



Central Telefonica PBX "Service Level Agreement (SLA)"

Versión : 1.2
Fecha : 05 de Octubre del 2012

1. INTRODUCCION

Netvoiss Chile se ha comprometido a proporcionar los más altos niveles de rendimiento, confiabilidad y continuidad de sus servicios de telefonía IP (VoIP). Como una medida de nuestro continuo compromiso de excelencia de servicio al cliente, Netvoiss Chile provee de un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que abarca los servicios de telefonía IP y entrega a sus clientes la capacidad de determinar la adhesión a estos SLA. Si un cliente experimenta rendimientos que no reúnen los compromisos establecidos en el presente SLA, entonces Netvoiss Chile emitirá al cliente un crédito a favor a sus servicios VoIP.

Este SLA describe el rendimiento del nivel de servicio de la red y métricas para sus servicios VoIP.

Este SLA no aplica cuando la conexión a Internet dada por terceros o por Netvoiss Chile, presenta inconvenientes, aunque las fallas derivadas de estos servicios tengan como consecuencia un deterioro de los servicios de VoIP.

En el caso del servicio de acceso a Internet prestado por Netvoiss Chile, en conjunto con servicios de telefonía IP, el SLA que aplica es el de servicio de acceso y no el presente.

Cada uno de los siguientes parámetros y créditos se aplican para cada *anexo* en el caso de **Hosted PBX** o para la *trama* en el caso de **SIP Trunk**.

2. COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

2.1 Disponibilidad del Servicio Telefónico (CRITICO): Corresponde al porcentaje del tiempo de un mes en que un cliente tiene el servicio de VoIP disponible para realizar y recibir llamadas. La disponibilidad del servicio se calcula como el tiempo total de un mes calendario (30 días x 24 horas x 60 minutos) menos el tiempo total de un servicio afectado y validado por Netvoiss Chile según el sistema de Tickets (excluyendo ventanas de mantenimiento y cortes de servicio programados), dividido por el tiempo total de un mes calendario y multiplicado por 100.

2.1.1 Compromiso de Disponibilidad del Servicio Telefónico

Netvoiss Chile garantiza una disponibilidad de **99.0%** del tiempo para cada mes, de lo contrario se le entregará un crédito en servicios al cliente según la tabla de créditos de la sección 5.

2.2 Disponibilidad del Servicio PBX (SEVERO): Corresponde al porcentaje del tiempo de un mes en que un cliente tiene el servicio de PBX disponible (Colas, IVR's, buzón de voz, portal web, sala de conferencias, grabaciones, etc...). La disponibilidad del servicio se calcula como el tiempo total de un mes calendario (30 días x 24 horas x 60 minutos) menos el tiempo total de un servicio afectado y validado por Netvoiss Chile según el sistema de Tickets (excluyendo ventanas de mantenimiento y cortes de servicio programados), dividido por el tiempo total de un mes calendario y multiplicado por 100.

2.2.1 Compromiso de Disponibilidad del Servicio PBX

Netvoiss Chile garantiza una disponibilidad de **95.0%** del tiempo para cada mes, de lo contrario se le entregará un crédito en servicios al cliente según la tabla de créditos de la sección 5.

2.3 Disponibilidad de Calidad del Servicio VoIP (GRAVE): Corresponde al porcentaje del tiempo de un mes en que un cliente tiene el servicio de VoIP deteriorado (Ruido, eco, voz metálica y otras distorsiones en el audio). La disponibilidad de la calidad del servicio se calcula como el tiempo total de un mes calendario (30 días x 24 horas x 60 minutos) menos el tiempo total de un servicio afectado y validado por Netvoiss Chile según el sistema de Tickets (excluyendo ventanas de mantenimiento y cortes de servicio programados), dividido por el tiempo total de un mes calendario y multiplicado por 100.

2.3.1 Compromiso de Disponibilidad de Calidad del Servicio VoIP

Netvoiss Chile garantiza una disponibilidad de **90.0%** del tiempo para cada mes, de lo contrario se le entregará un crédito en servicios al cliente según la tabla de créditos de la sección 5.

3 PROCESO PARA CALIFICAR

Con el fin de recibir un crédito de servicio tal como se indica en la sección 2, el cliente debe primero abrir un ticket para informar de un corte del suministro de servicios o un número de servicios afectados utilizando alguno de los siguientes métodos:

- a) Llamando por teléfono de su ejecutivo de cuentas o al número de Soporte Corporativo al 02-25858103 y solicitar la apertura del ticket.
- b) Enviando un correo electrónico a Soporte Corporativo a la dirección sopORTE@netvoiss.cl
- c) Usando el portal de Soporte de Netvoiss Chile entrando a la página web <http://www.netvoiss.cl/submitticket.php> presionando la opción "Enviar Ticket" y eligiendo la opción "SOPORTE"

El cliente puede comprobar el estado de un ticket accediendo a su área de clientes.

A continuación, debe presentar una solicitud de crédito por escrito a Netvoiss Chile dentro de los 15 días hábiles a partir de la apertura de dicho Ticket. Esta solicitud deberá enviarla al correo comercial@netvoiss.cl con el título "Solicitud de Créditos".

El cliente debe incluir la siguiente información cuando solicite el crédito:

- (a) Número Ticket,
- (b) Fecha y hora en que el Ticket fue abierto y cerrado, y
- (c) El RUT y nombre o razón social de la empresa afectada.

4 CREDITOS

En el evento que Netvoiss Chile no cumpla con los niveles de servicios establecidos como requerimientos en el presente documento (SLA), se otorgarán créditos para los servicios VoIP.

Los créditos serán determinados según el déficit mensual del servicio, basado en la diferencia entre el desempeño actual de la red y los requerimientos, según se indica en la sección 2.

Cualquier decisión adoptada por Netvoiss Chile en relación con este SLA o créditos asociados será definitiva y a discreción de Netvoiss Chile. En ningún caso, los créditos excederán el 30% del pago mensual de la totalidad de los servicios contratados.

Con el fin de evitar dudas, el cargo mensual afecto a créditos no considera los planes de minutos y servicios adicionales como: DID's regionales e Internacionales, salas de conferencias, etc...

Los créditos generados son calculados por cada hora o fracción mayor a 11 minutos del servicio afectado, según la siguiente tabla:

Tabla de créditos:

CRITICIDAD	CREDITO	DISPONIBILIDAD	HORARIO
CRITICO	5%	99,0%	24 Horas
SEVERO	2%	95,0%	Horario de Oficina
GRAVE	1%	90,0%	Horario de Oficina

Ej: de cálculos.

Si un servicio de calificación “**CRITICO**”, con una disponibilidad mínima garantizada de **99,0%** está no disponible por 7 horas durante un mes:

BASE = 720 Horas
INDISPONIBILIDAD = 7 Horas
EXCESO DE INDISPONIBILIDAD = 0 Horas (0 minutos)
CREDITO PARA APLICAR = 0%

Si un servicio de calificación “**CRITICO**”, con una disponibilidad mínima garantizada de **99,0%** está no disponible por 8 horas durante un mes:

BASE = 720 Horas
INDISPONIBILIDAD = 8 Horas
EXCESO DE INDISPONIBILIDAD = 1 Horas (60 minutos)
CREDITO PARA APLICAR = 5%

5 DEFINICIONES

5.1 Horario de Oficina Netvoiss Chile: Días hábiles de Lunes a Viernes de 10:00 a 19:00 Hrs. (Horario Chile Continental)

5.2 Cliente: Cualquier cliente que ha comprado los servicios de VoIP directamente a Netvoiss Chile o bien a algún distribuidor autorizado y con sus cuentas al día.

5.3 Horario de Soporte: Todos los días del año durante las 24 horas del día (24x7) a través del sistema de ticket.

5.4 Tiempo de Indisponibilidad del Servicio: El tiempo comienza a contabilizarse desde la apertura del ticket por parte del cliente y continua hasta que el ticket es aclarado y el servicio afectado es restaurado por Netvoiss Chile.

5.5 Ticket: Es la herramienta por la cual un cliente reporta la percepción de una indisponibilidad del servicio a Netvoiss Chile.

6 EXCLUSIONES

6.1 Exclusiones:

- 6.1.1 Cualquier acto u omisión por parte del cliente, tercera parte, proveedor, o cualquier otra entidad sobre la cual el cliente ejerce control o tiene el derecho de ejercer el control. Además Interrupciones donde el cliente elije no facilitar el servicio para pruebas y reparaciones y continúa usandolo en condiciones irregulares
- 6.1.2 Cualquier falla o evento asociado con la red interna, aplicaciones, equipos o instalaciones del cliente e incluyendo proveedores.
- 6.1.3 Cualquier mantenimiento programado de la red de Netvoiss Chile, sus proveedores de telefonía o del cliente.
- 6.1.4 Cualquier evento u ocurrencia que no pudo ser comprobado por Netvoiss Chile.
- 6.1.5 Cualquier evento de fuerza mayor más allá del control razonable de Netvoiss Chile incluyendo, pero no limitados a, actos de la naturaleza, desastres naturales, cortes de cable, vandalismo, actos del gobierno y/o reguladores y emergencias nacionales.
- 6.1.6 Tiempos en los cuales el cliente no presente saldo a favor en su cuenta para realizar llamadas, tiempos en los cuales el servicio se encuentre suspendido administrativamente y tiempos atribuidos a demoras del cliente en responder a Netvoiss Chile a requerimientos de asistencia para reparar una indisponibilidad.
- 6.1.7 Usos del servicio fuera de Chile Continental.

6.2 **Enmiendas:** Netvoiss Chile se reserva el derecho de modificar el presente documento y publicar las nuevas versiones del SLA en www.netvoiss.cl