

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

## **Internet PROTECT**

### **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 II - INSTALACION, de la Carta Oferta.

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 de Red (NOC) 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 hasta el Centro de Operaciones de Red de **IPLAN**, y al resto de la red Internet, 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.

La falta de respuesta exitosa al requerimiento "ping" será considerada como "falta de disponibilidad" **a menos que la misma sea causada por problemas en el equipo del cliente.**

También, se considerará como "falta de disponibilidad" el lapso durante el cual la red de **IPLAN** no tenga ninguna interconexión con el resto de la Internet, y este problema afecte al servicio del cliente, así como cualquier período durante el cual la falta de algún servicio asociado, contratado a **IPLAN** (v.g. servicio de nombres DNS), impida al cliente hacer uso del servicio.

Los registros recopilados por **IPLAN** en el sistema de Trouble Ticket, 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 año en cuestión (minutos)

*Disponibilidad* en por ciento

### **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** o bien en el equipamiento en cuestión, que es notificada previamente (con más de 48 horas de anticipación) al cliente y que se realiza, preferentemente, dentro del horario de mantenimiento (entre la 1:00 y las 7:00 horas, hora de Buenos Aires). 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.

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

### **2.5. Latencia:**

**IPLAN** cuenta con enlaces troncales (*backbone*) de alta capacidad, y se compromete a mantenerlos con más capacidad de la necesaria, de manera que no se conviertan en un cuello de botella para la comunicación.

La latencia mide el retardo que hay en la comunicación entre el router más próximo al cliente y el router de borde de salida a Internet de **IPLAN**, donde se realiza la conexión con el resto de la Internet. Para ello, se medirá el promedio de los tiempos de ida y vuelta de paquetes ICMP echo mediante el comando "ping" desde el router de distribución hasta la interface local del router de borde a Internet. Solamente se tomará para el promedio los pings exitosos.

### **2.6. Paquetes perdidos:**

Como se indicó en el punto anterior, la política de **IPLAN** es contar con capacidad excedente en sus enlaces troncales.

Los paquetes perdidos se definen como la pérdida de un paquete debido a errores de transmisión o sobrecarga de la red mientras que el paquete está en tránsito entre el router más próximo al cliente y el router de borde de salida a Internet de **IPLAN**.

## **3. COMPROMISOS Y COMPENSACIONES**

### **1.1. 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 10 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:

Todas	ver plazo indicado en el Anexo Comercial
-------	--

Compensación:

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

### **3.2. Disponibilidad**

Compromiso:

99,9% del tiempo
------------------

Compensación:

Disponibilidad	Compensación
Entre 99,9% y 95,1%	Se descontará el valor proporcional del tiempo durante el cual el servicio no estuvo disponible, multiplicado por cinco.
Menor a 95%	Se bonificará el valor de 1 abono mensual del servicio afectado.

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

Compromiso:

Menor a 4 horas.
------------------

Compensación:

De superarse el valor comprometido, se reconocerá 1 día de servicio por cada 4 horas adicionales en el MTTR.
--

### **3.4. Mantenimiento programado**

Compromiso:

Los trabajos de mantenimiento se realizaran, preferentemente, en el horario de 1:00 a 7:00 horas, hora de Buenos Aires, notificando 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 Internet 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 sitio/s 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

- El cliente no cuente con los dispositivos (computadoras o servidores con el hardware y software necesario para poder utilizar la Internet) en condiciones para hacer uso del servicio brindado.
- La falla sea debida a causas atribuibles al cliente (v.g. problemas en la energía eléctrica en el domicilio del cliente).
- Inconvenientes surgidos con la delegación de los dominios Internet (por ejemplo, el tiempo transcurrido hasta que el ente administrador del dominio correspondiente –v.g. NIC-Argentina para los dominios “.ar”- realice efectivamente la delegación del o los dominios involucrados). Al respecto, la responsabilidad de **IPLAN** se podrá limitar al inicio del trámite ante el ente administrador correspondiente.
- 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 caso fortuito y/o 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 o inhabilidad del cliente para utilizar los servicios de Internet.
- Con relación a cualquier comercialización, información o suministro de servicios a través de Internet, **IPLAN** no será responsable de la idoneidad de los productos que se adquieran, ni de la comercialización de los productos o servicios que se anuncian, ni de ningún daño o perjuicio derivado directa o indirectamente de cualquiera de dichas transacciones o por servicios o productos referidos localizados o adquiridos a través del servicio de **IPLAN**.
- **IPLAN** no será responsable por el resultado de errores, omisiones, interrupciones, pérdida de archivos, defectos, demora en la operación o transmisión o cualquier falla en el desempeño de la red global Internet más allá de la red propia.
- El cliente y sus usuarios autorizados, reconocen y aceptan que **IPLAN** no opera ni controla Internet y que todos los productos, información o servicios disponibles en Internet son ofrecidos por terceras partes, por lo que **IPLAN** no tendrá obligación alguna con respecto a los mismos. El cliente asume toda la responsabilidad y riesgo que se derive del uso que se dé al servicio de Internet.
- **IPLAN** no garantiza que la información, software o cualquier otro material que se maneje en Internet esté libre de errores, virus o componentes que puedan dañar sus redes, sistemas o equipos.

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.