

ANEXO II: Service Level Agreement (SLAs).

El presente anexo se conforma para establecer los parámetros y acciones que deberán llevar a cabo el PROVEEDOR y el OPERADOR en caso de incidentes tanto físicos como lógicos en la red de FTTH. El objetivo es asegurar la garantía de funcionamiento de la red y sus reparaciones tanto físicas como lógicas en los tiempos establecidos.

1. PARÁMETROS Y ACCIONES

1.1 DIAGNÓSTICO

1.1.1 POR PARTE DEL OPERADOR

En el caso de que el OPERADOR detectase un corte troncal subtroncal o de distribución de cualquier nivel, deberá avisar de forma INMEDIATA al proveedor, el PROVEEDOR deberá responder cuando esté en conocimiento y en el plazo máximo de 2 (dos) horas luego de la detección. El PROVEEDOR deberá informar el nivel de corte y zonas afectadas por el mismo, con un estimado de tiempos de reparación total o parcial de dicho corte.

1.1.2 POR PARTE DEL PROVEEDOR

En el caso de que el PROVEEDOR detecte algún corte troncal, subtroncal o de distribución de cualquier nivel deberá dar aviso al con el plazo estimado de reparación y las zonas afectadas por el mismo en un plazo máximo de 2 (dos) horas luego de su detección.

2. SERVICIOS A CUBRIR

Los servicios a cubrir son la garantía de funcionamiento de la red y sus reparaciones tanto físicas como lógicas en los tiempos establecidos.

3. PLAZOS DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE RED QUE ESTÉN AFECTADOS

3.1 ELEMENTOS TRONCALES

Los troncales deberán atenderse en una solución parcial o total en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas corridas de ser detectado el inconveniente.

3.2 ELEMENTOS SUBTRONCALES

Los elementos comprometidos en el subtroncal deberán atenderse con una solución parcial o total en un plazo máximo de 32 (treinta y dos) horas corridas de diagnosticado el inconveniente.

3.3 ELEMENTOS DE DISTRIBUCIÓN DE NIVEL 2 Y 3

Los elementos comprendidos en la distribución deberán atenderse en el plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de diagnosticado el inconveniente.

4. DEFINICIONES

4.1 ELEMENTOS DE RED TRONCALES: Todos los elementos físicos como, cables de fibra óptica, cierres de empalmes/domos, naps/cto, etc que distribuyan a por lo menos dos zonas completas o más de 32 cajas de distribución.

4.2 ELEMENTOS DE RED SUBTRONCALES: Todos los elementos físicos como cables de fibra óptica, cierres de empalme/domos, naps/cto, etc. que distribuyan a por lo menos una zona completa o más de 16 cajas de distribución.

4.3 ELEMENTOS DE DISTRIBUCIÓN DE NIVEL 2 Y 3: Todos los elementos físicos como cables de fibra óptica, cierres de empalme/domos, naps/cto, etc., que distribuyan a menos de 16 cajas de distribución.

5.ACCIONES A TOMAR ANTE UN CORTE

Una vez que se haya realizado el diagnóstico y se haya establecido la causa del incidente, el proveedor se compromete a tomar las acciones necesarias para reparar el corte de la red de FTTH. Dichas acciones incluirán, según corresponda, la reparación, el reemplazo o la instalación de los equipos y componentes necesarios para restablecer el servicio. El proveedor se compromete a llevar a cabo estas acciones en los plazos establecidos en el acuerdo principal de nivel de servicio.

6. INFORMES DE INCIDENTES Y REPARACIONES

6.1. INFORMES DE INCIDENTES

Cualquier incidente que afecte el funcionamiento de la red deberá ser informado por el PROVEEDOR al OPERADOR de forma inmediata, detallando la naturaleza del incidente y las medidas que se están tomando para solucionarlo.

6.2. INFORMES DE REPARACIONES

El PROVEEDOR deberá informar al OPERADOR el estado de la reparación en todo momento y con la frecuencia de 1 (una) hora. Al finalizar la reparación, el PROVEEDOR deberá informar al OPERADOR el estado final de la reparación y las medidas que se han tomado para evitar futuros incidentes.

7.MEDIOS DE COMUNICACIÓN

7.1. El PROVEEDOR y el OPERADOR establecen los siguientes canales de comunicación para atender los requerimientos de mantenimiento y soporte:

7.1.1. Correo electrónico: Se establece como canal de comunicación el correo electrónico. Ambas partes deberán contar con una dirección de correo electrónico oficial y vigente para la atención de requerimientos relacionados con el mantenimiento y soporte de la red.

7.1.2. Teléfono: Se establece como canal de comunicación la línea telefónica. El PROVEEDOR y el OPERADOR deberán contar con un número telefónico de contacto oficial y vigente para la atención de requerimientos relacionados con el mantenimiento y soporte de la red.

7.1.3. Chat: Se establece como canal de comunicación el chat. Ambas partes deberán contar con un sistema de chat oficial y vigente para la atención de requerimientos relacionados con el mantenimiento y soporte de la red. Este canal de comunicación estará disponible para casos que no requieran una atención inmediata y urgente, y su uso estará sujeto a la disponibilidad y capacidad de ambas partes.

7.2. Cualquier cambio en los medios de comunicación establecidos deberá ser notificado por escrito a la otra parte con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación, para evitar posibles retrasos en la atención de los requerimientos.