

# Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA

**Producto:** Licencias de Protección de Endpoint y Servidor

**Familia:** Seguridad

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. Reportes, informes y comunicados	6
8. Métricas del servicio	6

## 1. Clasificación de atenciones técnicas

Nivel	Naturaleza de la atención	Tiempo de respuesta
<b>1</b>	<b>Consultas del servicio</b> Reclamos administrativos, consultas varias y trabajos programados.	<b>Tiempo de respuesta: 2 días útiles</b> Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para brindar la asistencia solicitada.
<b>2</b>	<b>Degradación de servicio</b> Deterioro del servicio prestado	<b>Tiempo de respuesta: 1 día útil</b> Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.
<b>3</b>	<b>Pérdida de servicio</b> Avería que impacta sobre la disponibilidad de un servicio	<b>Tiempo de respuesta: 7 horas</b> 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
<b>1</b>	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
<b>2</b>	Oscar Valdez	Jefe de NOC	ovaldez@yachay.pe	+51 997 526 534	Más de 2 horas
<b>3</b>	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. Reportes, informes y comunicados

Descripción	Forma de entrega
<b>Monitoreo gráfico</b>	Consola de administración brindada por el propio fabricante.
<b>Informe técnico</b>	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.
<b>Comunicados regulares</b>	Correo electrónico o documento escrito
<b>Comunicados de emergencia en el caso de pérdida de servicio</b>	Sólo para casos de caída de la consola de administración en nube.

## 8. Métricas del servicio

Métrica del servicio	Rendimiento
<p><b>Tiempo de instalación</b></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>	5-15 días útiles dependiendo del alcance del servicio
<p><b>Tiempo de cambio de parámetros operativos (mantenimiento) y/o de configuración</b></p> <p>Tiempo máximo en que se habrá efectuado el cambio requerido.</p>	2 días útiles
<p><b>Disponibilidad</b></p> <p>Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio se encuentra disponible, medido al mes.</p>	8x5 de soporte para el producto adquirido (no contabiliza el tiempo en caso de falla de la consola de administración brindada por el propio fabricante).

<b>Tiempo de espera en llamada</b> Tiempo máximo de espera para que sea atendido.	10 minutos
<b>Tiempo de respuesta</b> Tiempo de atención para cualquier llamada en que solicite atender una falla, avería o degradación del servicio.	30 minutos como máximo