

Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA

Producto: Housing

Familia: Housing

Este documento define y regula los términos, bases y objetivos de calidad ofrecidos por Yachay Telecomunicaciones con relación a los tiempos de atención y nivel de desempeño del servicio brindado.

Fecha: 30 de noviembre de 2021

Derecho Reservados © 2021 – Yachay Telecomunicaciones S.A.C.

Este documento es de carácter confidencial y ha sido elaborado por Yachay Telecomunicaciones S.A.C. No podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático, ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquier otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo de Yachay Telecomunicaciones S.A.C., titular del derecho de autor conforme el Art.13, inciso a) del D.L.1044 – Ley de Represión de la Competencia Desleal.

Índice

| | |
|--|---|
| 1. Clasificación de atenciones técnicas | 3 |
| 2. Matriz de escalamiento para gestión de incidentes | 3 |
| 3. Matriz de escalamiento para activaciones | 4 |
| 4. Matriz de escalamiento comercial | 4 |
| 5. Matriz de escalamiento preventa | 4 |
| 6. Matriz de escalamiento para informes | 5 |
| 7. Compensaciones por averías | 6 |
| 8. Reportes, informes y comunicados | 6 |
| 9. Métricas del servicio | 7 |

1. Clasificación de atenciones técnicas

| Nivel | Naturaleza de la atención | Tiempo de respuesta |
|-------|---|---|
| 1 | Consultas del servicio Reclamos administrativos, consultas varias y trabajos programados. | Tiempo de respuesta: 2 días Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para brindar la asistencia solicitada. |
| 2 | Degradación de servicio Deterioro del servicio prestado | Tiempo de respuesta: 1 día Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios. |
| 3 | Pérdida de servicio Avería que impacta sobre la disponibilidad de un servicio | Tiempo de respuesta: 4 horas Brindar el recurso necesario para resolver la situación u obtener una solución temporal. |

Nota: Todo problema o avería en el servicio prestado debe ser reportado por EL CLIENTE para su correcto registro y pronta atención a través de la matriz de escalamiento correspondiente. Asimismo, servirá para la contabilización del tiempo de respuesta y la emisión de nota de crédito (NC) a favor del cliente si es que aplican las penalidades para este servicio.

2. Matriz de escalamiento para gestión de incidentes

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono | Tiempo transcurrido |
|-------|---|------------------------|-------------------|---|-------------------------|
| 1 | Centro de Monitoreo y Atención al Cliente | Operador de turno | soporte@yachay.pe | +51 1 702 3000 / +51 964 180 837 (WhatsApp) | Monitoreo continuo 24x7 |
| 2 | Oscar Valdez | Jefe de NOC | ovaldez@yachay.pe | +51 997 526 534 | Más de 2 horas |
| 3 | Aldo Gomero | Gerente de Operaciones | agomero@yachay.pe | +51 985 855 740 | Más de 4 horas |

3. Matriz de escalamiento para activaciones

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|-----------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| 1 | Mercedes Huacac | Gestor de Delivery | rhuacac@yachay.pe | +51 997 526 537 |
| 2 | Oscar Valdez | Jefe de NOC | ovaldez@yachay.pe | +51 997 526 534 |
| 3 | Aldo Gomero | Gerente de Operaciones | agomero@yachay.pe | +51 985 855 740 |

4. Matriz de escalamiento comercial

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|---------------------|---|----------------------|-----------------|
| 1 | Consultor Comercial | Director de Cuentas / Ejecutivo de Cuentas | ventas@yachay.pe | +51 923 267 482 |
| 2 | Pablo Baldeón | Gerente de Ventas | pbaldeon@yachay.pe | +51 997 526 536 |
| 3 | Erika Bocanegra | Gerente Comercial | ebocanegra@yachay.pe | +51 965 379 742 |

5. Matriz de escalamiento preventa

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|------------|--------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | Preventa | Equipo preventa | preventa@yachay.pe | |
| 2 | André Bolo | Ingeniero Preventa | abolo@yachay.pe | +51 934 010 707 |

6. Matriz de escalamiento para informes

6.1 Tickets

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|---|-------------------|-------------------|--|
| 1 | Centro de Monitoreo y Atención al Cliente | Operador de turno | soporte@yachay.pe | +51 1 702 3000 / +51 964 180 837 (WhatsApp) |
| 2 | Oscar Valdez | Jefe de NOC | ovaldez@yachay.pe | +51 997 526 534 |

6.2 Averías

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|---|-------------------|-------------------|--|
| 1 | Centro de Monitoreo y Atención al Cliente | Operador de turno | soporte@yachay.pe | +51 1 702 3000 / +51 964 180 837 (WhatsApp) |
| 2 | Oscar Valdez | Jefe de NOC | ovaldez@yachay.pe | +51 997 526 534 |

6.3 Informes por contrato con el Sector Gobierno

| Nivel | Nombre | Cargo | Correo | Teléfono |
|-------|---|-------------------|-------------------|--|
| 1 | Centro de Monitoreo y Atención al Cliente | Operador de turno | soporte@yachay.pe | +51 1 702 3000 / +51 964 180 837 (WhatsApp) |
| 2 | Oscar Valdez | Jefe de NOC | ovaldez@yachay.pe | +51 997 526 534 |

7. Compensaciones por averías

En los casos donde EL CLIENTE experimente interrupciones y/o averías en el servicio contratado, EL PROVEEDOR le proveerá un crédito por el tiempo que dure la interrupción de acuerdo con la siguiente tabla:

| Horas de evento | Concepto de emisión de NC |
|--------------------------------------|---|
| Interrupción de hasta 4 horas | ½ día de servicio |
| Interrupción mayor a 4 horas | 1 día de servicio |
| Interrupción mayor a 24 horas | Se contabilizarán y reconocerán en cantidad de días sin servicio redondeados hacia el día completo. |

Nota: Todo problema o avería en el servicio prestado debe ser reportado por EL CLIENTE para su correcto registro y pronta atención a través de la matriz de escalamiento correspondiente. Asimismo, servirá para la contabilización del tiempo de respuesta y la emisión de nota de crédito (NC) a favor del cliente si es que aplican las penalidades para este servicio.

8. Reportes, informes y comunicados

| Descripción | Forma de entrega |
|--|--|
| Monitoreo gráfico | No aplica |
| Informe técnico | Documento digital generado a demanda a solicitud del cliente dentro de 3 a 5 días útiles a partir del cierre de la avería y a través de un ticket de atención. |
| Comunicados regulares | Correo electrónico o documento escrito |
| Comunicados de emergencia en el caso de pérdida de servicio | En un máximo de 60 min luego de ocurrida la emergencia vía telefónica, WhatsApp, correo. |
| Mantenimientos preventivos | Documento digital enviado con un mínimo de 15 |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | días calendario al contacto técnico autorizado vía correo electrónico |
| Mantenimientos de emergencia | Documento digital enviado sin un mínimo de días calendario al contacto técnico autorizado vía correo electrónico |

9. Métricas del servicio

| Métrica del servicio | Rendimiento |
|--|---|
| <p>Tiempo de instalación</p> <p>Promedio del tiempo necesario para realizar la instalación del servicio. Está sujeto a los requisitos y aclaraciones especificados en la propuesta comercial.</p> | 5-60 días útiles para adecuación del espacio en el Data Center |
| <p>Tiempo de atención a una solicitud de servicio</p> <p>Tiempo máximo de atención para cualquier llamada en que solicite incorporar un servicio nuevo.</p> | 3 días útiles |
| <p>Disponibilidad</p> <p>Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio se encuentra disponible, medido al mes.</p> | 99.5% (no contabiliza el tiempo en caso de falla de algún equipamiento instalado). |
| <p>Tiempo de espera en llamada</p> <p>Tiempo máximo de espera para que sea atendido.</p> | 10 minutos |
| <p>Tiempo de respuesta</p> <p>Tiempo de atención para cualquier llamada en que solicite atender una falla, avería o degradación del servicio.</p> | 30 minutos como máximo |

| | |
|---|---|
| <p>Tiempo de reparación normal en Lima metropolitana y zonas urbanas. (I), (II) y (III)</p> <p>Tiempo en que se dará solución a una falla, avería o degradación del servicio. No incluye problemas por averías en equipos propiedad de EL CLIENTE.</p> | <p>De acuerdo con la "Clasificación de atenciones técnicas"</p> |
| <p>Tiempo previsto para revisar físicamente el buen estado de los equipos propiedad de EL OPERADOR</p> | <p>3 horas</p> |

Notas:

(I) El tiempo de reparación dependerá de las facilidades que brinde EL CLIENTE para el acceso a las instalaciones dónde se ubica el servicio contratado.

(II) El período dedicado para el mantenimiento de las averías individuales ocurridas en Planta Externa es de 08:00 a 19:00 horas. Es decir, si la causa de la avería es localizada después de las 19:00 horas y los cables aéreos crucen techos de locales o viviendas particulares, la avería será solucionada a partir de las 08:00 horas del día siguiente del reporte. En cumplimiento de las normas de seguridad de la Policía Nacional del Perú, ninguna persona podrá realizar trabajos después de las 19:00 horas en cables aéreos y/o planta externa del servicio telefónico en la vía pública (armarios, cajas terminales, etc.).

(III) En el caso de zonas rurales, provincias o no especificadas, el tiempo de reparación será brindado de acuerdo a la complejidad del evento.