



## **CPPCR**

# SLA DE SERVICIO

Elaborado por:

Douglas Ortega Bolaños

Email: [dortega@ancts.cr](mailto:dortega@ancts.cr)

Analista de Negocios, ANC Technology Services S.A

Fecha Elaboración: 24 de Octubre del 2024

*Confidencial*

# Indice

- [1. Propósito del Acuerdo](#)
- [2. Definiciones](#)
- [3. Servicios Proporcionados](#)
- [4. Niveles de Servicio Garantizados](#)
- [5. Responsabilidades del Proveedor](#)
- [6. Responsabilidades del Cliente](#)
- [7. Escalación de Incidentes](#)
- [8. Mantenimiento y Actualizaciones](#)
- [9. Planificación de los mantenimientos](#)
- [10. Revisión del SLA](#)
- [11. Vigencia y Terminación](#)
- [12. Firmas de aceptación](#)

## **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) - Hosting Servidor Web CPPCR**

**Fecha de Inicio del Acuerdo:** 01/12/2024

**Proveedor de Servicio:** ANC Technology Services S.A

**Cliente:** Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

**Duración del Acuerdo:** 12 meses (renovable automáticamente, salvo notificación en contrario)

### **1. Propósito del Acuerdo**

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) define los compromisos entre **ANC Technology Services S.A** cédula de persona jurídica número tres – ciento uno – seiscientos sesenta mil quinientos treinta y ocho, representada en este acto por su Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma, el señor **DOUGLAS ORTEGA BOLAÑOS**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número seis – trescientos ochenta – ciento treinta y cuatro, casado, Ingeniero en computación, vecino de Turrúcares de Alajuela, de ahora en adelante conocida como **El Proveedor** y **Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica** representada en este acto por la **Dra. Ivannia Serrano Brenes, MSc.**, mayor, divorciada, cédula de identidad tres - trescientos noventa y tres - ochocientos tres, vecina de Heredia, San Pablo, de ahora en adelante conocida como **El Cliente** respecto al servicio de hosting Servidor web proporcionado. Este SLA describe los servicios ofrecidos, los niveles de servicio garantizados y las responsabilidades de ambas partes.

- **Descripción del servicio:** Hosting Servidor web con las siguientes características:
  - 4 vCPU 3,3 GHz.
  - 8GB RAM.
  - 350 (Gigabyte) almacenamiento, expandible según necesidad.
  - 1 IP pública.
  - Transferencia mensual de **1GB** incluida en el paquete.

### **2. Definiciones**

**Uptime (Tiempo de Operación):** Porcentaje de tiempo en que el sitio web es accesible y funcional.

**Tiempo de Respuesta:** Tiempo máximo que **El Proveedor** tardará en responder a las solicitudes de soporte.

**Tiempo de Resolución:** Tiempo máximo para resolver incidentes críticos.

**Horas de Operación:** Lunes a Viernes de 7am hasta las 5pm, soporte durante todo el año.

### 3. Servicios Proporcionados

El servicio de hosting servidor web incluirá:

- Alojamiento de los sitios web del cliente en la infraestructura del **Proveedor**.
- Soporte técnico a través de correo electrónico y sistema de tickets.
- Monitoreo proactivo del rendimiento y disponibilidad de los sitios web.
- Actualizaciones de seguridad y parches regulares en el sistema operativo y software base.
- Backup automático diario de los datos del **Cliente**, histórico de una semana.
- Escalado de recursos según demanda del **Cliente**.

### 4. Niveles de Servicio Garantizados

**Disponibilidad (Uptime):** **El Proveedor** de Servicios se compromete a garantizar que los servicios de hosting estén disponibles el 99.9% del tiempo a lo largo de un período anual. Esto asegura que **El Cliente** tendrá acceso continuo a los servicios, minimizando cualquier interrupción que pueda afectar sus operaciones.

- **Porcentaje de Disponibilidad Garantizada:** El servicio de hosting garantizará una disponibilidad mínima del 99.9% anual, lo que significa que el tiempo total de inactividad no superará 8.77 horas al año. Este porcentaje refleja el compromiso de mantener el servicio operativo en la mayor parte del tiempo, excluyendo las interrupciones cubiertas por las exclusiones.
- **Notificación y Recuperación:** **El Proveedor** se compromete a notificar a **El Cliente** sobre cualquier incidente que afecte la disponibilidad del servicio en un plazo máximo de **1 hora** desde la detección del problema. Además, **El Proveedor** trabajará para recuperar el servicio lo antes posible, priorizando incidentes críticos que afecten a la disponibilidad total.

- **Mantenimiento Programado:** Las interrupciones debidas a mantenimiento programado no se contabilizarán en el cálculo del porcentaje de disponibilidad.
- **Exclusiones:**
  - **Mantenimiento Programado:** Acordado previamente con **El Cliente**.
  - **Fuerza Mayor:** Cualquier evento fuera del control del **Proveedor**, incluyendo desastres naturales, guerras, ciberataques masivos (como ataques DDoS a gran escala), o fallos en la infraestructura subyacente de terceros.
  - **Problemas causados por el Cliente:** Interrupciones debidas a la mala configuración de los sistemas del **Cliente**, acciones no autorizadas, o no seguir las mejores prácticas proporcionadas por **El Proveedor**.

**Soporte al Cliente:** **El Proveedor** se compromete a proporcionar soporte técnico especializado para garantizar que los problemas o incidencias reportadas por **El Cliente** sean atendidos de manera rápida y eficiente. El soporte al **Cliente** está orientado a resolver problemas técnicos, responder preguntas sobre el uso de los servicios, y asistir en cualquier incidencia que afecte la operación normal del entorno de hosting.

- **Disponibilidad del Soporte Técnico:**

**El Proveedor** garantizará que el soporte técnico esté disponible de Lunes a Viernes, de 7:00 AM a 5:00 PM (horario local del **Cliente**). Fuera de este horario, se proporcionará un soporte de emergencia para incidentes críticos, que serán tramitados mediante los medios de contacto brindados.
- **Clasificación de Incidentes:**

Los incidentes se clasifican en función de su impacto en las operaciones del **Cliente**:

  - **Incidentes Críticos:** Problemas que causan una interrupción total del servicio o un impacto significativo en las operaciones del **Cliente**.
  - **Incidentes Importantes:** Problemas que afectan parcialmente el servicio pero permiten la continuidad de la mayoría de las operaciones.
  - **Incidentes Menores:** Problemas que no afectan de manera crítica las operaciones y pueden ser atendidos sin urgencia.

- **Tiempo de Respuesta:**

Incidentes críticos: Respuesta en 1 hora.  
Incidentes Importantes: Respuesta en 2 horas.  
Incidentes menores: Respuesta en 4 horas.

- **Tiempo de Resolución:**

Incidentes críticos: Resolución en 4 horas.  
Incidentes Importantes: Resolución 12 horas.  
Incidentes menores: Resolución en 24 horas.

- **Exclusiones:**

- Soporte para aplicaciones o sistemas de terceros no gestionados directamente por **El Proveedor**.
- Problemas derivados de una mala configuración por parte del **Cliente** o de la no observancia de las mejores prácticas proporcionadas por **El Proveedor**.

**Confiabilidad:** Se garantiza que el servicio de hosting está respaldada por una infraestructura robusta y diseñada para minimizar el riesgo de interrupciones.

- **Monitoreo y Alerta Proactiva:**

Supervisión en tiempo real con alertas automáticas para incidentes potenciales.

- **Exclusiones:**

- Mantenimiento programado acordado previamente con **El Cliente**.
- Eventos de fuerza mayor o fallos fuera del control del **Proveedor**(como ataques DDoS a gran escala).

**Seguridad:** **El Proveedor** se compromete a implementar y mantener políticas y medidas de seguridad que cumplen con las normativas vigentes de datos.

- **Monitoreo y Detección de Amenazas:**

**El Proveedor** implementará sistemas avanzados de monitoreo y detección de amenazas en tiempo real para identificar y mitigar cualquier intento de acceso no autorizado o actividad maliciosa.

- **Actualizaciones de Seguridad:**

**El Proveedor** se compromete a aplicar todas las actualizaciones de seguridad críticas y parches necesarios dentro de un tiempo razonable, para garantizar que el sistema esté protegido contra vulnerabilidades conocidas. Esto incluye la actualización regular de firewalls, antivirus, y otros mecanismos de protección.

- **Manejo de Datos Personales:**

**El Proveedor** garantizará que el manejo de datos personales cumpla con los principios de **minimización de datos**, **limitación de propósito**, y **retención segura**, de acuerdo con las políticas acordadas y las leyes de protección de datos.

- **Exclusiones:**

No se aplicarán las garantías de seguridad en los siguientes casos:

- Fallos causados por errores o malas prácticas del **Ciente**, como la exposición involuntaria de credenciales.
- Vulnerabilidades causadas por aplicaciones de terceros o integraciones no gestionadas directamente por **El Proveedor**.

## 5. Responsabilidades del Proveedor

- Asegurar que la infraestructura esté actualizada y que las aplicaciones corran en una plataforma segura.
- Realizar monitoreos periódicos y proactivos para detectar y resolver problemas antes de que afecten al **Ciente**.
- Proporcionar soporte técnico según los niveles de servicio establecidos en este SLA.
- Implementar parches de seguridad y actualizaciones de sistema operativo y software base sin interrupciones notables para **El Cliente**.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de los datos del **Ciente**.

## 6. Responsabilidades del Cliente

- Informar de manera oportuna sobre cualquier incidente o problema a través de los canales de soporte proporcionados.
- Mantener actualizados los datos de contacto y de facturación.
- Gestionar y proteger las credenciales de acceso.
- Asegurarse de que los archivos, bases de datos y contenido de los sitios web estén actualizados y respaldados, aunque **El Proveedor** realice backups automáticos.
- **El Cliente** será responsable de gestionar y coordinar las **ventanas de mantenimiento** solicitadas por **El Proveedor**. Esto incluye garantizar que se planifiquen de manera oportuna, notificando con antelación a los usuarios afectados, y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios durante el período programado. Asimismo, **El Cliente** deberá colaborar con **El Proveedor** para minimizar cualquier impacto en las operaciones y asegurar que los sistemas estén listos para la reanudación de las actividades tras la finalización del mantenimiento.

## 7. Escalación de Incidentes

En caso de que un problema crítico no se resuelva dentro del tiempo acordado, **El Cliente** puede escalar el incidente de la siguiente manera:

**Contacto del Soporte Técnico:** support@ancts.cr

**Escalación a Gerente de Soporte si no hay resolución en 4 horas:** ats@ancts.cr

**Escalación final a Dirección de Servicios:** dortega@ancts.cr / mariajose@ancts.cr

## 8. Mantenimiento y Actualizaciones

**El Proveedor** realizará mantenimientos planificados y no planificados en la infraestructura, con el objetivo de mantener la seguridad y estabilidad del servicio. Las ventanas de mantenimiento serán notificadas al cliente con al menos **72 horas** de antelación.

**El Proveedor** establece las siguientes políticas para determinar los costos relacionados con el mantenimiento, actualizaciones de infraestructura, escalabilidad y

gestión de parches. Estas políticas tienen como objetivo garantizar la transparencia y ofrecer claridad al **Ciente** sobre los procesos y sus posibles cargos adicionales o ajustes en las tarifas relacionadas.

- **Mantenimiento Planificado:**

- **Mantenimiento Regular Incluido en el Contrato:** El mantenimiento planificado que se realice de manera regular para garantizar la estabilidad del servicio y que se comunique con al menos **72 horas** de antelación está incluido en el costo del servicio, sin cargos adicionales para **El Cliente**.
- **Solicitudes Especiales de Mantenimiento:** Si **El Cliente** solicita mantenimiento personalizado o fuera de las ventanas regulares planificadas (por ejemplo, cambios de configuración específicos o mantenimientos urgentes durante horas no programadas).
- **Mantenimiento solicitado por el proveedor:** En caso de que **El Proveedor** solicite realizar mantenimiento fuera de las ventanas regulares, **El Cliente** se compromete a colaborar en la planificación y coordinación de dichas tareas para minimizar el impacto en sus operaciones. **El Cliente** reconoce que estas solicitudes pueden ser debido a intervenciones técnicas necesarias, ya sea por emergencias o acciones preventivas que buscan evitar fallos graves en el servicio. **El Proveedor** notificará al **Cliente** con la mayor antelación posible, explicando la urgencia del mantenimiento, y **El Cliente** responderá rápidamente para acordar los tiempos más adecuados. Se acepta que este mantenimiento puede conllevar interrupciones temporales, y **El Proveedor** proporcionará actualizaciones periódicas durante el proceso, asegurando que el servicio se restablezca en el menor tiempo posible.

- **Mantenimiento No Planificado:**

- **Cobertura por Incidentes Críticos:** Los mantenimientos no planificados que resulten necesarios debido a fallos en la infraestructura del **Proveedor** o a problemas de seguridad, están incluidos en el contrato del **Cliente** y no generarán costos adicionales.
- **Cobertura por Problemas Relacionados con el Cliente:** Si el mantenimiento no planificado es causado por problemas originados en la configuraciones del **Cliente** (como mal uso, sobrecargas imprevistas por

su parte o configuraciones incorrectas), se **podrán generar costos** relacionados con la corrección de estos problemas.

- **El Proveedor** informará al **Ciente** sobre la causa del problema y los costos asociados a su corrección antes de iniciar las reparaciones.

- **Actualizaciones de Software y Hardware:**

- **Actualizaciones Regulares:** Las actualizaciones periódicas de software y hardware que se realicen como parte del **mantenimiento preventivo** están **incluidas** en el servicio y no generarán costos adicionales para **El Cliente**.
- **Costos por Migraciones:** Si una actualización mayor requiere la **migración** de los datos o sistemas del **Ciente** a una nueva infraestructura, **El Proveedor** trabajará con **El Cliente** para evaluar los costos y el tiempo requerido para la migración.

- **Gestión de Parches y Vulnerabilidades:**

- **Parches de Seguridad Incluidos:** Los **parches de seguridad** críticos y las actualizaciones relacionadas con la corrección de vulnerabilidades serán aplicados por **El Proveedor** sin costo adicional para el **Ciente**.

## 9. Planificación de los mantenimientos

El objetivo de esta cláusula es establecer los tiempos y procedimientos de coordinación para la planificación y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos que afecten los servicios ofrecidos al **Ciente**.

- **Definición de Mantenimiento:**

- **Mantenimiento Preventivo:** Incluye las tareas planificadas para garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas y prevenir fallos. Generalmente, se programan con antelación y se llevan a cabo fuera de las horas críticas de operación del **Ciente**.

- **Mantenimiento Correctivo:** Se refiere a las intervenciones necesarias para corregir fallas no planificadas que afectan la disponibilidad o rendimiento de los servicios.
- **Coordinación de los Mantenimientos:**
  - **El Proveedor** deberá notificar al **Ciente** sobre cualquier actividad de mantenimiento preventivo con un **mínimo de 72 horas de antelación**.
  - El horario de ejecución del mantenimiento será acordado entre **El Proveedor** y **El Cliente** para minimizar el impacto en las operaciones, y preferiblemente se realizará fuera de las horas laborales críticas o en un período de baja actividad.
  - Para el **mantenimiento correctivo**, **El Proveedor** se compromete a notificar al **Ciente** en un plazo de **1 hora** desde la identificación de la necesidad de intervención.
- **Duración de los Mantenimientos:**
  - La duración estimada para el mantenimiento preventivo será acordada con **El Cliente** antes de su inicio. En ningún caso, el tiempo total de interrupción del servicio por este tipo de actividades excederá de **4 horas** en un solo evento, salvo acuerdo expreso entre las partes.
  - Para el mantenimiento correctivo, **El Proveedor** deberá realizar los mejores esfuerzos para restablecer el servicio dentro de **1 hora** posteriores a la identificación de la falla.
  - Si durante el mantenimiento correctivo se prevé que la duración del mismo superará el tiempo acordado, **El Proveedor** deberá notificar al **Ciente** de inmediato y proporcionar una nueva estimación de tiempo.
- **Comunicación y Procedimientos:**
  - Todas las notificaciones de mantenimiento preventivo y correctivo se realizan a través de los canales establecidos en este SLA, utilizando correo electrónico y/o llamadas telefónicas, según el caso.
  - Durante el mantenimiento, **El Proveedor** se compromete a mantener informado al **Ciente** sobre el progreso y la finalización del mismo, en intervalos acordados.
- **Revisión Post-mantenimiento:**

- Después de la finalización de cualquier mantenimiento correctivo, se llevará a cabo una revisión conjunta entre **El Proveedor** y **El Cliente** para discutir el impacto y cualquier mejora que pueda aplicarse para evitar futuras interrupciones.

## 10. Revisión del SLA

El SLA será revisado anualmente o cuando sea necesario para reflejar cambios en el servicio, infraestructura o necesidades del **Cliente**.

## 11. Vigencia y Terminación

Este SLA estará vigente a partir de la fecha de inicio y se renovará automáticamente cada 12 meses, salvo notificación escrita de terminación por parte de cualquiera de las partes con al menos 30 días de antelación.

## 12. Firmas de aceptación

El (los) funcionario(s) que firma(n) el presente documento en su nombre y representación, declara(n) que se encuentra(n) debidamente facultado(s) para hacerlo. En el reconocen y aceptan el informe brindado, dando por aprobado el mismo para su posterior trámite y archivación y cancelación de la factura correspondiente.

Douglas Ortega Bolaños  
Por **EL PROVEEDOR**

Dra. Ivannia Serrano Brenes, MSc  
Por **EL CLIENTE**