Niveles de Servicio (SLA)

Para poder **garantizar los Niveles de Servicio**, es necesario definir los roles y responsabilidades de **CLEVER y EL CLIENTE** para trabajar en conjunto de la manera mas eficiente:

Por parte de Clever IDEAS

- Asegurar los niveles de disponibilidad del servicio
- Soporte técnico y resolución a incidencias
- Actualizaciones y mejoras del servicio.
- Horario de para incidencias Prioridad 3 es de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. horario de CDMX

Por parte del CLIENTE

- Cumplir con los requerimientos de infraestructura y software
- Hacer buen uso de los servicios ofrecidos por parte de Clever IDEAS
- Dar las facilidades para poder atender los requerimientos de los servicios solicitados.
- Reportar Incidencias eficientemente incluyendo, pero no limitado a:
  - Descripción del problema
  - Evidencia del problema
  - Pasos a tomar para replicar el problema
  - Nivel de afectación (Intermitente, Paro total, etc., etc.)
  - Hora del incidente.

NIVELES DE SERVICIO

TIPO	OBJETIVO	FRECUENCIA	METODO
Disponibilidad (uptime)	99.95 %	Mensual	(THD * 100 / Rango de Tiempo) https://es.top50vpn.com/herramientas/calculadora-de-uptime
Confiabilidad	4 incidentes	Mensuales	Total de incidentes registrados asociados a fallas del servicio ocasionada por Clever.
Tiempo de Respuesta	3 minutos	Evento	Confirmación de recepción de incidencia a través de nuestros canales oficiales mediante un numero de referencia (email)

Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 1	10 minutos	Evento	Herramienta de control de incidencia
Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 2	45 minutos	Evento	Herramienta de control de incidencia
Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 3	24 hrs	Evento	Herramienta de control de incidencia dentro del horario de servicio.

Compensaciones por incidencias de Servicio

*En el caso que el tiempo de disponibilidad **mensual del servicio afectado** esté por debajo del umbral acordado, CLEVER realizará una compensación económica o crédito en el siguiente mes de servicio en base a la siguiente tabla:*

DISPONIBILIDAD	CREDITO
99.95 - 99.90 % (22 - 43 min)	**5%**
99.90 - 99.85 % (44 - 65min)	**8%**
<99.85 % (mas de 66 min)	**10%**

Los **tiempos de resolución no se aplican a incidencias de servicios no suministrados por Clever** y que pueden afectar el funcionamiento de nuestro servicio. A continuación presentamos una lista no exhaustiva de algunos servicios como:

- Proveedor de servicios de Internet
- Proveedor de SMS
- Proveedor de WhatsApp
- Integración con las redes sociales (cambios en las API)
- Integraciones con terceros
- Integraciones con sistemas propios
- Problemas de infraestructura (hardware, red, router, firewall)

CLEVER emitirá reportes periódicos sobre el cumplimiento de los SLAs para evaluación de resultados como: Incidencias mayores, tiempos de respuestas, bugs, mantenimientos preventivos y correctivos

Interrupción programada del servicio

Las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento permiten realizar mantenimientos preventivos a los servicios con mínimo impacto al cliente y no contaran como indisponibilidad del servicio. Las ventanas de mantenimiento se deben planificar en los siguientes horarios:

- Lunes a Viernes de 9:00 pm a 01:00 am

- Sábados de 5:00 pm a 12:00 am
- Domingos de 12:01 am a 11:59 pm.

Toda solicitud de mantenimiento al servicio, que implique una interrupción, será notificada al cliente con 48 horas de antelación, por correo electrónico en primer lugar, y por contacto telefónico en segundo lugar. El cliente deberá acusar recibo de la notificación.

Interrupciones no programadas:

Las interrupciones no programadas inmediatas se refieren a interrupciones totales en la prestación del servicio debido a incidentes como “caídas de sistemas”, “fallas en comunicación”, “fallas de red”, etc. Por su parte una interrupción no programada pendiente se refiere a aquellas situaciones en las que el servicio está seriamente degradado o no es posible operar. Este tipo de interrupciones pudieran requerir de ventanas de mantenimiento de emergencia, con notificación al cliente por alguno de los diferentes medios de contacto como WhatsApp, telefónico, email. Una vez realizado el mantenimiento se enviará una notificación al cliente para la confirmación del restablecimiento de los servicios.

image-1654707813935.png

Revision #23
Created 8 June 2022 15:25:53 by Alejandra Vega
Updated 7 September 2026 21:58:23 by Mauricio Coronel