ASPECTOS TÉCNICOS DE NIVEL DE SERVICIO

1. Disponibilidad

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo con la siguiente tabla:

Tarea	% de disponibilidad	Horario del servicio
Aplicación SaaS RGPD	99%	24 x 7

Los servicios prestados por GRUPO JURIDESP se ofrecerán con la disponibilidad anteriormente citada a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

Se tomarán como unidades las horas totales de 30 días, siendo el cálculo: 24 h x 30 días = 720 horas

el 100%.

2. Continuidad

GRUPO JURIDESP se compromete a restablecer el servicio los niveles de servicio ofrecidos, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 24 horas desde el momento del incidente.

3. Capacidad

GRUPO JURIDESP se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados de acuerdo con las necesidades del CLIENTE y los RESELLER. En cualquier caso, el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a la autorización expresa del CLIENTE y los RESELLER.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados el RESELLER deberá informar a GRUPO JURIDESP de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Esta notificación deberá realizarse al menos con 7 días de antelación.

4. Gestión de incidentes y peticiones del servicio (CAE)

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

· **Normales**: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que o comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

· **Críticos:** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la

seguridad del mismo. En cuanto a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los

siguientes niveles de servicio:

Tarea	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Peticiones	48 horas	5 Días
Incidencia normal	24 horas	5 Días
Incidencia crítica	6 horas	24 horas

EL CAE estará disponible en el siguiente horario de soporte: de 9:00 a 17:00.

5. Seguimiento del servicio

Todas las tareas descritas en este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

A petición del CLIENTE y los RESELLER, se proporcionarán los informes con el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición del CLIENTE y los RESELLER durante la primera semana de cada mes (si procede).

6. Penalizaciones por incumplimiento

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de GRUPO JURIDESP a los CLIENTE y los RESELLER. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

Incumplimiento	Desviación leve	Desviación grave
Tiempo de respuesta excedido en una Incidencia normal	1 y 2 días	Más de 2 días
Tiempo de resolución excedido en una Incidencia normal	Más de 5 días	Más de 10 días
Tiempo de respuesta excedido en una Incidencia crítica	4 horas y 1 día	Más de 1 día
Tiempo de resolución excedido en una Incidencia crítica	Más de 1 día	Más de 3 días
% de disponibilidad inferior al ofrecido	Entre 99,0% y 99,5%	Menor que 99,0%

Siempre que los niveles de servicio no se cumplan, GRUPO JURIDESP deberá compensar a los CLIENTE y los RESELLER. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

Incumplimiento	Penalización por incumplimiento leve	Penalización por incumplimiento grave
Tiempo de respuesta excedido	No renovación del servicio salvo acreditación de medidas adicionales	No renovación del servicio o posibilidad de cancelación unilateral sin penalización
Tiempo de resolución excedido	No renovación del servicio salvo acreditación de medidas adicionales	No renovación del servicio o posibilidad de cancelación unilateral sin penalización
% de disponibilidad inferior al ofrecido	No renovación del servicio salvo acreditación de medidas adicionales	No renovación del servicio o posibilidad de cancelación unilateral sin penalización

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

En caso de que se den más de 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados con carácter general como un incumplimiento grave.

7. Finalización

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el período de tiempo de la prestación del servicio, sin ser necesaria su renovación cuando se renueve el contrato de servicios, salvo modificación sustancial en la contratación que requiera de su revisión.