

Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA

Producto: Yachay Contenidos

Familia: Conectividad

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	4
3. Matriz de escalamiento para activaciones	4
4. Matriz de escalamiento comercial	4
5. Matriz de escalamiento preventa	5
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	<p>Consultas del servicio</p> <p>Reclamos administrativos, consultas varias y trabajos programados.</p>	<p>Tiempo de respuesta: 2 días</p> <p>Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para brindar la asistencia solicitada.</p>
2	<p>Degradación de servicio</p> <p>Deterioro del servicio prestado</p>	<p>Tiempo de respuesta: 1 día</p> <p>Brindar el recurso necesario durante el horario normal de trabajo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.</p>
3	<p>Pérdida de servicio</p> <p>Avería que impacta sobre la disponibilidad de un servicio</p>	<p>Tiempo de respuesta: 4 horas</p> <p>Brindar el recurso necesario para resolver la situación u obtener una solución temporal.</p>

Nota 1: Si el cliente NO POSEE una UM (última milla) proporcionada por Yachay, los tiempos de respuesta se contabilizan una vez el cliente haya enviado:

- Fotografía que constate que el equipamiento instalado esté encendido y los leds demuestren el correcto funcionamiento.
- Captura de valores de Tx (transmisión) y Rx (recepción) en el módulo SFP/SFP+ del puerto al que se conecta la fibra óptica a través del que se brinda el servicio.
- Reporte o captura de pruebas reflectométricas con valores de atenuación.
- Captura de valores de uso de CPU, memoria y uptime del router utilizado.
- Captura de las últimas 100 líneas del log de eventos del router o la cantidad máxima posible.

Nota 2: 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	Interfaz Web para reporte de tráfico
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>	5-10 días útiles
<p>Tiempo de cambio de parámetros operativos (mantenimiento) y/o de configuración</p> <p>Tiempo máximo en que se habrá efectuado el cambio requerido.</p>	2 días útiles
<p>Tiempo de modificación del servicio (upgrade)</p> <p>Tiempo máximo para hacer un upgrade en cuanto a la capacidad, siempre y cuando no requiera cambio de equipamiento, módulos de fibra, entre otros que generen dependencia en el cambio solicitado. En la negociación se brindará un tiempo estimado.</p>	15 días útiles
<p>Disponibilidad</p> <p>Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio se encuentra disponible,</p>	99.5%

medido al mes.	
<p>Latencia</p> <p>Tiempo de transmisión de ida y vuelta para que un paquete de datos viaje entre dos puntos del servicio. Encontrándose el enlace en un 50% de utilización se garantiza el retardo máximo indicado en un sentido.</p>	<p>Se consideran valores promedios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 140 ms o menor para la red interna norteamericana (Miami). • 200 ms o menor para la red transatlántica (Alemania) • 380 ms o menor para la red transpacífica (Japón) • Lima: menor de 10 ms • Provincia: menor de 20 ms <p>Nota: Las medidas son consideradas en un enlace sin uso. Al momento de la utilización, estas medidas pueden variar.</p>
<p>Tiempo de espera en llamada</p> <p>Tiempo máximo de espera para que sea atendido.</p>	4 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>	De acuerdo con la "Clasificación de atenciones técnicas"
<p>Tiempo previsto para revisar físicamente el buen estado de los equipos propiedad de EL OPERADOR</p>	3 horas

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.