



SELLIGENT MARKETING CLOUD ACUERDO DEL NIVEL ESTÁNDAR DE SOPORTE Y SERVICIO DE SELLIGENT

(22-06-2018)

Introducción

El presente documento describe los niveles estándar de soporte y servicio aplicables a los Servicios de Suscripción y Soporte de Selligent, excepto en el caso de que el Acuerdo Específico para los Servicios de Suscripción estipule lo contrario.

La sección 1 describe los niveles de servicio de los Servicios de Suscripción.

La sección 2 describe los niveles de servicio, disponibilidad y canales del equipo de Soporte de Selligent.

La sección 3 contiene las condiciones para las auditorías de seguridad y/o evaluaciones de vulnerabilidad.

Definiciones

- **Las horas de Oficina** son las comprendidas entre las 9 horas y las 18 horas CET, excluyendo fines de semana y festivos oficiales locales.
- **Tiempo de Respuesta en la Plataforma** es el tiempo transcurrido entre el envío de una solicitud http(s) al servidor front-end de la Plataforma y la recepción del primer byte de la respuesta. Como referencia, se prueba una página web de referencia, que Selligent ha creado previamente durante la configuración de la instalación, y que utiliza el mismo componente que otras páginas de producción.
- **Sistema de Supervisión Central** es el equipo utilizado por Selligent para medir y calcular los diferentes KPIs que describen la calidad general del servicio. Para garantizar unas estadísticas objetivas, el Sistema de Supervisión Central funciona a partir de una protección redundante:
 - ✓ El Sistema de Supervisión Central examina la disponibilidad y el tiempo de respuesta de las instancias individuales. El examen se inicia desde el Sistema de Supervisión Central y, por tanto, es independiente del entorno operativo.
 - ✓ El Sistema de Supervisión Central alerta al Equipo de Soporte en caso de fallos.
- **Mantenimiento Programado** son intervenciones programadas en la Plataforma y sus servidores. **Nota:** el Mantenimiento Programado no tiene por qué generar un tiempo de inactividad en la Plataforma.
- **RPO** (Recovery Point Objective, objetivo de punto de recuperación) hace referencia a la cantidad aceptable de pérdida de datos tras un fallo crítico.
- **RTO** (Recovery Time Objective, objetivo de tiempo de recuperación) es la duración del tiempo y el nivel de servicio en el que un proceso comercial debe restaurarse tras una interrupción.
- **Tiempo de Respuesta** es el tiempo transcurrido entre el momento de la creación de un ticket por el Cliente de acuerdo con el procedimiento descrito a continuación y el primera respuesta del Equipo de Soporte. El Tiempo de Respuesta se calcula por cada ticket creado.

Compromisos del Cliente

El Cliente es consciente de que:

- El Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio se aplica únicamente a los Servicios de Selligent para los cuales el Cliente tiene una Suscripción activa. Selligent no se responsabiliza de la configuración o la corrección del software o los servicios de terceros, ni de sus equipos o comunicaciones. Selligent no estará obligado a prestar sus servicios si fueran necesarios en el caso de (a) la negligencia o uso indebido por parte del Cliente; (b) la modificación del Servicio por parte del Cliente o de terceros distintos a Selligent, sin el consentimiento previo de Selligent; o (c) el incumplimiento del presente Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio.
- Selligent hará todo lo posible para asegurar la disponibilidad del Servicio de Suscripción como se describe posteriormente y para ofrecer una solución o aplicar las medidas requeridas dentro del plazo establecido en este Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio.
- Selligent se reserva el derecho de escoger, asignar o reasignar su personal al Cliente para las tareas de soporte y para subcontratar total o parcialmente los servicios de personal cualificado. Las personas que presten servicios por cuenta de Selligent podrán prestarles servicios similares a los cubiertos por este Acuerdo a terceros.

Excepciones

El Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio solo se aplicará a las plataformas de producción y no a las plataformas de preproducción o de prueba. El Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio no se aplicará a los Servicios que se encuentren bajo Condiciones Específicas.

El Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio no se aplicará cuando no se cumplan los niveles de servicio debido a:

- factores ajenos al control razonable de Selligent o a situaciones de fuerza mayor;
- errores derivados de una conexión inapropiada a los Servicios;
- un uso indebido del Servicio (es decir, no acorde a la Documentación y/o los términos y condiciones de este Acuerdo);
- un ataque DoS;
- acciones del Cliente dirigidas explícitamente a generar un tiempo de inactividad (p. ej. durante una auditoría de acuerdo con la sección 4 de este Acuerdo del Nivel de Soporte y Servicio);
- cualquier otro factor contemplado en este Acuerdo.

Niveles jerárquicos en la resolución de problemas

Cualquier problema que no se pueda resolver mediante el procedimiento ordinario de soporte, será remitido por email al encargado del Equipo de Soporte de Selligent.

Sección 1: Servicios de Suscripción

Niveles de Servicio

Esta sección describe los indicadores clave utilizados para medir la calidad de los Servicios de Suscripción. Los indicadores se calculan por cada instalación.

Un Sistema de Supervisión Central solicitará una página web de referencia (configurada en el momento de la instalación de la instancia) periódicamente, cada 24h – 7/7 – 365/365, y los resultados se almacenarán para calcular los indicadores descritos a continuación: (i) Disponibilidad de la Plataforma y (ii) Tiempo de Respuesta Medio de la Plataforma:

- **Disponibilidad de la Plataforma** es el tiempo de disponibilidad en el periodo de un mes, excluyendo el tiempo dedicado al Mantenimiento.

$$Platform\ Availability\ \% = \frac{T_{All} - T_{maintenance} - T_{Down}}{T_{All} - T_{maintenance}} * 100$$

Para comprobar que el servicio está activo y que la aplicación funciona correctamente, el Sistema de Supervisión Central prueba la recuperación de una página programada. El test falla si la página contiene errores de contenido (estado de HTTP diferente de 200) y/o cuando el Tiempo de Respuesta de la Plataforma es superior a 2000 ms. En los casos en los que fallan dos o más pruebas consecutivas, se registrará el tiempo de inactividad del servicio, según el número de minutos, entre el primer tiempo de inactividad registrado y la primera actividad registrada. Las mediciones de Disponibilidad de la Plataforma por el Sistema de Supervisión Central se realizan cada 60 segundos.

El Objetivo de la Disponibilidad de la Plataforma es el siguiente: 99,5% o un máximo de inactividad acumulada de 220 minutos mensuales, excluyendo el Mantenimiento.

Disponibilidad de la Plataforma	Porcentaje de crédito sobre la regalía de suscripción mensual adeudada por los Servicios de suscripción para el mes calendario dado
<99,4%	10%
<99,2%	20%
<99,0%	30%

Todos las reclamaciones deben ser enviados por correo electrónico a claim@selligent.com más tardar 14 días calendario luego del fin de mes en curso cuyo Objetivo de Disponibilidad de la Plataforma no es alcanzado.

Selligent acusará la recepción de todas las reclamaciones dentro de los 2 días hábiles. A más tardar 10 días hábiles después de la recepción de la reclamación, Selligent informará al Cliente sobre la emisión del crédito correspondiente o del rechazo de la queja precisando los argumentos que hayan llevado a esta decisión.

El crédito será deducido de la factura correspondiente al período de facturación de los Servicios de suscripción siguiente.

- **Tiempo de Respuesta Medio de la Plataforma:** es el promedio mensual de Tiempo de Respuesta de la Plataforma, excluyendo todo tiempo de inactividad del servicio, expresado en milésimas de segundo, calculado por el Sistema de Supervisión Central cada 60 segundos.

El Objetivo del Tiempo de Respuesta Medio de la Plataforma es de **500 ms**.

Mantenimiento y “Upgrades”

El Mantenimiento Programado es necesario para garantizar la disponibilidad y el rendimiento de la Plataforma:

- **Mantenimiento Ordinario:** las intervenciones de Mantenimiento Ordinario realizan tareas con un impacto muy limitado en los Servicios de Suscripción. El tiempo de inactividad total máximo es de 15 minutos por cada ventana de mantenimiento. Las intervenciones se realizan entre 00:01 y 7:59 CET y como máximo dos veces al mes. Si fuera oportuno, se enviará una notificación breve con fines informativos, con al menos 24 horas de antelación. Algunos ejemplos son las actualizaciones de mantenimiento de Windows o los reinicios del sistema nocturnos.
- **Mantenimiento extraordinario:** Selligent reserva ventanas de Mantenimiento Extraordinario para realizar cambios o actualizaciones estructurales en componentes de la Plataforma. El tiempo de inactividad total máximo va de 15 minutos a 4 horas por cada ventana de mantenimiento. La programación, duración y el posible impacto de las operaciones se comunicarán con la suficiente antelación, al menos una semana antes de la intervención. Las ventanas de mantenimiento extraordinario se realizan entre 00:01 y 7:59 CET , a menos que la naturaleza de la intervención requiera lo contrario.

Mantenimiento Urgente - En ocasiones excepcionales, Selligent puede verse forzada a realizar una intervención sin previo aviso. En tales situaciones, el Cliente será informado sobre el estado y la duración prevista de dicha operación lo antes posible. Estas intervenciones son excepcionales y no deberían producirse más de 4 veces al año.

Actualización - significa actualizaciones periódicas de varios componentes de los Servicios de Suscripción, incluyendo pero no limitado a correcciones menores de defectos, reparaciones o actualizaciones mayores. Las actualizaciones se realizan periódicamente, en la medida de lo necesario, durante el Contrato, componente por componente. Las actualizaciones se anuncian en la página "login" de la Plataforma. Sólo se esperan efectos limitados en los Servicios de suscripción después de una actualización. Cualquier tiempo de inactividad resultante de una actualización se excluye específicamente del cálculo del Objetivo de disponibilidad de la plataforma.

Copias de seguridad

Las copias de seguridad se trasladan a otro centro de datos (copia de seguridad externa), para protegerse frente a un fallo catastrófico en el centro de datos primario.

La copia de seguridad general incluye la copia de seguridad de la base de datos y la copia de seguridad de los archivos del servidor web y de las aplicaciones. Se aplican diferentes fechas, ya que la base de datos cambia con mayor frecuencia que los archivos del disco.

- **Copia de seguridad de la base de datos:** se hace una copia de seguridad completa de la base de datos cada cinco días; cada dos horas se realizan copias incrementales. Se conservan dos semanas. Las copias se trasladan al almacén externo de copias de seguridad.

RPO: 2 horas;

RTO depende del tamaño de la base de datos: entre 3 y 5 horas.

- **Copia de seguridad del servidor:** se hacen copias de seguridad de los servidores a diario y se conservan una semana. Las copias de seguridad se transmiten inmediatamente al almacén externo de copias de seguridad.

RPO: máx. 24 horas;

RTO: 5 horas.

Sección 2: Soporte Técnico de Selligent

Demandas de Soporte

Todas las Demandas de Soporte dirigidas al equipo de Soporte Técnico deberán generarse utilizando la función "crear ticket" en el portal de soporte (<http://support.selligent.com>). Los clientes recibirán credenciales para conectarse al portal durante el periodo de Suscripción.

El idioma utilizado por defecto en el sistema de soporte técnico es inglés. El equipo de Soporte Técnico responderá a los tickets en el idioma en que estén redactados o en inglés.

El sistema de soporte puede utilizarse para notificar dos tipos de tickets dirigidos al Soporte Técnico:

- **Notificación de defectos:** para notificar un error en una función de los Servicios, reducción del rendimiento, problema de entregabilidad o disponibilidad.
- **Solicitud de modificación:** para solicitar una modificación en la configuración de los Servicios.

Online soporte y la formación en línea estará disponible para cuestiones relativas a las funciones. Solicitud de información para hacer una consulta sobre cómo utilizar los Servicios y/o pedir información sobre las mejores prácticas o pedir información de carácter general puede ser presentada a Selligent de conformidad al Orden de Venta.

El sistema tiene cuatro niveles de prioridad. El nivel de prioridad es inicialmente asignado por el Cliente, aunque puede ser revisado por Selligent teniendo en cuenta el contenido o la urgencia del ticket. Cuando se encuentre una solución temporal, es posible que disminuya el nivel de prioridad del ticket.

- **Crítica:** una situación que causa un daño importante o que puede hacerlo en un futuro muy próximo. El ticket exige la máxima prioridad. (El producto es inoperable, está fuera de funcionamiento, hay una pérdida de datos).
- **Urgente:** una situación importante que requiere ser gestionada con prioridad. (Inactividad de negocio o impacto significativo que ponga en peligro la productividad futura, grandes dificultades para trabajar, sistema más o menos utilizable).
- **Normal:** un ticket de soporte básico, gestionado con prioridad normal. (Problema que puede resultar tener un alto impacto, producción alterada, soluciones alternativas disponibles).
- **Baja:** un ticket de soporte técnico que no es crítico y que puede gestionarse con menor prioridad. (Sin impacto en la producción, solicitud de producto o mejora de una funcionalidad).

La siguiente tabla resume el tipo de Demandas de Soporte y los niveles de prioridad asignados:

	Crítica	Urgente	Normal	Baja
Notificación de defectos	S	S	S	S
Solicitud de modificación	N	S	S	S

Nota: los niveles de prioridad "Crítico" e "Urgente" no son admitidos como Demandas de Soporte relativas a los entornos de producción. (i need the original text, i don't understand this sentence)

Canales de Soporte/Disponibilidad/Activación

El **portal de Soporte Técnico** está disponible las 24/7/365, de lunes a domingo, incluyendo festivos.

Durante las Horas de Oficina, el Equipo de Soporte Técnico está en la oficina y los tickets se revisan conforme llegan.

Existe una **línea de atención telefónica** (+34 931 165 074) disponible las 24 horas, de lunes a domingo, para otras Demandas de Soporte Urgentes o Críticas.

- Fuera de las Horas de Oficina, Demandas de Soporte Urgentes o Críticas deberán estar activados mediante la línea de emergencia, con el fin de iniciar el Tiempo de Respuesta.

El Tiempo de Respuesta para Demandas de Soporte Normal y Baja activado fuera de la Horas de Ofician, y para Demandas de Soporte Urgentes o Críticas no activados con la línea de atención telefónica, se iniciarán el siguiente día laborable.

Niveles de servicio

La siguiente tabla recoge los Tiempos de Respuesta y Resolución de los diferentes niveles de prioridad.

	Tiempo de Respuesta
Crítica	1 hora
Urgente	2 horas
Normal	1 día
Baja	3 días

El Equipo de Soporte de Selligent hará su mejor esfuerzo por brindar una primera respuesta en los Tiempos de Respuesta mencionados anteriormente. Selligent implementará todos los medios razonables para diagnosticar el problema y brindar una solución ya sea bajo una forma durable, o proponiendo actualizaciones, o indicando como eludir el defecto/falla mediante medidas razonables para el Cliente. Sin embargo, todo problema no es necesariamente “solucionable”. Si una demanda de Soporte no puede ser solucionada en un plazo razonable, el Equipo de Soporte de Selligent hará un reporte a los niveles internos superiores para los niveles de prioridad “Crítico para la Empresa” y “Elevado” y Selligent organizará la prioridad de las Demandas de Soporte. El Cliente será informado de la evolución via el portal de Soporte Técnico. El recurso técnico calificado debe estar disponible al lado del Cliente para colaborar con el Equipo de Soporte Selligent durante el proceso de resolución.

Sección 3: Auditoría de seguridad/Evaluación de vulnerabilidad

Selligent realiza regularmente auditorías de seguridad y vulnerabilidad. El Cliente tiene derecho a auditar las medidas técnicas y organizativas aplicadas por Selligent para proteger los datos personales del Cliente, mientras se respeten las reglas internas de Selligent y sus subcontratistas, la confidencialidad de otros clientes de Selligent y cualquier requerimiento legal adicional aplicable.

Cualquier tipo de evaluación de la seguridad o el rendimiento de la infraestructura compartida está prohibida sin la autorización previa por escrito del Representante de Seguridad de Selligent. El Cliente puede ingresar esta solicitud a través del CSM.

Los componentes compartidos (cortafuegos, servidores de archivos, etc.) no pueden obtenerse mediante herramientas de supervisión externas.

Puede autorizarse una evaluación de vulnerabilidad o una auditoría de seguridad si:

- los métodos son únicamente no destructivos;
- las pruebas se realizan solo en el periodo previsto;
- las pruebas se realizan en el ámbito autorizado (direcciones IP, máquinas, dominios, etc.);
- los resultados de las pruebas se comparten con el personal de seguridad de Selligent tras su evaluación;
- los resultados de las pruebas se tratan de manera confidencial y no se revelan nunca a terceros;
- las pruebas se interrumpen inmediatamente si Selligent lo solicita.

La ayuda prestada por Selligent a fin de facilitar la auditoría o analizar los resultados previamente mencionados serán facturados de conformidad con las cuotas acordadas por los Servicios de Soporte Técnico (ver la Hoja de Pedido).