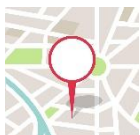


PUNTO NEUTRO, Sistema de Alerta Temprana



Travessera de Dalt, 36, Ent. 4 – 08024 Barcelona (Spain) | +34 930 130 262 | +34 639 401 730

info@puntoneutro.net | Twitter: @puntoneutro_es

Aviso de confidencialidad: La información del presente documento es confidencial y está exclusivamente dirigida a la persona o entidad destinataria. No está permitida su modificación, copia o distribución a terceros sin el consentimiento previo de Punto Neutro, S.L. Versión 17/07/2019

1. ¿QUÉ EXPLICA ESTE DOCUMENTO?

PUNTO NEUTRO es una plataforma de comunicaciones electrónicas certificadas. **PUNTO NEUTRO** incluye básicamente una **suite de servicios electrónicos basada en el uso del correo electrónico como plataforma de envío**.

Debido a ello, desde **PUNTO NEUTRO** queremos informarle respecto de la existencia de un **Sistema de Alerta Temprana**, servicio que tenemos operativo con objeto de que el usuario de sea informado de forma inmediata ante cualquier tipo de incidencia con sus comunicaciones certificadas.

2. SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA

PUNTO NEUTRO tiene configurado un sistema de avisos automáticos por correo electrónico llamado **Sistema de Alerta Temprana**. Este sistema está programado para que cuando la plataforma detecte cualquier incidencia, ésta sea notificada en el momento adecuado a los usuarios afectados.

¿CÓMO FUNCIONA?

El **Sistema de Alerta Temprana** es un sistema de avisos automáticos que informan a los usuarios de **PUNTO NEUTRO** cuándo:

A) INCIDENCIA LEVE: El sistema detecta un gran número de correos electrónicos en cola que se están procesando con una velocidad menor a la habitual. El sistema emitirá un aviso interno a los técnicos de **PUNTO NEUTRO** y un aviso externo a los clientes afectados si el tiempo de procesado de los correos supera los 15 minutos. Este aviso se considerará **INCIDENCIA LEVE** y establece un tiempo de demora en el procesado de los correos entre 15 minutos y 2 horas.

B) INCIDENCIA MEDIANA: Si el sistema detecta una demora en el procesado de los correos superior a 2 horas, el sistema emitirá un segundo aviso de **INCIDENCIA MEDIANA** y establece un tiempo de demora en el procesado de los correos entre 2 horas y 24 horas.

C) INCIDENCIA GRAVE: Si el sistema detecta una demora en el procesado de los correos superior a 24 horas, el sistema emitirá un tercer aviso de **INCIDENCIA GRAVE** y no establece un tiempo de demora en el procesado de los correos estimado, puesto que se trata de una incidencia de difícil resolución en un periodo de tiempo corto.

NOTA: Estos avisos incorporan una cláusula de no responsabilidad en caso de que los problemas sean derivados de unas acciones en las que **PUNTO NEUTRO** no tenga ninguna responsabilidad. La cláusula es esta:

AVISO IMPORTANTE: **PUNTO NEUTRO** no se hace responsable del incumplimiento de este nivel de servicio cuando este incumplimiento se deba a una interrupción por causas de fuerza mayor no imputables a **PUNTO NEUTRO**, como, por ejemplo:

- a) Varios de los proveedores contratados por **PUNTO NEUTRO** para la prestación de servicios electrónicos sufran una incidencia grave que deje sin servicio **PUNTO NEUTRO**. En este sentido hay que destacar que **PUNTO NEUTRO** tiene contratados varios servicios redundados para evitar quedarse sin poder ofrecer servicio ante una incidencia puntual con un proveedor.
- b) Existan condiciones externas de Internet, como ataques de denegación de servicio distribuido, que afectan al acceso a Internet.