

# Análisis de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Microsoft Online Services (Nov 2025)

REF: SLA 0/87777777\*

# Alcance del Documento

---

## Dynamics & Office 365

Cubre el espectro completo de productividad, incluyendo Dynamics 365 (Sales, Supply Chain, Business Central) y la suite Office 365 (Teams, Exchange, SharePoint).

## Azure Services

Detalles técnicos extensivos para infraestructura Azure: Compute (VMs, AKS), Almacenamiento, Bases de Datos (SQL, Cosmos DB) y Seguridad (Entra ID, Defender).

*Nota: Este análisis está filtrado para la relevancia del caso SLA 0/87777777\*.*

# Definiciones Críticas

---



## **Downtime (Tiempo de Inactividad)**

No es solo "estar caído". Se define específicamente por códigos de error (5xx) o falta de conectividad durante un periodo específico según el servicio.



## **Incidente**

Cualquier evento individual o conjunto de eventos que resulte en Downtime. Fundamental para agrupar fallos en el reclamo 0/87777777\*.



## **User Minutes**

Minutos totales en un periodo menos el tiempo de mantenimiento programado, multiplicado por el número de usuarios totales.

# Cálculo del Porcentaje de Tiempo de Actividad

Para la mayoría de los servicios (Dynamics, O365, Azure), Microsoft utiliza una fórmula estándar para determinar si se ha incumplido el SLA.

$$\frac{\text{User Minutes} - \text{Downtime}}{\text{User Minutes}} \times 100$$

Si el resultado cae por debajo de los umbrales garantizados (99.9%, 99.95%, etc.), el contrato 0/87777777\* es elegible para crédito.



# Niveles de Crédito de Servicio

Estructura de compensación estándar aplicable al caso 0/87777777\*:

| Uptime Mensual (%) | Crédito de Servicio (% de la tarifa) | Impacto Operativo                                |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| < 99.9%            | <b>10%</b> (En algunos casos 25%)    | Degradación notable del servicio.                |
| < 99.0%            | <b>25%</b> (En algunos casos 50%)    | Interrupción significativa de operaciones.       |
| < 95.0%            | <b>100%</b>                          | Fallo crítico total del servicio durante el mes. |

\*Nota: Algunos servicios críticos como Azure DNS o ExpressRoute tienen umbrales más estrictos (99.99% o 100%).

# Matices de Infraestructura Azure

## Availability Zones vs. Instancia Única

El SLA varía drásticamente según la arquitectura desplegada en el proyecto 0/87777777\*:

|                  |            |
|------------------|------------|
| Multi-Zone (VMs) | 99.99% SLA |
| Availability Set | 99.95% SLA |
| Single Instance  | 99.9% SLA  |

## Almacenamiento

### Hot/Cool Tier (LRS/ZRS):

- Escritura: 99.9% SLA
- Lectura (RA-GRS): 99.99% SLA

Es vital verificar qué tipo de redundancia tiene configurada la cuenta de almacenamiento en este caso.

# Exclusiones y Limitaciones

---

El SLA no aplica si el incidente 0/87777777\* fue causado por:

- ✓ **Factores Externos:** Desastres naturales, cortes de internet fuera del datacenter de Microsoft, o actos de guerra.
- ✓ **Error del Cliente:** Configuraciones incorrectas, uso no soportado, o falta de adherencia a las guías de seguridad.
- ✓ **Software de Terceros:** Fallos causados por software no provisto por Microsoft.
- ✓ **Versiones Preview:** Servicios en beta o pre-release no tienen garantía de SLA.

# Proceso de Reclamo

Para el caso 0/87777777\*

## Ventana de Tiempo:

Para Azure: Dentro de los 60 días del incidente.

Para otros servicios: Al final del mes calendario siguiente.

## Evidencia Requerida:

1. Descripción detallada del incidente.
2. Hora y duración del downtime.
3. Número de usuarios afectados.
4. Logs de intentos fallidos (Errores 5xx).



## **Preguntas y Sigüientes Pasos**

Revisión de elegibilidad para

**REF: SLA 0/87777777\***

# Image Sources

---



<https://uptimerobot.com/blog/wp-content/themes/twenty-twenty-child/assets/img/img-intext-sidebar.png>

Source: [uptimerobot.com](https://uptimerobot.com)

---



[https://img.freepik.com/free-photo/business-people-discussing-contract\\_53876-15019.jpg?semt=ais\\_hybrid&w=740&q=80](https://img.freepik.com/free-photo/business-people-discussing-contract_53876-15019.jpg?semt=ais_hybrid&w=740&q=80)

Source: [www.freepik.com](https://www.freepik.com)

---



<https://static.vecteezy.com/system/resources/thumbnails/015/649/146/small/abstract-cloud-storage-of-digital-data-on-a-server-online-concept-system-host-intermediary-to-control-other-systems-over-the-internet-on-a-digital-blue-background-vector.jpg>

Source: [www.vecteezy.com](https://www.vecteezy.com)