ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. Objeto y finalidad del documento

El objetivo del presente «Acuerdo de Nivel de Servicio» (en adelante, «SLA») es definir los parámetros de referencia para la prestación de los servicios de Aruba Cloud, entendidos como servicios de centro de datos, servicios de servidores bare metal y servicios en la nube disponibles en el enlace arubacloud.it (en adelante, «Servicios»), así como para la supervisión del nivel de calidad efectivamente prestado.
El objetivo del SLA es también definir las normas de interacción entre Aruba y el Cliente. El presente SLA forma parte integrante del Contrato celebrado entre Aruba y el Cliente según las modalidades previstas en el artículo 4 de las Condiciones de Prestación de Servicios.
El presente SLA se aplica asimismo a los servicios específicos de IA denominados «AI Models» y «Text Management», que pueden adquirirse en el marco de AI Platform de conformidad con la sección VI de las Condiciones de Prestación de Servicios. A dichos Servicios de IA específicos se les aplican los parámetros contemplados en el artículo 3.3 y los créditos contemplados en el artículo 6.2-bis, de forma independiente para cada Servicio de IA específico activado por el Cliente, tanto si se adquiere como servicio autónomo como si está asociado a otro Servicio en la nube.

El presente SLA se aplica por separado a cada Cliente y a cada Contrato.

2. Vigencia y duración del SLA: modificaciones o sustituciones del SLA

El presente SLA entra en vigor por tiempo indefinido para cada Cliente a partir de la formalización de cada Contrato y finaliza con la rescisión del Contrato al que se refiere.
Aruba se reserva el derecho a modificarlo o sustituirlo varias veces a lo largo de la vigencia del Contrato y en cualquier momento. Las modificaciones introducidas en el SLA o el nuevo SLA —que sustituye al anterior— entrarán en vigor, siempre por tiempo indefinido o hasta la próxima modificación o sustitución, a partir de la fecha de su publicación en la página de Términos y Condiciones. En tal caso, no obstante, el Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato según las modalidades previstas en el mismo en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la publicación de la modificación y/o la sustitución del SLA.
En caso de rescisión por parte del Cliente, se aplicará la normativa prevista en las Condiciones de Prestación de los
Servicios.

3. SLA de funcionalidad operativa

3.1 Aruba hará todo lo posible para garantizar la máxima disponibilidad de los Servicios y, al mismo tiempo, el cumplimiento de los siguientes parámetros de funcionamiento operativo:

A) En cuanto a los recursos a través de los cuales se prestan los Servicios:
- Disponibilidad del 100 % anual en lo que respecta al suministro eléctrico y/o la climatización de la infraestructura del centro de datos;
- la desconexión de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente, provocada por un corte generalizado del suministro eléctrico y/o de la climatización, constituye un incumplimiento por el que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA;
- Un tiempo de actividad del 99,95 % anual en lo que respecta a la accesibilidad a través de Internet a la infraestructura del centro de datos;
- La inaccesibilidad total a través de Internet a la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente durante un tiempo total superior al establecido por el parámetro de tiempo de actividad garantizado por Aruba constituye un incumplimiento del servicio por el que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA.

B) En cuanto a la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente:
- Tiempo de actividad del 99,95 % sobre una base anual, en lo que respecta a la disponibilidad de los nodos físicos (servidores) que alojan la infraestructura virtual;
- la falta de funcionamiento de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente —durante un tiempo total superior al determinado por el parámetro de tiempo de actividad garantizado por Aruba— causada por averías y/o anomalías de los citados nodos físicos constituye un incumplimiento por el que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA.

3.2. En caso de que el Cliente haya adquirido, a través del Panel, el servicio de servidor denominado «VPS (Servidor Privado Virtual) Openstack Starter» o «VPS (Servidor Privado Virtual) VMware», Aruba hará todo lo razonablemente posible para garantizar la máxima disponibilidad de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente en dichos servidores y, al mismo tiempo, el cumplimiento de los siguientes parámetros de funcionalidad operativa:

- Disponibilidad del 100 % anual para el suministro eléctrico y/o la climatización del centro de datos en el que se alojan los servidores virtuales OpenStack Starter y VMware;
- la desconexión de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente, provocada por un corte generalizado del suministro eléctrico y/o de la climatización del centro de datos, constituye un incumplimiento por el que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA;
- Un tiempo de actividad (uptime) del 99,8 % anual en cuanto a la accesibilidad a través de Internet a la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente;
- La inaccesibilidad total a través de Internet a la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente durante un tiempo total superior al establecido por el parámetro de tiempo de actividad garantizado por Aruba constituye un incumplimiento del servicio, por lo que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA;
- Para la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente dentro de los servidores VPS OpenStack Starter y VPS VMware:
  - **a)** Tiempo de actividad del 99,8 % sobre una base anual, en lo que respecta a la disponibilidad de los nodos físicos (servidores) que alojan la infraestructura virtual;
  - **b)** el mal funcionamiento de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente —durante un tiempo total superior al determinado por el parámetro de tiempo de actividad garantizado por Aruba— causado por averías y/o anomalías de los citados nodos físicos constituye un incumplimiento del servicio por el que, en función de su duración, se le debe al Cliente, en concepto de indemnización, el crédito determinado de conformidad con el artículo 6 del presente SLA.

3.3. Modelos de IA y gestión de textos

3.3.1. Para cada uno de los servicios específicos de IA denominados «AI Models» y «Text Management», Aruba garantiza un tiempo de actividad del 99,8 % sobre una base anual. Este parámetro se refiere a la disponibilidad de las API necesarias para el uso del servicio específico de IA, dentro de los límites técnicos y de uso previstos en las especificaciones técnicas correspondientes. Dichos parámetros se aplican a los servicios mencionados en sustitución de los contemplados en los artículos 3.1 y 3.2; siguen siendo de aplicación independiente los niveles de servicio previstos para los demás servicios en la nube que el cliente pueda haber adquirido.

3.3.2. Se considera interrupción del servicio la indisponibilidad técnica de las API que impida el uso de «AI Models» o «Text Management», incluso si se limita a uno o varios modelos o funcionalidades afectados, siempre que sea confirmada por el sistema de monitorización de Aruba y no sea atribuible a las exclusiones contempladas en los artículos 4 y 7 siguientes. El tiempo de actividad (Uptime) se determina comparando el tiempo de disponibilidad con el tiempo total del período anual de referencia, una vez deducidos los períodos excluidos en virtud de los mismos artículos. La indisponibilidad de un servicio o de uno de sus componentes no implica la indisponibilidad de los demás servicios o componentes prestados regularmente. Si la interrupción del servicio depende de AI Platform, se imputa a los servicios específicos de IA cuyo uso impide.

3.3.3. Para ambos servicios se establece un límite de 400 (cuatrocientas) solicitudes por minuto por aplicación y/o instancia. Superar este límite puede dar lugar a la limitación o ralentización de las solicitudes (throttling). Los posibles límites por modelo, usuario o dirección IP se indican en la documentación técnica. El límite de tasa constituye un límite de uso y no una garantía de procesamiento de 400 solicitudes por minuto, ni de tiempos de respuesta ni de calidad de los resultados

4. Mantenimiento programado

4.1. El tiempo de mantenimiento programado no se tiene en cuenta a efectos del cálculo del tiempo de actividad.

El mantenimiento programado se refiere a las actividades que Aruba lleva a cabo periódicamente para mantener la funcionalidad de los recursos del centro de datos a través del cual se prestan los servicios y de los nodos físicos (servidores bare metal) que alojan la infraestructura virtual; puede ser ordinario o extraordinario.

En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management», el mantenimiento programado incluye también las intervenciones en los componentes de AI Platform, en los modelos y en las API a través de las

cuales se prestan los servicios específicos de IA.

4.2. Aruba comunicará al cliente la ejecución de las intervenciones de mantenimiento programado con un preaviso mínimo de 48 horas mediante un correo electrónico enviado a la dirección indicada en el momento de realizar el pedido o a través del Panel de gestión, sin perjuicio de lo previsto en el párrafo siguiente.
En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management», sin perjuicio del plazo de preaviso mencionado anteriormente, se aplicarán los plazos y el contenido de las comunicaciones previstos en los artículos 12.1 y 12.2 de la Sección VI de las Condiciones de Prestación de Servicios, incluso para las intervenciones de emergencia.
Aruba se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para llevar a cabo las actividades de mantenimiento programado en horarios que supongan un impacto mínimo para el Cliente y los Servicios que este haya adquirido.

5. Detección de averías y/o anomalías

5.1. Cualquier avería y/o anomalía en los recursos del centro de datos a través de los cuales se prestan los servicios , o bien en los nodos físicos (servidores bare metal) que alojan la infraestructura virtual creada y asignada por el cliente, deberá ser notificada por este mediante la apertura de un ticket en el servicio de asistencia, en la página assistenza.aruba.it; no obstante, a efectos del reconocimiento de los créditos a los que se refiere el artículo 6 siguiente, solo se tendrán en cuenta las interrupciones del servicio confirmadas también por el sistema de monitorización de Aruba.
Se aplicarán las mismas modalidades de notificación y confirmación a las averías y anomalías de los servicios «AI Models» y «Text Management». La notificación deberá indicar el servicio de IA específico afectado, los modelos o funcionalidades implicados, el periodo de la interrupción del servicio y, cuando estén disponibles, los identificadores de las solicitudes y los códigos de error, sin necesidad de enviar el contenido de las entradas o salidas.
5.2. El cliente puede notificar las averías o anomalías al servicio de asistencia de Aruba las 24 horas del día. Cada notificación recibida se remitirá sin demora al servicio técnico, respetando rigurosamente el orden cronológico de su recepción.
5.3. La supervisión por parte de Aruba se lleva a cabo mediante software específico que detecta e indica posibles averías o anomalías, comunicándolas en tiempo real al servicio de asistencia operativo 24/7/365.

6. Créditos

6.1. En lo que respecta al servicio de servidor bare metal, de conformidad con el presente SLA, Aruba concede al cliente, a título de indemnización, una prórroga de la duración del contrato de 1 (un) día por cada fracción completa de 15 (quince) minutos de interrupción del servicio que supere los límites previstos en el presente SLA, hasta un máximo de 30 (treinta) días.
6.2. En cuanto a la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente, de conformidad con el presente SLA, Aruba concede al Cliente, en concepto de indemnización, un crédito equivalente al 5 % del gasto total generado en los 30 (treinta) días anteriores a la interrupción del servicio o en el mes anterior al afectado por la interrupción, en caso de que el Cliente haya contratado un servicio cuyo pago se realice mensualmente (como, a título enunciativo pero no limitativo, el servicio VPS) - por la parte de la infraestructura virtual afectada, por cada fracción completa de quince minutos de interrupción del servicio que supere los límites previstos en el presente SLA, hasta un máximo de trescientos minutos.
6.2-bis. En lo que respecta a los servicios «AI Models» y «Text Management», Aruba concede al Cliente, en concepto de indemnización, un crédito equivalente al 5 % del gasto total generado por el servicio de IA específico afectado durante los 30 (treinta) días anteriores a la interrupción del servicio, por cada fracción completa de 15 (quince) minutos de interrupción que supere el límite de indisponibilidad correspondiente al tiempo de actividad (Uptime) contemplado en el artículo 3.3.1, hasta un máximo de 300 (trescientos) minutos. En caso de que la interrupción del servicio afecte únicamente a determinados modelos o funcionalidades, el gasto de referencia se limitará al consumo atribuible a los mismos. El crédito se calcula sobre los importes correspondientes al consumo efectivamente generado, y no sobre el importe de las recargas realizadas por el Cliente, ni sobre el gasto en otros servicios en la nube o servicios de IA específicos no afectados por la interrupción del servicio.
A efectos de superar el umbral anual, se tendrán en cuenta los períodos de indisponibilidad acumulados en el mismo período anual de referencia, salvo en los casos contemplados en los artículos 4 y 7. Solo se indemnizarán los minutos que superen dicho umbral, sin volver a contabilizar los minutos ya indemnizados. Un mismo período de indisponibilidad no da lugar a más créditos por el mismo consumo, incluso cuando afecte a varios componentes de AI Platform.

6.3. Para que se le reconozca el crédito o créditos, el Cliente deberá dirigir una solicitud al Servicio de Asistencia de Aruba abriendo un ticket en la página web asistencia.aruba.it en un plazo de 10 (diez) días a partir de la finalización de la interrupción del servicio.

Los créditos reconocidos por Aruba se liquidarán exclusivamente abonando el importe correspondiente en el Panel de Gestión, o bien prorrogando la duración del Contrato por el número de días que se hayan acumulado en concepto de indemnización, para los Servicios adquiridos.

En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management», el crédito a que se refiere el art. 6.2-bis se reconoce exclusivamente mediante abono en el Panel de Gestión y aumenta el crédito disponible para el uso de los Servicios. No está prevista la prórroga de la duración del contrato. Se aplica el mismo plazo de 10 (diez) días a partir del final de la interrupción del servicio para solicitar el reconocimiento del crédito, incluso cuando dicha interrupción supere el umbral anual.

6.4. Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido en todo caso que, durante el periodo de inactividad, el servicio en la nube no genera gastos; por lo tanto, durante dicho periodo no se deducirá de la recarga el importe correspondiente previsto en la lista de precios para cada uno de los recursos creados y asignados por el cliente en la infraestructura virtual; cualquier importe deducido por error será reembolsado por Aruba a través del panel de gestión.

En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management», el consumo se determina de acuerdo con las especificaciones técnicas correspondientes y la lista de precios aplicable. Los importes que, en su caso, se hayan cobrado por error se abonarán de nuevo en el Panel de gestión. Dicha rectificación es independiente del crédito concedido en concepto de indemnización con arreglo al artículo 6.2-bis.

6.5. El Cliente reconoce y acepta que, en caso de que haya adquirido un Servicio en la nube cuyo pago se realice mensualmente (como, a título enunciativo pero no limitativo, el servicio VPS), Aruba no deberá ningún reembolso por el período de inactividad de dicho Servicio, salvo el crédito mencionado en el apartado 6.2 anterior.

7. Límites de aplicabilidad del SLA

A continuación se detallan las condiciones en las que, a pesar de que se produzcan eventuales fallos en el servicio, no se deberá al Cliente la indemnización prevista en el SLA. Estas son:

- casos de fuerza mayor, es decir, acontecimientos que, objetivamente, impidan al personal de Aruba intervenir para llevar a cabo las actividades previstas en el Contrato a cargo de la propia Aruba (a título meramente ilustrativo y no exhaustivo: huelgas y manifestaciones con bloqueo de las vías de comunicación; accidentes de tráfico; guerras y actos de terrorismo; catástrofes naturales como inundaciones, tormentas, huracanes, etc.);
- intervenciones extraordinarias que deban realizarse con carácter urgente, a criterio exclusivo de Aruba, para evitar riesgos para la seguridad y/o la estabilidad y/o la confidencialidad y/o la integridad de la infraestructura virtual creada y asignada al Cliente y/o la integridad de la estructura y/o de los servidores y de los datos y/o la información que contienen. En cualquier caso, la posible ejecución de dichas intervenciones se comunicará al Cliente mediante un aviso específico disponible en el Panel de Gestión, con un preaviso incluso inferior a 48 horas o simultáneamente al inicio de las operaciones en cuestión o, si ello no fuera posible, tan pronto como sea posible. El aviso contendrá, cuando estén disponibles, la indicación de los Servicios afectados y el intervalo de tiempo previsto para la intervención;
- indisponibilidad o bloqueos de los Servicios (entendidos como la indisponibilidad o los bloqueos de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente y/o de los servidores adquiridos por el Cliente) imputables a:

a) uso incorrecto, configuración errónea, comandos u otras intervenciones, realizadas de forma voluntaria o involuntaria por el Cliente;
b) anomalías y fallos de funcionamiento del software de aplicaciones o de gestión suministrado por terceros;
c) incumplimiento o incumplimiento del Contrato imputable al Cliente;

- anomalía o mal funcionamiento de los Servicios, o bien su falta de eliminación o su eliminación tardía, imputables al incumplimiento o a la violación del Contrato por parte del Cliente o a un uso indebido de los Servicios por parte de este;
- falta de conexión de la infraestructura virtual a la red pública por voluntad o por culpa del Cliente;
- la falta de conexión del servidor adquirido por el Cliente a la red pública por voluntad o por culpa de este;
- causas que determinen la inaccesibilidad, total o parcial, de la infraestructura virtual creada y asignada por el Cliente y/o del servidor del Cliente, imputables a fallos en la red de Internet ajenos al perímetro de Aruba y, en cualquier caso, fuera de su control (a título meramente ilustrativo, fallos o problemas).

En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management», las exclusiones anteriormente indicadas se aplican en la medida en que sean compatibles con la naturaleza de los servicios

específicos de IA. Las referencias a la infraestructura virtual y a los servidores se entienden extendidas a los componentes de AI Platform a través de los cuales se presta el servicio específico de IA en cuestión. La exclusión relativa al software de terceros se refiere, en el caso de dichos servicios, a las aplicaciones e integraciones utilizadas por el Cliente y no se aplica, por el mero hecho de proceder de terceros, a los modelos y componentes de software empleados por Aruba para prestar los servicios «AI Models» o «Text Management».

En el caso de los servicios «AI Models» y «Text Management» , no se considerarán fallos del servicio a efectos del presente SLA: a) las solicitudes rechazadas, limitadas o retrasadas como consecuencia de haber superado los límites de frecuencia, las cuotas u otros límites de uso previstos en las Especificaciones técnicas y en la documentación técnica aplicable; b) las solicitudes que no cumplan los requisitos técnicos del servicio, el uso de credenciales no válidas o las anomalías en las aplicaciones, integraciones o conexiones a disposición del Cliente; c) el rechazo o bloqueo de solicitudes por parte de los controles de seguridad y validación, de conformidad con las Especificaciones técnicas y las condiciones contractuales; d) las suspensiones o rescisiones legítimamente dispuestas de conformidad con el Contrato, incluso por agotamiento del Crédito o por la baja de un modelo realizada respetando las condiciones aplicables.

La inexactitud, la incompletitud o la inadecuación de los Resultados, así como su truncamiento como consecuencia de los límites técnicos declarados, no constituyen, por sí mismas, una indisponibilidad del servicio a efectos del presente SLA. Quedan sin perjuicio las características y limitaciones de los Resultados previstas en la Sección VI de las Condiciones de Prestación de Servicios.