

SLA – Acuerdo de Nivel de Servicio

Disponibilidad, medición y tratamiento de interrupciones.

Lo esencial para consultar

- 99,9% de disponibilidad mensual del alojamiento cubierto.
- Causa, duración y evidencias forman parte del análisis.
- Créditos progresivos sin renunciar a derechos legales.

Resumen orientativo. Prevalecen las cláusulas completas siguientes.

1. Servicio cubierto y compromiso

Zovvi se compromete a mantener disponible la infraestructura de alojamiento contratada el 99,9% del tiempo elegible de cada mes natural. Se mide por servicio afectado desde activación hasta cierre. La interrupción cubierta impide el acceso normal por un fallo atribuible a infraestructura u operación de Zovvi.

No garantiza velocidad de cualquier aplicación, ventas, posición en Google o ausencia absoluta de incidentes. Dominios, Workspace, VPN, certificados y terceros tienen compromisos propios; no se confunden automáticamente con alojamiento ni eliminan responsabilidades del producto correspondiente.

2. Fórmula y período

Disponibilidad mensual: $D = 100 \times (M - I) \div M$. M son minutos elegibles e I los de interrupción cubierta. Los intervalos simultáneos del mismo servicio se cuentan una vez. El mes se delimita según Brasilia con horarios y fracciones coherentes.

En 30 días completos, 99,9% equivale a unos 43 minutos y 12 segundos de interrupción cubierta. Es una referencia matemática, no permiso para interrumpir. Las activaciones parciales consideran el período contratado.

3. Evidencias y discrepancias

Se contrastan monitorización, conectividad, eventos e informe del cliente. Una conexión aislada no prueba caída general; un monitor externo tampoco se descarta sin análisis. Indica dominio, servicio, fecha, hora, error, duración y pruebas sin credenciales.

Zovvi explica intervalo, causa y exclusiones. No avisar no excluye automáticamente un fallo conocido. El ticket permite seguir la investigación y solicitar revisión fundamentada.

4. Mantenimiento y exclusiones justificadas

Solo se excluyen intervalos probadamente causados por el cliente, configuración no gestionada, suspensión regular, conectividad externa sin fallo cubierto o evento inevitable fuera del control razonable. Debe existir causalidad; mencionar ataque o proveedor no excluye fallos propios.

El mantenimiento planificado debe comunicar ventana e impacto con antelación razonable. Solo se excluye el intervalo necesario e informado; los excesos operativos se cuentan. La seguridad urgente requiere registro y aviso cuando sea viable. Las excepciones no pueden vaciar el compromiso.

5. Tramos y cálculo del crédito

Por debajo de la meta, el crédito sobre el equivalente mensual del servicio es 10% desde 99% hasta menos de 99,9%; 25% desde 95% hasta menos de 99%; 50% desde 90% hasta menos de 95%; y 100% por debajo de 90%. Con 99,9% o más no hay crédito contractual SLA.

El equivalente mensual divide el importe pagado, con descuentos, por los meses del ciclo, sin productos ajenos. Los créditos del mismo servicio y mes no superan el 100%, sin duplicar eventos. El límite afecta al beneficio, no a reparaciones legales obligatorias.

Disponibilidad mensual	Crédito
99% <= D < 99,9%	10%
95% <= D < 99%	25%
90% <= D < 95%	50%
D < 90%	100%

6. Solicitud y aplicación

Pide revisión por soporte autenticado dentro de los 30 días siguientes al mes afectado, indicando servicio e incidentes. El plazo organiza el beneficio sin reducir plazos legales. La respuesta incluye cálculo, resultado, motivos y revisión.

El crédito aprobado se identifica y aplica a una factura futura. Si termina el servicio sin factura disponible, se resuelve su tratamiento respetando devoluciones. No se exige renunciar a reclamar, confidencialidad impuesta o liquidación general de daños.

7. Continuidad y derechos preservados

El SLA no sustituye copias, monitorización, redundancia o continuidad. Los objetivos específicos de recuperación o pérdida admisible requieren alcance expreso. Un crédito no reconstruye datos ni mide todos los daños.

El acuerdo sigue al pedido y su versión. Cambios de cobertura o meta no reducen períodos contratados retroactivamente. Los créditos no eliminan responsabilidad legal ni derechos obligatorios.

