

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1. CONDICIONES GENERALES

El presente documento tiene por objetivo definir los términos del acuerdo de niveles de servicio, soporte y mantenimiento (también llamado SLA, Service Level Agreement) bajo los cuales FIBERLINES se compromete a brindar el servicio contratado.

Cabe destacar que dichos acuerdos se aplican a la red de FIBERLINES y no a los equipos internos o red de área local de cada cliente (LAN).

2. DEFINICIÓN DE TERMINOS

Cliente: Persona jurídica que contrata el servicio de Enlace Dedicado de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el contrato respectivo.

Disponibilidad: Cálculo que define el tiempo promedio o acumulado durante el cual el servicio se encuentra totalmente disponible:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 * [1 - (TC/TD)]$$

TC: tiempo de interrupción del Servicio (sumatoria de todos los cortes en el mes)

TD: tiempo total mensual, medido en horas (Considerar 30 días calendarios)

TC es el tiempo acumulado en horas de corte, en la sede afectada, por problemas en el servicio, reportados por EL CLIENTE durante el mes. El tiempo de corte inicia cuando EL CLIENTE reporta la caída y finaliza cuando la EMPRESA ha solucionado el mismo (posterior reporte al cliente). La disponibilidad del servicio no aplica en sedes donde se utilice la red o infraestructura de otro proveedor.

Tiempo de Solución: Es el tiempo de atención ante cualquier llamada en la que se solicite solucionar una incidencia, falla o pérdida del servicio. Es el tiempo requerido para gestionar la solicitud del CLIENTE, realizando las verificaciones del caso y posteriormente un primer diagnóstico. Se calcula desde la comunicación del cliente con el área de soporte hasta la hora de restablecimiento del servicio.

Mantenimiento programado: El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en la red de FIBERLINES o bien en el equipamiento en cuestión, que es notificado previamente al cliente, y realizado generalmente de madrugada, a menos que sea una emergencia de fuerza mayor. Este tipo de interrupciones se pueden realizar para reemplazar o agregar elementos a la red a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio

3. COMPROMISOS Y COMPENSACIONES

SOPORTE TECNICO:

El equipo de Soporte Técnico proporcionará su apoyo 24/7 a través de un grupo WhatsApp, para resolver emergencias, entendiéndose por emergencias casos de clientes sin servicio, ataque externo o falla masiva no provocada por el cliente, para otros tipos de incidencias, se debe enviar un correo a noc@fiberlines.cl, para la resolución de problemas de configuración o funcionamiento.

Para reportes de calidad del servicio, reclamos, compensaciones, sugerencias, puede contactarse a contacto@fiberlines.cl.

Además, el servicio de soporte cuenta con una plataforma de mensajería *Telegram*, con sistema de alarma online que notifica en caso de caída de enlace, que permite mayor eficacia y tiempos de reacción frente a un eventual problema.

DISPONIBILIDAD DEL ENLACE

El servicio deberá estar disponible al menos el 98.99% del tiempo transcurrido en un mes calendario.

Si no se cumple el Nivel de Servicio ofrecido, FIBERLINES otorgará la siguiente compensación según la disponibilidad

Disponibilidad proporcionada	Compensación
Entre 98,89% y 98,2%	3% del cargo mensual
Entre 98,1% y 97,5%	5% del cargo mensual
Menor al 97,4%	8% del cargo mensual

Para recibir dicha compensación, el CLIENTE deberá solicitarlo mediante correo electrónico a contacto@fiberlines.cl. Dicha solicitud se deberá recibir en un periodo no superior a siete días calendario después de que se presentó la falla. Una vez que la causa de la falla es confirmada por FIBERLINES se le generará al Cliente el descuento que corresponda.

La compensación máxima que será otorgado por FIBERLINES nunca podrá ser mayor al total pagado por el mes en el que se presentó la no disponibilidad.

TIEMPO DE SOLUCIÓN O RESTAURACIÓN DE SERVICIO

FIBERLINES establece tiempos para atender las incidencias y problemas de conexión, según se detalla a continuación:

Concepto	Tiempo de Solución
Problema en Capa 1 Requiere asistencia in situ	6 horas
Problema en Capa 2 y 3 Requiere asistencia en línea	2 horas

4. EXCLUSIONES

Quedan excluidas del cálculo para los respectivos compromisos las siguientes situaciones:

- Daños y perjuicios que se deriven del mal uso o inhabilidad del cliente (ejemplo, errores de configuración ó similares, caídas del Servidor derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo, puertos bloqueados en la red del cliente, ataques externos, etc.)
- Si la red del CLIENTE está siendo atacada o provocando un problema de afectación de los servicios de FIBERLINES, el cliente se deberá desconectar automáticamente para realizar la evaluación de lo sucedido.

- Intervenciones de mantenimiento programado, según fue definido en el ítem correspondiente.
- Declaración de zona de desastre el área involucrada en la prestación del servicio.
- Casos debidos a fuerza mayor.

5. ESCALAMIENTO TECNICO

ESCALAMIENTO EMERGENCIAS

Casos que requieren atención inmediata:

- Fallas de conectividad
- Ataque externo o falla masiva no provocada por el cliente
- Situaciones que afectan directamente el funcionamiento de la empresa

Grupo de WhatsApp

FIBERLINES pone a disposición un grupo de WhatsApp con asistencia 24/7 para resolver emergencia que se presentan y que se pueden resolver de forma remota.

Soporte Técnico 2do nivel

noc@fiberlines.cl

Atención a Clientes

contacto@fiberlines.cl

Gerencia de Operaciones

imendez@fiberlines.cl

ESCALAMIENTO NO EMERGENCIAS

Situaciones o problemas técnicos que no se clasifican como emergencia

Soporte Técnico

noc@fiberlines.cl

Atención a Clientes

contacto@fiberlines.cl

Gerencia de Operaciones

imendez@fiberlines.cl