

NIVEL DE SERVICIO GARANTIZADO PARA IFOTONCORP S.A.

1. **Tipos de Fallas:** Los incidentes se clasificarán debido a su criticidad, así:

Prioridad 1. Desconexión total. Se entiende que la comunicación entre dos o más puntos de la red se ha interrumpido totalmente, es decir no hay transferencia de datos.

Prioridad 2. Por operación degradada. Se entiende cuando no existe desconexión total de la solución brindada, pero existe la posibilidad de que ocurran retransmisiones por interferencias.

Prioridad 3. Fallas intermitentes. Intermitentes son los servicios que en un período de veinticuatro (24) horas fallan más de tres (3) veces o que estén fuera de servicio más de una (1) hora en períodos no consecutivos de tiempo.

Prioridad 4. Falla no grave. Se entiende la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.

1.1 Tiempos de solución de fallas:

Trayecto de Escalamiento	Máximo Tiempo por Gravedad/ Prioridad			
	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 4
Nivel 1	30 Minutos	3 Hrs	1 Días	5 Días
Nivel 2	1:30 Hrs	3 Hrs	1 Días	5 Días
Nivel 3	1 Hrs	2 Hrs	1 Días	5 Días
Nivel 4	1 Hrs	2 Hrs	1 Días	3 Días

Los tiempos de respuesta no aplican para fallas causadas por fuerza mayor o caso fortuito y no incluyen los tiempos de desplazamiento al lugar donde se encuentran los equipos instalados en caso que sea necesario.

2. **PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD COMPROMETIDA:** IFOTONCORP ofrece por cada uno de los enlaces contratados, una disponibilidad de servicio del noventa y nueve punto seis por ciento (99.6%) del tiempo de duración de un PERIODO; donde PERIODO significa un (1) mes calendario, que comienza el primer día de cada mes. Si la fecha de inicio de algún servicio en un sitio no coincide con el día aquí estipulado, entonces se considerará como periodo el resto del mes, hasta la fecha de inicio del siguiente PERIODO.

El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a cada servicio instalado, de conformidad con las siguientes formula:

$$P = (A / B) \times 100$$

A: Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.

B: Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir, veinticuatro (24) horas multiplicado por el número de días del periodo.

P: Es el porcentaje de disponibilidad. Si una falla o fuera de Servicio dura de un mes a otro, toda la falla o fuera de Servicio se atribuirá al mes en el cual se repara.

3. **CREDITOS: IFOTONCORP Y EL CLIENTE** acuerdan los créditos, aplicables a la renta mensual en el caso que la Disponibilidad de un servicio dado sea menor que la Disponibilidad comprometida, como una forma de compensar los inconvenientes que tal deficiencia pudiera causar. Estos créditos serán aplicables mediante una Nota de Crédito (N/C) la misma que será entregada junto a la facturación del siguiente mes y aplicada a ese mismo pago.

Disponibilidad Mensual	COMPENSACION DEL TOTAL DE LA FACTURA
100% a 99,60%	0
99,59% a 99,00 %	2 %
98,99 % a 98,00%	5%
97,99% a 95,00%	10%
94,99% a 90,00%	20%

La Tabla anterior se calcula basada en un mes de 30 días, es decir, 720 horas

4.- NO CONSIDERACIONES PARA EL CÁLCULO DE LA NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

IFOTONCORP Y EL CLIENTE acuerdan que para el cálculo de no disponibilidad del servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, ni en el caso de intervención de terceros, ni la degradación-interrupción del servicio causada por fallas de los equipos operados por el cliente, cortes de energía eléctrica en las instalaciones del cliente; etc.

Tampoco se tomará en cuenta para el cálculo de no disponibilidad los períodos de tiempo utilizados en mantenimientos preventivos que se realicen a toda o parte de la red y/o de cada uno de los elementos y equipos que la componen; aclarándose que los espacios de trabajo (ventanas de trabajo) en caso de mantenimiento, en la medida de lo posible, deberán ser planificados en períodos después de la media noche, debiéndose notificar previamente este tiempo al CLIENTE. Estos mantenimientos serán notificados con un mínimo de 48 horas de anticipación a la fecha que se anuncie como mantenimiento.

5.- SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE FALLAS 24 X 7 X 365:

En caso que EL CLIENTE considere escalar las fallas, los niveles de escalamiento son:

Trayecto de Escalamiento	Persona Contacto	Teléfonos de Contacto
Nivel 1:	Ingeniero de Turno Soporte Técnico	Línea a nivel Nacional: 052-526-032, OPC 2 E-mail: soporte@ifotoncorp.com
Nivel 2:	Junior Xavier Taez Supervisor de área Técnico	Teléfono: 052-526-032 Móvil: 0969887623 E-mail: junior.taez@ifotoncorp.com
Nivel 3:	Ing. Luis Zúñiga Administrador NETWORKING	Teléfono: 052-526-032 Móvil: 0985527591 E-mail: luis.zuniga@ifotoncorp.com
Nivel 4:	Msc. Samuel Oswaldo Carreño	Teléfono: 052-526-032 Móvil: 0997909820 E-mail: samuel.carreno@ifotoncorp.com

6.- Puntos de Contacto IFOTONCORP

IFOTONCORP requiere conocer los contactos de quienes conformarían los niveles de Soporte de TELCONET para una comunicación oportuna:

Trayecto de Escalamiento	Persona Contacto	Teléfonos de Contacto
Nivel 1:		Tel: Cel: Email:
Nivel 2:		Tel: Cel: Email:
Nivel 3:		Tel: Cel: Email:
Nivel 4:		Tel: Cel: Email:

6.- SOPORTE PERSONALIZADO:

IFOTONCORP acuerda que para eventos de indisponibilidad de servicio que se llegasen a presentar, paralelamente al soporte primario (que además es primordial hacerlo), se lo realizará a través de la asignación de un **Ingeniero VIP de Soporte Técnico**, quien atenderá las llamadas directo a su número de teléfono móvil, el mismo estará en contacto permanente con el CLIENTE desde que recibe la llamada, interactúa con el NOC de IFOTONCORP, mantendrá informado al CLIENTE sobre el evento de indisponibilidad presentado hasta indicar al CLIENTE que el evento ha sido superado, coordina la elaboración del informe respectivo y de las medidas de ajuste para que no vuelvan a suscitarse.

Ing. Igor Krochin Lapentty
Gerente Regional
TELCONET S.A.

Msc. Samuel Carreño
Representante Legal
IFOTONCORP S.A