

# ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO - INTERNET DEDICADO USITTEL

## A. Introducción

Este documento funda las condiciones del acuerdo de nivel de servicio para el servicio Internet Dedicado USITTEL. En el mismo se definen los indicadores comprometidos y la compensación correspondiente en caso de no alcanzarse los mismos.

## B. Definiciones, acuerdos y compensaciones

Este documento funda las condiciones del acuerdo de nivel de servicio para el servicio Internet Dedicado USITTEL. En el mismo se detallan las definiciones, acuerdos y compensaciones que se contemplarán ante la firma del presente.

**B.1 Tiempo de instalación:** Como se indica en el Alcance de Servicio de Internet Dedicado USITTEL, el compromiso asumido para el plazo estimado de instalación y activación del servicio, estará establecido en la solicitud de servicio y/o en el anexo comercial y/o contrato, y comenzará a contar a partir del momento en que el Cliente entregue a USITTEL los permisos para poder acceder a los domicilios de instalación indicados y brinde la información y/o parámetros de configuración necesarios para su activación.

Cabe destacar que la entrada en vigencia de la prestación del servicio está sujeta a la factibilidad técnica, y USITTEL no asumirá responsabilidad alguna en caso de que el servicio no pueda ser proporcionado debido a que el Cliente se encuentre fuera del área de cobertura de la prestación del servicio, o debido a retrasos o imposibilidad para completar las tareas de instalación del servicio. Esto podría deberse a: La falta de aprobación u otorgamiento de los permisos municipales que pudieran ser requeridos para llevar a cabo las tareas de instalación en la vía pública y/o restricciones de acceso ocasionadas por la falta de autorización por parte de la administración del edificio para acceder a las áreas comunes necesarias para instalar el equipamiento del servicio.

Si el Cliente considera que la instalación no ha sido finalizada por responsabilidad de USITTEL, el mismo tiene un plazo de 72 horas para contactar al Centro de Atención al Cliente e informar la situación. USITTEL analizará lo informado y decidirá si es válido. En caso de serlo, se tomará como fecha de activación el día en el cual fue resuelta la necesidad informada.

La compensación ante el incumplimiento del plazo de instalación será del 10% del cargo de instalación cada 5 días hábiles de demora que la misma registre.

**B.2 Mantenimiento programado:** Es cualquier intervención realizada en la red de USITTEL o en su equipamiento. El compromiso es notificar previamente al Cliente con más de 24 horas de anticipación, ya que las mismas se lleven a cabo con el fin de reemplazar o agregar elementos a la red para expandir y mejorar continuamente el servicio. Idealmente, estas intervenciones se realizan dentro de la banda horaria de las 24 horas y las 7 horas, horario de Buenos Aires. En caso de que el horario programado afecte las operaciones del Cliente, éste podrá solicitar una modificación del mismo. USITTEL se compromete a realizar el esfuerzo para ajustar el corte al nuevo horario solicitado.

De no cumplirse con lo indicado, la compensación por el tiempo de falta de servicio se contempla dentro del cálculo de la "Disponibilidad del servicio".

**B.3 Disponibilidad del servicio:** Implica que el Cliente pueda conectarse al Datacenter y al resto de la red de Internet, pudiendo así utilizar el servicio de Internet Dedicado USITTEL.

Para verificar la disponibilidad, se realizará el envío y recepción de "pings" (paquetes ICMP de tipo "Echo request" y su correspondiente "Echo reply") desde los equipos de monitoreo de USITTEL hacia el equipo del Cliente conectado directamente al módem. Si no se recibe una respuesta exitosa al "ping", se considerará como "falta de disponibilidad", a menos que sea causada por problemas en el

equipo del Cliente. Cabe destacar que el Cliente se compromete a tener, en dicho equipo, habilitada la respuesta a estos paquetes. En caso de no tenerlo habilitado, para USITTEL existe disponibilidad de servicio. A su vez, se considerará como "sin disponibilidad" el tiempo durante el cual la red de USITTEL no tenga ninguna interconexión con el resto de Internet, y este problema afecte el servicio del Cliente.

No se tendrán en cuenta las interrupciones ocasionadas por mantenimientos programados y/o tareas de emergencia, tareas que no podrán ser planificadas por su naturaleza pero requieren un trabajo inmediato para evitar un inconveniente mayor.

USITTEL recopilará del sistema de gestión de reclamos la base de información para calcular la disponibilidad.

El compromiso de disponibilidad del servicio será del 99,9% sobre un total anual y su cálculo se obtendrá de la siguiente fórmula: "Disponibilidad (%)" = [ ( "Minutos de duración del año" - "Minutos de indisponibilidad" ) / "Minutos de duración del año" ] \* 100

La compensación ante la disponibilidad será:

- Entre 99,9% y 95 %: se descontará el valor proporcional del tiempo durante el cual el servicio no estuvo disponible, multiplicado por dos.
- Menor al 95%: se bonificará un mes de abono del servicio afectado.

**B.4 Tiempo medio de restauración:** Se define como el lapso transcurrido entre la detección del problema y el restablecimiento del servicio. La detección del problema puede ser por parte de USITTEL o por el Cliente, cuando éste notifique el evento en el Centro de Atención al Cliente. El mismo se calculará obteniendo el promedio de los tiempos de restablecimiento del servicio en todo el mes.

El compromiso será menor a 4 horas y su compensación será bonificando 1 día de servicio cada 4 horas adicionales al comprometido.

**B.5 Latencia:** La latencia de red es el retraso en la comunicación de la red. Muestra el tiempo que tardan los datos en transferirse a través de la red. Este parámetro se medirá calculando el retardo en la comunicación entre el router más cercano al Cliente y el router de salida a Internet de USITTEL, donde se establece la conexión con el resto de Internet. Se calculará el promedio de los tiempos de ida y vuelta de los paquetes ICMP echo, utilizando el comando "ping" desde el router de distribución hasta la interfaz local del router de salida a Internet. Únicamente se considerarán los pings exitosos para el cálculo del promedio.

El compromiso es tener una latencia menor a 25 milisegundos, promedio, dentro del backbone de USITTEL. De no cumplirse con lo indicado, la compensación se realiza tomando el tiempo de afección como falta de servicio y se contempla dentro del cálculo de la "Disponibilidad del servicio".

**B6. Paquetes perdidos:** Los paquetes perdidos se explican como la pérdida de un paquete debido a errores de transmisión o a la sobrecarga de la red, mientras el paquete está en tránsito entre el router más cercano al Cliente y el router de salida a Internet de USITTEL.

El compromiso es tener una pérdida de paquetes menor o igual a 0,1% promedio. De no cumplirse con lo indicado, la compensación se realiza tomando el tiempo de afección como falta de servicio y se contempla dentro del cálculo de la "Disponibilidad del servicio".

## C. Exclusiones

Los compromisos anteriores serán excluidos del cálculo ante situaciones donde:

- Si Cliente no permite el ingreso al/los sitio/s donde se necesite realizar trabajos de instalación, mantenimiento o reparación
- Si el Cliente no consigue las autorizaciones necesarias para poder acceder a los sitios donde se requiera realizar trabajos de instalación, mantenimiento o reparación.
- Si el Cliente no dispone de un lugar preparado con las facilidades mínimas necesarias para la instalación del servicio.
- Los inconvenientes que se registren y sean imputables al Cliente debido al deterioro de las condiciones del sitio donde se brinda el servicio o debido a mala utilización o manipulación de los equipos entregados bajo su cuidado.
- Si el cliente no dispone de dispositivos (con el hardware y software necesarios para utilizar Internet) en condiciones para hacer uso del servicio proporcionado.
- Donde la falla sea atribuible a causas generadas por el cliente. (ejemplo: problemas en la energía eléctrica del domicilio del Cliente)
- Intervenciones ante mantenimientos programados como fue indicado en el apartado correspondiente.
- Declaración de zona de desastre en el área afectada por la prestación del servicio.
- Situaciones ocasionadas por caso fortuito y/o fuerza mayor.
- En cualquier circunstancia en la que USITTEL (o cualquier subcontratista que actúe en su nombre) no asume responsabilidad, ya sea de manera directa o indirecta.

#### **D. Limitaciones**

USITTEL no asumirá responsabilidad por los daños y perjuicios derivados del uso inadecuado o la incapacidad del cliente para utilizar los servicios de Internet.

USITTEL no será responsable de la idoneidad de los productos adquiridos, ni de la comercialización de los productos o servicios anunciados, ni de cualquier daño o perjuicio derivado directa o indirectamente de dichas transacciones, ni por los servicios o productos referidos, localizados o adquiridos a través del servicio de USITTEL.

El cliente comprende que USITTEL no tiene control sobre Internet. Todos los productos, información o servicios disponibles en la red son ofrecidos por terceros, por lo que USITTEL no asume ninguna obligación al respecto. El cliente asume toda la responsabilidad y riesgo asociados con el uso del servicio de Internet.

El Cliente reconoce que la versión vigente del presente documento y la cual aplica a la contratación del servicio, no importa el tiempo histórico de la firma del mismo, estará disponible accediendo a la web [www.usittel.com.ar](http://www.usittel.com.ar).

USITTEL no asumirá responsabilidad por los resultados de errores, interrupciones, pérdida de archivos, interrupciones, defectos, demoras en la operación o transmisión, o cualquier falla en el desempeño de la red global de Internet más allá de su propia red.

USITTEL no garantiza que el software u otro material que se adquiera o descargue en Internet, esté libre de virus, errores u otros que puedan dañar las redes, sistemas o equipos del Cliente.

.....  
Firma del cliente

.....  
Aclaración

Fecha: \_\_ / \_\_ / \_\_