

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) SERVICIO DIRECT

Introducción

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

Definiciones

Cliente

Se entiende como Cliente la empresa que ha firmado el contrato con Gamma y que hará uso del servicio Direct.

Disponibilidad

Para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

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

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 Gamma, Gamma hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

Horario laboral

De Lunes a Viernes de 9:00h a 21:00h CET (Central European Time - Franja Horaria de Europa Central)

Cuota mensual total

Se define la cuota mensual total como el importe fijo que el Cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

Tiempo de respuesta

El tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de Gamma.

Definición del producto

El servicio Direct, consiste en la provisión de un servicio trunk de comunicaciones bajo protocolo IP que configurado en una centralita compatible (<https://soporte.gammacom.es/index.php/cent-hom-ml>) IP permite la realización y recepción de llamadas de voz entre la misma y la Red Telefónica Conmutada y Red de móviles.

Junto a ello, el servicio incluye funcionalidades de comunicaciones avanzadas, tales como la programación de desvíos, filtrado de llamadas, multiconferencia, programación de números abreviados, etc. Asimismo, dispone de un servicio de buzón de voz integrado en una cuenta de correo electrónico para cada trunk.

Provisión e Instalación

Gamma 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.

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

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

- Gamma 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/Instalador no configura la centralita correctamente
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- Gamma 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 Gamma. En caso de venta a través de integrador, la garantía válida es la acordada con éste.

Tabla de compensación:

Días laborales de retraso	Compensación
De 5 a 10	5% de la cuota mensual
De 10 a 15	10% de la cuota mensual
A partir de 15	15% de la cuota mensual

Garantía de disponibilidad

Gamma garantiza una disponibilidad del servicio de Direct 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
- Fallo en la red de acceso (xDSL, FO, EFM) de conexión del servicio
- 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.

En caso de que Gamma no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio de Direct, 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%

Soporte y Mantenimiento

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

- Servicio de atención al Cliente
- Presencia en domicilio de Cliente
- Consultas técnicas
- Consultas de funcionamiento
- Consultas y cambios administrativos
- Resolución de incidencias
- Cambios de configuración
- Configuraciones nuevas

Servicio de atención al Cliente

Gamma 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 900 900 019	De 0 a 24 h cualquier día de la semana incluido festivos
Atención por correo electrónico soporte@gammacom.es	De 0 a 24 h cualquier día de la semana incluido festivos

Tiempo de Respuesta

Tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a Gamma.

El tiempo de respuesta es de 4 horas.

Web de Soporte

Gamma pone a disposición de sus clientes un espacio web donde el Cliente podrá resolver la mayoría de consultas sobre:

- Consultas de administración
 - Área de Usuario
 - Gestión del Distribuidor
 - Gestión del Router
- Consultas de configuración
 - Seguridad
 - Desvíos
 - Bloqueos
 - Buzón de voz
 - Filtrado
 - Números Cortos
 - Click2Call
 - Multiconferencia
 - Numeración mostrada en llamadas salientes
 - Número de emergencia
 - Grupo Cerrado de Usuarios

El sitio web está en soporte.direct.gammacom.es

Presencia en domicilio de Cliente

En caso de 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 Gamma. El técnico de Gamma 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.

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 de registro de la centralita
- Configuración de acceso indirecto en la modalidad Direct Básico
- Conexión de la centralita a la red
- Funcionalidades del producto
- Configuración de canales en la modalidad 8 Plus
- Click2Call

La resolución de dichas consultas se realizará 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.

Consultas sobre funcionamiento

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

- Funcionamiento del desvío programado
- Funcionamiento del bloqueo
- Funcionamiento de los números cortos
- Funcionamiento del Buzón de voz
- Funcionamiento del Filtrado de Llamadas
- Funcionamiento de la Multiconferencia
- Funcionamiento de la numeración a mostrar
- Funcionamiento del Área de Usuario
- Funcionamiento de la repartición de canales en la modalidad 8Plus

La resolución de dichas consultas se realizará 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.

Consultas y cambios administrativos

El soporte de todas las consultas y cambios administrativos será telefónico. Entendemos por consultas administrativas las referidas a los siguientes temas:

- Cambios de datos administrativos del Cliente
- Cambio de domiciliación bancaria
- Cambio de email envío factura
- Cambio de titular
- Consultas sobre facturas
- Duplicado de factura
- Explicación factura
- Consultas sobre formulario 347

La resolución de dichas consultas se realizará 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.

Resolución de incidencias

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

- Problemas de registro de la centralita
- Problemas en la calidad de las llamadas
- Problemas de recepción/emisión de llamadas
- Problemas en las funcionalidades
- Buzón de Voz
- Click2Call
- Desvío programado
- Bloqueo de llamadas
- Filtrado de llamadas
- Números cortos
- Multiconferencia
- Numeración a mostrar

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:

- Aportar ejemplos de llamadas
- Realizar llamadas de prueba
- Reproducir la incidencia

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 Configuraciones nuevas los niveles de servicio y tiempos de resolución para cualquier cambio de modalidad u otro elemento implicado en la prestación de servicio y que esté relacionado con el producto Direct. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

Cambios de configuración / modalidad

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de Gamma, cualquier cambio a realizar en la personalización del servicio será considerado un cambio de configuración.

Los cambios de modalidad se realizarán en un plazo máximo de 10 días laborables si no hay cambios en la conectividad, y en un plazo máximo de 20 días laborables si hay un cambio en la conectividad. En ambos casos el plazo empieza a contar una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto.

Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por correo electrónico para que confirme la correcta configuración. Los cambios entre modalidades/versiones de Direct es transparente y no requiere de reconfiguración de la centralita ni corte de servicio exceptuando cuando pasamos de la modalidad 8Plus a cualquier otra modalidad o de cualquier modalidad a 8Plus. En estos casos que se requiere reconfiguración de la centralita, ésta irá a cargo del Cliente y Gamma prestará el servicio estándar de configuración de registro de la centralita.

Los cortes de servicio derivados de los cambios de modalidad no se considerarán indisponibilidad del mismo.

Configuraciones nuevas

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de Gamma, cualquier cambio de modalidad 8Plus a cualquier otra, cambio de routers, cambio de balanceadores, será considerada como una configuración nueva.

Los cambios de configuración se realizarán en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto.

© **Gamma es una marca licenciada y/o registrada de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. 11/04/2023**