



## ACUERDO DE SERVICIO Y OPERACIÓN

1.- Asignación de ejecutivo de cuenta técnico, responsable del funcionamiento y solución de problemas en el caso de presentarse. Si la solución de problemas involucra otros costos, deberán ser asumidos por El Cliente.

2.- El call center estará disponible para atención telefónica nacional bajo el esquema 7x24x365x, el que atenderá requerimientos, quejas y la eventual solución de problemas técnicos.

3.- Cuando se planifique algún trabajo extraordinario a nivel de red (reemplazo de equipos, mantenimiento preventivo, fallas de hardware, actualización de servidores, cambio de infraestructura en el Backbone, etc.) se informará al Cliente con 24 horas de anticipación.

4.- El tiempo de reacción ante fallas de última milla no será mayor de dos horas más el tiempo de traslado al sitio desde la zona más cercana, salvo el caso que se requiera un cambio de equipo, ya que esto involucraría pruebas del equipo anterior, montaje, instalación y configuración del equipo nuevo y pruebas de funcionamiento.

5.- En el caso de presentarse problemas graves en uno de los enlaces Internacionales de Fibra Óptica, el tráfico se re direccionará automáticamente por el circuito que se encuentre disponible.

Máximo de 30 minutos en fallas secundarias tales como: Fallo de Hardware de equipos principales de conexión, ataque de spammers y posterior bloqueo de los mismos, reemplazo de Access Servers, Border Routers, módems E3 por sus equipos de respaldo en el caso de detección de fallas de hardware.

6.- UPTIME:

ENLACES INTERNACIONALES		98.80% mensual
ENLACES ULTIMA MILLA:	Inalámbrico	99.60% mensual
	Fibra Óptica	99.60% mensual
	Cobre	99.60% mensual
SERVICIO DE DATOS O INTERNET SATELITAL		99.60% mensual