

## ANEXO 1: ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO DE SAAS DE HYBRID

### 1. ANTECEDENTES Y OBJETIVO DEL ANEXO

Este documento es un Anexo a las Condiciones de los Servicios de Suscripción de HYBRID y contiene las disposiciones complementarias aplicables sobre disponibilidad, mantenimiento, respuesta y tiempos de recuperación para el Servicio de SaaS de HYBRID y el espacio de almacenamiento asociado. Debe leerse de acuerdo con el Contrato de uso del/de los Servicio(s) de SaaS de HYBRID (tal y como se define en las Condiciones de los Servicios de Suscripción) y cualquier otro documento incorporado aquí a modo de referencia.

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) se aplicará al Servicio de SaaS de HYBRID. HYBRID proporcionará una red segura y disponible al nivel acordado contractualmente, con el fin de suministrar a su Cliente los servicios acordados contractualmente.

El SLA también contiene disposiciones, en su caso, sobre los derechos y recursos del Cliente en caso de que experimente una interrupción del servicio como consecuencia de un fallo del Servicio de SaaS de HYBRID.

### 2. DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas utilizados en este SLA y definidos en las Condiciones de los Servicios de Suscripción tendrán el mismo significado que se les atribuye en la sección 2 de las Condiciones de los Servicios de Suscripción, a menos que se hayan definido de otro modo en este SLA. Cualquier término en mayúsculas utilizado en este SLA que no esté definido en el mismo tendrá el significado atribuido a dicho término según lo establecido en la sección 1 de las Condiciones de los Servicios de Suscripción.

A efectos del presente SLA, los términos que figuran en negrita a continuación se definen del siguiente modo:

**"Disponible"** o **"Disponibilidad"** hace referencia a la situación en la que el Cliente tiene acceso normal al Servicio de SaaS de HYBRID, teniendo en cuenta las exclusiones definidas en "Tiempo de Inactividad" a continuación.

**"Asistencia Avanzada al Cliente (AAC)"** hace referencia a Servicios de Asistencia adicionales más allá del SLA reservados para Clientes con un contrato de Asistencia Avanzada al Cliente.

**"Días Hábiles"** se refiere a los Días Hábiles definidos en el apartado "Calendario" a continuación.

**"Horario Comercial"** se refiere al horario comercial de lunes a viernes de 9 h a 17 h, en la zona horaria de HYBRID

**"Calendario"** se refiere al Calendario que HYBRID publicará anualmente a más tardar 30 días antes del inicio del año natural y que contendrá información sobre los Días y Horas Hábiles del año, las Actualizaciones previstas, las Nuevas Versiones, las versiones ordinarias, los cambios y el Mantenimiento Periódico. HYBRID se reserva el derecho de modificar este Calendario a lo largo del año según considere oportuno.

**"Copia de Seguridad de los Datos del Cliente"** significa el proceso de creación de una copia de todos los Datos del Cliente en el Sistema de HYBRID que se utilizará para la recuperación de datos.

**"Retención de Copias de Seguridad de los Datos del Cliente"** significa el almacenamiento de los Datos del Cliente durante un periodo determinado.

**"Recuperación de Datos"** significa el proceso de creación de una copia de todos los Datos del Cliente en el Sistema de HYBRID que se utilizará para la recuperación de datos.

**"Tiempo de Inactividad"** significa el número total de minutos que el Cliente no puede acceder al Servicio de SaaS de HYBRID, con exclusión de cualquier Tiempo de Inactividad Excluido.

**"Mantenimiento de Emergencia"** se refiere al mantenimiento para el que el Cliente recibe una notificación con menos de 5 Días Hábiles de antelación. HYBRID podrá programar un Mantenimiento de Emergencia si se considera necesario para evitar cualquier amenaza inmediata al Servicio de SaaS de HYBRID o a los sitios del Cliente según la evaluación de HYBRID. Las Notificaciones de Mantenimiento se enviarán al Contacto Técnico del Cliente a menos que ciertas circunstancias impidan a HYBRID hacerlo, como por ejemplo que un proveedor externo entregue un control de cambios a HYBRID con menos de 5 Días Hábiles de antelación.

**"Tiempo de Inactividad Excluido"** significa el tiempo en el que el Cliente no puede acceder al Servicio de SaaS de HYBRID debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Mantenimiento Periódico
- Mantenimiento de Emergencia
- Pruebas de conmutación por error y recuperación ante desastres
- Proveedor de servicios de Internet del cliente
- Cualquier fallo sistémico de Internet

- Cualquier fallo en el hardware, software o conexión de red del Cliente o en el hardware, software o conexión de red de Terceros (que no sean hardware, software, conexión de red o servicios de Terceros bajo el control directo de HYBRID).
- Restricciones de ancho de banda del cliente
- Actos u omisiones del cliente
- Fallo del proveedor ISP
- Cualquier otro elemento que escape o esté fuera del control razonable de HYBRID

**"Incidente"** significa cualquier evento que suponga una desviación de la normalidad que cause una interrupción del Servicio de SaaS de HYBRID o que pueda provocar una interrupción o una reducción de la calidad del Servicio de SaaS de HYBRID (esto incluye las actividades de supervisión que proporcionan una detección temprana de posibles Incidentes).

**"Notificaciones de Mantenimiento"** significa cualquier comunicación relevante de HYBRID a través de un correo electrónico al Contacto Técnico del Cliente en relación con el Servicio de SaaS de HYBRID, que incluya la fecha y hora en que HYBRID tiene la intención de interrumpir la disponibilidad del Servicio de SaaS de HYBRID sin haberlo identificado en el Calendario. El Cliente entiende y acepta que puede haber casos en los que HYBRID necesite interrumpir el Servicio de SaaS de HYBRID con el fin de proteger la integridad del Servicio de SaaS de HYBRID debido a problemas de seguridad, ataques con virus, problemas de spam u otras circunstancias imprevistas. Esto incluye la comunicación relacionada con el Mantenimiento de Emergencia, el Mantenimiento Periódico y la Ventana de Mantenimiento.

**"Ventana de Mantenimiento"**: un periodo semanal entre las 6 h y las 8 h CEST del viernes, tal y como se indica en el Calendario, que permite que HYBRID maximice su rendimiento. HYBRID tiene el derecho de ajustar permanentemente la Ventana de Mantenimiento mediante una notificación de Mantenimiento.

**"Problema"** significa una causa desconocida de uno o más Incidentes.

**"Mantenimiento Periódico"** significa el mantenimiento realizado por HYBRID para asegurar el máximo nivel de disponibilidad para todos los sitios del Cliente. Para ello, el Mantenimiento Periódico puede requerir que HYBRID desconecte los sistemas durante breves períodos de tiempo con el fin de implementar Actualizaciones, Nuevas Versiones o cambios. HYBRID se reserva el derecho de llevar a cabo el Mantenimiento Periódico durante la Ventana de Mantenimiento.

**"Tiempo de Respuesta"** significa el periodo hasta la confirmación por parte de HYBRID de la Incidencia comunicada, desde la recepción de la información requerida por parte del Cliente para que el equipo de asistencia de HYBRID comience la resolución y abra un ticket de asistencia en los sistemas de HYBRID.

**"Objetivo de Punto de Recuperación" o "RPO"** significa el periodo máximo permitido contractualmente en virtud de la Sección 4.3 en el que podrían perderse los datos almacenados o transmitidos en el Servicio de SaaS de HYBRID.

**"Objetivo de Tiempo de Recuperación" o "RTO"** se refiere a la duración del tiempo dentro del cual el Servicio de SaaS de HYBRID debe restaurarse completamente una vez que deje de estar disponible.

**"Mantenimiento Programado"** se entenderá aquí como el mantenimiento que se produce cuando HYBRID detecta un problema en el Servicio de SaaS de HYBRID que requiera una acción para evitar realizar un Mantenimiento de Emergencia. HYBRID se reserva el derecho de programar un Mantenimiento no Periódico del Servicio de SaaS de HYBRID si se lo notifica al Cliente con una antelación mínima de 5 Días Hábiles y lo publica en el Calendario. HYBRID se esforzará por planificar el Mantenimiento Programado durante la Ventana de Mantenimiento.

**"Porcentaje de Disponibilidad del Sistema"** significa la disponibilidad definida en la sección 4.2, suponiendo la disponibilidad de la plataforma de computación en nube que se utiliza para alojar el Servicio de SaaS de HYBRID

**"Contacto Técnico"** se refiere al contacto principal del Cliente responsable de recibir comunicaciones de HYBRID y autorizado en virtud del Contrato de Tratamiento de Datos para emitir instrucciones. HYBRID debe ser informado con prontitud, al menos por correo electrónico, en caso de un cambio en el Contacto Técnico.

**"Total de Minutos Mensuales"** significa el número de días del mes multiplicado por 1440 minutos al día.

**"Tiempo de Inactividad no Planificado"** significa el número total de minutos que el Cliente no puede acceder al Servicio de SaaS de HYBRID, con exclusión de cualquier Tiempo de Inactividad Excluido.

### 3. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que cumple las siguientes obligaciones de cooperación y de que lo hace sin coste alguno para HYBRID:

- Disponer de una conexión a Internet con un ancho de banda adecuado de acuerdo con los requisitos del Cliente definidos en la Documentación y sus posibles actualizaciones.
- Utilizar un navegador de Internet de acuerdo con los requisitos mínimos de HYBRID definidos en la Documentación y sus posibles actualizaciones.
- El Contacto Técnico tiene derecho a nombrar hasta tres (3) empleados por correo electrónico, con nombres y datos de contacto para su verificación, que pueden ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia proporcionado por HYBRID. El Cliente deberá informar inmediatamente a HYBRID de cualquier cambio en los empleados designados. El Cliente deberá mantener actualizada la lista;
- Proporcionar a HYBRID, al menos por correo electrónico, información actualizada sobre el Contacto Técnico para emitir instrucciones, como cambios de personal.
- Informar rápidamente de cualquier incidente o problema al Servicio de Asistencia
- Utilizar software antivirus con definiciones actualizadas diariamente como mínimo
- Hacer todo lo posible para estar a disposición de HYBRID durante la resolución de un incidente relacionado con el servicio o una solicitud

#### 4. NIVELES DE SERVICIO

##### 4.1 Vigencia

El presente SLA se aplicará al Servicio de SaaS de HYBRID durante el plazo de suscripción entre las Partes, tal y como se define en la Confirmación del Pedido.

##### 4.2 Disponibilidad del Servicio de SaaS de HYBRID (tiempo de actividad)

HYBRID se esfuerza por proporcionar un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 99,5 % con respecto al Servicio de SaaS de HYBRID durante cada mes natural del periodo de Vigencia.

El Porcentaje de Disponibilidad del Sistema se calculará del siguiente modo:

$$\text{Porcentaje de Disponibilidad del Sistema} = \left( \frac{\text{Total de Minutos Mensuales} - \text{Tiempo de Inactividad Excluido} - \text{Tiempo de Inactividad}}{\text{Total de Minutos Mensuales}} \right) * 100$$

HYBRID calculará cualquier Tiempo de Inactividad no planificado utilizando los registros del sistema de HYBRID e informará de ello al Contacto Técnico semanalmente por correo electrónico.

##### 4.3 Recuperación

HYBRID se esfuerza por ofrecer los siguientes atributos de recuperación:

Nivel de servicio	Tiempo
Objetivo de Punto de Recuperación (RPO)	24 horas
Objetivo de tiempo de recuperación (RTO)	12 horas
Copia de seguridad de los Datos del Cliente	Diariamente (Días Hábiles)
Retención de las Copias de Seguridad de los Datos del Cliente	14 días

#### 5. MANTENIMIENTO

HYBRID analiza continuamente el Servicio de SaaS de HYBRID para encontrar potencial de mejora, mayor seguridad, funcionalidad ampliada y mayor facilidad de uso. Las sugerencias, comentarios e ideas del Cliente serán analizados e incorporados a la funcionalidad del Servicio de SaaS de HYBRID a la entera discreción de HYBRID.

Cada cierto tiempo se pondrán a disposición del Cliente mejoras, actualizaciones o nuevas versiones. En la Cuota de Suscripción se incluye la funcionalidad añadida por una Actualización o Nueva Versión, que se registrará por los términos de este SLA y del Contrato. HYBRID da asistencia a Actualizaciones y Versiones antiguas durante los tres (3) meses posteriores a que una nueva Actualización o Nueva Versión esté disponible. Cualquier problema podrá ser resuelto mediante una corrección o una Actualización a una Nueva Versión a la entera discreción de HYBRID.

En caso de error, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia en las condiciones definidas (véase el apartado "6 Servicio de Asistencia").

Si se encuentra una vulnerabilidad de seguridad que no constituya un defecto, HYBRID hará todos los esfuerzos razonables, dentro de los límites de su capacidad operativa, para solucionar la vulnerabilidad en la versión vigente en ese momento. Si tal arreglo no es posible en una versión anterior, HYBRID puede insistir en que los sistemas vulnerables se actualicen con poca antelación para mitigar el riesgo de seguridad.

## **6. SERVICIO DE ASISTENCIA**

### **6.1 Ámbito del servicio**

El Servicio de Asistencia de HYBRID proporciona asistencia técnica en caso de una Incidencia con el Servicio de SaaS de HYBRID.

El Servicio de Asistencia abarca los siguientes aspectos:

- Interrupciones/cortes del servicio del sistema;
- Actualizaciones/mantenimiento del servicio del sistema;
- Comportamiento del servicio del sistema que no se ajuste a lo que el Cliente puede esperar razonablemente.

El Servicio de Asistencia NO abarca los siguientes aspectos:

- Solicitudes de (a) terceros proveedores del Cliente;
- Redes, dispositivos, servidores y estaciones de trabajo gestionados por el Cliente;
- Asistencia sobre funcionalidad, flujo de trabajo y optimización del uso
- Solicitudes relativas a la configuración y personalización (específica del usuario) de los productos y servicios de HYBRID.

La Asistencia Avanzada al Cliente solo es para Clientes que tengan un contrato de Asistencia Avanzada al Cliente con HYBRID. El alcance exacto de la Asistencia Avanzada al Cliente se basará en los requisitos y el perfil empresarial específico del Cliente.

### **6.2 Disponibilidad (horarios de servicio) y contacto**

El Servicio de Asistencia de HYBRID está disponible para hasta tres (3) empleados designados y el Contacto Técnico del Cliente durante el Horario Comercial para el canal de asistencia de primera línea. El Cliente es responsable de mantener actualizada la lista de empleados nombrados y de informar a HYBRID de cualquier cambio lo antes posible. Ningún empleado que no sean los designados por el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de HYBRID.

HYBRID proporciona asistencia lingüística en inglés durante el Horario Comercial.

Las solicitudes de asistencia pueden presentarse a través del sistema de tickets del Servicio de Asistencia de HYBRID o por correo electrónico. Durante el Horario Comercial, es posible contactar con el Servicio de Asistencia de HYBRID por teléfono.

### **6.3 Servicio de corrección / Tiempo de respuesta**

Si el Cliente identifica un Incidente, el Cliente informará inmediatamente de dicho Incidente por escrito a HYBRID, especificando

- (a) la naturaleza del Incidente;
- (b) las circunstancias en las que se produjo el Incidente, incluidos los procesos que se estaban ejecutando en el momento en que se produjo el Incidente;
- (c) información técnica sobre la máquina en la que se estaba utilizando el Producto en el momento del Incidente;
- (d) las medidas que, en su caso, haya adoptado el Cliente inmediatamente después del Incidente; y
- (e) el impacto inmediato del Incidente en la capacidad del Cliente para operar.

El Tiempo de Respuesta del Servicio de Asistencia se define como el tiempo transcurrido desde que HYBRID recibe debidamente la solicitud al servicio de asistencia del Cliente (en la forma especificada en esta sección) hasta el momento en que HYBRID responde y comienza a trabajar en la solicitud.

El Tiempo de Resolución se define como el tiempo desde que el Cliente introduce la solicitud en el sistema de tickets de HYBRID o desde que HYBRID recibe un correo electrónico del Cliente hasta el momento en que HYBRID resuelve el Incidente.

Tras la recepción de dicho informe de Incidente, HYBRID evaluará el Incidente y lo clasificará de acuerdo con la Tabla de Nivel de Gravedad que figura a continuación y responderá dentro de los Tiempos de Respuesta del Servicio de Asistencia que se indican a continuación. Después de recibir un informe de un Incidente, HYBRID utilizará un método apropiado para proporcionar al Cliente una actualización sobre el progreso.

Las prioridades para la resolución de Incidentes se determinan en función de las consecuencias para los procesos empresariales y se dividen en tres categorías:

**Gravedad 1 ("Crítico"):**

- El Servicio de SaaS de HYBRID está caído e inaccesible para todos los usuarios
- No hay solución disponible

**Gravedad 2 ("Grave"):**

- El Servicio de SaaS de HYBRID está activo y no es la causa del Incidente.
- El Incidente está bloqueando o afectando al 10 % o más de los usuarios y no hay ninguna solución disponible
- Partes de una aplicación crítica para la empresa no están disponibles, no funcionan correctamente o tienen un rendimiento deficiente

**Gravedad 3 ("Normal"):**

- Los usuarios pueden realizar su trabajo pero su productividad se ve mermada como consecuencia del Incidente
- Una función de una aplicación no está disponible para los usuarios o no funciona correctamente.
- El Incidente no tiene consecuencias inmediatas para los procesos de negocio del Cliente
- Hay una solución disponible

<b>Gravedad</b>	<b>Tiempo de respuesta (Horario Comercial)</b>	<b>Tiempo de resolución (Horario Comercial)</b>
Gravedad 1 (Crítico)	≤2 h (90 %) (24/7)	≤8 h (95 %)
Gravedad 2 (Grave)	≤8 h (85 %)	10 Días Hábiles (85 %)
Gravedad 3 (Normal)	5 Días Hábiles (85 %)	A discreción de HYBRID

HYBRID responderá a las solicitudes generales de asistencia en la medida de lo posible y en un plazo razonable, teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud de asistencia.

El Tiempo de Respuesta se calcula en función de los tiempos de servicio durante el Horario Comercial. Los tiempos máximos de respuesta varían en función de la gravedad del Incidente. La prioridad para la resolución y la gravedad la determina HYBRID al evaluar la solicitud del Cliente (las solicitudes enviadas por correo electrónico siempre serán tratadas inicialmente con prioridad "Normal").

**7. VARIOS**

**7.1 Modificaciones**

HYBRID podrá modificar este SLA en cualquier momento notificándoselo al Cliente con un máximo de treinta (30) días antes de la fecha efectiva de la modificación. Si la modificación afectara negativamente al Cliente y éste se opusiera a la modificación, el Cliente podrá rescindir el Contrato notificándoselo por escrito a HYBRID con un mes de antelación. Dicha rescisión es el único y exclusivo recurso del Cliente. Si el Cliente no rescinde el Contrato según lo establecido en el presente documento, se considerará que ha aceptado la modificación.

**7.2 Avisos de mantenimiento**

Los avisos de mantenimiento se enviarán por correo electrónico al Contacto Técnico.

### **7.3 Exclusión de cuentas de no producción, prueba y ensayo**

Quedan expresamente excluidos de este Anexo los entornos de pruebas, de revisión de versiones, beta, educativos, de demostración, de prueba, de desarrollador o de depurador, así como cualquier otro entorno que no sea de producción o de prueba.