

mashme



SOFTWARE SLA

Soporte de Software

SyncRTC Inc. y sus subsidiarias (“SyncRTC” o el “Proveedor”) proporcionarán soporte para todo el software desarrollado o proporcionado (“Software” o “plataforma SyncRTC”) al cliente (“Cliente”) según el siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA en inglés), que será aplicable a los Productos y Servicios contratados y que será aplicable en caso de incumplimiento.

1 - Definiciones

“**Partner**” hace referencia a la entidad comercial que da apoyo en el proyecto, tanto en su fase de implementación como de mantenimiento posterior, por medio de un acuerdo de colaboración con SyncRTC.

“**Evento**” significa cualquier incidente que impida el normal funcionamiento del Software contratado, entendiendo por “funcionamiento normal” la expectativa razonable de uso de dicho Software de acuerdo con la práctica y los estándares medios del mercado. Una lista de Eventos, a modo de ejemplo y no limitado a, se incluirá en el acuerdo principal correspondiente (es decir, Acuerdo para la provisión de mashme.io Room of the Future) y/o en el presente documento.

“**Downtime**” o “**Tiempo de inactividad**” es el tiempo durante el cual el Cliente no puede acceder a la plataforma SyncRTC ni activarla, según lo supervisado por el Proveedor de servicios, y que comenzará una vez que el Cliente informe a SyncRTC del Evento. No se cuenta como tiempo de inactividad:

1. Downtime planificado (con aviso previo razonable - normalmente al menos 12 horas; sin embargo, el Proveedor se reserva el derecho de proporcionar un aviso más corto en caso de mantenimiento de emergencia, y de extenderlo, cuando sea necesario, para que se lleve a cabo durante horario de fin de semana); en consecuencia, cualquier tiempo de inactividad planificado no se considerará un incumplimiento del acuerdo ni se incluirá en ningún indicador de medida.
2. Factores fuera del control razonable del Proveedor, incluidos, entre otros y sin limitarse a, cualquier Evento de Fuerza Mayor, caso fortuito, cortes o sobrecargas eléctricas que provoquen fallos en el suministro a las pantallas u otro hardware necesario para ejecutar el Software.
3. No disponibilidad de acceso a Internet, u otros problemas más allá del punto de demarcación de la red del Proveedor.
4. Cualquier acción o inacción del Cliente o de cualquier tercero.
5. Cualquier incumplimiento o retraso, o cualquier acto, falta u omisión negligente, deliberada o imprudente por parte del Cliente o cualquier usuario final.
6. Cualquier fallo a seguir y/o cumplir cualquier capacitación o instrucciones por escrito proporcionadas por el Proveedor (con respecto a los Servicios).
7. El uso de los Servicios por parte del Cliente o cualquier usuario final para un propósito para el cual no fue diseñado o especificado.
8. El diagnóstico y corrección de cualquier falla en equipos para los cuales el Proveedor no preste



Servicios de Soporte.

9. El equipo, software u otra tecnología del Cliente o de cualquier tercero (que no sean equipos de terceros bajo el control directo del Proveedor).

“**Porcentaje de Uptime o Tiempo de Actividad Anual**” es el número total de minutos en un año natural menos el número de minutos de Downtime sufridos en un año natural, dividido por el número total de minutos en un año natural.

2 - Estándares SLA

SyncRTC hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios estén disponibles con un porcentaje de tiempo de actividad anual de al menos el 96% durante un año determinado.

Cualquier indisponibilidad deberá ser notificada a SyncRTC tan pronto como el Cliente tenga conocimiento y, en todo caso, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas desde ese momento (período que no se considerará tiempo de inactividad), para que pueda ser abordado lo antes posible.

En caso de que SyncRTC no pueda mantener el porcentaje de tiempo de actividad anual acordado, el Cliente puede solicitar créditos de servicio calculados como un porcentaje de los cargos anuales de “Soporte y Mantenimiento” pagados por el Cliente, de acuerdo con la siguiente distribución:

% de tiempo de actividad anual (parámetros indicativos)	Crédito de Servicio
96-100%	0%
90-96%	10%
menos de 90%	25%

El Crédito de servicio se acreditará de acuerdo con los procedimientos administrativos y de facturación determinados por mashme.io a su discreción razonable. La disponibilidad de la plataforma se puede monitorear en la página de estado <https://status.mashme.io>

3 - Soporte técnico

El soporte técnico de nivel 2/3 estará disponible a través de mashme.io durante todo el período del Acuerdo, incluida la resolución de problemas, orientación, mejores prácticas y escalado. El soporte nivel 2 de mashme.io funciona con el sistema de tickets “Freshdesk”. La cuenta “support@syncrtc.com” es una puerta de entrada a este sistema y portal.

Cualquier correo electrónico enviado abrirá (o continuará la discusión en) un caso de soporte. Una vez creados los casos de soporte, se les asigna no sólo una cadena de correo electrónico, sino también una URL permanente en el panel de Freshdesk de mashme.io, donde los clientes (o en caso de partners de nivel 2) pueden acceder y ver todos los casos de soporte y su estado de resolución. El sistema de tickets también envía notificaciones por correo electrónico cuando el personal técnico o de soporte de mashme.io realiza algún cambio en los casos de soporte.

En caso de un problema potencial, el partner como partner oficial de mashme.io es el primer punto de contacto de la siguiente manera:

El partner puede determinar si la causa raíz de un problema es:

- problema de usuario
- problema de hardware
- en el caso de que los puntos 1 y 2 no sean la causa raíz, el partner escalará a mashme.io.



Nivel de Servicio de mashme.io (sólo software)

- Correo electrónico y contacto de soporte support@syncrtc.com para notificación de respuesta a incidentes durante horario de oficina: 09:00 - 17:00
- Soporte Fuera de Horario, disponible bajo demanda
- Tiempo de respuesta según la criticidad: consulte Sección 6 - Clasificación de Criticidad de Eventos
- Servicio de Asistencia para diagnóstico y evaluación del incidente
- Asistencia técnica especializada remota
- Generación de un reporte a la resolución de incidentes Crítico y de Alto nivel
- Los casos de incidentes de Nivel Normal y Bajo pueden ser monitoreados vía correo electrónico y web: <https://help.mashme.io/support/tickets>

Problemas de Hardware

- Los problemas de hardware deben ser comunicados al partner
- El soporte técnico para hardware lo brindará el partner
- Todas las notificaciones de problemas de hardware también deben informarse a mashme.io por correo electrónico: support@syncrtc.com
- En caso de fallas o daños causados por mal uso, daño deliberado o robo, etc., el Cliente será responsable del reemplazo del equipo.

Mantenimiento Evolutivo

- El partner informará al Cliente de las últimas novedades y posibles mejoras a implantar en las instalaciones audiovisuales.
- A solicitud del Cliente, el partner presentará presupuestos detallados sobre dichas solicitudes.

4 - Consideraciones generales y exclusiones

Las siguientes consideraciones en relación al Software serán aplicables:

- Los eventos cuyo incumplimiento no sea directa o indirectamente imputable a SyncRTC no penalizarán a SyncRTC.
- El Cliente y SyncRTC acordarán un modelo de gobernanza para tratar posibles discrepancias en la medición de desviaciones y en la aplicación de sanciones.
- El Cliente y SyncRTC acordarán la creación de un Comité de Seguimiento integrado por un representante del Cliente y uno de SyncRTC, los cuales mantendrán reuniones periódicas físicas o virtuales cada dos meses, en las que evaluarán cualquier posible controversia y buscarán un método pacífico de resolución.
- Un Evento sólo puede ser considerado como un único incidente en cualquier momento.
- Se podrán realizar paradas del sistema o de la aplicación para mantenimiento especial, programadas para el menor impacto del servicio, siempre que el beneficio para el cliente sea mayor que su pérdida de disponibilidad. Estas paradas serán comunicadas con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación para confirmar cualquier parada programada, con excepción de un evento extraordinario/crítico, y no penalizará la disponibilidad del sistema.
- En la medición de los tiempos de resolución existe la posibilidad de “parar el reloj”, atendiendo este concepto al tiempo transcurrido entre que SyncRTC responde a la incidencia / consulta / solicitud, demandando una acción cuya ejecución depende del Cliente o de un tercero, y que el Cliente ofrezca una respuesta que permita continuar con la resolución. El tiempo transcurrido durante la “parada del reloj” no se computará como tiempo de inactividad.



5 - Período de gracia

SyncRTC tendrá un período de gracia establecido de 30 días desde la firma de la aceptación del documento de entrega. Durante este período, las mediciones de los Eventos bajo este SLA se realizarán teniendo en cuenta que su operación y correcto funcionamiento aún pueden estar adaptándose a los posibles requerimientos del Cliente y que pueden requerir un posible reajuste del nivel de servicio, sin penalización a SyncRTC ni la consideración de este período como tiempo de inactividad.

6 - Events criticality classification

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO DE TIEMPO DE RESPUESTA	OBJETIVO TIEMPO RESOLUCIÓN (DEFINITIVA O PROVISIONAL)
Crítico	<ul style="list-style-type: none">- Causa interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos, que resulta en una inoperancia completa del sistema o de un módulo o funcionalidad principal del sistema en el entorno de producción.- El Evento impide la funcionalidad u operación del servicio crítico y no existen medios alternativos para realizar la actividad.- Incidentes que afectan a servicios críticos y/o que impiden el normal funcionamiento de una aplicación para un número de usuarios relevante (más del 50% de usuarios de la operación).- La no resolución representa un riesgo de seguridad o impacta en la continuidad del negocio del Cliente y/o de terceros o incumplimiento por parte del Cliente con los organismos reguladores.	Dentro de 1 hora desde que se informa a SyncRTC	Dentro de las 4 horas desde que se informa a SyncRTC
Alto	Pérdida parcial del servicio: la plataforma no funciona para todos (más del 50% de los usuarios) todo el tiempo y no hay medios alternativos para realizar la actividad.	Dentro de las 4 horas desde que se informa a SyncRTC	Dentro de las 8 horas desde que se informa a SyncRTC
Normal	Pérdida intermitente de servicio: la plataforma no funciona para todos (menos del 50% de los usuarios) de vez en cuando, pero existen medios alternativos para llevar a cabo la actividad.	Dentro de las 8 horas desde que se informa a SyncRTC	Dentro de las 72 horas desde que se informa a SyncRTC
Bajo	<ul style="list-style-type: none">- Información y/o solicitud de cambio- Evento que no afecta la funcionalidad de los servicios y/o afecta a menos del 10% de los usuarios.	Dentro de los 2 días desde que se informa a SyncRTC	Una vez definida la versión objetivo, se comunica al cliente.

Los eventos no resueltos dentro de los plazos antes señalados darán lugar a las sanciones y/o consecuencias descritas en el correspondiente acuerdo principal entre SyncRTC y el Cliente.



7 - Eventos de carácter específico

Posibles Eventos que pueden ocurrir de acuerdo con este SLA incluyen:

- El sistema mashme.io no se inicia cuando se activa utilizando los procedimientos definidos por el equipo de SyncRTC
- El Cliente experimenta dificultades relacionadas con la configuración del software proporcionado por SynRTC, que hacen que el servicio no esté disponible temporalmente.
- El Cliente experimenta dificultades relacionadas con la plataforma de software, que hacen que el servicio no esté disponible temporalmente.

8 - Detalles de la plataforma

mashme.io se basa en los servicios Google Cloud Platform PaaS (GCP) para ofrecer a nuestros clientes una plataforma de colaboración de vídeo orientada a la educación. La siguiente información explica las diferentes tecnologías utilizadas sobre la plataforma en la nube para brindar los servicios, lo que implica diferentes capas de control, automatización, equilibrio de cargas, verificación de estado y escalado.

Todos los servicios se implementan usando Kubernetes para administrar contenedores Docker, excepto los servicios de retransmisión que usan Máquinas Virtuales (VM en inglés) directamente. El uso de Kubernetes y Docker permite a mashme.io estandarizar el proceso de desarrollo e implementación, lo que permite un mayor control en la aplicación de pruebas y seguimiento automatizados al proceso.

La plataforma de colaboración de video se divide en diferentes servicios:

- **Tecnologías Web stack**, una combinación de diferentes componentes sobre Kubernetes, los componentes incluyen servicios web REST, HTML, CSS, Javascript, imágenes y servicios WebSocket.
- **Tecnologías WebRTC** incluyen un servicio Websocket y los servicios SFU (unidad de reenvío selectivo) / MCU (unidad de conferencia multipunto) para administrar audio y video, también administrados por Kubernetes en diferentes clústeres.
- **Servicios de Retransmisión**, servicio que se utiliza como mecanismo alternativo para permitir que los usuarios con acceso restringido a la red se conecten y utilicen el servicio.

El uso de GCP permite a mashme.io aplicar diferentes capas de verificaciones de estado combinando el uso de VM, administrado por los servicios en la nube, y Kubernetes, que controlan la disponibilidad de los servicios y administran el tráfico en combinación con los balanceadores de carga para alta disponibilidad.

Con todos los controles aplicados sobre la VM y los servicios, la plataforma gestiona automáticamente las actualizaciones, implementación o recuperación, en función de las diferentes métricas de los servicios y las VM tomadas cada 15 segundos, lo que permite que la plataforma se adapte a necesidades específicas o se recupere de una falla de VM sin afectar al servicio.

Los servicios de retransmisión se implementan en varias regiones de GCP y usan una dirección IP global que enruta el tráfico a la VM más cercana para tener la latencia más baja. Todas las máquinas virtuales tienen varias réplicas con escalado automático y recuperación automática en función de las métricas de uso y verificación de estado.



Para las necesidades de almacenamiento, mashme.io usa el servicio PaaS de almacenamiento de GCP basado en repositorios de almacenamiento de objetos, cada repositorio se usa para realizar dos tareas diferentes:

- **Redundancia geográfica de la información:** los repositorios usados por mashme.io se crean como almacenamiento multi-región en Europa, ese sistema replica la información en cuatro ubicaciones diferentes en las regiones GCP en Europa
 - europa-norte1 Finlandia
 - europa-oeste1 Bélgica
 - europa-oeste3 Fráncfort
 - europa-oeste4 Países Bajos
- Entrega de contenido CDN: cada vez que un usuario accede a un recurso o contenido almacenado en mashme.io, se entrega mediante un CDN que garantiza el mejor rendimiento.