

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión: 1.0




Acuerdo de Servicio:
**ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE
HOSTING**
Código: R.2.1.4

		ELABORADO POR:	Miguel Vázquez
		FECHA CREACIÓN:	15/03/10
		APROBADO POR:	Lois Rodríguez Andrade
		FECHA APROBACIÓN	15/032010
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES	PÁGINAS
1.0	15/03/10	Aprobación del SLA	12

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión: 1.0

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
SECCIÓN 1: OBJETO, ESTRUCTURA, DEFINICIONES E INTERLOCUTORES.....	3
SECCIÓN 2: NIVELES Y FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO.....	5
SECCIÓN 3: LUGAR, HORARIO Y RECURSOS.....	8
SECCIÓN 4: CONDICIONES ADICIONALES DE SERVICIO.....	10
SECCIÓN 5: MODIFICACIONES DEL SERVICIO.....	11
SECCIÓN 6: CONTRATOS VINCULADOS AL SERVICIO.....	12
SECCIÓN 7: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	12

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

SECCIÓN 1: OBJETO, ESTRUCTURA, DEFINICIONES E INTERLOCUTORES.

1.1 Objeto y duración.

El presente documento refleja el acuerdo de nivel de servicio adoptado por BONAVAL MULTIMEDIA S.L. que se ejecuta a partir del 01 de 01 de 2010, para la prestación de "Servicio de Hosting Avanzado" para.

La duración del servicio tendrá una duración mínima de 3 tres meses, comenzando a contar desde la aceptación de la oferta o presupuesto.

La renovación del servicio se realiza de manera automática tras el pago anticipado por parte del CLIENTE de la cantidad correspondiente al siguiente periodo de servicio.

Este documento está adherido a las condiciones que se reflejan en el presupuesto aceptado por el cliente.

La aceptación del presente SLA no implica la modificación de las condiciones (técnicas o económicas) que con anterioridad estuvieran establecidas entre el CLIENTE y BONAVAL MULTIMEDIA S.L.

1.2. Definiciones y acrónimos.

Contrato: documento que contiene las cláusulas legales ofrecidas por Bonaval para la prestación de este servicio. Toda la información adicional sobre el Plan particular de Hosting contratado se recoge de manera actualizada en la web <http://www.bonaval.com/>.


Nombre de Dominio (ND): conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).

Planes de alojamiento: espacio en los servidores de BONAVAL MULTIMEDIA donde el CLIENTE administra los recursos propios del Plan contratado. Los Planes de Alojamiento sometidos a las condiciones de este contrato ofrecen un servicio de alojamiento compartido.

Servidores: equipos informáticos ofrecidos por BONAVAL MULTIMEDIA donde se alojan los datos y la información que el CLIENTE desarrolla en los Planes de Hosting.

Panel de control: herramienta informática que se adjudica con cada PLAN DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS y que permite al CLIENTE gestionar los recursos y aplicaciones de los que dispone el Plan contratado, así como activar otros recursos adicionales, en aquellos Planes de alojamiento que lo permitan.

Área de usuario (AU): Se trata de un conjunto de herramientas informáticas que se adjuntan al usuario CLIENTE, que le permite controlar y gestionar los servicios contratados que sean de su tutela, mediante el acceso al panel de control, y realizar consultas de forma autenticada.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

Área de incidencias (AI): Se trata de un conjunto de herramientas informáticas que se adjudica a cada usuario CLIENTE, que le permite controlar, gestionar y documentar incidencias, y solicitar cambios mediante acceso de forma autenticada.

Área de conocimiento (AC): Se trata de un conjunto de herramientas informáticas que permiten a los Clientes acceder a la base de datos del conocimiento que ellas contienen, principalmente para propósitos de aprendizaje, manuales y medios para descubrir soluciones a problemas ya resueltos, los cuales podrían ser aplicados como base a otros problemas dentro o fuera del mismo área de conocimiento.

Login y contraseña; se trata de un sistema de autenticación para el acceso al Área de CLIENTE que garantiza que el acceso a esta herramienta sea segura, fiable, veraz y siempre provenga de los CLIENTES.

Área de Administración de Sistemas (AS): Se trata de un conjunto de herramientas informáticas de administración avanzada que le permiten a BONAVAL MULTIMEDIA la instalación, monitorización y soporte de los servidores y servicios ISP, la planificación de respuesta a contingencias, y la administración de la seguridad, bases de datos, redes y sistemas de forma segura y autenticada.

Área de Soporte al CLIENTE (AC): Se trata de un conjunto de herramientas informáticas, dispositivos de comunicación y recursos humanos y técnicos que permiten a BONAVAL MULTIMEDIA facilitar la comunicación con el CLIENTE, y ofrecer soporte técnico en línea, de manera telefónica o presencial.


Acuerdo de servicio (SLA): es un acuerdo entre un proveedor de servicio y un CLIENTE con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad y alcance un servicio o en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Appliances (AS) Ampliaciones de servicio que normalmente son de seguridad mediante dispositivos integrados de seguridad, o software sobre el cual se colocan diversos bloques de seguridad, o simplemente servicios adicionales que permiten personalizar las necesidades del cliente.

1.3. Interlocutores

1.3.1. BONAVAL

PERFIL	NOMBRE	TELÉFONO	E-MAIL
INTERLOCUTORES PRINCIPALES			
Director	Lois Rodriguez Andrade	34 986 447 532	lois.andrade@bonaval.com
Director de Desarrollo y Sistemas	Miguel Vázquez González	+34 986 447 532	miguel.vazque@bonaval.com
OTROS INTERLOCUTORES			

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

Técnico de soporte	Jose Manuel González	+34 986 447 532	josemanuel.gonzález@bonaval.com
--------------------	----------------------	-----------------	---------------------------------

1.3.2 CLIENTE.

El CLIENTE designará, a la entrada en vigor del contrato, una persona de contacto con facultades para tomar decisiones en nombre del CLIENTE y que actuará como único interlocutor con BONAVAL.

El CLIENTE se compromete a facilitar la colaboración, los datos, las especificaciones y documentos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato

SECCIÓN 2: NIVELES Y FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO.

1. Alcance.

El servicio de Hosting que ofrece Bonaval a sus clientes consiste en un lugar de almacenamiento Web compartido en el que los diferentes clientes que utilizan el servicio comparten una misma máquina física.


2. Niveles de Servicio

- Disponibilidad de un 90% sobre el horario establecido.
- Compromisos de resolución de incidencias de hasta 48 horas, en función de la urgencia e impacto de la incidencia y del tipo de la misma.
- En casos de incidencias debidas a catástrofes o causas de fuerza mayor el tiempo de restauración del servicio dependerá de los proveedores de Bonaval Multimedia S.L.

3. Funcionalidades:

3.1. Funcionalidades hosting simple


- **Alojamiento:** en régimen compartido. IP dinámica.
- **Nombres:** Control de Registro de Dominio y gestión de 2 dominios. Administración DNS y Redirección web.
- **Software instalado:** Linux, Apache....
- **Disco:** 40 MB Espacio Web
- **Consumo:** Hasta 5 GB de tasa de Transferencia.

 bonaval soluciones & media	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

- **Mail:** 5 cuentas de correo estándar, pop e imap. Web-mail.
- **Antivirus y antispam:** Solución simple antivirus y antispam.
- **Atención al CLIENTE:** Soporte mediante mail. Respuesta 48 horas.
- **Estadísticas:** Avstats.
- **Copias de seguridad:** diarias e incrementales.

3.2. Funcionalidades hosting avanzado.

- **Alojamiento:** Hosting, en régimen compartido. IP fija.
- **Nombres:** Control de Registro de Dominio y gestión de múltiples dominios. Parking de dominios. Administración DNS y Redirección web.
- **Software instalado:** Linux, Apache....
- **Bases de datos:** MySQL,
- **Disco:** 500 MB Espacio Web.
- **Consumo:** Hasta 15 GB de tasa de Transferencia. Tasa a la carta como extra.
- **Mail:** 50 cuentas de correo estándar, pop e imap. Web-mail. Cuentas premium 50 euros años c/u.
- **Antivirus y antispam:** Solución simple antivirus y antispam, o premium asociadas a buzón premium.
- **Hardware:** dobles procesadores, fuentes redundantes, HD con raid 5.
- **Software instalado:** Linux, Apache....
- **FTP:** acceso FTP anónimo.
- **Atención al CLIENTE:** Soporte mediante mail + plus soporte telefónico 5*8.
- **Ad-ons:** incluidos en la oferta económica presentada al cliente.
- **Gestión de cambios:** 30 euros/hora los conceptos no incluidos en la oferta económica.
- **Acceso al area de conocimiento**
- **Panel de control:** Servicio que permite al CLIENTE la administración compartida mediante un panel de control que otorga roles de administración en relación a la configuración, motorización y mantenimiento del sitio hospedado.
- **Áreas implicadas.**

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:


ÁREA	TAREAS
ÁREA DE USUARIO (AU)	<ul style="list-style-type: none"> • ACCESO AL PANEL DE CONTROL • ADMINISTRACIÓN COMPARTIDA. • CREACIÓN DE CUENTAS DE CORREO. • GESTIÓN DE LISTAS BLANCAS EN RELACIÓN A LA CONFIGURACIÓN, • MONITORIZACIÓN DEL SITIO HOSPEDADO.
ÁREA DE INCIDENCIAS (AI)	<ul style="list-style-type: none"> • CONTROL, GESTIÓN, DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE INCIDENCIAS. • CONTROL, GESTIÓN, DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE PROBLEMAS • CONTROL, GESTIÓN, DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO DE PETICIONES DE CAMBIO. •
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS (AS):	<ul style="list-style-type: none"> • INSTALACIÓN, MONITORIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS SO Y SERVICIOS DE SERVIDORES. • CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CORREO • MONITORIZACIÓN Y SOPORTE SERVICIOS ISP. • PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA A CONTINGENCIAS • ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, • ADMINISTRACIÓN BASES DE DATOS, • ADMINISTRACIÓN DE REDES. • ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y REALIZACIÓN DE BACKUPS.
ÁREA DE SOPORTE AL CLIENTE (AC):	<ul style="list-style-type: none"> • FACILITAR LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE, Y OFRECER SOPORTE TÉCNICO EN LÍNEA, DE MANERA TELEFÓNICA O PRESENCIAL.
ÁREA DE CONOCIMIENTO (AC):	<ul style="list-style-type: none"> • FACILITAR EL APRENDIZAJE, • PONER A DISPOSICIÓN DE CLIENTE Y ORGANIZACIÓN MANUALES Y MEDIOS PARA DESCUBRIR SOLUCIONES A PROBLEMAS YA RESUELTOS,. • DISPONER DE UN HISTÓRICO DE CONOCIMIENTO SUSCEPTIBLE DE SER APLICADOS COMO BASE A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

4. Gestión de incidencias en la prestación del servicio.

La atención al CLIENTE y la gestión de incidencias se llevará a cabo desde las oficinas de BONAVAL por personal preparado, especializado y con experiencia demostrada. Para el uso de este servicio la Organización pone a disposición del CLIENTE los siguientes medios de contacto:

- Teléfono: +34 986 447 532
- Correo electrónico: info@bonaval.com
- GSM: +34 620 885 901
- url: http://www.bonaval.com/incidencias/login_page.php

La gestión de incidencias se realiza sobre todas los incidentes que son generados por las máquinas en propiedad de BONAVAL, por su personal o por sus suministradores y proveedores. La gestión de incidencias de origen externo a BONAVAL está incluida en este servicio (ver apartado de exclusiones).

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

BONAVAL se compromete a restablecer el servicio en los casos de incidencia dentro del alcance en un plazo máximo de 48 horas.

5. Obligaciones y responsabilidades del CLIENTE


- El CLIENTE se compromete, durante el período de vigencia del contrato, a la correcta utilización del servicio y a cumplir con la normativa vigente en cada momento.
- El CLIENTE abonará a BONAVAL las cantidades que resulten de aplicar lo dispuesto en el presupuesto presentado al cliente.
- Si el espacio solicitado, así como, el resto de elementos necesarios para la prestación del servicio inicialmente solicitado, no fuesen suficientes para la prestación del servicio en las instalaciones de BONAVAL, este realizará los cargos oportunos por los elementos adicionales para la correcta prestación del servicio.
- El CLIENTE reconoce la propiedad de BONAVAL sobre los métodos, conocimientos, saber hacer y procedimientos empleados en el desarrollo y ejecución de las prestaciones del presente contrato.
- La información almacenada en los servidores de BONAVAL pertenecerá, a todos los efectos, al CLIENTE, quien será el único responsable, según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicio de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- El CLIENTE será el titular de los derechos de imagen, de propiedad intelectual, industrial o de cualquier otra naturaleza sobre los contenidos o contará con las oportunas licencias o derechos de uso, respetando el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, (BOE núm. 97, de 22-04-1996) y exonera a BONAVAL de cualquier reclamación que pudiera proceder de terceros

6. Limitaciones y Exclusiones.

Todas aquellas tareas que no se encuentran detalladas en este documento se consideran excluidas del servicio, salvo aquellas prestaciones que se añadan posteriormente tras la pertinente solicitud y acuerdo de inclusión.

SECCIÓN 3: LUGAR, HORARIO Y RECURSOS.

1. Lugar de prestación de Servicios.

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

Los servicios de alojamiento se prestan técnicamente desde los servidores sometidos a régimen de i-colocacions que se albergan en el Data Center de Comunitel_BONAVAL y se sitúan en la ciudad universitaria de Vigo, aunque son monitorizados y gestionados remotamente desde la sede social, en Elduayen 16 ss.


Los servicios de soporte en las modalidades de hosting se prestan normalmente en remoto, desde la sede social de la entidad, en Elduayen 16 ss.

La modalidad de soporte "in situ" se contemplan de modo combinado y a título excepcional acotado a aquellos CLIENTES que contratan *ampliances* en los anexos o el presupuesto presentado al cliente.



2. Horario.

DEFINICIÓN	HORARIO	DÍAS	UBICACIÓN	RECURSOS
Atención al CLIENTE	9.00-18.00 (de 25 de Julio a 15 de septiembre 9.00 a 15.00 horas.	L-V	Sede Social	Director de desarrollo y sistema. Técnico de Soporte
Emergencias de primer nivel(*)	11.00-14.000	S	Sede Social	Dir. de desarrollo y sistemas o persona en quien delegue

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

Nota: Emergencias de primer nivel (*): se entiende por emergencia de primer nivel la caída del sitio web por circunstancias ajenas al cliente.

3. Recursos asignados al Proyecto.

En la siguiente tabla se establecen los recursos proporcionados por Bonaval para prestar el servicio anteriormente descrito.

PERFIL	NOMBRE	DEDICACIÓN	DESCRIPCIÓN TAREAS
Director de Desarrollo y Sistemas	Miguel Vázquez González	10,00%	<ul style="list-style-type: none"> Administración DNS, Registro de certificados y dominios. Administración de los servicios de correo. Administración y Monitorización del sistema. Atención al CLIENTE y Soporte. Control del Registro de incidencias, problemas y peticiones de cambio.
Técnico de soporte	Jose Manuel González	15,00%	<ul style="list-style-type: none"> Registro de dominios. Altas y Bajas de cuentas de correo. Atención al CLIENTE y Soporte. Monitorización del sistema. Altas de incidencias, problemas y peticiones de cambio.


SECCIÓN 4: CONDICIONES ADICIONALES DE SERVICIO.

El servicio de hosting consiste en el alojamiento de equipos en régimen de alojamiento compartido propiedad del BONAVAL en los términos explicitados en SECCIÓN 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO del presente SLA.

BONAVAL se compromete a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar el entorno de funcionamiento de los servicios prestados al CLIENTE.

BONAVAL declara que el servicio de conectividad del CLIENTE es redundante, y que la misma es proporcionada por su proveedor ISP en las en las siguientes condiciones:

- Sistema refrigeración
- Sistema de detección incendios
- Sistemas de Alimentación duplicada
- Acceso a local restringido: Sólo a persona o personas autorizadas
- Seguridad con vigilancia permanente 24 * 7

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:


No obstante, BONAVAL no será responsable de las interrupciones de funcionamiento motivadas por causas de fuerza mayor o fuera del control de BONAVAL debidas a sus dependencias con terceros proveedores.

SECCIÓN 5: MODIFICACIONES DEL SERVICIO.

Todas las modificaciones en las condiciones de prestación del servicio se plasmarán en este documento, realizando versiones del mismo.

El cliente podrá solicitar modificaciones en el servicio mediante el uso del área de usuario o mediante el contacto con los interlocutores del servicio, para lo cual deberá tenerse en cuenta las siguientes cuestiones:

- **Petición de cambio.** El CLIENTE que podrá solicitar un cambio en el alcance o funcionalidad de los servicios acordados. Las solicitudes se harán a través de las herramientas que se asignan al CLIENTE en el Área de incidencias (AI). O en su defecto, vía correo electrónico al el Director de desarrollo y sistemas, a la cuenta miguel.vazque@bonaval con copia a lois.andrade@bonaval.com. En caso de ser recibida la petición vía telefónica a cualquier tercero de la organización este deberá trasladarla al primero, y solicitar la confirmación por lo métodos antes expuestos. Todas las peticiones de cambio deberán de ser registrados en las herramientas de Área de incidencias (AI) de que dispone la organización.
- **Revisión de cambio solicitado.** Los cambios solicitados los revisará el Director de desarrollo y sistemas, o persona en quién delegue, que se encargará de su comunicación al CLIENTE.
- **Planificación.** Una vez aprobado el cambio, el Director de desarrollo y sistemas realizará una planificación para la ejecución del mismo y se describirán las medidas a tomar notificando a Dirección y al CLIENTE para su aprobación.
- **Implementación.** Una vez conformada la planificación por parte del CLIENTE se llevarán a cabo las acciones necesarias para implementarlo.
- **Evaluación de impacto.** El Director de desarrollo y sistemas será el responsable de la evaluación del impacto producido por el cambio y de los problemas que haya podido resolver.
- **Documentación.** Una vez realizado el cambio se notificará al CLIENTE del mismo mediante correo electrónico y de ser necesario se presentará al CLIENTE el informe asociado al cambio realizado, que contendrá todos los datos relevantes del mismo, desde su solicitud a su implantación. El CLIENTE tendrá acceso al registro informático donde podrá acceder al tracking del mismo a través de las herramientas que se le asignen del Área de incidencias (AI):
- **Registro.** Todos los cambios solicitados pasarán a estar registrados en la herramienta correspondiente del Área de incidencias (AI).

	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE HOSTING		R.2.1.04
	Fecha:	15/03/10	Versión:

BONAVAL se reserva la decisión sobre la solicitud del cliente y el derecho de modificar las características y condiciones del Plan de alojamiento contratado. Para ello, informará al cliente mediante publicación en el página Web de la organización la modificación del mismo y, adicionalmente, un aviso on-line y/o correo electrónico al que se le adjuntará la nueva versión del SLA.

El cliente, una vez le sea comunicada la modificación correspondiente, dispone de un plazo de 7 días para resolver el contrato si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias. Si el cliente no contacta con BONAVAL se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

SECCIÓN 6: CONTRATOS VINCULADOS AL SERVICIO.

BONAVAL se compromete a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar el entorno de funcionamiento de los servicios prestados al el CLIENTE. No obstante, BONAVAL no será responsable de las interrupciones de funcionamiento motivadas por causas de fuerza mayor o fuera del control del BONAVAL debidas a sus dependencias con terceros proveedores, de los que dependan sus servicios.

Al aceptar este SLA el cliente acepta expresamente Condiciones Generales y Particulares que a Bonaval impone su proveedor ISP y en particular a las debidas por su proveedor ISP VODAFONE ESPAÑA S.A.U., Avenida de Europa número 1, Parque Empresarial de La Moraleja, 28108 Alcobendas (Madrid) y arbitra la opción de elegir como servicio de correo el que ofrece Google Ireland Limited, sociedad constituida con arreglo a la legislación de Irlanda, con domicilio social en Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda ("Google") aceptando asimismo las condiciones que dicha empresa impone.

Bonaval declara su confianza en ambas empresas que entiende que son líderes en el sector y están sometidas a los más rigurosos controles que existen en la actualidad en la Zona Económica Europea (ZEE) que incluye a los países miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein.

SECCIÓN 7: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

El jefe de proyecto será el responsable de realizar la medición de los niveles comprometidos en el apartado 2 de la sección 2 del presente SLA.

La toma de datos sobre la disponibilidad y capacidad asociados al cumplimiento de este SLA se realizará a través de diferentes herramientas internas de las que dispone la organización.

Los informes destinados al cliente se elaborarán con una frecuencia anual y serán publicados para su consulta en la página web de la organización <http://www.bonaval.com/>.