SinapCore
CLOUD SERVICES & DEV

SinapCore LLC
Wyoming, Estados Unidos
Código: **SLA-2026-01** (Versión 1.0)
Canal Legal: soporte@sinapcore.com

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: SLA 99.9% UPTIME

Versión 1.0 en Español (Vigente desde el 1 de octubre de 2026)

Marco Contractual Oficial - SinapCore LLC (Wyoming, EE. UU.):
Acuerdo de Nivel de Servicio vinculante para clientes de SinapCore LLC. Establece el compromiso de disponibilidad de red mensual del 99.9%, el protocolo de notificación de mantenimientos programados, la compensación mediante créditos de servicio como único y exclusivo remedio, y la Cláusula de Idioma Prevalente.

1. DISPONIBILIDAD DE RED MENSUAL DEL 99.9%

SinapCore LLC garantiza una disponibilidad de conectividad de red del **99.9%** durante cada mes natural. La monitorización se realiza mediante nodos externos en intervalos continuos de 60 segundos.

2. FÓRMULA OFICIAL DE CÁLCULO

```
Disponibilidad (%) = [ (Minutos Totales del Mes - Minutos de Inactividad Imputable) / Minutos Totales del Mes ] * 100
```

3. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

No se computarán como tiempo de inactividad (Downtime):

- Ventanas de mantenimiento programado comunicadas con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación por correo o portal de estado.
- Caídas de conectividad en proveedores de tránsito global de Internet (Tier-1) ajenos al centro de datos de SinapCore.
- Ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS) que rebasen los umbrales contratados de mitigación.
- Interrupciones debidas a fallos en el código, bases de datos o configuraciones modificadas por el Cliente.

4. TABLA DE CRÉDITOS Y REMEDIO EXCLUSIVO

Disponibilidad Mensual Registrada	Crédito de Servicio Aplicable
99.00% a 99.89%	10% de crédito en la siguiente factura
98.00% a 98.99%	25% de crédito en la siguiente factura
Menos de 98.00%	50% de crédito en la siguiente factura

Remedio Único y Exclusivo: La acreditación en la cuenta del Cliente constituye la única compensación admitida frente a interrupciones, renunciando el Cliente a cualquier reclamación por lucro cesante o pérdidas indirectas.

5. CLÁUSULA DE IDIOMA PREVALENTE

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio se rige formalmente por su texto maestro en idioma inglés (Ref. SLA-2026-01). En caso de discrepancia con la presente traducción, prevalecerá la versión en inglés.