

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA):**

**Red Privada IPLAN +**

## 1. CONDICIONES GENERALES

El presente documento especifica los términos del acuerdo de niveles de servicio (también llamado SLA, por las siglas de *Service Level Agreement* en inglés) bajo los cuales **IPLAN** se compromete a brindar el servicio especificado.

## 2. DEFINICIONES

### 2.1. Tiempo de instalación:

El tiempo de instalación se contará a partir del cumplimiento de lo establecido en la cláusula 2 Descripción general y alcances, en el apartado 2.2 Instalación y puesta en marcha del servicio, del alcance del servicio.

El servicio se considerará instalado tan pronto como **IPLAN** provea al cliente de la interface física correspondiente al producto, y se pueda verificar desde el Centro de Operaciones (NOC) de la empresa el correcto funcionamiento del servicio.

En caso que el cliente considere que la instalación no está completa por causa de **IPLAN**, tiene un plazo de 72 horas para comunicarse con el Centro de Atención al Cliente notificándolo de la situación. Si **IPLAN** considera que el reclamo es atendible, se obviará la fecha original, y se considerará como fecha de instalación el día en que el motivo del reclamo haya sido resuelto.

### 2.2. Disponibilidad:

La disponibilidad implica la posibilidad del cliente de conectarse desde cualquier punto de la red contratada a **IPLAN**, pudiendo utilizar los servicios que la red brinda.

La disponibilidad será corroborada mediante el envío y recepción de “pings” (paquetes ICMP de tipo “Echo request” y su correspondiente “Echo reply”) realizados por los equipos de monitoria de **IPLAN** sobre el equipo del cliente.

Se considerará como “falta de disponibilidad” el lapso durante el cual alguno de los puntos de la red no tenga ninguna interconexión con el resto de la red, y este problema afecte al servicio del cliente, así como cualquier período durante el cual la falta de algún servicio asociado impida al cliente hacer uso del servicio, **a menos que la misma sea causada por problemas en el equipo del cliente.**

Los registros y datos recopilados por **IPLAN** serán la base sobre la que se calculará la disponibilidad correspondiente.

Para el cálculo de disponibilidad no se tendrán en cuenta las interrupciones ocasionadas por los mantenimientos programados –según fueron definidos en el párrafo correspondiente- y/o tareas de emergencia. Se entiende como tarea de emergencia aquellas que no pueden ser planificadas por su naturaleza, pero requiere de su acción para evitar un inminente mal mayor.

La disponibilidad será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \left( \frac{T - D}{T} \right) \times 100$$

donde

$D$  = duración de la indisponibilidad (minutos)

$T$  = duración del mes en cuestión (minutos)

*Disponibilidad* en porcentaje

### **2.3. Tiempo medio de restauración (MTTR):**

El tiempo de restauración es el tiempo transcurrido entre la hora de detección del problema (por parte de **IPLAN** o bien a través de la notificación del cliente al área de Servicio de Atención al Cliente) y la hora de restablecimiento del servicio.

El tiempo medio de restauración se calculará obteniendo el promedio de los tiempos de restauración del mes.

### **2.4. Mantenimiento programado:**

El mantenimiento programado consistirá en toda intervención realizada en la red de **IPLAN**, que es notificada previamente (con más de 48 horas de anticipación) al cliente y que se realiza dentro del horario de mantenimiento establecido. Si el horario del corte previsto afecta la labor del cliente, éste puede solicitar la modificación del mismo. **IPLAN** se compromete a realizar los máximos esfuerzos para mover el corte al nuevo horario solicitado, pero no se asegura la posibilidad.

Este tipo de interrupciones se puede realizar para reemplazar o agregar elementos a la red a fin de ampliar y mejorar permanentemente el servicio.

## **3. COMPROMISOS Y COMPENSACIONES**

### **3.0. Normas comerciales**

El esquema de compensaciones establece las bonificaciones a las que da lugar la falta de cumplimiento de los compromisos establecidos. Las mismas se definen en base a las siguientes premisas:

- La base de cálculo es anual, por año calendario.
- La compensación se refiere únicamente al monto del abono mensual del servicio afectado, excluyendo explícitamente cualquier otro monto variable (por ejemplo, tráfico medido, horas de soporte contratadas) relacionado al servicio.
- En caso de corresponder bonificaciones, **IPLAN** emitirá dentro de los 30 días posteriores al cierre del período, la nota de crédito consecuente.
- En ningún caso la compensación excederá el monto de 1 abono mensual del servicio.

- Las bonificaciones serán los únicos montos que el cliente tendrá derecho a percibir por la falta de cumplimiento de la disponibilidad garantizada, sin que el cliente tenga derecho a reclamar importe adicional alguno como consecuencia de ello.

### 3.1. Tiempo de instalación

Compromiso:

Ubicación	Tiempo de instalación comprometido
Todas	Ver plazo indicado en el Anexo Comercial

Compensación:

Por cada semana de atraso en el tiempo de instalación comprometido se descontará un 20% del cargo de instalación.

### 3.2. Disponibilidad

Compromiso:

99,7% del tiempo

Compensación:

Disponibilidad	Compensación
Entre 99,7% y 90,1%	Se descontará el valor proporcional del tiempo durante el cual el servicio no estuvo disponible, multiplicado por dos.
Menor a 90%	Se bonificará el valor de 1 abono mensual del servicio afectado.

### 3.3. Tiempo medio de restauración (MTTR)

Compromiso:

menor a 8 horas hábiles (se establece la franja de 9 a 18hs como horario hábil)

Compensación:

De superarse el valor comprometido, se reconocerá 1 día de servicio por cada 8 horas adicionales en el MTTR.

### 3.4. **Mantenimiento programado**

Compromiso:

Los trabajos de mantenimiento se notificaran con más de 48 horas de anticipación al cliente.

Compensación:

De no cumplirse con las normas indicadas para el mantenimiento programado, el lapso fuera de servicio por la interrupción en cuestión será considerado dentro del rubro "falta de disponibilidad".

### 3.5. **Latencia**

Compromiso:

Menor a 20 milisegundos, promedio, dentro del backbone de IPLAN.

Compensación:

De no alcanzarse el promedio comprometido comenzará a contarse como tiempo de indisponibilidad.

### 3.6. **Paquetes perdidos**

Compromiso:

Menor o igual a 0,1% promedio.

Compensación:

De no alcanzarse el promedio comprometido comenzará a contarse como tiempo de indisponibilidad.

## 4. **EXCLUSIONES**

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

- El cliente no permita el acceso al los sitios donde se requiera realizar trabajos de instalación, reparación o mantenimiento.
- El cliente no obtenga las autorizaciones pertinentes para tener acceso a los sitios donde se requiera realizar trabajos de instalación, reparación o mantenimiento.
- La falla sea atribuible al cliente por el deterioro en las condiciones del sitio donde se brinda el servicio o bien por deterioro debido a mala utilización o manipulación de los equipos entregados bajo su cuidado.
- El cliente no cuente con el local acondicionado con las facilidades mínimas necesarias para la instalación del servicio
- La falla sea debida a causas atribuibles al cliente (v.g. problemas en la energía eléctrica en el domicilio del cliente).

- 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.
- Cualquier caso en el que **IPLAN** (o cualquier subcontratista que realice tareas en su nombre) no sea directa o indirectamente responsable.

## 5. **LIMITACIONES**

- **IPLAN** no será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del mal uso de la red o inhabilidad del cliente para utilizar los servicios de TLS o a cualquier parte de la misma, o por la dependencia del usuario sobre la información, contenido o uso de la misma.

Queda estrictamente prohibida cualquier violación a las reglas y normas que en su caso, emitan las autoridades respectivas, aplicables en materia de telecomunicaciones en Internet.