

## Acuerdo de Nivel de Servicio

**SISTEMAS EDENIA INTERNACIONAL** S.A. en adelante denominado **CR SERVERS** ofrecerá a sus clientes con el apoyo técnico de la configuración de su cuenta y servicio de hospedaje contratado, el acceso, y otros asuntos relacionados con la cuenta al contacto primario registrado en la cuenta de forma gratuita. CR SERVERS no proporciona soporte para aplicaciones web, software de terceros, scripts o componentes de terceros o desarrolladas por el cliente. Todos los servidores son monitoreados las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año y agentes de apoyo están disponibles por sistema de tiquetes o por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, como se publica en la sección de soporte de nuestro sitio. Por favor, abra un ticket desde su cuenta con la descripción completa del problema. Por favor, no envíe mensajes ni abra tickets múltiples sobre el mismo asunto. Los tickets se deben abrir desde el interior del “Área de Cliente” del cliente y se especifica de qué departamento se dirigen. Los tickets o correos electrónicos que contienen problemas de soporte enviado a otros departamentos tales como la facturación o ventas podría retrasarse o no ser contestadas. CR SERVERS se compromete a proporcionar al cliente desempeño superior de red, servicio y soporte. Nuestro acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus siglas en ingles) proporciona garantías a tiempo si usted ha ordenado abrir una cuenta de alojamiento web compartido, servidores VPS, servidores dedicados, o espacio de rack de colocación y su cuenta está en buena situación financiera. Adicionalmente se proveen garantías de sustitución de hardware para servidores dedicados. Cualquier crédito SLA se aplica como crédito para futuros servicios. Los clientes que actualmente están en mora o en cobro judicial por pagos mensuales por servicio no califican para los créditos SLA o reclamos. Cualquier problema por servicios pasados o créditos de ninguna manera afectará a las demandas actuales del SLA. Los servidores de Network Uptime Guarantee CR SERVERS se conectan a Internet a través de conexiones redundantes de alta velocidad en diversas redes troncales que garantizan la entrega de datos para el usuario final en la manera más rápida y eficaz posible. CR SERVERS garantiza un tiempo de actividad de red del 99,9% excluyendo mantenimiento y actualizaciones programadas y notificadas previamente. la red de CR SERVERS , combinada con monitoreo 24/7/365 por parte de ingenieros y administradores de red altamente calificados , garantizar el funcionamiento de toda la infraestructura de la red, incluyendo routers, switches, regletas de enchufes y cableado 99,9% de las veces. Reclamaciones En el caso de que se corte en la red, CR SERVERS acreditará el cargo por servicio mensual por el servicio del mes siguiente como se especifica posteriormente, con el crédito máximo que no exceda el 25% del cargo por servicio mensual para el mes afectado. Interrupción de la red, significa cualquier interrupción del servicio en el que los clientes finales no pueden acceder al sitio del cliente, debido a una falla en la red CR SERVERS. CR SERVERS no es responsable por problemas de conectividad que resulten del de la falla de cualquier otra red distinta de las que es propiedad exclusiva de CR SERVERS. CR SERVERS SÓLO se hace responsable de su red y no por las condiciones generales de la Internet. Las demoras que se producen fuera de los routers CR SERVERS causados por fallas de



troncal / congestión, interrupción o retraso en el transporte, falta de disponibilidad de, interrupción o retraso en las telecomunicaciones o servicios de terceros (incluyendo propagación de DNS) que resultan en degradación del servicio y alta pérdida de paquetes condiciones similares, no puede ser garantizada por CR SERVERS. Cuando se compran servicios en CR SERVERS, el cliente está de acuerdo en que CR SERVERS no se hace responsable de ninguna pérdida de ventas o ingresos como resultado de caídas de red o del sitio web y la inaccesibilidad del servidor. CR SERVERS ofrecerá créditos de servicio por caída de Red a los clientes de acuerdo con el siguiente calendario. Disponibilidad del servidor se define como el tiempo de actividad 99,9% en el transcurso de un año o su fracción representativa tal como se define por una asignación de tiempo específico: disponibilidad del servidor / crédito 99,9% / Garantizada 98% -99,8% / 5% 96% -98,99% / 10% 90% -95,99% / 15% 89,99% o por debajo de / 25% sustitución de hardware (servidores dedicados solamente) CR SERVERS utiliza hardware y los componentes de tecnología de punta y reemplazará cualquier componente defectuoso sin costo alguno para el cliente. Reparación / sustitución de hardware se iniciará inmediatamente después de la identificación del fallo de hardware. El hardware se define como el procesador (s), memoria RAM, disco duro (s), tarjeta madre, tarjeta NIC , y otro hardware relacionado incluido en el contrato de arrendamiento del servidor. El tiempo necesario para reparar / reemplazar el hardware no incluye la reinstalación de software y / o recuperación de los datos de las cintas / discos de copia de seguridad / (el marco de tiempo depende del tamaño del disco). El crédito máximo no podrá superar el 25% del cargo mensual por servicio. CR SERVERS ofrecerá créditos por servicio de sustitución de hardware a los clientes de acuerdo con el siguiente programa: Plazo desde Notificación de Fallo de Hardware / Crédito dentro de 4 horas / Garantizado A 4 Horas 1 Minuto - 6 Horas / 5% dentro de 6 Horas 1 Minuto - 8 Horas /10 % dentro de 8 Horas 1 Minuto -12 Horas /15% Más de 12 Horas 1 Minuto / 25% Procedimiento de Solicitud de Crédito de servicio. Para que usted reciba un crédito en su cuenta, usted deberá solicitar el crédito dentro de las 72 horas después de que usted experimenta un error de hardware o corte de la red. Debe seguir estos pasos:

1. Enviar una solicitud abriendo un ticket desde su cuenta Cliente de CR SERVERS con su nombre de dominio en el tema.
2. Incluya todos los números de ticket de soporte que se relacionan con su petición. Incluya la dirección IP de su servidor o nombre de dominio, y los tiempos de falta de disponibilidad de su servicio y cualquier información adicional relacionada con su reclamo.
3. Los Créditos por lo general se aplican al servicio del siguiente mes dentro de los 30 días desde CR SERVERS acepta de la solicitud. La acreditación a su cuenta será el único y exclusivo remedio en caso de que haya un corte de red o fallo de hardware.

**Proceso de Revisión de Reclamaciones:** Todas las reclamaciones deben ser presentadas a través de nuestro sistema de tickets desde el interior de su Área de Cliente. Los reclamos serán reconocidos dentro de los tres (3) días hábiles y revisados dentro de los diez días hábiles (10) siguientes



a la recepción. Al llegar a una decisión, el cliente será informado a través del sistema de tiquetes si el crédito correspondiente se publicará en la próxima factura o se rechazara el reclamo mediante la especificación de la base para el rechazo. Excepciones.

EL cliente no recibirá ningún crédito bajo este SLA si las fallas son causadas por o están asociadas con cualquiera de lo siguientes:

Las circunstancias que están más allá del control razonable de CR SERVERS, sin limitación, los actos de cualquier cuerpo gubernamental, guerra, insurrección, sabotaje, actos u omisiones de terceros que no estén contratados o autorizados por CR SERVERS, embargo, incendio, inundación, huelga u otro disturbio laboral, interrupción de o retraso en el transporte, falta de disponibilidad o interrupción o retraso en telecomunicaciones o servicios de terceros, fallos de software de terceros o incapacidad para obtener materias primas, insumos, o la energía usada en o equipos necesarios para la prestación del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Mantenimiento programado (con 72 horas de aviso confirmado del momento de haber recibido notificación y el tiempo caído anticipado que esto podría causar). Las notificaciones se enviarán por correo electrónico al contacto principal de la cuenta para este tipo de eventos y mantenimiento de emergencia.

Cualesquier otro acto u omisión del Cliente o de otros autorizados por el Cliente, incluyendo, sin limitación, cualquier negligencia, mala conducta intencional, o uso de la Red de CR SERVERS o servicios de CR SERVERS que infrinjan los Términos de políticas de servicio de CR SERVERS .

“ Red de CR SERVERS “: significa el protocolo de internet (IP) poseído y operado por CR SERVERS , la infraestructura de enrutamiento que consiste únicamente en dispositivos de medición de CR SERVERS en determinados puntos de CR SERVERS de presencia y las conexiones entre ellas.

Política de acumulación de crédito: CR SERVERS redimirá los créditos reclamados en la siguiente factura hasta un total de 40% de la factura total de meses de alojamiento, los créditos que van más allá de este se acumulará a la cuenta de alojamiento para el siguiente período.

En caso de terminación de este Acuerdo por cualquier causa, el Proveedor continuará siendo pagado hasta la fecha efectiva de terminación por cualquier honorario o gasto debido por los servicios prestados hasta esa fecha.

Si el cliente adquiere el derecho a reclamar daños y perjuicios al Proveedor, el Proveedor será responsable únicamente por la cantidad de daño real directo del Cliente hasta el importe que el proveedor haya recibido efectivamente por el Cliente como pago por los servicios o elementos específicos que son el objeto del reclamo. El Proveedor no es responsable por ningún daño y perjuicio ocasionado por el

incumplimiento del Cliente o sus afiliados u otros proveedores para llevar a cabo sus responsabilidades. La limitación de responsabilidad incluida en esta sección sobrevivirá a este Acuerdo.

