

ACUERDO DE NIVEL 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, siempre y cuando estos costos no estén relacionados al servicio.
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 a EL 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 redireccionará 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: 99.80% mensual
ENLACES ULTIMA MILLA: Fibra Óptica 99.60% mensual
Inalámbrico 99.60% mensual
Satelital VSAT: 99,80% mensual

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos el cliente deberá contar con lo siguiente:

- Energía regulada 120 VAC
- UPS de 500VA mínimo
- Ambiente libre de polvo y vibraciones.
- Temperatura de operación entre 10 y 22 grados Centígrados.
- Sistema de conexión a tierra Menor a 2Vac L-N