ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) OIGAA Connect

A. INTRODUCCIÓN

El presente documento de acuerdo de nivel de servicio (SLA), detalla los objetivos de calidad que VozTelecom desea ofrecer a sus clientes de OIGAA Connect así como los correspondientes niveles de compensación en caso de incumplimiento de los valores comprometidos.

B. DEFINICIONES

1. Cliente: se entiende como cliente la empresa que ha firmado el contrato con VozTelecom y que hará uso del servicio OIGAA Connect.

2. Disponibilidad: para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

$$Disponibilidad = \frac{Total\ horas\ del\ mes - Total\ horas\ de\ no\ disponibilidad\ del\ mes}{Total\ horas\ del\ mes} * 100$$

Se considera que un mes tiene 31 días hábiles y que cada día tiene 24 horas. Los tiempos de no disponibilidad empezarán a contar desde que el cliente comunica la incidencia a VozTelecom, VozTelecom hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

3. Horario laboral: de lunes a viernes de 9:00h a 21:00h CET (Central European Time - Franja Horaria de Europa Central).

4. Cuota mensual total: se define la cuota mensual total como el importe fijo que el cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

5. Tiempo de respuesta: el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de VozTelecom.

C. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO

El servicio OIGAA Connect, consiste en la provisión de un servicio de conectividad IP mediante diversas tecnologías de acceso (xDSL, FIBRA Óptica, …).El servicio se ofrece para que el cliente disponga de conectividad IP con VozTelecom y conectividad a Internet, mediante equipamiento gestionado por VozTelecom.

La configuración técnica del servicio dependerá de la solución contratada por el usuario, pudiendo ser desde una única conexión a Internet hasta un sistema redundado y balanceado de acceso múltiple a Internet.

Las características técnicas de los equipos instalados en el domicilio del cliente dependerán de la oferta comercial disponible en cada momento y de la configuración instalada en el cliente. Las características técnicas de los equipos están disponibles en la página web de soporte de VozTelecom (http://soporte.oigaa.com).

A modo de ejemplo, en la oferta comercial que se ofrece actualmente, el servicio OIGAA Connect puede incluir la configuración de los siguientes equipos:

- El equipo/s a instalar en casa del cliente para ofrecer, si procede, la redundancia y balanceo de tráfico (balanceador).
- El router que permite la conexión a Internet (router de acceso).
- El conversor de medios para las tecnologías de acceso que así lo requieran.
- La red de acceso para ofrecer la conexión al cliente.
- La infraestructura necesaria para proveer de conectividad a Internet.

VOZTELECOM OIGAA360, S.A. - A-63102149 - C/ Artesans, 10 (Parc Tecnològic del Vallès) – 08290 Cerdanyola del Vallès
www.voztele.com – 902 360 305

Queda fuera del ámbito del servicio OIGAA Connect:

- La red de datos del cliente: cualquier elemento de electrónica de red que se conecte entre el balanceador o el router de acceso y el resto de la red del cliente
- Servicios de voz convencional que pudieran funcionar sobre las líneas sobre la red de acceso. Concretamente, el servicio OIGAA Connect no permite la emisión y recepción de llamadas sobre las líneas instaladas.

El servicio OIGAA Connect es un servicio gestionado de acceso a Internet. La configuración de los equipos será responsabilidad de VozTelecom, ofreciendo al cliente los mecanismos adecuados para que pueda solicitar modificaciones de la configuración existente, tal y como se define en el presente documento.

D. PROVISIÓN E INSTALACIÓN

VozTelecom garantiza la puesta en disposición del servicio al cliente desde la fecha de firma del contrato de "Prestación del servicio" hasta la fecha de instalación del servicio. Si la fecha puesta en disposición del servicio se viera aumentada a las cifras que se detallan en la tabla que se describe a continuación, el cliente tendrá derecho a reclamar una compensación al final del mes del total de los servicios afectados.

VozTelecom tiene como objetivo entregar el servicio en menos de 30 días naturales.

Esta garantía no cubre los retrasos ocasionados por causas ajenas a VozTelecom o sus instaladores, como los que se detallan a continuación:

- VozTelecom pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o que sean debidos a la actuación de terceros.
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- VozTelecom no puede acceder a las instalaciones / equipos del cliente en la fecha y hora acordados por ambas partes.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición e implementación del servicio fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o en el documento de requerimientos aprobado por ambas partes.

Esta garantía de puesta a disposición del servicio es válida en caso de instalación por parte de VozTelecom. En caso de venta a través de integrador, la garantía válida es la acordada con éste.

Tabla de compensación:

DÍAS LABORABLES DE RETRASO	COMPENSACIÓN
De 5 a 10 días	5% de la cuota de alta
De 10 a 15 días	10% de la cuota de alta
A partir de 15 días	15% de la cuota de alta

Nota: En caso que por cualquier acuerdo comercial no exista cuota de alta, se aplicarán los mismos % sobre una cuota mensual.

E. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

La disponibilidad del servicio OIGAA Connect se define como la posibilidad de enviar un paquete IP desde los servidores de VozTelecom hasta cada uno de los accesos del servicio OIGAA Connect y que dicho paquete sea respondido.

VozTelecom garantiza una disponibilidad del servicio de OIGAA Connect de al menos el 99% mensual. Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

- Fallos en equipos instalados en casa del cliente o equipos del cliente.
- Fallos en la red local del cliente.
- Cualquier acto u omisión del cliente o un tercero (incluyendo negligencia o conducta deliberada del cliente incluyendo el no cumplimiento por parte del cliente de los procesos y procedimientos acordados.

VOZTELECOM OIGAA360, S.A. - A-63102149 - C/ Artesans, 10 (Parc Tecnològic del Vallès) – 08290 Cerdanyola del Vallès
www.voztele.com – 902 360 305

En caso que VozTelecom no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio de OIGAA Connect, el Cliente tendrá derecho a recibir la siguiente compensación:

HORA DE INDISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
Por cada 4 horas de indisponibilidad del servicio una vez rebasada la disponibilidad mínima del 99%.	5% de la cuota mensual, hasta un máximo del 25%

F. GARANTÍA DE VELOCIDAD DE CONEXIÓN

La máxima velocidad de conexión del servicio vendrá determinada por la oferta comercial contratada por el cliente y por los parámetros técnicos de la propia instalación. VozTelecom siempre activará la máxima velocidad que técnicamente pueda instalar, garantizando la correcta calidad del servicio.

La velocidad de conexión se medirá desde un ordenador con capacidad de proceso suficiente, conectado directamente al puerto LAN del servicio OIGAA Connect, sin ningún otro equipo conectado. Bajo esta conexión se realizará una prueba de velocidad en la red interna de VozTelecom en la dirección: http://www.voztele.com/testvelocidad/.

Por el propio funcionamiento de Internet, el servicio OIGAA Connect no puede garantizar la velocidad de conexión a equipos informáticos fuera de la red de VozTelecom, pues esta velocidad dependerá del nivel de servicio ofrecido por el proveedor que tenga el equipo destino.

Dentro de la propia red de VozTelecom, se garantizará un máximo del 10% de la velocidad máxima velocidad instalada en el cliente, medida individualmente en cada acceso.

G. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento básico del producto OIGAA Connect. Este se compone de:

1. Servicio de atención al cliente:

VozTelecom ofrece un servicio de atención al cliente para atender:

- Consultas técnicas.
- Consultas de funcionamiento.
- Consultas comerciales.
- Consultas y cambios administrativos.
- Incidencias de servicio.
- Cambios de configuración.
- Configuraciones nuevas.

El cliente podrá contactar con el servicio de atención al cliente mediante:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Atención telefónica al número **902 360 305**	Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 (incluidos festivos). Sábados y Domingos de 9:00 a 19:00 (incluidos festivos).
Atención por correo electrónico **soporte@voztele.com**	Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 (incluidos festivos). Sábados y Domingos de 9:00 a 19:00 (incluidos festivos).

Nota: El número de teléfono 902360305 es un número sin cargo cuando se llama desde una línea de VozTelecom.

Tiempo de Respuesta: el tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a VozTelecom es de 4 horas. Las incidencias notificadas a partir de las 20:00 podrán ser atendidas a partir del siguiente día laborable.

VOZTELECOM OIGAA360, S.A. - A-63102149 - C/ Artesans, 10 (Parc Tecnològic del Vallès) – 08290 Cerdanyola del Vallès
www.voztele.com – 902 360 305

Cobertura horaria de los técnicos de VozTelecom: el horario en el que un técnico podrá atender una incidencia es de 9:00 a 21:00.

Web de Soporte (soporte.oigaa.com): VozTelecom pone a disposición de sus clientes un espacio web donde el cliente podrá resolver la mayoría de consultas sobre el servicio.

2. Presencia en domicilio de cliente:

En caso que para la resolución de una incidencia o una modificación del servicio el cliente solicite el desplazamiento de un técnico a su domicilio, éste abonará la tarifa establecida.

La tarifa se establece como: 69€/hora (+IVA) con un mínimo de dos horas, desplazamientos incluidos y materiales no incluidos.

El desplazamiento se considera de un máximo de 80km desde la base más cercana al cliente de un técnico certificado de VozTelecom.

El técnico de VozTelecom dispondrá de tiempo hasta dos días laborables para personarse en el domicilio del cliente.

La solicitud deberá realizarse de manera formal y siguiendo el procedimiento indicado por el servicio de atención al cliente. Para que un técnico pueda desplazarse el día siguiente laborable la solicitud se debe realizar antes de las 12:00.

Cobertura horaria: el horario en el que un técnico podrá personarse en el domicilio del cliente es de Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 19:00.

3. Consultas técnicas:

El soporte de todas las consultas técnicas será telefónico o mediante el acceso a la web de soporte, detallada anteriormente. Entendemos por consultas técnicas las referidas a los siguientes temas:

- Configuración IP del servicio (LAN, WAN, redirecciones de puestos, …)
- Configuración WLAN (wifi) del servicio
- Dirección IP WAN
- Datos relativos a la velocidad y calidad de la conexión

La resolución de dichas consultas se realiza en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

4. Resolución de incidencias:

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, definimos incidencia como cualquier problema que afecte al servicio:

- Incidencias de velocidad de acceso
- Incidencias de no funcionamiento del acceso
- Incidencias de navegación genérica

La resolución de dichas incidencias se realizará en un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información solicitada.

En la resolución de las incidencias es probable que se solicite la colaboración del cliente para:

- Revisar el estado de los indicadores luminosos de los routers o balanceadores
- Indicar el conexionado existente entre los distintos elementos de red
- Apagado y encendido de los equipos OIGAA Connect
- Reemplazo de los equipos OIGAA Connect balanceador existente por uno nuevo, manteniendo el conexionado existente

El tiempo de demora en dicha colaboración no se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia. Si para la resolución de la incidencia se precisa de algún cambio que implique un proceso logístico, el tiempo empleado en dicho proceso tampoco se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia.

Podemos consultar en la sección *5. Cambios de configuración* los niveles de servicio y tiempos de resolución para cualquier cambio implicado en la prestación del servicio y que esté relacionado con el producto.

Se informará al cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

5. Cambios de configuración:

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de VozTelecom, cualquier cambio a realizar en la personalización del servicio será considerado un cambio de configuración. Los cambios de configuración que permite el servicio son:

- Cambio de configuración LAN (IP, puerta de enlace, máscara de red)
- Cambio de configuración en la red inalámbrica
- Apertura / redirección de puertos

Los cambios de configuración se realizarán en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al cliente por teléfono y/o correo electrónico para que confirme la correcta configuración.

6. Cambio o reemplazo de los equipos OIGAA Connect

Los cambios o reemplazos de los Equipos OIGAA Connect se realizarán en un plazo máximo de 4 días laborables incluyendo el proceso logístico asociado.

El/Los equipos siempre se sustituirán por otros de prestaciones similares, incluso pueden ser equipos reparados en el caso de reemplazo por avería. VozTelecom garantiza el correcto funcionamiento de los equipos reparados los cuales disponen de la misma garantía que un equipo nuevo.

El cliente será el responsable de garantizar el correcto mantenimiento de los equipos. Queda excluido del presente acuerdo de nivel de servicio cualquier cambio debido a mal uso, robo, hurto o pérdida de los equipos.

Los equipos se entregarán sin ninguna configuración realizada. Cualquier cambio de configuración que requiera el cliente deberá ser comunicado una vez realizado el cambio.

El cambio y conexión del nuevo equipo irá a cargo del cliente recibiendo soporte telefónico por parte de VozTelecom. Si el cliente solicita ayuda in-situ para realizar la instalación, deberá abonar la tarifa establecida en el apartado "Presencia en domicilio de cliente".

Se informará al cliente por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

VOZTELECOM OIGAA360, S.A. - 01/03/2017

VOZTELECOM OIGAA360, S.A. - A-63102149 - C/ Artesans, 10 (Parc Tecnològic del Vallès) – 08290 Cerdanyola del Vallès
www.voztele.com – 902 360 305