



Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

AJR Comercio Exterior



**Clavería 186, Col. Clavería, Del. Azcapotzalco
02080 ciudad de México**

Departamento: Tecnologías de la información, Computación y Comunicación

Revisión 3.5
Marzo 2025



HEGARMO 2025

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

HEGARMO se establece como un servicio en la nube de vanguardia diseñado para proporcionar un entorno seguro y eficiente para alojar los sistemas de AJR. Su objetivo principal es ofrecer una infraestructura robusta que garantice la disponibilidad, escalabilidad y protección de los sistemas de AJR. En un mundo donde la gestión de datos es esencial para la toma de decisiones y el funcionamiento operativo; HEGARMO se posiciona como un aliado estratégico que facilita el acceso y la integridad de los datos, optimizando así el rendimiento de los sistemas asociados y contribuyendo a la innovación y crecimiento de la organización.

Este documento constituye a un *Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)*. Su objetivo es la obligación de HEGARMO de proporcionarle al Cliente una garantía por la calidad de los servicios que le preste, sobre lo establecido en este contrato

UBICACIÓN DE LA NUBE:

La nube de HEGARMO está ubicada estratégicamente en 2 posiciones geográficas diferentes:

Dentro de las instalaciones de EQUINIX, situadas en Carretera Estatal 431 Km 2.2, El Marques, 76246 Santiago de Querétaro, Qro. Esta ubicación ofrece conectividad óptima y acceso a infraestructura de alta calidad, asegurando un rendimiento superior y una baja latencia para todos los servicios de AJR.



Dentro de las instalaciones de MCM, situadas en C. Jose Mariano Abasolo 1571, Cerro del Jagüey, 45625 San Pedro Tlaquepaque, Jal. Esta ubicación nos permite tener una mayor redundancia en nuestros servicios, asegurando una disponibilidad mayor para todos los servicios de AJR.





CERTIFICACIONES



HEGARMO y AJR Comercio Exterior adoptan un enfoque integral de seguridad de la información, alineado con los estándares internacionales y las mejores prácticas de la industria.

En este sentido, HEGARMO se apega a las políticas, controles y lineamientos de seguridad establecidos por los centros de datos donde se encuentra alojada su infraestructura principal, los cuales operan bajo certificaciones y normas reconocidas a nivel mundial, garantizando así la protección, disponibilidad y continuidad del servicio.

Los Datacenters asociados a HEGARMO; EQUINIX y MCM cumplen con las siguientes normas internacionales y estándares de gestión:

- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 22301
- ISO/IEC 20000-1
- Estándar ICREA V



Al alojar la infraestructura en estos centros de datos certificados, HEGARMO garantiza que las operaciones de AJR se desarrollan en entornos seguros, redundantes y supervisados bajo políticas estrictas de control físico y lógico, respaldadas por auditorías periódicas y evaluaciones de cumplimiento normativo.

Asimismo, todo acceso remoto, respaldo de información y transmisión de datos dentro de la nube HEGARMO se encuentra protegido bajo protocolos de cifrado y autenticación segura, en concordancia con las políticas y normativas aplicables de los datacenters certificados.





CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS:

	HEGARMO 3.5	
Almacenamiento	80 TB	
Memoria	1 TB	
Disponibilidad	99.999 ANUAL	
Tiempo de replicación	5 MINUTOS	
Seguridad perimetral	PALO ALTO NETWORKS	

Las siguientes especificaciones técnicas definen la capacidad, rendimiento y seguridad de nuestros servidores los cuales se encargan de proporcionar el servicio de nube de HEGARMO. Estas características han sido cuidadosamente seleccionadas para garantizar que nuestros clientes cuenten con una infraestructura confiable y de alto desempeño, capaz de satisfacer las demandas de sus operaciones.



NIVEL DE SERVICIO:

AJR se compromete a garantizar la disponibilidad de la nube a sus clientes en un 99.9% del tiempo cuantificado, con el objetivo de alcanzar una disponibilidad del 100% en la prestación del servicio.


No obstante, AJR no puede asegurar una disponibilidad absoluta del servicio debido a factores externos como interrupciones en la infraestructura de internet, fallos técnicos imprevistos, eventos fortuitos o un uso inadecuado por parte del cliente.

La infraestructura de la nube HEGARMO está basada en un entorno de virtualización de generación 2, lo que permite una mayor seguridad, eficiencia y compatibilidad con los sistemas modernos


Para mitigar el riesgo de pérdida de datos, la infraestructura de la nube HEGARMO cuenta con un sistema de almacenamiento redundante, compuesto por un servidor primario y un servidor secundario. La replicación de datos se realiza de manera automática cada 5 minutos, garantizando la integridad y disponibilidad de la información. En caso de algún fallo crítico, el tiempo máximo estimado para el restablecimiento total del servicio es de 12 horas.

SERVICIOS

Nuestros planes están pensado y adecuados a las necesidades del cliente, todos nuestros planes te permiten una fácil actualización a niveles superiores a medida que tu negocio crece y tus necesidades aumentan. Además de la implementación de políticas de seguridad avanzadas para proteger toda tu información.



Diseñamos 3 niveles de servicio para la seguridad de tu información



Nivel HGM-01	Nivel HGM-02	Nivel HGM-03
SQL Incluido	SQL incluido	SQL Incluido
8 Núcleos	8 Núcleos	8 Núcleos
16 GB RAM	16 GB RAM	16 GB RAM
10 GB de Almacenamiento	50 GB de Almacenamiento	250 GB de Almacenamiento
300 Transacciones P/M	Transacciones Ilimitadas	Transacciones Ilimitadas

ALCANCE DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento está incluido dentro de la tarifa de los servicios contratados. AJR proporcionará mantenimiento sin costo adicional durante la vigencia del contrato.

Las tareas de mantenimiento se planifican conforme al principio de mínimo impacto operativo y serán ejecutadas bajo las siguientes disposiciones:

Notificación de mantenimientos:

- Todo mantenimiento considerado importante o crítico será notificado al CLIENTE con al menos 48 horas de anticipación, indicando fecha, hora y posible impacto en el servicio.
- El CLIENTE deberá confirmar la recepción de dicha notificación.

Mantenimientos programados:

- Los mantenimientos preventivos programados se realizarán de manera regular durante la segunda semana de cada mes, en el horario de 02:00 a 04:00 a.m., periodo en el cual se registra el menor tráfico de datos en los servidores de HEGARMO.
- En caso de requerirse una extensión del mantenimiento, se informará oportunamente al CLIENTE.

Durante estos mantenimientos se podrán efectuar actualizaciones de software, reemplazos de hardware, optimizaciones de red y copias de seguridad integrales.

Mantenimientos urgentes o correctivos:

HEGARMO se reserva el derecho de ejecutar mantenimientos urgentes fuera del horario programado, cuando sea necesario para garantizar la continuidad y seguridad del servicio.

En estos casos, el CLIENTE será notificado tan pronto como sea posible, explicando el motivo y las acciones correctivas aplicadas.

HORARIOS DE SERVICIO

El servicio estará disponible **24 horas al día, los 365 días del año (7x24x365)**. El soporte técnico se brindará mediante los canales oficiales designados por HEGARMO, priorizando los reportes conforme a la **clasificación de fallas** establecida en este documento.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE se compromete a brindar su total colaboración para garantizar la correcta prestación de los servicios de mantenimiento y actualización de la infraestructura. Esto incluye, pero no se limita a:

Disponibilidad de accesos: Proveer acceso oportuno y sin restricciones a las instalaciones virtuales necesarias para realizar las tareas de mantenimiento actualización o cualquier otra intervención técnica requerida.

Cumplimiento de Horarios: Respetar los horarios establecidos para la ejecución de las actividades programadas de actualización y mantenimiento, permitiendo al PROVEEDOR realizar los trabajos de manera eficiente y sin interrupciones.


Facilitación de información: Entregar toda la información, documentación o credenciales que el PRVOVEEDOR pueda requerir para realizar las actividades, asegurando su veracidad y exactitud.

Colaboración Activa: Responder de manera oportuna a las solicitudes del PROVEEDOR

EL CLIENTE deberá de estar atento a las notificaciones que su ejecutivo les hará llegar del mantenimiento o actualizaciones que se realicen dentro de la nube de HEGARMO

CLASIFICACIÓN DE FALLAS

AJR clasificará los problemas y fallos del DATACENTER según la siguiente tabla de definiciones basada en la gravedad según sea su impacto en el desarrollo de las tareas del CLIENTE.

 Clasificación de fallas 		
Severidad	Detalle	Tiempo de respuesta
Crítico	Comprende fallos infraestructurales en el Data Center	6 - 12 Horas
Importe	Comprende fallos menores a la infraestructura	6 Horas
Menor	Fallos electricos o en las telecomunicaciones	6 Minutos
Planificado	Implementación de actualizaciones	Planificado



Revisión del acuerdo

HEGARMO establece un año de vigencia del presente documento a partir de la fecha de firma del contrato por la prestación de los servicios contratados, después de esta fecha este formato se someterá a actualización, sin dejar de lado el cumplimiento de la vigencia del presente SLA.

