



# Garantías SLA Acuerdo de Nivel del Servicio

*sintetix*

## Garantías SLA (Service Level Agreement)

En éstas garantías SLA o Service Level Agreement ( que en español se traduce Acuerdo de Nivel del Servicio) estableceremos los niveles de calidad que deberemos cumplir con la disponibilidad de servidores y tiempos de respuestas del departamento de Soporte Técnico.

### Cobertura

Este SLA se aplica a cualquier cliente de Servicio Hosting Compartido, Revendedor Hosting y VPS que se encuentre al día en sus pagos al momento del incidente.

### Especificaciones

**Garantía de disponibilidad de servicios web:** Sintetix se esfuerza y supera con creces el mantener el contenido de su sitio web en línea en cualquier parte del mundo. Nuestra garantía mínima es del 99.9% lo cual representa un corte o caída de un máximo de 43 minutos por mes.

**Garantía de Respuesta del Soporte Técnico:** Sintetix cuenta en sus diferentes turnos con Técnicos en Telecomunicaciones, Conectividad y Redes, además de programadores y diseñadores web que responderán sus consultas dentro de 12 horas desde recibido su Ticket de Consulta creado en el área de clientes y nos esforzamos en resolver su problema en la brevedad posible.

Nuestro tiempo promedio normal de respuesta es de 30 minutos.

### Generalidades

Sinetix no cuenta con correos ni celulares de emergencias para que nos informe que su servidor está fuera de línea, ES NUESTRO trabajo y deber realizar esto.

Sinetix cuenta con 2 niveles de monitoreo de servidores en Chile y EE.UU. con capacidad inmediata de acción. El monitoreo de red, estabilidad de servidores y seguridad se realiza 24 horas al día los 7 días de la semana.

## Compensación

### Disponibilidad de servicios web:

En el caso que la disponibilidad media de todos sus sitios web (Alojados en Sintetix) sea inferior al 99.9% mensual, Sintetix abonará al mes siguiente el porcentaje correspondiente a la siguiente tabla:

Disponibilidad del sitio web	Porcentaje del abono
100% al 99.9%	0%
99.8% al 98%	10%
97.9% al 95%	25%
94.9% al 90%	50%
89.9% o por debajo	100%

### Respuesta del Soporte Técnico:

Tiempo de Respuesta	Porcentaje del abono
Dentro de 12 horas	0%
Dentro de 24 horas	10%
Dentro de 48 horas	50%
Superior a 48 horas	100%

El porcentaje se entiende al valor mensual de su plan. Para recibir el abono usted tendrá un plazo de 7 días después de producirse el incidente o la falta de disponibilidad de servicios. Deberá enviar un ticket a "VENTAS", por favor asegúrese de incluir el o los dominios afectados, fecha y hora de la falta de servicios y todo registro para hacer válido esto. No se otorgará el abono si Sintetix no pudo confirmar la falta de disponibilidad de los servicios web en cuestión.

En caso de SLA para "Respuesta del Soporte Técnico" deberá incluir el ID del ticket e indicar el dominio o el servicio al cual realizó la consulta.

Todos los abonos no son reembolsables y sólo podrán ser utilizados para pagar gastos de servicios futuros o actuales.

## Restricciones

El abono no se proporcionará en caso que:

- 1.- Se realice un mantenimiento programado e informado en el área de clientes.
- 2.- A un mal comportamiento en su software o aplicaciones instaladas.
- 3.- Circunstancias razonables que estén fuera del control de Sintetix; como actos de terrorismo, catástrofes naturales, guerras, sabotaje, incendio, inundaciones, huelga o disturbio laboral.
- 4.- Si existen tickets de abuso o violación a los términos y políticas del servicio.

Cualquier consulta no dude en escribirnos a [ventas@sintetix.cl](mailto:ventas@sintetix.cl)