

Anexo denominado “SLA Plataforma de CloudCall” (Service Level Agreement para la Plataforma de CloudCall en adelante SLA) al Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre Cloud Call S.A. de C.V. en adelante CloudCall y por la otra el contratante de servicios de CloudCall en adelante Cliente.

1. Propósito del SLA

CloudCall se compromete a mantener un nivel de calidad de excelencia en el servicio de Plataforma de CloudCall y en los Servicios de Telefonía que presta al Cliente y a responder en forma pronta y eficiente frente a cualquier problema que se pueda presentar, obligándose en los términos expresados en el “Contrato de Prestación de Servicios de CloudCall” y en el presente SLA.

2. Disponibilidad del Servicio

CloudCall utiliza sólo Centros de Datos categoría Tier IV. La categoría Tier IV de acuerdo con la clasificación del Uptime Institute LLC ofrece la mayor disponibilidad posible en (i) suministro de corriente eléctrica, (ii) sistemas de enfriamiento, (iii) red de cómputo y (iv) sus conexiones a Internet.

Esta alta disponibilidad le permite a CloudCall garantizar una disponibilidad de al menos el 99.99% (noventa y nueve punto noventa y nueve por ciento) del tiempo transcurrido en un año calendario. Para efectos del presente Contrato la disponibilidad del Centro de Datos se mide en periodos de año calendario contabilizando del primero al último día del año.

Lo anterior excluye las excepciones que se indiquen en el presente Anexo, el “Contrato de Prestación de Servicios de CloudCall”.

3. Penalizaciones

Si no se cumple el Nivel de Servicio ofrecido, CloudCall otorgará un cupón de crédito con un valor equivalente a un porcentaje del importe que el Cliente pagó por el servicio. El cupón podrá ser usado para abonarse al pago de cualquier servicio de CloudCall como sigue:

Disponibilidad proporcionada	Valor del cupón
100% al 99.99%	0%
99.98% al 99.50%	10%
99.49% al 99.00%	20%
98.99% al 98%	50%
97.99% o menos	100%

Para recibir el cupón el Cliente deberá solicitarlo contactando a CloudCall y comprobando que se haya originado dicha falla. Dicha solicitud se deberá recibir en un periodo no superior a siete días calendario después de que se presentó la falla. Una vez que la causa de la falla es confirmada por CloudCall se le generará al Cliente el cupón de descuento que corresponda.

El crédito máximo que será otorgado por CloudCall nunca podrá ser mayor al total pagado por el mes en el que se presentó la no disponibilidad.

4. Centro de Datos

La Plataforma de CloudCall está físicamente localizada dentro de Centros de Datos que cuenten con las siguientes características:

- 4.1. Centro de Datos con clasificación Tier IV
- 4.2. Red de Internet de alta velocidad con múltiples enlaces de 10GbE
- 4.3. Ruteo inteligente N+1
- 4.4. Acceso físico a las instalaciones únicamente a personal autorizado con al menos tres puntos de seguridad y personal armado en sitio las 24 horas todos los días del año
- 4.5. Circuito cerrado de video vigilancia
- 4.6. Monitoreo todos los días las 24 horas de todos los sistemas
- 4.7. Mantenimiento proactivo de los equipos del Data Center sin desconexiones al servicio

5. Excepciones

No se considerarán una falla del servicio ni contarán para el tiempo de no disponibilidad las siguientes causas:

- 5.1. Interrupciones o fallas en redes externas al Centro de Datos de CloudCall que impidan que la Plataforma de CloudCall no pueda ser accedida correctamente por el cliente
- 5.2. Fallas ocasionadas por intermitencia en la conexión entre el Cliente y la Plataforma de CloudCall
- 5.3. Problemas ocasionados porque se presente una latencia superior a 180ms en la conexión entre el Cliente y la Plataforma de CloudCall
- 5.4. Fallas no reportadas por el Cliente mediante el procedimiento indicado en el presente Contrato
- 5.5. El tiempo que toma al equipo de telefonía del Cliente reiniciarse cuando sea necesario para conectarse a la Plataforma de CloudCall
- 5.6. Problemas de conexión a la Plataforma de CloudCall por bloqueo de puertos en la conexión a Internet
- 5.7. Actos u omisiones ocasionados por el Cliente (o por terceros con autorización del cliente) incluyendo pero no limitado a los siguientes: borrar configuración de equipos de telefonía, mala utilización de contraseñas de acceso a la plataforma de CloudCall sí como cualquier negligencia o mala conducta que incumpla con los términos del presente Contrato.
- 5.8. Mala calidad de voz en llamadas originadas desde dispositivos diferentes de los equipos de telefonía que CloudCall ofrece
- 5.9. Circunstancias fuera del control de CloudCall incluyendo a manera enunciativa más no limitativa las siguientes: guerra, catástrofes naturales, actos instruidos por cualquier entidad de gobierno, levantamientos armados, sabotaje, embargos, incendios, inundaciones, terremotos, ataques de virus o hackers o fallas de software de terceros