



## Servicios de Hosting

Se definen como los servicios de acceso a la herramienta ISOTools, alojado en los servidores que ASTIVIA pone a disposición a los clientes o a los partners a través de proveedores de hosting de internet especializados, en los que se garantiza el uso de funcionalidades y aplicaciones en función de la oferta aceptada, en ella, además se alojarán los datos correspondientes al uso llevado a cabo por los clientes que contratan la herramienta a través de los partners. Tanto cuando el cliente final contrata el acceso a la plataforma y el uso de las herramientas.

Acceso a ISOTools a través de <https://www.isotools.org>. Servidores compartidos en modalidad clúster con back-up en <https://www.isotools.eu> y <https://www.isotools.es> existiendo un plan de continuidad del negocio.

La disponibilidad que se ofrece a los clientes es del 99%.

El cálculo se realizará mediante la siguiente fórmula: **Disp = 100 x (T - Tc) / T**

Donde:

- **disp** = % de disponibilidad del servicio
- **T** = Tiempo total mensual

**Tc** = Tiempo con pérdida total de conectividad, que será el tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente y hasta la restitución de la conectividad del servidor o servicio afectado.

"**Disponibilidad de servicio**" = disponibilidad de conectividad

A efectos del cálculo de la Disponibilidad del Servicio, el tiempo de duración de la incidencia (Tc) se computará desde que el cliente comunique la falta de conectividad y hasta el momento en que se verifique la restauración de la conectividad.

### Exclusiones

La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de falta de servicio ocasionada por:

- Errores de configuración por parte del cliente o similares.
- Mantenimiento programado que haya sido avisado previamente
- Circunstancias ajenas al control de ISOTools, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor. Se consideran fuera del control de ISOTools, entre otros, los siguientes elementos o recursos:
  - El sistema informático del usuario/s
  - Software de navegación o de conexión y accesorios del usuario
  - Virus, troyanos, gusanos o cualquier otro programa informático hostil, nocivo o perjudicial en el equipo del usuario
  - Red telefónica conmutada, RDSI, frame relay, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones (incluida la propagación de DNS) que no dependa de ISOTools o sus proveedores

La garantía de disponibilidad de servicio no es de aplicación en caso de que el cliente haya incumplido algunas de las bases de prestación de servicio, o haya incurrido en el impago de las cuotas del mismo, razones por las cuales ISOTools se haya visto obligado a desactivar, suspender o desconectar el servicio contratado por el cliente mediando aviso, previo o no, según la urgencia y gravedad.

## Respaldo y Back Up

ISOTools pone a disposición del cliente los servidores de respaldo del servicio <https://www.isotools.eu> y <https://www.isotools.es> en formato sólo lectura para realizar consultas y obtener informes de la información en caso de indisponibilidad del servicio del servidor principal.

En caso de un fallo que impida el acceso al servidor principal durante más de 72 horas, el servidor de back up <https://www.isotools.eu> pasará a ser servidor principal.

De esta forma garantizamos el acceso a la información a través del servidor principal o a través del back up 24x7x365.

## Mantenimiento

Se considera que el uso de las aplicaciones de ISOTools, deben estar en perfecto funcionamiento de modo que sea capaz de satisfacer las necesidades del cliente y del partner. Podemos distinguir como mantenimientos:

- **Mantenimiento Correctivo:** La resolución de aquellas incidencias o malos funcionamientos de la herramienta, para lo cual ASTIVIA cuenta con una serie de mecanismos para la detección, notificación y registro de las mismas, tal como se establece en el Proceso Gestión de Incidentes.
- **Mantenimiento Preventivo:** ASTIVIA debe anticiparse a la detección del cliente de los incidentes y errores del sistema, de modo que se ponen controles para la detección.
- **Mantenimiento Adaptativo:** tras la dotación del servicio, pueden existir acciones que entran dentro de la factoría del software, de modo que se ejecutan conforme al modelo descrito para el desarrollo del Software en Ciclo de Vida de Desarrollo
- **Mantenimiento Evolutivo:** Es aquel que desarrolla ASTIVIA para la mejora de las aplicaciones de la Plataforma, de modo que la iniciativa de desarrollo es interna para satisfacer las necesidades del mercado.

Se pretende dar respuesta al conjunto de mantenimientos acordados:

### - **Mantenimiento correctivo.**

En función de la prioridad de la Incidencia, se asegura como nivel de servicio, los tiempos de respuesta deben considerarse como tiempos hábiles de la jornada de trabajo (8x5):

Prioridad	Tiempos de respuesta (Horas)
Urgente	8
Alta	12
Normal	16
Baja	24

- Urgente: impide el acceso a la plataforma
- Alta: impide el trabajo total en la plataforma, sin poder avanzar en el trabajo diario.
- Normal: impide el trabajo en la plataforma, no impidiendo avanzar en el trabajo diario. Son las incidencias consideradas por defecto.
- Baja: no impiden el trabajo normal. Se consideran mejoras al funcionamiento de la herramienta.

Estos tiempos deben ser entendidos como tiempo de respuesta, comprometiéndose el tiempo de resolución, en función de la gravedad e intensidad de la acción. Quedando sometido ese tiempo a la comunicación de la respuesta.

El único canal de comunicación con ASTIVIA para trasladar las incidencias, es:

- Plataforma helpdesk: <http://helpdesk.isotools.org>

El cálculo del Tiempo Medio de Respuesta por cada tipo de incidencia se calcula trimestralmente a través de la siguiente fórmula:

Tiempo Medio de respuesta =  $\sum (\text{Hora envío de la incidencia} - \text{Hora de respuesta de la incidencia}) / \text{N}^\circ \text{ de incidencias}$

### - **Mantenimiento preventivo.**

ASTIVIA, desarrolla una serie de acciones de monitorización de la Plataforma ISOTools, de forma que antes de la detección de gran parte de las incidencias, se cuenta con acciones para la corrección de las causas que pueden originarlas.

### - **Mantenimiento adaptativo.**

Aquellas comunicaciones para la adaptación de la herramienta, ASTIVIA se compromete a darles salidas en la Plataforma, siempre y cuando aporten valor a los procesos que EL CLIENTE desarrolla con ISOTools, y siempre que el coste de llevarlas a cabo, no supere las horas de desarrollo identificadas para cada proyecto, sin cargo alguno al precio anual.

En cuanto a los plazos de entrega de las adaptaciones, serán considerados el beneficio para otros integrantes de ISOTools, de forma que a mayor valor para la Plataforma, antes se realizarán las adaptaciones.

### - **Mantenimiento evolutivo.**

ASTIVIA, toma el compromiso de implementar las mejoras evolutivas de la herramienta al cliente, sin cargo alguno para él.

- Estas mejoras, en consonancia con lo descrito en las Condiciones Generales de Contratación, serán aplicadas siempre que se salvaguarde la integridad del uso de la herramienta y siempre que para su uso no haga falta interrumpir el Servicio.

## Soporte

Servicio de soporte en línea en horario de oficina a través del Teléfono y del Chat On-line habilitado en el centro de cada cliente. El horario de atención es de lunes a jueves de 8:00 a 23:00 GMT + 1 y los viernes de 08:00 a 22:00 GMT +1.

Se considera soporte la contestación de dudas a consultas pero no el desarrollo, parametrización o formación sobre elementos concretos de los distintos aplicativos.

## Más información y contacto

[www.isotools.org](http://www.isotools.org) / +34 902 361 231 / [info@isotools.org](mailto:info@isotools.org)