

1. Objetivo y finalidad del documento

El objetivo del presente «Acuerdo de Nivel de Servicios» (en adelante «SLA», por sus siglas en inglés) es el de definir los parámetros de referencia para la prestación del servicio Aruba Cloud (en adelante, el «Servicio») y para el control del nivel de calidad prestado realmente.

El objetivo del SLA también es el de establecer las normas para la interacción entre Aruba y el Cliente. El presente SLA es parte integrante del Contrato celebrado entre Aruba y el Cliente con las normas establecidas en el artículo 3 de las Condiciones de prestación del Servicio.

El presente SLA se aplica por separado a cada Cliente y a cada Contrato.

2. Validez y vigencia del SLA - enmiendas o sustituciones del SLA

El presente SLA entrará en vigor y permanecerá vigente de forma indefinida para cada Cliente a partir de la formalización de cada Contrato, y finalizará con la terminación del Contrato al que hace referencia.

Aruba se reserva la facultad de modificarlo o sustituirlo varias veces durante la duración del Contrato y en cualquier momento. Las enmiendas realizadas al SLA o bien el nuevo SLA (cuando sustituya al SLA precedente) entrarán en vigor de forma indefinida o bien hasta la siguiente enmienda o sustitución, desde la fecha de su publicación en la www.arubacloud.es/empresa/condiciones-generales.aspx.

En tal caso, el Cliente, no obstante, tendrá la facultad de rescindir el Contrato de conformidad con las disposiciones establecidas en tal Contrato en un plazo de treinta días contados a partir de la publicación de la modificación y/o de la sustitución del SLA.

En caso de rescisión del Contrato por parte del Cliente, se aplicará lo dispuesto en las Condiciones de prestación del Servicio.

3. SLA relativo a la funcionalidad operativa

3.1. Aruba hará todos los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad máxima de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente y, a la vez, la observancia de los siguientes parámetros de funcionalidad operativa:

A) Recursos del Data Center a través del cual se presta el Servicio:

- Uptime del 100 % sobre una base anual para el suministro de electricidad y/o aire acondicionado.
- El apagado de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente a causa de un fallo general del sistema de suministro de energía eléctrica y/o del aire acondicionado constituye un fallo por el cual, según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en el artículo 6 del presente SLA.
- Uptime del 99,95 % sobre una base anual, de capacidad de acceso por medio de internet a la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente.
- La total inaccesibilidad por medio de internet a la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente por un tiempo total mayor al tiempo determinado por el parámetro de Uptime garantizado por Aruba constituye un fallo por el cual,

según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en artículo 6 del presente SLA.

B) Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente:

- Uptime del 99,95 % sobre una base anual, para la disponibilidad de nodos físicos (servidores) que alojan la Infraestructura virtual.
- El no funcionamiento de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente por un tiempo total mayor al tiempo determinado por el parámetro de Uptime garantizado por Aruba (causado por fallos y/o anomalías de los antedichos nodos físicos) constituye un fallo por el cual, según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en artículo 6 del presente SLA.

3.2. Si el Cliente adquiere el Servicio denominado «Cloud Server Smart» por medio del Panel, Aruba hará todos los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad máxima de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente y, a la vez, la observancia de los siguientes parámetros de funcionalidad operativa:

A) Recursos del Data Center a través del cual se presta el Servicio:

- Uptime del 100 % sobre una base anual para el suministro de electricidad y/o aire acondicionado.
- El apagado de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente a causa de un fallo general del sistema de suministro de energía eléctrica y/o del aire acondicionado constituye un fallo por el cual, según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en el artículo 6 del presente SLA.
- Uptime del 99,8% sobre una base anual, de capacidad de acceso por medio de internet a la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente.
- La total inaccesibilidad por medio de internet a la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente por un tiempo total mayor al tiempo determinado por el parámetro de Uptime garantizado por Aruba constituye un fallo por el cual, según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en artículo 6 del presente SLA.

B) Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente:

- Uptime del 99,8% sobre una base anual, para la disponibilidad de nodos físicos (servidores) que alojan la Infraestructura virtual.
- El no funcionamiento de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente por un tiempo total mayor al tiempo determinado por el parámetro de Uptime garantizado por Aruba (causado por fallos y/o anomalías de los antedichos nodos físicos) constituye un fallo por el cual, según su duración, se deberá indemnizar al Cliente, y el importe se determinará según lo dispuesto en artículo 6 del presente SLA.

4. Mantenimiento programado

- 4.1.** El tiempo de mantenimiento programado no se tiene en cuenta para el cálculo del Uptime.
El mantenimiento programado tiene que ver con las actividades realizadas regularmente por Aruba para mantener la funcionalidad de los recursos del Data Center por medio del cual se presta el Servicio y de los nodos físicos que alojan la Infraestructura virtual; es de carácter ordinario y extraordinario.
- 4.2.** Aruba informará al Cliente de la puesta en práctica de las operaciones de mantenimiento con una antelación mínima de 48 horas por mensaje de correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico que figura en la fase de pedido. Aruba se compromete a hacer todos los esfuerzos posibles para realizar las tareas de mantenimiento programado en horarios en los que generen el mínimo impacto en la Infraestructura virtual del Cliente.
- 5. Detección de fallos y/o anomalías**
- 5.1.** El Cliente informará de los posibles fallos y/o anomalías que afecten a los recursos del Data Center por medio del cual se presta el Servicio o a los nodos físicos que alojan la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente abriendo un «ticket» en la página del servicio de asistencia asistencia.aruba.it; no obstante, a efectos de conceder las indemnizaciones a las que se hace referencia en el artículo 6 que figura a continuación, únicamente se tendrán en cuenta los fallos confirmados también por el sistema de monitorización de Aruba.
- 5.2.** El Cliente puede informar al servicio de asistencia de Aruba sobre fallos o anomalías las 24 horas del día. Toda notificación recibida se remitirá, sin demoras, al equipo de soporte técnico, respetando rigurosamente el orden cronológico en que se reciban.
- 5.3.** La monitorización de Aruba se realiza mediante paquetes de software específicos que detectan fallos o anomalías notificando al servicio de soporte en tiempo real todos los días del año.
- 6. Indemnización**
- 6.1.** A efectos de lo dispuesto en el presente SLA, Aruba concede al cliente, a modo de indemnización, un importe equivalente al 5 % del gasto total generado, en los treinta días precedentes al fallo o en el mes precedente al afectado por el fallo en el caso de que el Cliente haya comprado un Servicio con un plan mensual (como, a título meramente ilustrativo, "Cloud Server Smart"), por la infraestructura virtual afectada por el mismo, para cada fracción completa de quince minutos de fallo por encima de los límites previstos por el presente SLA, hasta un límite máximo de trescientos minutos.
- 6.2.** Para recibir el importe, el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de Aruba abriendo un «ticket» en el sitio asistencia.aruba.it en un plazo de 10 días a partir del fin de la Avería. Los créditos otorgados por Aruba se emitirán exclusivamente acreditando el importe al Panel de gestión.
- 6.3.** Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier caso, se entiende que durante el período de inactividad, el Servicio no genera gastos y, por tanto, en relación con tal período, no se deducirá de la Recarga el importe correspondiente que figura en la Lista de precios para cada uno de los recursos creados y asignados por el Cliente en la Infraestructura virtual; cualquier importe que se deduzca por error será reembolsado por Aruba por medio del Panel de gestión.
- 6.4.** El Cliente toma nota y acepta que en caso de que haya adquirido un Servicio con un plan de pago mensual (como, a título meramente ilustrativo, "Cloud Server Smart"), el Cliente no tendrá derecho a recibir ningún reembolso de Aruba en relación con el período de inactividad del Servicio, a excepción del crédito al que se hace referencia en el anterior apartado 6.1.
- 7. Límites de la aplicabilidad del SLA**
A continuación figuran las condiciones en las que, aunque ocurra una avería, el Cliente no tiene derecho a recibir ninguna indemnización en virtud del SLA:
- Causas de Fuerza mayor, es decir, acontecimientos que, objetivamente, impedirían al personal de Aruba llevar a cabo las actividades establecidas en el Contrato que son de responsabilidad de Aruba (a modo meramente enunciativo y no limitativo: huelgas y manifestaciones que bloqueen las rutas de comunicación; accidentes de tráfico; guerras y actos de terrorismo; catástrofes naturales como inundaciones, tormentas, huracanes, etc.).
 - Intervenciones extraordinarias que deban realizarse urgentemente a total discreción de Aruba a efectos de evitar riesgos a la seguridad y/o estabilidad y/o confidencialidad y/o integridad de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente y a los datos y/o información allí contenidos. Cualquier puesta en práctica de estas medidas se comunicará al Cliente por mensaje de correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico proporcionada al realizar el pedido con una antelación que podrá ser menor de 48 horas, o en el momento en que se pongan en práctica tales medidas, o, en cualquier caso, lo antes posible.
 - Falta de disponibilidad o bloqueos de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente debido a:
 - a) uso incorrecto, configuración incorrecta o instrucciones de apagado llevados a cabo por el cliente, ya sea voluntaria o involuntariamente;
 - b) anomalías y funcionamiento incorrecto del software de aplicaciones/gestión proporcionado por terceros;
 - c) falta de cumplimiento o infracción del Contrato por parte del Cliente;
 - Anomalía o fallo del Servicio, o su no eliminación, o eliminación con retraso, imputables a un incumplimiento o infracción del Contrato por parte del Cliente, o bien a un uso no autorizado del Servicio por su parte.
 - Incapacidad de conexión a la red pública de la Infraestructura virtual, voluntariamente o debido al Cliente.
 - Causas que llevan a una falta de accesibilidad total o parcial de la Infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente debido a fallos en la red de internet más allá del perímetro de Aruba, y, por tanto, ajenas a su control (tales como, solamente a modo de ejemplo, fallos o problemas).