

SLA - Service Level Agreement

ClickBalance

Con el proposito de brindar los más altos estandares de Calidad de Servicio, ClickCB SA de CV, se compromete con sus clientes del sistema ERP, a cumplir con tres variables fundamentales que garantizan la calidad: **disponibilidad, tiempo máximo en la resolución de incidencias y actualización de versiones.**

Disponibilidad del Sistema ClickBalance

La Plataforma deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, entendiendo por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado.

En ningún caso este porcentaje de disponibilidad, podrá ser inferior a un 99.0%.

Conceptos:

>Porcentaje de disponibilidad:

La disponibilidad se calcula mensualmente restando al tiempo total (100%) los porcentajes de tiempo de inactividad que se hubieran producido en dicho período.

>Tiempo de Inactividad:

Es la suma en minutos de todos los períodos en los que el servicio no ha estado disponible y cuya duración haya sido superior a 5 minutos.

►Tiempos de Mantenimiento del Sistema:

ClickBalance se reserva hasta un máximo de 8 horas mensuales fuera del horario primario. Este tiempo quedará excluido a efectos de los cálculos de nivel de servicio. Estos mantenimientos serían anunciados en la web con suficiente antelación buscando no afectar la operación de nuestros clientes.

►Horario Primario:

Todo el período quedando excluidos los fines de semana, en donde se tenga programado un mantenimiento. Los cuales se realizarán entre las 00:00 y 05:00 am, tiempo del centro de México.

Los mantenimientos serán notificados a todos los usuarios con mucho tiempo de antelación.

| | |
|--|--|
| <p>Disponibilidad en servicio en horario primario (Mensual)</p> $= \sum (Tosp) / n * Tosm$ | <p>Tosp: Tiempo diario total operativo del servicio en horario primario, considerado en minutos.</p> <p>Tosm: Tiempo diario operativo máximo, considerado en minutos.</p> <p>n: Días del mes.</p> |
|--|--|

Condiciones de Prestación del Servicio de Soporte

El servicio de soporte al cliente incluye la resolución de incidencias sobre todos los elementos alojados en la plataforma de ClickBalance necesarios para la prestación del servicio.

Para efectos del cómputo y medición del servicio el procedimiento exige la apertura de una solicitud de ayuda a partir del conocimiento de la misma, ya sea por aviso del cliente o por los procedimientos de supervisión que gestionan el servicio.

Disponibilidad y Tiempo de Respuesta

El personal de ClickBalance está comprometido a mantener la operación del sistema los 7 días de la semana las 24 horas del día, en caso de presentarse una falla en los servicios, personal calificado atenderá la incidencia hasta solucionarla.

El tiempo de respuesta está en función del horario en el que se presente el problema:

| Horario | Tiempo Máximo de respuesta |
|---|----------------------------|
| Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas tiempo de México (Horario de oficina) | Menor a 5 minutos. |
| Cualquier horario diferente al horario descrito en el renglón anterior. | Menor a 30 Minutos. |

Contamos con herramientas de monitoreo automático las cuales envían notificaciones automáticas, cada que los principales indicadores de servidor llegan a un nivel determinado.

Actualización de Versiones

El proceso de actualización de versiones de ClickBalance sigue un riguroso control de calidad, lo cual reduce el riesgo de comprometer la operación del sistema.

Las actualizaciones menores, sobre componentes que no son de misión crítica se realizarán de lunes a jueves en un horario de 9:00 a 18:00 horas del tiempo de México. Mientras que las liberaciones de componentes que requieran alguna interrupción del servicio se agendará para liberarse fuera de horario primario, durante las ventanas de mantenimiento.

Las tres variables que nos brindan la calidad en el servicio (Disponibilidad, Tiempo de Respuesta y Actualización de Versiones) son soportadas por una infraestructura de TI de clase mundial, que a continuación se describe:

Información General del Data Center

Nuestros Data Center de servidores productivos se encuentran hospedados con un proveedor de Estados Unidos (SoftLayer - Filial de IBM-), el cual nos brinda un nivel de disponibilidad del 99.999%. Dicho Data Center cuenta con redundancia en todos sus servicios (Electricidad, Aires Acondicionados, Hardware, etc.), así como un nivel de seguridad óptimo, donde solo personal autorizado puede tener acceso a los sitios críticos del Edificio.

Cuentan con certificaciones tales como, Cleanbits, Cisco Certifications, SOC 2, entre muchas otras.

Cuentan con atención las 24 horas los 365 días del año, vía ticket, chat y telefónica.

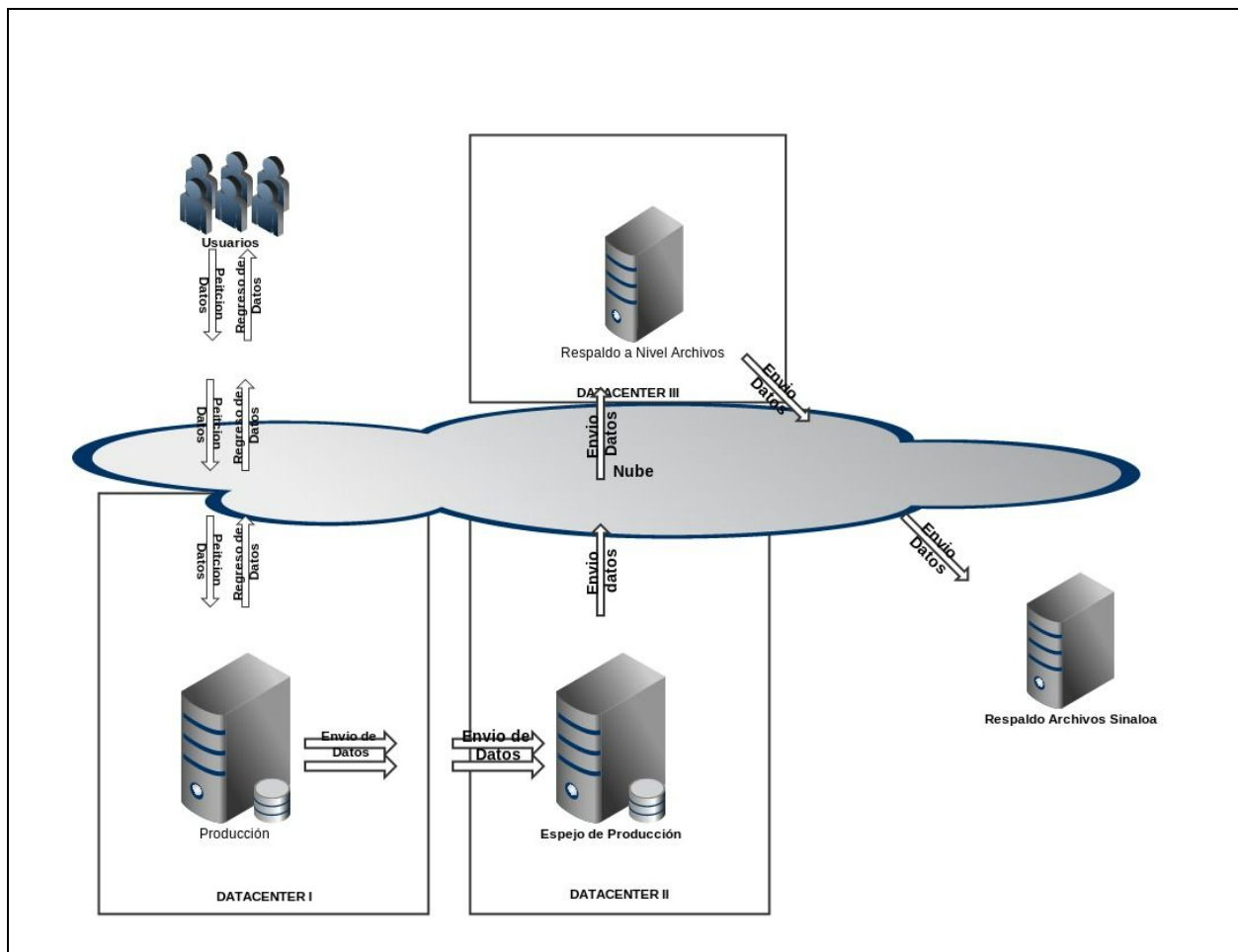
Replicación de la información

El servicio del sistema está soportado por las siguientes soluciones de recuperación de desastres y continuidad de negocio:

a) Replicación de Data Center: El servidor productivo es replicado en su totalidad en tiempo real a un servidor espejo el cual tiene la función de soporte, ante una contingencia ambiental, mantenimiento tecnológico, o falla del datacenter, podemos dirigir los servicios completos hacia el otro datacenter, el cual se encuentra en otra ubicación en otra ciudad.

b) Respaldo diario: A su vez, contamos con un respaldo diario de la información. El respaldo se empaqueta, se encripta y se envía a otro sitio, después se descarga en nuestras oficinas centrales para almacenarse en discos duros.

Esquema del Data Center



Seguridad:

ClickBalance usa medidas de seguridad sólidas para proteger los Datos del Cliente del acceso no autorizado, para mantener la precisión de los datos y para ayudar a garantizar el uso apropiado de los Datos del Cliente. Cuando se accede a los Servicios usando un navegador, la tecnología de Nivel de socket seguro (SSL) protege los Datos del Cliente usando la autenticación del servidor y el cifrado de datos. Estas tecnologías ayudan a garantizar que los Datos del Cliente estén seguros y protegidos, y solamente estén disponibles para el Cliente a quien pertenece la información y a aquellas personas a las que el Cliente les ha otorgado acceso. ClickBalance también implementa un método de seguridad avanzado basado en identificaciones de sesiones cifradas y datos dinámicos, El sistema es alojado en un entorno de servidor seguro, que usa firewalls, sistemas de detección de intrusiones y otras tecnologías avanzadas para evitar la interferencia o el acceso de intrusos externos. Los clientes son responsables de mantener la seguridad y confidencialidad de sus nombres de usuario y contraseñas de ClickBalance.