la historia crediticia de dicho cliente.
- f. Terminación Excepto si está específicamente especificado por las leyes o regulaciones existentes, si después de la fecha de comienzo del Acuerdo, el cliente:
  - a) No paga la cantidad especificada en el acuerdo durante 10 días después de habersele notificado.



- b) No cumple con este acuerdo durante 30 días.
- c) El cliente cancela el servicio antes de la finalización del período especificado en el contrato, Meytel puede ejecutar:
  - (i) terminar totalmente o parcialmente el servicio prestado al cliente, quedando pendientes todos los cargos que el cliente debe a Meytel, y además el cliente estará penalizado con un 75% del pago mensual de los tres meses anteriores a la fecha de resolución anticipada, multiplicado por el número de meses restantes en el Acuerdo (sin embargo, si el Cliente, tenía un contrato anual, el cargo será el especificado como finalización anterior al contrato).
  - (ii) tomar las acciones apropiadas para cobrar, incluidas la suspensión o paralización del servicio y/o
  - (iii) tomar las acciones legales oportunas. El Cliente está de acuerdo que si el Cliente cancela, finaliza o rompe el acuerdo antes del inicio del servicio, el cliente pagará a Meytel 2 meses del pago mensual que estuviese previsto.
  - (iv) Cualquier acción descrita aquí puede considerarse que no es una solución única y que Meytel puede ejecutar una solución diferente.
- g. Meytel no ofrece otras garantías, expresadas o implícitas respecto a los servicios, equipamiento utilizado por Meytel o el cliente, esto incluye garantías relacionadas con la utilización del equipamiento, derechos de terceros o garantías adicionales...
- h. Meytel no será responsable en ningún caso de cualquier pérdida o daño de la instalación, mal uso de una cuenta, equipo o servicio, cualquier acto u omisión del cliente o servicio, cualquier pérdida de información transmitida o grabada resultante de la utilización del servicio o del equipamiento. La única excepción es la negligencia de Meytel o conducta no apropiada, pero siempre los daños deben ser mayores que la suma total de pagos realizados a Meytel durante los tres meses anteriores al evento por el cual se reclaman gastos.



## **CORREO ELECTRONICO. BUENAS PRÁCTICAS**

1. Si usted necesita realizar envíos masivos utilice herramientas diseñadas para ello o adapte su aplicación o contacte con Meytel para buscar un sistema adecuado.
2. Divida los destinatarios en varios grupos o listas de distribución de forma que el volumen de correo quede repartido de forma equitativa. Mejor cuantos más grupos y menor número de destinatarios por grupo. Recuerde que hay proveedores de correo con sistemas de monitorización que chequean el número de correos que reciben desde una determinada IP o remitente.
3. Realice un mantenimiento periódico de los usuarios suscritos a sus listas, tratando de evitar suscripciones no deseadas, direcciones de correo sospechosas, y direcciones de correo que rebotan constantemente los correos que les envía.
4. Asegúrese que el proceso de suscripción a sus listas de distribución cuenta con el mecanismo de confirmación necesario para verificar el deseo expreso del destinatario por pertenecer a ellas.
5. Revise los posibles correos de abuso relacionados con envíos que haya realizado, así como los emails devueltos y estudie las posibles causas.
6. Incluya en cada uno de sus envíos masivos las instrucciones necesarias para que un destinatario pueda darse de baja de su lista de distribución.
7. Realice sus envíos con la periodicidad necesaria o permita a sus usuarios elegir cada cuanto tiempo desean recibirlos.
8. Asegúrese que para sus usuarios es fácil ponerse en contacto con usted.
9. Nunca ponga su lista completa de destinatarios en el campo "Para" o "CC" por dos razones fundamentales:
  - a. Todas las personas en el campo "Para" o "CC" pueden ver las direcciones de email en esos campos y podrán usarlas en la forma que ellos deseen.
  - b. Si alguien decide "Responder a todos", todas las direcciones en los campos "Para" o "CC" recibirán la respuesta.
10. Asegúrese de que sus email son compatibles con RFC.



Meytel podrá bloquear el servicio en caso detectado de Abuso del uso de la Red, incluyendo pero no limitado a las actividades tales como usar un remite inexistente del email en una solicitud comercial, Spamming (envío de correo no solicitado o email direccionado a newsgroup y/o generar un significativo alto volumen saliente de email anormal para un usuario habitual), permitir Spamming a terceros para promover un Sitio Web alojado por nosotros, trolling (enviar mensajes indignantes para generar numerosas respuestas), mailbombing (envío de mensajes múltiples sin cambio significativo en el contenido al mismo destinatario), suscribiendo a algún otro a una lista de distribución sin el permiso de esa persona, artículos del cross-posting a un número excesivo de newsgroup, o a penetrar en un sistema informático ajeno sin autorización . Reservamos el derecho de determinar qué constituye el Abuso del uso de la Red.

Conducta indecorosa, incluyendo pero no limitada a la fijación de la información difamatoria, escandalosa, o privada sobre una persona sin su consentimiento, infligiendo intencionalmente señales de socorro emocional, o violando marcas registradas, Copyright, u otras derechos de característica intelectual.

Uso erróneo de los recursos de sistema, incluyendo pero no limitado a emplear programas que consumen tiempo de la CPU o el espacio de almacenaje excesivo; uso de permiso de los servicios de correo, de las capacidades de la expedición del correo, de las cuentas de correo POP, o de los autorespondedores con excepción la de propia cuenta del cliente



## DNS

El SLA sobre el Servicio de DNS es del 99,9%

- El incumplimiento de este nivel de Servicio implica una indemnización de un día completo sin Servicio.
- Este crédito aplica únicamente al servicio de DNS primario, ya que para el servicio de DNS secundario dependemos de terceros. Si Meytel es el encargado de la gestión de ambos servicios con terceras empresas el crédito también es sobre un SLA de un 99,9%.
- Si la falta de disponibilidad de la solución del Cliente es mayor de 43 minutos en un mes (basándonos en meses de 30 días) Meytel ejecutará un crédito del 25% de la facturación correspondiente al mes en curso sobre este servicio. Para que se ejecute la aplicación del SLA el cliente debe mantenerse al corriente de pago.
- Nuestro SLA no aplica si los servidores DNS no son accesibles debido a incorrectas configuraciones de firewalls o problemas de configuración en la red del cliente.
- El SLA implica la utilización de todos los servidores DNS que Meytel facilitó al cliente. Si un cliente utiliza para un dominio sólo algunos de estos servidores DNS el crédito no será efectivo.
- El SLA es efectivo si todos los servidores DNS no son accesibles para resolución DNS. Si alguno de los DNS es accesible y por lo tanto resuelve no se ejecutará el SLA. El SLA tampoco aplica en malas configuraciones de otros sistemas.
- El crédito del SLA está sujeto a investigación por parte de Meytel.



## **SERVICIOS DE STREAMING GARANTIA DE NIVEL DE SERVICIO**

Meytel realizará todos los esfuerzos necesarios para mantener el servicio. Sin embargo Meytel no puede garantizar un 100% de servicio.

### **Streaming bajo demanda**

Meytel garantiza el 99% cuantificado sobre la duración del contrato. Si la caída es mayor de 7 horas continuadas durante un periodo de servicio, el Cliente podrá cancelar dicho servicio y Meytel reembolsará al cliente los días en los que el servicio no estuvo disponible. Un periodo de servicio equivale a 30 días.

### **Streaming en directo**

En los eventos en vivo, Meytel tendrá dos servidores o cluster de servidores –si es necesario implementar más de 2 servidores independientes- y está contratado dicho servicio de alta disponibilidad.

El tiempo máximo de interrupción de servicio si la caída es debida a uno de los servidores es de 15 minutos.

Cada minuto adicional de caída será reembolsado según el porcentaje de acuerdo al siguiente escalado:

- Hasta 10 minutos: 10% del precio del servicio
- Hasta 20 minutos: 20% del precio del servicio
- Hasta 30 minutos: 30% del precio del servicio
- Más de 30 minutos: 100% del precio del servicio.
- 

Meytel no puede responsabilizarse de una caída de servicio debida a un error del proveedor de la conexión a Internet desde el lugar del evento hasta los servidores de Meytel.



## PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES

Existe un formulario de reclamaciones que el cliente se puede descargar desde la siguiente dirección [www.meytel.net/quejas.pdf](http://www.meytel.net/quejas.pdf) una vez cumplimentado puede remitirlo de la siguiente forma a Meytel:

- Por correo electrónico a la dirección [reclamaciones@meytel.net](mailto:reclamaciones@meytel.net)
- Por fax al 91 320 78 24
- Por correo ordinario a la dirección:
  - o Calle Villamiel de Cáceres 13, 28040 Madrid

También puede contactar por teléfono en el 91 741 65 79 e indicar el motivo de la reclamación preguntando por el responsable comercial de su cuenta o por la responsable de Calidad de Meytel.

### VERSIONES DEL DOCUMENTO

| Versión | Fecha modificación | Novedades            |
|---------|--------------------|----------------------|
| 1.1     | 09122011           | Procedimiento quejas |