CHILECOM DATACENTER

DOCUMENTO LEGAL

Acuerdo de Nivel de Servicio

El SLA de Chilecom para web hosting, servidores VPS y servidores dedicados: la disponibilidad que comprometemos, cómo la medimos, qué pasa si no la cumplimos y en cuánto tiempo respondemos.

Prestador
Chilecom Datacenter Limitada
RUT 76.653.886-K

Vigencia
Desde su publicación
Versión 1.0 · noviembre de 2026

Emergencias 24/7
Ticket desde el Área de Clientes
chilecom.net

Contenido

Sección 1	Alcance	Sección 6	Mantenciones
Sección 2	Compromiso de disponibilidad	Sección 7	Soporte y tiempos de respuesta
Sección 3	Cómo se mide	Sección 8	Cómo reportar una falla
Sección 4	Exclusiones	Sección 9	Responsabilidades del Cliente
Sección 5	Crédito por incumplimiento	Sección 10	Cambios a este SLA

Este SLA desarrolla la cláusula Decimocuarto de los Términos y Condiciones de Chilecom, que prevalecen ante cualquier diferencia. Un SLA particular en una cotización prevalece sobre ambos. La versión vigente se publica en chilecom.net.

Lo más importante

Nuestros compromisos en un minuto. Ante cualquier diferencia, prevalece el texto completo del SLA.

Uptime anual 99.8%

Equivale a un máximo de 17 horas y 31 minutos de indisponibilidad al año.

Máximo 10 horas al mes

Además, tu servicio no estará caído más de 10 horas en un mismo mes.

Medición objetiva

La disponibilidad se mide con nuestros sistemas de monitoreo, de forma continua.

Crédito del 10%

Si no cumplimos por causas nuestras, puedes pedir un crédito del 10% de la mensualidad del servicio afectado.

Mantenciones avisadas

Las mantenciones programadas se avisan con al menos 48 horas de anticipación.

Emergencias 24/7

Las caídas completas o la degradación del servicio se atienden todos los días, a toda hora, por ticket de soporte.

Tiempos de respuesta

Las emergencias críticas se responden en 1 hora en horario hábil y en 4 horas fuera de él.

Parte de tu contrato

Este SLA desarrolla los Términos y Condiciones. Un SLA particular en tu cotización prevalece sobre él.

Este resumen es referencial. Ante cualquier diferencia, prevalece el texto completo del SLA y de los Términos y Condiciones.

SECCIÓN 1

Alcance

Qué servicios cubre y qué documento prevalece

1. Este SLA aplica a los servicios de web hosting, servidores VPS y servidores dedicados de Chilecom Datacenter Limitada, RUT 76.653.886-K.
2. No aplica a dominios, licencias de software ni certificados SSL, que dependen de registros, fabricantes y autoridades certificadoras externas. El servicio de administración de servidores tiene los tiempos que indique su cotización.
3. Este SLA desarrolla la cláusula Decimocuarto de los **Términos y Condiciones**. Si existe una diferencia, prevalecen los Términos y Condiciones. Si el Cliente tiene un SLA particular en su cotización, prevalece lo que diga esa cotización.
4. Las palabras con mayúscula inicial tienen el significado que les dan los Términos y Condiciones.

SECCIÓN 2

Compromiso de disponibilidad

Uptime anual y máximo mensual

Compromiso	Valor	Equivale a
Disponibilidad anual	99.8% por año calendario	Máximo 17 horas y 31 minutos de indisponibilidad al año
Máximo mensual	10 horas por mes calendario	Tope de indisponibilidad en un mismo mes, aunque el año se cumpla

El compromiso se refiere a la Infraestructura de Chilecom que soporta cada Servicio: datacenter, energía, climatización, red y servidores físicos. No se refiere al funcionamiento del software, las aplicaciones o el contenido del Cliente.

SECCIÓN 3

Cómo se mide

Qué cuenta como indisponibilidad

La disponibilidad se mide con los sistemas de monitoreo de Chilecom, que revisan los Servicios de forma continua. Esos registros son la medición válida para este SLA.

Servicio	Se considera indisponible cuando
Web Hosting	El servidor donde está alojado el Servicio no responde a conexiones web o de correo por una falla de la Infraestructura de Chilecom
Servidores VPS	El servidor virtual no tiene conectividad o no puede encenderse por una falla del servidor físico, el almacenamiento o la red de Chilecom
Servidores dedicados	El equipo no tiene energía o conectividad por una falla de la red, la energía o la climatización de Chilecom, o por una falla de hardware mientras se reemplaza el componente

La indisponibilidad se cuenta desde que el monitoreo la detecta o el Cliente la informa por ticket, lo que ocurra primero, hasta que el Servicio vuelve a responder.

SECCIÓN 4

Exclusiones

Lo que no cuenta como indisponibilidad

No se considera indisponibilidad, ni da derecho a crédito, la que se deba a:

- Mantenciones programadas avisadas según la sección 6, y mantenciones de emergencia por seguridad.
- Fallas del software, la configuración, las aplicaciones o el contenido del Cliente, incluido su sistema operativo en VPS y servidores dedicados.

- Acciones del Cliente o de terceros con sus credenciales, como reinicios, apagados o cambios de configuración.
- Suspensiones por no pago o por infracción de los Términos y Condiciones.
- Ataques de denegación de servicio u otros ataques informáticos, y las medidas que Chilecom tome para contenerlos.
- Fallas de proveedores externos a Chilecom, como compañías eléctricas, enlaces nacionales o internacionales, registros de dominio o servicios de terceros que el Cliente use.
- Propagación de DNS o cambios de DNS realizados por el Cliente.
- Uso de recursos sobre los límites del plan, o limitaciones aplicadas por ese motivo.
- Fuerza mayor o caso fortuito, según los Términos y Condiciones.

SECCIÓN 5

Crédito por incumplimiento

Qué recibes si no cumplimos y cómo pedirlo

1. Si por causas imputables a Chilecom la disponibilidad anual de un Servicio es inferior a 99.8%, o su indisponibilidad supera 10 horas en un mes calendario, el Cliente tiene derecho a un crédito fijo equivalente al 10% del valor mensual del Servicio afectado.
2. Para obtenerlo, el Cliente debe pedirlo por **ticket de soporte** dentro de los 30 días siguientes al cierre del mes o del año respectivo, indicando el Servicio y la fecha y hora aproximadas de la indisponibilidad.
3. Chilecom valida la solicitud con los registros de sus sistemas de monitoreo y responde por el mismo ticket.
4. Un mismo hecho da derecho a un solo crédito, aunque supere tanto el límite mensual como el anual.
5. El crédito se aplica en las facturas siguientes del mismo Servicio, no se paga en dinero, no es transferible y requiere que el Cliente esté al día en sus pagos.
6. Salvo los derechos que la ley reconoce al Consumidor, el crédito es la única compensación por indisponibilidad del Servicio.

SECCIÓN 6

Mantenciones

Programadas y de emergencia

1. Las mantenciones programadas se avisan por correo o en el **Área de Clientes** con al menos 48 horas de anticipación, indicando la fecha, el horario estimado y los Servicios afectados.
2. Se realizan preferentemente en horario de bajo uso, procurando la menor interrupción posible.
3. Las mantenciones de emergencia, necesarias para corregir una falla o una vulnerabilidad de seguridad, pueden hacerse sin aviso previo. Chilecom informará lo ocurrido apenas sea posible.

SECCIÓN 7

Soporte y tiempos de respuesta

Prioridades, horarios y tiempos objetivo

El soporte se presta de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hrs (horario hábil). Fuera de ese horario solo se atienden emergencias, es decir, caídas completas o degradación del servicio (prioridades Crítica y Alta), exclusivamente por **ticket de soporte**.

Prioridad	Ejemplos	Primera respuesta	Horario
Crítica	Servicio caído por completo, servidor sin conectividad, sitio o correo sin funcionar para todos los usuarios	1 hora en horario hábil; 4 horas fuera de horario	24/7
Alta	Servicio degradado o lento, falla parcial del correo, error que afecta a parte de los usuarios	4 horas en horario hábil; 8 horas fuera de horario	24/7
Normal	Consultas técnicas, cambios de configuración, restauración de respaldos	1 día hábil	Lunes a viernes, 08:00 a 19:00 hrs
Baja	Consultas generales, información comercial o solicitudes sin urgencia	2 días hábiles	Lunes a viernes, 08:00 a 19:00 hrs

1. Los tiempos son objetivos de primera respuesta, no de solución. El tiempo de solución depende de la naturaleza del problema.
2. Las solicitudes de prioridad Normal y Baja recibidas fuera del horario hábil se atienden desde el siguiente día hábil, y su tiempo de respuesta se cuenta desde ese momento.
3. Chilecom asigna la prioridad según el impacto real informado. Puede cambiar la prioridad indicada por el Cliente si no corresponde a los ejemplos de esta tabla.
4. Los tiempos de respuesta no dan derecho a crédito ni a compensación. El único crédito de este SLA es el de la sección 5.
5. El soporte incluido cubre la Infraestructura y los servicios base de Chilecom. Los trabajos fuera de ese alcance se cobran según los Términos y Condiciones.

SECCIÓN 8

Cómo reportar una falla

Qué información incluir para atenderte más rápido

1. Abre un **ticket de soporte** desde el **Área de Clientes**. Es el único canal que asegura la atención de emergencias fuera de horario.
2. Indica el Servicio afectado (dominio, IP o nombre del servidor), desde cuándo ocurre la falla, el mensaje de error que ves y lo que ya intentaste.

3. Si la falla afecta solo a algunos usuarios o lugares, indícalo: ayuda a distinguir un problema de la red de uno de tu conexión.
4. Mantente disponible por el ticket para entregar información o autorizar acciones. El tiempo que la solicitud espera tu respuesta no se cuenta en los tiempos de esta sección.

SECCIÓN 9

Responsabilidades del Cliente

Lo que el Cliente debe hacer para que el SLA aplique

- Mantener su software, aplicaciones y sistema operativo actualizados y configurados de forma segura.
- Mantener respaldos propios de su información, según los Términos y Condiciones.
- Mantener actualizados sus datos de contacto para recibir avisos de mantenciones e incidentes.
- Usar los Servicios dentro de los límites de su plan y conforme al uso aceptable.
- Cooperar con Chilecom en el diagnóstico y la solución de las fallas.

SECCIÓN 10

Cambios a este SLA

Versiones y avisos

Chilecom puede actualizar este SLA con el aviso y las condiciones que establecen los Términos y Condiciones para sus modificaciones. Las mejoras a favor del Cliente pueden aplicarse de inmediato. La versión vigente siempre estará publicada en esta página con su número de versión.

Aceptación. Este SLA forma parte del contrato y se acepta junto con los Términos y Condiciones al contratar, pagar o usar los Servicios, conforme a la Ley N°19.799. Chilecom Datacenter Limitada, RUT 76.653.886-K, Océano Pacífico Norte 8506, Peñalolén, Región Metropolitana.