

SLA
“ Service Level Agreement “
Servicios Dedicados

El presente documento tiene como objetivo establecer los SLA's (Service Level Agreement) que “EL PROVEEDOR” puede garantizar a sus clientes acorde a los servicios empresariales contratados, así como el modelo de atención según la gravedad de la falla.

Familia de Servicios Empresariales:

○ **Internet Dedicado**

A. Disponibilidad en el Backbone : Los puntos de presencia (POP's) en el Backbone de la red IP de “EL PROVEEDOR” estarán "Disponibles" y/o el SLA comprometido es del:

○ **99.8%**

del tiempo en la entrega de tráfico hacia otros sitios CPE en el Backbone IP, la medición deberá realizarse con base en un mes calendario. El valor de la disponibilidad se definirá como el tiempo en el que el servicio está disponible para su uso por “EL SUSCRIPTOR” y se calcula por cada circuito en una base mensual. Cualquier cálculo de disponibilidad de la red no incluirá la NO disponibilidad como resultado de:

- *El mantenimiento de la red programado.*
- *La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor.*

B. Método de cálculo de disponibilidad

La disponibilidad de los circuitos se mide en un periodo de 30 (treinta) días equivalente a 720 (setecientos veinte) horas al mes, de tal forma que una disponibilidad de 99.8% significa que el cliente tendrá fallas en el servicio por menos de 86 (Ochenta y seis) minutos. A fin de simplificar el manejo de disponibilidad se manejarán todos los intervalos como de 30 (treinta) días.

La disponibilidad se calculará circuito por circuito. Las fallas se contabilizarán en periodos de 30 (treinta) días, y “EL PROVEEDOR” deberá enviar por cada evento de falla el reporte correspondiente, además de un condensado que muestre la disponibilidad global mensual de sus servicios.

Al final del mes, se considerará la suma del tiempo indisponible para el cálculo de la disponibilidad del mismo periodo. “EL SUSCRIPTOR” podrá solicitar la bonificación de la suma de los Servicios que no estuvieron disponibles y que no cumplieron con el estándar garantizado por “EL PROVEEDOR” en el presente documento, cumpliendo con el proceso de atención a fallas y las consideraciones aplicables de bonificación.

El cálculo de disponibilidad se realizará restando a 720 (setecientos veinte) horas el acumulado de tiempo sin servicio por circuito, dividiendo el resultado entre 720 (setecientos veinte) horas y finalmente multiplicándolo por 100% para obtener el porcentaje.

$$\% \text{ de Disponibilidad} = ((720 \text{ horas/mes} - \text{Tiempo fuera de Servicio}) / (720 \text{ horas/mes})) * 100\%$$

C. Disponibilidad en el acceso (última milla) La indisponibilidad del servicio se define a partir de que “EL SUSCRIPTOR” reporta la falla (ticket) hasta el momento en que se resuelva dicha falla. Cualquier cálculo de disponibilidad de la red no incluirá la NO disponibilidad como resultado de:

- *El mantenimiento de la red programado.*
- *La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor como desastres naturales, accidentes viales y vandalismo. El valor de la disponibilidad se definirá como: el tiempo en el que el servicio de internet está disponible para su uso por “EL SUSCRIPTOR”.*

El porcentaje de bonificación en caso de incumplimiento del servicio imputable a “EL PROVEEDOR” se tomará según el porcentaje que se muestra en la tabla:

Disponibilidad Mensual		
Porcentaje	Minutos Fuera del Servicio	% de bonificación renta mensual
99.79%	91	4.31%
99.78%	95	4.42%
99.77%	99	4.52%
99.76%	104	4.63%
99.75%	108	4.74%
99.74%	112	4.85%
99.73%	117	4.95%
99.72%	121	5.06%
99.71%	125	5.17%
99.70%	130	5.28%
menor a 99.7%	Mayor o Igual a 131	5.50%

En caso de que la afectación se deba a un corte de fibra óptica en el backbone de “EL PROVEEDOR”, el cálculo de disponibilidad para aplicar la penalización se empezará a contabilizar a partir de las 6.1 (seis punto una) horas.

D. MTTR Tiempo Promedio de Restablecimiento (Mean Time To Repair, MTTR): Es el tiempo promedio que transcurre a partir del momento en que se levanta un reporte de falla y hasta que el Servicio es reestablecido.

NIVELES DE SERVICIO	
SERVICIO	LINEAL
MTTR	6 Horas

E. Latencia de la red .- El promedio mensual total de la latencia de ida y vuelta de POP a POP en el Backbone de red IP será de 50 ms* o menor entre las ubicaciones del POP en el Backbone, siempre y cuando el servicio sea entregado mediante Enlace de Microondas. La latencia de ida y vuelta mensual agregada se calculará basándose en las medias geométricas de las muestras de medición regulares entre los puntos finales de POP dentro de la cobertura establecida por “EL PROVEEDOR”.

En caso de que “EL PROVEEDOR” no cumpla con el agregado de Garantía de latencia de red durante cualquier mes calendario, “EL SUScriptor” tendrá derecho de solicitar la bonificación de hasta el 3% de las cuotas de sus servicios mensuales recurrentes.

Todo cálculo de la latencia de red no incluirá ninguna falla atribuible a:

- *El mantenimiento de la red programada.*
- *La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor.*
- *La falta de disponibilidad de un POP virtual/físico de “EL PROVEEDOR”.*

F.- Entrega de datos (pérdida de paquetes) El promedio de pérdida de paquetes mensual global de “EL PROVEEDOR” entre los POP’s en el Backbone IP no será superior al 2.5% de pérdida de paquetes.

En caso de que “EL PROVEEDOR” no cumpla con el agregado de entrega de datos durante cualquier mes calendario, “EL SUSCRIPTOR” tendrá derecho a la bonificación de hasta el 3% de las cuotas de sus servicios mensuales recurrentes.

Todo cálculo de la pérdida de paquetes de red no incluirá cualquier falla atribuible a:

- El mantenimiento de la red programado.
- La ocurrencia de un evento de Fuerza Mayor.
- La falta de disponibilidad de un POP virtual/físico de “EL PROVEEDOR”.

G. Modelo de Atención

El Centro de Atención ofrece a nuestros clientes una Mesa de Servicio las 24 horas para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el Vo.Bo. de sus servicios.

1. “EL SUSCRIPTOR” se debe comunicar al NOC (Centro de Operación de la Red) de “EL PROVEEDOR”, a los teléfonos y correos de servicio: 444 506 0000 y/o suporte@interphonet.com.mx para reportar cualquier falla con relación a los Servicios contratados. El horario de atención es durante las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos) días del año.
2. Al ser atendido por un ejecutivo de servicio, “EL SUSCRIPTOR” deberá proporcionar la siguiente información:
 - Nombre de la empresa
 - Nombre del contacto de la empresa
 - ID del Contrato
 - Teléfonos donde se le puede localizar
 - Horario de acceso al sitio
 - Contacto en sitio
 - Descripción detallada del problema
 - Fecha y hora de inicio del problema
 - Servicio contratado
3. Una vez que “EL SUSCRIPTOR” haya entregado la información completa, el ejecutivo del NOC de “EL PROVEEDOR” generará la orden de seguimiento (“Service Ticket”) y emitirá un número de reporte de falla que se proporcionará al **CLIENTE**. Se asignará un grado de prioridad, dependiendo del impacto que la falla provoque sobre el Servicio contratado, y dicha prioridad deberá ser aceptada por “EL SUSCRIPTOR”

El grado de severidad es asignado de acuerdo a los siguientes criterios:

- **CRITICA:** Representa un incidente con pérdida total del servicio en nodos de alto impacto
 - **MAYOR:** Representa un incidente serio en el que hay una degradación mas no una perdida total de los servicios
 - **MENOR:** Representa un incidente menor que no trae consecuencias de impacto de negocio a los servicio e infraestructura protegida por los dispositivos de comunicaciones y/o seguridad.
4. El NOC de “EL PROVEEDOR” inicia el diagnóstico en línea apoyado por “EL SUSCRIPTOR” y determina la posible solución y/o involucra al área especializada para que apoye con el seguimiento y/o solución de la falla
 5. El NOC de “EL PROVEEDOR” da seguimiento al problema reportado y mantendrá informado a “EL SUSCRIPTOR” sobre el estado del mismo
 6. Una vez que se cumple el nivel de servicio comprometido, el NOC de “EL PROVEEDOR” verifica si el problema fue resuelto
 7. En caso afirmativo, el NOC de “EL PROVEEDOR” se comunica con “EL SUSCRIPTOR” para confirmar que su Servicio se restableció
 8. Si el problema no está resuelto, el NOC de “EL PROVEEDOR” escala el reporte de acuerdo con el Tabla de Escalamiento (mostrado más adelante), y se repite el proceso a partir del paso 4
 9. Si el problema fue resuelto parcialmente, el NOC de “EL PROVEEDOR” cerrará el reporte y abrirá uno nuevo de menor severidad para seguir el procedimiento desde el paso 3, en acuerdo con “EL SUSCRIPTOR”
 10. Cuando “EL SUSCRIPTOR” confirme la solución del problema, el NOC de “EL PROVEEDOR” cierra el reporte de falla e informa a “EL SUSCRIPTOR” las causas del problema, así como la descripción de la solución.

H.- Atención a Requerimientos de “EL SUSCRIPTOR”. Capacidad de “EL PROVEEDOR”

El personal técnico y operativo de “EL PROVEEDOR” cuenta con el conocimiento y experiencia suficientes para soportar las necesidades de comunicación de “EL SUSCRIPTOR” y cuenta con la capacidad necesaria para hacer funcionar adecuadamente los diferentes componentes de la red, optimizar el comportamiento de los enlaces, así como evaluar y ajustar los diferentes parámetros que afecten cada circuito.

Visitas a sitios

Si una de las puntas del enlace se encuentra en el sitio de un cliente final, conjuntamente “EL SUSCRIPTOR” y “EL PROVEEDOR” realizarán visitas de reconocimiento, si “EL SUSCRIPTOR” así lo decide. Después de todas las visitas que sean necesarias, “EL PROVEEDOR” deberá entregar a “EL SUSCRIPTOR” un documento con las conclusiones que incluya diagramas, detalle de construcción de acometida y trayectorias desde el exterior del sitio hasta el punto de demarcación. “EL SUSCRIPTOR” será responsable de tramitar con la administración del edificio y el cliente final todo trámite que permita el acceso del personal de “EL PROVEEDOR” para la realización del trabajo, este acceso deberá contar con la posibilidad de trabajo durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

I.-Tablas de Escalamiento para Atención de Reportes:

NIVEL	Tiempo de Escalación	Contacto	E-mail	Telefonos
1	Inmediata (30 Minutos para generacion de registro.	Mesa de Ayuda, Centro de atención Soporte Tecnico	soporte@interphonet.com.mx	Oficina.- 4441825984 Ext. 1050 Cel.- 4445060000
2	4 Horas	Coordinador de Soporte	gerentesoporte@interphonet.com.mx	Oficina.- 444182598 4 Ext. 1250 Cel.- 4445491884
3	5 Horas	Gerente de Infraestructura	gerenteinfraestructura@interphonet.com.mx	Oficina.- 444182598 4 Ext. 1500 Cel.- 4446265700
4	6 Horas	Director General	direccion@interphonet.com.mx	Oficina.- 444182598 4 Ext. 1400 Cel.- 4441246361

Se brindara la retroalimentación del avance de la atención durante y hasta la restauración del servicio via telefónica o correo electrónico.