

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Acuerdo de Nivel de Servicio o Service Level Agreement (SLA) permite a Carbono 6. brindar las condiciones controladas generales de la prestación del servicio y soporte técnico al cliente, donde el "Departamento de Implementación y Soporte" es el esquema de mesa de servicio y ayuda que permite resolver los problemas relacionados con los productos y servicios de Carbono 6.

El presente acuerdo describe la garantía de disponibilidad de la red de servicio Carbono 6. La garantía se aplica a cualquier cliente de Carbono 6 sin ninguna deuda pendiente durante el período de indisponibilidad de la red.

En este SLA se definen los tiempos y los porcentajes de prestación de servicios de manera global, más no enunciativo para un solo cliente.

Forma y procedimiento para la implementación de la garantía

Carbono 6 tiene como objetivo principal proporcionar el contenido del sitio alojado disponible (tiempo de actividad) para acceder desde cualquier parte del mundo, en cualquier momento. El tiempo de inactividad del servicio se define como la pérdida de todos los planes Carbono 6 de sus proveedores de red troncal.

El objetivo de Carbono 6 es mantener la pérdida promedio del plan en 0.1% o menos durante un mes calendario, según lo medido por la compañía. El tiempo de inactividad se mide después de la notificación por parte del cliente a través del sistema de tickets de Carbono 6 sobre la inactividad (<https://carbono6.com/host>), al momento de la interrupción. Si es imposible acceder al sistema de tickets, entonces se debe hacer una llamada a los teléfonos de soporte de Carbono 6. Los administradores del sistema de Carbono 6 determinarán el final del tiempo de inactividad.

Restricciones

El cliente no recibirá ningún crédito por cualquier falla, mal funcionamiento o falta de disponibilidad del sitio web debido a o asociado con:

- a. Circunstancias fuera del control razonable de Carbono 6 incluyendo, entre otras, actividades gubernamentales, guerra, insurrección, sabotaje, conflicto armado, bloqueo, incendio, inundación, huelga u otro desorden laboral, interrupción o retraso en el transporte, inaccesible o interrupción o retraso en telecomunicaciones o servicios de terceros, ataques de virus o piratas informáticos, falla de software de terceros (incluyendo, entre otros, software de comercio electrónico, pasarelas de pago, chat, estadísticas o scripts gratuitos) o incapacidad para obtener materias primas, suministros o la energía requerida para el uso de equipos apropiados para la provisión de este SLA.
- b. Mantenimiento planificado o de emergencia y mejora del equipamiento tecnológico de la empresa.
- c. Problemas con el acceso de cliente DNS, FTP, POP, IMAP o SMTP.
- d. Informes falsos de no funcionamiento del servicio de hospedaje Web en Carbono 6.
- e. Actos u omisiones del cliente (u otros actos u omisiones cometidos o autorizados por el cliente), incluidos, entre otros, la costumbre o la codificación (por ejemplo, CGI, Perl, HTML, ASP, etc.), cualquier negligencia, mala conducta intencional, o el uso de servicios con violación de las condiciones de Carbono 6 y las disposiciones de la política de uso aceptable.
- f. Entrega o transmisión de correo electrónico o correo web.
- g. Interrupciones en otros lugares de Internet que dificultan el acceso al Cliente. Carbono 6 no es responsable de sus navegadores o DNS, lo que puede hacer imposible la apariencia del servicio al Cliente. Además, Carbono 6 no es responsable de los problemas que surjan debido a la calidad del acceso a Internet del proveedor elegido por el cliente. Carbono 6 garantizará solo aquellas áreas bajo su control, a saber: los servidores, enrutadores y nuestra conexión a Internet.

Administración del dominio

El administrador del dominio, es el responsable de la administración de las configuraciones correspondientes a los Paneles que se tengan contratados, como control de la capacidad, seguridad y continuidad del servicio.

Horarios de atención

Lunes a viernes de 9:00 AM a 14:00 PM y de 16:00 PM a 18:00 PM

Días del año sin provisión del servicio: Días festivos en México, sábados y domingos.

25 de diciembre y 1 de enero.

Reporte de casos

Lo siguiente describe la naturaleza del servicio provisto por el Área de Soporte hacia los clientes:

Asistencia sobre Incidentes - Una situación que cause que algunos o todos los servicios suministrados por Carbono 6 queden fuera de servicio sin incluir reportes e informes configurados por Carbono 6 o un tercero.

Asistencia sobre Consultas - Un requerimiento de asistencia para completar una tarea; por ejemplo, una llamada preguntando como ejecutar una acción con una herramienta de los productos de Carbono 6 soportados en este SLA. Esto es conocido como entrenamiento "Just-inTime". Para este tipo de asistencia el cliente dispondrá de 20 minutos por llamada para informar del requerimiento al Analista de Soporte, sin que el número de llamados por este concepto sea superior a 4 en el transcurso de 30 días. Luego de un llamado por este concepto, el cliente deberá realizar una nueva consulta con la asignación de un nuevo ticket de soporte. En caso de necesitar extender el llamado porque así lo exija el requerimiento del cliente, se atenderá el caso como un proceso de consultoría facturable de acuerdo al tiempo que tome la solución del mismo. En cualquier caso, será el cliente quien apruebe o no, la continuidad del proceso luego de conocer las condiciones técnicas y comerciales. La facturación del tiempo se hará por horas completas y no por fracciones de horas.

Asistencia sobre Requerimientos - Se atenderán los requerimientos de cualquier problema o duda del cliente relacionados con el funcionamiento y operación de los servicios entregados por Carbono 6 soportados en este SLA, pudiendo implicar la facturación de tiempo de acuerdo a las indicaciones y aprobaciones del cliente.

Registro de los casos

El Área de Soporte registrará la totalidad de los casos en todo su ciclo de vida. Dicho registro se efectuará en el Portal de Cliente en el enlace <https://carbono6.com/host>, mediante la cuenta de Cliente proporcionada. Se generará un ticket de soporte, implementación, consultoría o actualización según sea el caso, cuyo identificador debe ser suministrado y exigido por el usuario y del cual se enviarán detalles al correo electrónico principal del cliente registrado en Carbono 6. Es responsabilidad del Analista de Soporte asegurarse de que el cliente conozca las condiciones en las que se presta el servicio, especialmente en lo relacionado a eventos que puedan generar costos adicionales para el cliente o cambios sustanciales en las condiciones del software. Es responsabilidad del cliente reportar a Carbono 6 por los medios oficiales y oportunamente, el cambio de correos electrónicos, direcciones, teléfonos, contacto principal, para garantizar la oportunidad en la atención y comunicación.

Gestionar acciones

Se atiende de acuerdo a nivel de incidencia o eventos relacionados con la conectividad o bloqueo de correos.

Las incidencias se reportan al Área de soporte y quedan registradas en la herramienta de gestión de soporte de Carbono 6, generando un Número de ticket de servicio <https://carbono6.com/host>

Niveles de servicio

Reporte: Validaciones de capacidad, disponibilidad y continuidad del servicio.

Soporte: Validación de pruebas de servicio, verificaciones de configuración y activos del servicio

Incidente: como caída del servicio. Se hace revisión y restauración del servicio a la brevedad, dependiendo de las causas, que no sean desastres naturales o accidentes físicos a edificaciones.

Se considera incidente, cuando el ticket de soporte excede un número de veces en su eventualidad mayor a 3, en un periodo menor a 15 días.

Notificación de cambios en el SLA

En caso de que se presente algún tipo de modificación y/o cambio en este acuerdo, Carbono 6 tiene hasta 60 días calendario para notificar a los clientes y presentar una justificación.

Resolución de problemas y conflictos

El primer paso para la resolución de problemas y conflictos es notificar sobre la situación al responsable de recepción de incidentes, esta notificación puede ser a través de alguno de los siguientes medios:

1. Sistema de tickets de soporte en nuestra plataforma: <https://carbono6.com/host>
2. Email a help@carbono6.com

Su reporte será atendido y registrado en nuestro sistema para un análisis más detallado de las causas que pudieron originar el incidente. Una vez determinada la situación que originó su reporte, se generará una acción correctiva que se le hará saber para que usted esté enterado del estado y procedimientos que se generaron debido a su reporte.