

DIGITELTS

by MADISON*



SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO

Los niveles más exigentes de **seguridad jurídica**, **seguridad de la información** e **infraestructura cloud**, son las bases de nuestras soluciones digitales.

Índice de Contenido

1	SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO	3
1.1	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	3
1.1.1	Disponibilidad	3
1.1.2	% Disponibilidad	7
1.2	GESTIÓN DE LA DEMANDA.....	8
1.2.1	Peticiones de servicio.....	8
1.2.2	Gestión de Cambios.....	8
1.3	GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	10

1 SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO

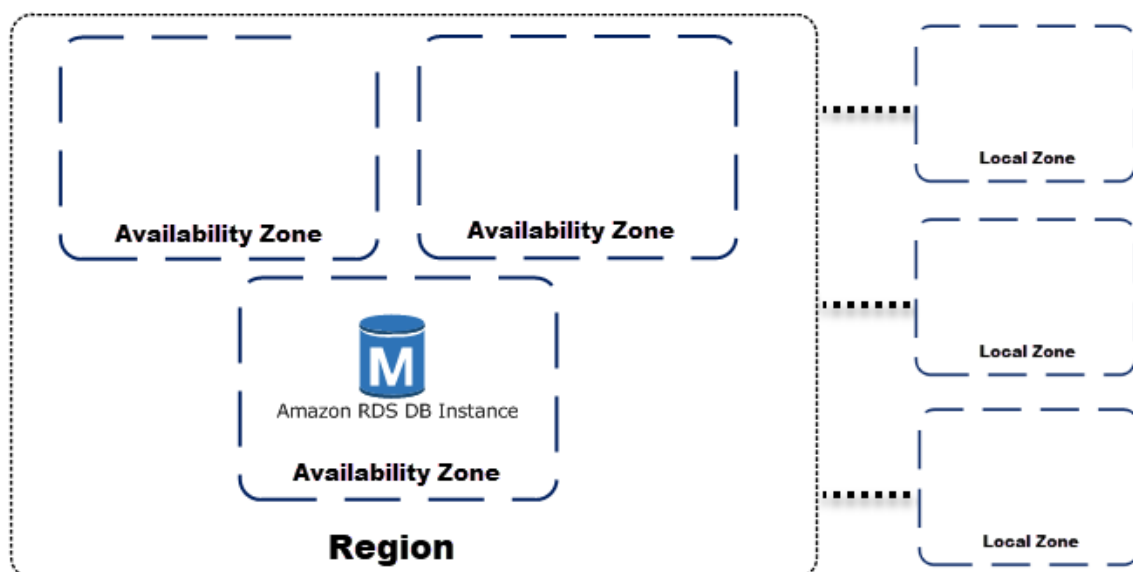
1.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1.1.1 Disponibilidad

Los recursos de informática en la nube de Amazon están alojados en varias ubicaciones de todo el mundo. Dichas ubicaciones se componen de regiones de AWS, zonas de disponibilidad y zonas locales.

- Cada región de AWS es un área geográfica independiente.
- Cada región de AWS tiene varias ubicaciones aisladas conocidas como Zonas de disponibilidad.

Amazon opera centros de datos de alta disponibilidad con tecnología de vanguardia. Aunque es infrecuente, puede suceder que se produzcan errores que afecten a la disponibilidad de las instancias que están en la misma ubicación. Cada región de AWS es completamente independiente.



REGIONES

AWS tiene el concepto de una **región**, que es una ubicación física en todo el mundo donde agrupan los centros de datos.

A cada grupo de centros de datos lógicos se llama **zona de disponibilidad (AZ)**. Cada región de AWS consta de varias AZ aisladas y separadas físicamente dentro de un área geográfica.

A diferencia de otros proveedores de nube, que a menudo definen una región como un solo centro de datos, **el diseño múltiple de AZ de cada región de AWS ofrece ventajas para los clientes**. Cada AZ tiene alimentación, refrigeración y seguridad física independientes y está conectada a través de redes redundantes de latencia ultra baja. Las regiones de infraestructura de AWS cumplen con los niveles más altos de seguridad, cumplimiento y protección de datos.

AWS proporciona una presencia global más extensa que cualquier otro proveedor de nube, y, para respaldar su presencia global y garantizar que los clientes reciban servicios en todo el mundo, AWS abre nuevas regiones rápidamente.

AWS mantiene múltiples regiones geográficas, incluidas las regiones de América del Norte, América del Sur, Europa, China, Asia Pacífico, Sudáfrica y Medio Oriente.

ZONAS DE DISPONIBILIDAD

Una zona de disponibilidad (AZ) es **uno o más centros de datos discretos con alimentación, redes y conectividad redundantes en una región de AWS**. Las zonas de disponibilidad permiten que los clientes operen bases de datos y aplicaciones de producción con un nivel de disponibilidad, tolerancia a errores y escalabilidad mayor que el que ofrecería un centro de datos único.

Todas las zonas de disponibilidad en una región de AWS están interconectadas con redes de alto ancho de banda y baja latencia, a través de una fibra metropolitana exclusiva totalmente redundante que proporciona una red de alto rendimiento y baja latencia entre las zonas.

Todo el tráfico entre las AZ está cifrado. El rendimiento de la red es suficiente como para llevar a cabo la replicación sincrónica entre las zonas de disponibilidad.

Las **AZ facilitan las aplicaciones de particionamiento para alta disponibilidad**. Si una aplicación se divide entre las AZ, las empresas están mejor aisladas y protegidas ante problemas, como apagones, rayos, tornados, terremotos y más.

Las zonas están físicamente separadas entre sí por una distancia significativa de muchos kilómetros, aunque todas están dentro de un rango de 100 km de separación.

ALTA DISPONIBILIDAD

A diferencia de otros proveedores de infraestructura tecnológica, **cada región de AWS tiene múltiples AZ.**

Como bien hemos observado al ejecutar la plataforma tecnológica líder de la infraestructura en la nube desde 2006, los clientes interesados en la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones desean implementarlas en varias zonas de disponibilidad de la misma región a efectos de tolerancia a fallos y baja latencia.

Las **zonas de disponibilidad están conectadas entre sí** con redes de fibra óptica rápidas y privadas, lo que permite diseñar aplicaciones con facilidad que conmuten por error entre las zonas de disponibilidad sin interrupciones.

El **plano de control de AWS** (incluidas las API) y la **consola de administración de AWS** están distribuidos en las regiones de AWS y utilizan una **arquitectura multi-AZ** dentro de cada región para ofrecer resiliencia y una disponibilidad continua.

De este modo, se garantiza que los clientes no dependan exclusivamente de un único centro de datos.

AWS puede realizar tareas de mantenimiento sin que ningún servicio crítico quede fuera de servicio temporalmente para ningún cliente.

MEJORA DE LA CONTINUIDAD

Además de replicar aplicaciones y datos en varios centros de datos de la misma región de las zonas de disponibilidad, puede optar también por **aumentar la redundancia y la tolerancia a fallos** mediante la **replicación de los datos entre regiones de AWS**. Para ello, puede usar las redes privadas de alta velocidad y las conexiones públicas de Internet a fin de ofrecer una capa adicional de continuidad empresarial, o bien ofrecer acceso de baja latencia en todo el mundo.

CUMPLIMIENTO Y RESIDENCIA DE DATOS

Si tiene requisitos de residencia de datos, puede elegir la región de AWS que esté más cerca de su ubicación deseada. Retiene el control y la propiedad plenos sobre la región en que los datos se encuentran físicamente, lo que facilita el cumplimiento de los requisitos regionales de conformidad y residencia de datos.

Puede estar tranquilo al saber que AWS no solo **cumple con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)**, sino que también cuenta con servicios y herramientas para permitir construir una infraestructura que cumpla con el GDPR sobre AWS.

1.1.2 % Disponibilidad

La plataforma proporcionada por Digitel TS está basada en la nube de **Amazon Web Services**, y por extensión, proporcionamos para los escritorios virtuales el mismo SLA que nuestro proveedor Cloud que es de 99,9%.

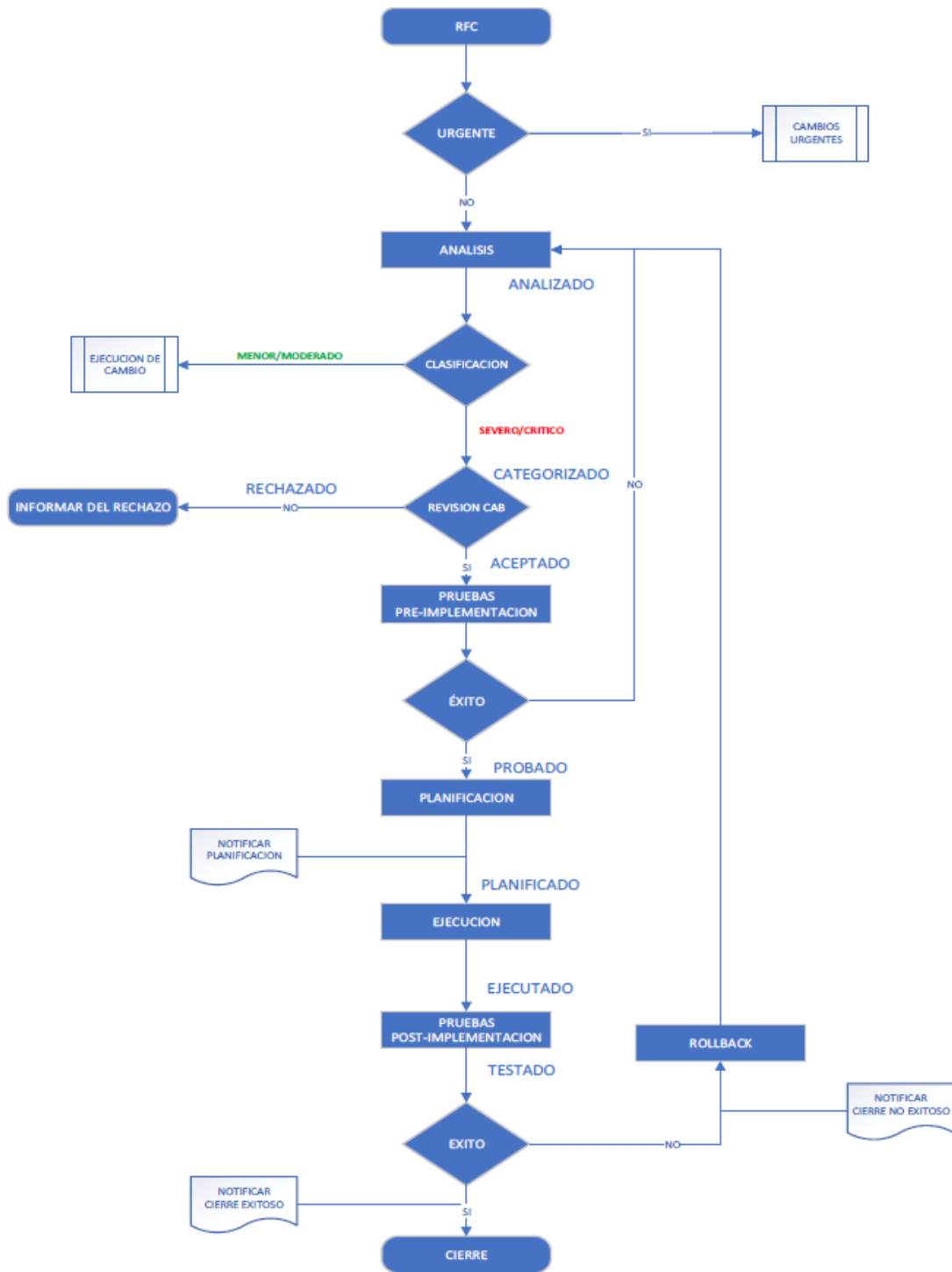
1.2 GESTIÓN DE LA DEMANDA

1.2.1 Peticiones de servicio

- **Cambios de configuración simples:** tiempo de resolución inferior a 8 horas en horario 8x5
- **Provisión de cambios de configuración complejos:** tiempo de resolución inferior a 72 horas en horario 8x5.
- **Parcheo de Seguridad:** una vez al mes. Para situaciones de extrema gravedad, el tiempo de resolución será inferior a 48 horas en horario 8x5.

1.2.2 Gestión de Cambios

Digitel TS se compromete a **informar y documentar correctamente**, a través del Coordinador del Servicio, de **cualquier cambio** que pueda afectar a la prestación de los servicios contratados. Cualquier cambio será acordado por ambas partes antes de ser implementado.



Las **tareas de mantenimiento** que potencialmente pudieran **producir una indisponibilidad total o parcial del servicio** estarán sujetas a los siguientes criterios:

- **Pruebas:** en un entorno alternativo a Producción, de Test o Pruebas, se realizarán las **comprobaciones previas** a la puesta en producción.
- **Notificación:** deberán ser comunicadas con una antelación **superior a 72 horas**.
- **Ventanas de Corte:** se establece como requisito que los horarios de intervención se realicen en horario de bajo impacto para la actividad. El horario será consensuado y la duración máxima de indisponibilidad del servicio será **inferior a 4 horas**.

1.3 GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- **Cobertura horaria del servicio de soporte ante incidencias:** la cobertura del servicio es de 9h a 21h de lunes a sábado, festivos incluidos.
- **Tiempo de resolución de incidencias ante fallos en sistemas no productivos:** Inferior a 24 horas. Se incluyen: herramienta de Facturación, entorno de pruebas, etc.
- **Tiempo de resolución de incidencias ante degradación leve del servicio sin afección a Aplicativos Críticos:** inferior a 8 horas. Se incluye: herramientas de Operación y Monitorización.
- **Tiempo de restauración del servicio ante caída total o parcial con afección a Aplicativos Críticos:** inferior 2 horas.
- **Tiempo de aplicación de correctivos tras caída total del servicio en producción:** inferior a 1 mes.
- **Idiomas del Soporte** el soporte será prestado en castellano y en inglés.