

## **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) - NUBESPRIVADAS.COM**

**Bienvenidos a NUBESPRIVADAS.COM! Queremos asegurarnos de que nuestros clientes comprendan fácilmente las condiciones esenciales de nuestro servicio. A continuación, te explicamos de manera amigable y sencilla los puntos clave de nuestro Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):**

- **Equipo Proporcionado:**

- Adquiriremos y proporcionaremos un equipo específico para tu servicio, que incluirá un dispositivo de almacenamiento (NAS), discos y una UPS dedicada para proteger el NAS.
- Dependiendo de tus necesidades, el equipo puede incluir routers SYNOLOGY, cámaras de vigilancia y otros dispositivos necesarios para crear un entorno controlado y seguro.

- **Administración y Mantenimiento:**

- Todos los equipos serán administrados remotamente por nuestro equipo de expertos. Tu personal no deberá manipular, encender, apagar, configurar ni desensamblar los equipos.
- La administración y el mantenimiento serán realizados por NUBESPRIVADAS, ya sea de manera remota o a través de visitas presenciales cuando lo consideremos necesario.

- **Reportes y Monitoreo:**

- Te enviaremos reportes periódicos según lo acordado durante la etapa de determinación de requerimientos y configuración.
- Implementaremos y gestionaremos un mecanismo de respaldo 3-2-1 para maximizar la protección de tus datos, siguiendo las mejores prácticas de la industria.

- **Responsabilidades del Cliente:**

- Asegúrate de que tu personal no manipule el equipo.
- Mantén buenas prácticas de seguridad, especialmente en cuanto a contraseñas y accesos, para evitar vulnerabilidades que puedan ser explotadas.

- **Auditoría y Cumplimiento:**

- Nos reservamos el derecho de auditar el cumplimiento de estos acuerdos, ya que su estricto seguimiento tiene implicaciones directas en la responsabilidad de reemplazo de hardware dañado o en la gestión de eventos de ciberataque.
- Todas las previsiones pueden ser insuficientes si los empleados descuidan la seguridad de sus contraseñas o manipulan el equipo instalado, por lo que es vital seguir nuestras recomendaciones de seguridad.

**En resumen, nuestro compromiso es brindarte un servicio seguro, administrado y respaldado de manera profesional, mientras que tu responsabilidad es colaborar en el mantenimiento de las buenas prácticas de seguridad. Juntos, aseguramos la continuidad y protección de tu negocio.**