



ACUERDO DE
NIVEL DE SERVICIO
ENLACES DE FIBRA (SLA)

GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Como norma general, en la red Sarenet, la suma de los anchos de banda comprometida por los clientes es siempre menor que la suma del ancho de banda de los enlaces disponibles con Internet. Todos los enlaces críticos son redundantes, sin punto común de fallo y las capacidades contratadas con los proveedores de tránsito internacional, lo son siempre sin overbooking.

Estas características, unidas al uso de los routers y servidores más avanzados y fiables del mercado y la aportación de un personal altamente cualificado y motivado, permiten a Sarenet garantizar en todo momento el caudal contratado por sus clientes así como un elevado nivel de **fiabilidad del servicio de red** ofrecido, respaldado por un compromiso de **disponibilidad del servicio de hasta el 99.9%** dependiendo del tipo de enlace. La disponibilidad del servicio se evalúa mensualmente y, en caso de incumplimiento del mismo, Sarenet compensará al cliente de acuerdo con lo establecido en el acuerdo de nivel de servicio.

La no disponibilidad del servicio de Sarenet se mide por los minutos en que el cliente no dispone de conectividad con Internet, salvo que esta circunstancia se deba a motivos recogidos en el apartado 3.1 de este mismo documento.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Las relaciones del servicio a prestar por SARENET, S.A.U. (Proveedor) a (en adelante el Cliente) quedan establecidas a través de este acuerdo:

1. PUESTA EN SERVICIO

1.1 La puesta en servicio surtirá efecto cuando Sarenet, una vez establecidos los enlaces y equipos, haya verificado su buen funcionamiento conjuntamente con el Cliente. Una vez completada la verificación, Sarenet comenzará a facturar los servicios prestados.

2. APLAZAMIENTO Y RESOLUCIÓN POR CAUSAS IMPUTABLES AL PROVEEDOR

2.1 Aplazamiento de la Puesta en Servicio: si, por razones imputables a Sarenet, se comprueba que la fecha de la puesta en servicio no puede ser cumplida, Sarenet lo notificará al Cliente tan pronto como tenga conocimiento de ello.

2.2 En este caso, las dos partes acordarán una nueva fecha de puesta en servicio. En caso de desacuerdo, el Cliente tendrá derecho a reclamar de Sarnet el pago de una penalización por mora de retraso cuyo porcentaje aplicable será del 1/30 (un treintavo) de la cuota mensual de conexión relativa al servicio en cuestión, por día natural de retraso más allá de un plazo de franquicia de un (1) mes, a contar desde la fecha inicial. El máximo de esta penalización será de un (1) mes de la cuota mensual de conexión, sin perjuicio del derecho del Cliente a anular su pedido si el retraso superase el período de dos (2) meses.

2.3 Ambas partes acuerdan expresamente que esta penalización constituye para el Cliente una indemnización a tanto alzado que cubre el perjuicio sufrido, y excluye cualquier otra reclamación por daños y perjuicios de cualquier otra índole en relación con dicho pedido. En todo caso, esta penalización solo podrá exigirse cuando el incumplimiento sea directamente imputable a la culpa, negligencia o dolo de Sarnet y no podrá ser aplicable si las causas le son ajenas.

3. RESPONSABILIDAD – RIESGOS

3.1 Sarnet no tendrá responsabilidad alguna en caso de fuerza mayor o de hechos independientes de su voluntad en relación con la prestación del servicio, en particular:

- Interrupción del servicio como consecuencia de conflictos sociales o laborales.
- Fallos originados por parte del cliente o de sus empleados y subcontratistas.
- Fallos originados por la ejecución de cambios solicitados por el cliente.
- Operaciones de mantenimiento habituales de Sarnet que han sido debidamente notificadas al cliente.
- Fallos en el cableado interno del cliente.
- Fallos en equipos propiedad del cliente.
- Actos u omisiones del cliente, o que realicen personas autorizadas por éste.
- Cualquier otra causa que, razonablemente, se encuentre fuera del control de Sarnet, como terremotos, inundaciones catastróficas, ataques informáticos, etc.

3.2 Estando limitado el papel de Sarnet a mero transporte de datos o señales, no será tampoco responsable en caso de intrusión de un tercero en el sistema informático del Cliente; siendo éste el único responsable de la protección de los sistemas informáticos contra tales intrusiones.

Sarnet declina cualquier responsabilidad relativa al contenido y naturaleza de los datos o señales transportados.

4. CALIDAD DE SERVICIO

El mantenimiento de la calidad de servicio comporta por parte de Sarnet:

- Empezar cualquier acción que se estime necesaria para garantizar la disponibilidad del servicio.
- Efectuar el control del buen estado de las líneas de acceso al servicio. Las modificaciones que puedan tener una repercusión sobre los equipos del Cliente o sobre la utilización de los Servicios, serán dados a conocer al Cliente, con un preaviso suficiente para permitirle adaptar sus equipos a las nuevas especificaciones.
- El compromiso de advertir al Cliente, con un mínimo de tres (3) meses, de cualquier supresión del servicio.

Por parte del Cliente:

- La utilización del servicio y de los accesos de Sarnet de conformidad con las normas de usuario. En el caso de que una utilización anormal del servicio por parte del Cliente conllevara perturbaciones en la explotación de la red, el Proveedor se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el contrato.

La calidad del servicio prestado por Sarnet vendrá determinada por los siguientes parámetros:

- Disponibilidad del servicio.
- Pérdida de paquetes.
- Tiempo medio de retardos.

En caso de incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad, Sarnet se compromete a compensar al Cliente de la siguiente manera:

4.1 La disponibilidad del servicio ofrecido por Sarnet es de hasta el 99,9% dependiendo del tipo de línea contratado. Las compensaciones serán proporcionales a la falta de disponibilidad y se aplicarán en forma de créditos o descuentos sobre el precio estipulado para el servicio. En caso de tratarse de enlaces con respaldo se considera indisponibilidad el fallo del enlace principal y el de respaldo simultáneamente.

Las compensaciones ante la falta de disponibilidad serán las siguientes:

FIBRA DEDICADA **CON RESPALDO**

Disponibilidad	Penalización
99,90 - 100,00%	0%
99,80 - 99,89%	5%
99,70 - 99,79%	10%
99,40 - 99,69%	15%
98,90 - 99,39%	25%
< 98,90%	1,5% por cada hora adicional

FIBRA DEDICADA **SIN RESPALDO**

Disponibilidad	Penalización
99,80 - 100,00%	0%
99,70 - 99,79%	5%
99,60 - 99,69%	10%
99,30 - 99,59%	15%
98,20 - 99,29%	25%
< 98,19%	1,5% por cada hora adicional

FIBRA FTTH CON RESPALDO

Disponibilidad	Penalización
99,80 - 100,00%	0%
99,70 - 99,79%	5%
99,60 - 99,69%	10%
99,30 - 99,59%	15%
98,20 - 99,29%	25%
< 98,19%	1,5% por cada hora adicional

FIBRA FTTH SIN RESPALDO

Disponibilidad	Penalización
99,70 - 100,00%	0%
99,60 - 99,69%	5%
99,50 - 99,59%	10%
99,20 - 99,49%	15%
98,10 - 99,19%	25%
< 98,1%	1,5% por cada hora adicional

4.2 Pérdida de Paquetes: el porcentaje de pérdida de paquetes en la red Sarenet es del 0,1%. En caso de superar este porcentaje, durante más del 1% del tiempo, Sarenet aplicará un descuento igual al 5% del coste fijo mensual.

4.3 El retardo medio de paquetes dentro de la red Sarenet será inferior a 10 milisegundos. En caso de incumplimiento de este parámetro, durante más del 1% del tiempo, la compensación será equivalente al 5% del coste fijo mensual.

INTERRUPCIONES PROGRAMADAS

Sarenet se compromete a que no haya más de 2 intervenciones programadas por servicio y año, siendo éstas anunciadas al cliente con un mínimo de 10 días de antelación. El corte en el servicio que pudieran provocar no deberá exceder los 30 minutos por intervención, y estas intervenciones se harán preferentemente en horas valle de utilización del servicio por parte del conjunto de los clientes.

Estas intervenciones técnicas, programadas para mejorar el servicio y garantizar su disponibilidad, no serán computadas como indisponibilidad de servicio para al cálculo de las compensaciones.

Penalización: si se produjeran más intervenciones de las dos pactadas, la notificación no se produce con los 10 días preceptivos de antelación, o el corte en el servicio provocado por cualquiera de ellas excediera los 30 minutos, en estos casos la falta de servicio originada por éstas se considerará indisponibilidad del servicio a efectos de cómputo de las compensaciones económicas.

CONDICIONES GENERALES

- Las compensaciones descritas solo podrá exigirlas el Cliente si la no disponibilidad es imputable al Proveedor y si ha sido objeto de aviso inmediato por parte del Cliente al servicio de Mantenimiento del Proveedor.
- Las compensaciones descritas serán descontadas de las siguientes facturaciones del servicio.
- El tope de cualquier compensación, o suma de éstas, será el importe de la cuota mensual.



 **sarenet**
Conectamos con tu empresa

Parque Tecnológico. Edificio 103. 48170 Zamudio (Bizkaia)
Arturo Soria, nº 201. 1ª planta. 28043 Madrid
Calle Tuset 8. 4º 2ª esc. derecha. 08006 Barcelona
Avenida Cortes Valencianas 37. Entreplanta 1ª 46015 Valencia
Sigfrido 1, 1ª Planta, Oficina 24 Pol. Ind. Alameda – 29006 Málaga

