

ANEXO

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. SOPORTE

El centro de operación de redes y servicios de CallMyWay provee un monitoreo continuo de los servicios provistos por ellos mismos, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para resolver cualquier inconveniente de servicio, enlace, equipo o configuración de software bajo responsabilidad de CallMyWay. El NOC de CallMyWay está disponible para cualquier cliente que solicite soporte usando nuestros siguientes canales de contacto:

Teléfonos Contactos Disponibilidad

+506 4000 4000 De lunes a domingo de 8am a 5pm

Correo Electrónico

Soporte24@callmyway.com para fuera de horario 24 x 365

2. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

2.1 CallMyWay trabajará con el Cliente para corregir las deficiencias en el servicio una vez que se haya cumplido con lo siguiente:

- a. El Cliente deberá informar a CallMyWay de los pormenores del problema que se presente, levantando un reporte de o “tiquete de servicio” con el departamento de NOC, asegurándose le sea asignado un número de reporte.
- b. CallMyWay pueda verificar que la deficiencia del servicio existe y pueda confirmarse que la misma es causada por un recurso bajo el control directo de CallMyWay.

2.2 El objetivo de tiempo medio de recuperación de fallas (MTTR), de CallMyWay será de cuatro (4), horas. CallMyWay usará todos los esfuerzos comerciales razonables para resolver todas las deficiencias con el Cliente dentro de esta ventana de tiempo; esto después de que el incidente particular haya sido reportado al NOC de CallMyWay y un “Tiquete de servicio” haya sido abierto. CallMyWay examinará su propia información y proveerá el diagnóstico al Cliente como parte del proceso de resolución de falla. El reporte de “Tiquete de servicio” será cerrado cuando el servicio, según sea observado por CallMyWay y confirmado por el Cliente, tenga la calidad de servicio definida y pactada en este documento. Al ser el objeto contractual cubierto por este SLA de los servicios contratados en los diferentes ANEXOS, se tomara en cuenta que la reparación podrá estar sujeta a diferentes condiciones particulares del servicio contratado, siempre cumpliendo las condiciones del SLA.

2.3 Los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA), y los Créditos por Servicio solo cubrirán los servicios que sean proveídos por CallMyWay o estén bajo el control o

administración de CallMyWay. Cualquier porción de servicio que sea provista por un tercero, ajeno a CallMyWay y usada en conjunto con el servicio provisto por CallMyWay, es decir, servicios interconectados, contratados directamente por el Cliente a otra empresa, no gozará de la cobertura de los niveles de servicio pactados ni tampoco será aplicable para los Créditos por Servicio.

2.4 Si CallMyWay no pudiera cumplir con los niveles objetivos de servicio pactados en un tiempo de un mes calendario, el Cliente tendrá el derecho a solicitar un Crédito por Servicio a ser reflejado en la factura del mes siguiente.

3. DESEMPEÑO POR TIPO DE SERVICIO.

3.1 Niveles de Servicio Objetivo según Tipo de Servicio

La disponibilidad de Servicio contratado por el Cliente estará especificada en el ANEXO correspondiente y en el caso que no se señale será de:

Tipo de servicio	Disponibilidad
SLA para los servicios en los que no se especifica en el respectivo ANEXO	99.97%

4. CONDICIONES PARA EL CRÉDITO POR SERVICIO.

4.1 El Crédito por Servicio es un monto monetario que se obtiene multiplicando la factura mensual del servicio por el porcentaje de tiempo caído, descontando el % de SLA, multiplicado por diez, y nunca superior a la totalidad de la factura mensual.

4.2 En el evento de detectar una deficiencia del servicio, el Cliente deberá contactar a CallMyWay por medio del NOC. El hacer efectivo el Crédito por Servicio estará condicionado a que el cliente haya abierto un reporte de “Tiquete de servicio” en el NOC o que el problema haya sido comunicado proactivamente a CallMyWay por parte del Cliente. El inicio de la ocurrencia de la falla, para fines de aplicación de cualquier crédito por servicio, será considerado a partir del momento de levantado el reporte del “Tiquete de servicio” por parte de CallMyWay y hasta que el mismo sea resuelto.

4.3 La duración del período de la falla será determinada únicamente a la discreción de CallMyWay basado en su sistema interno y registros del sistema de “Tiquete de servicio” en el NOC.

4.4 Para el propósito de cálculo de cualquier Crédito por Servicio, los siguientes no están incluidos:

- a. **Mantenimiento:** cualquier impacto en el servicio resultado de una acción de mantenimiento solicitada por el Cliente o atribuible al mismo; así mismo, cualquier mantenimiento de rutina calendarizado por CallMyWay. Será obligación de CallMyWay el notificar con al menos cuarenta y ocho (48), horas por adelantado cualquier mantenimiento programado especificando su duración. CallMyWay hará todos los esfuerzos razonables para programar el mantenimiento a conveniencia del Cliente. De igual manera, si hubiera necesidad de efectuar un mantenimiento de emergencia con afectación para el Cliente, este será notificado acorde y con el mayor tiempo disponible.
- b. **Circuitos locales o internacionales:** contratados por el Cliente a terceras empresas fuera de la responsabilidad de CallMyWay.
- c. **Fallas en aplicaciones, equipo o infraestructura adicional al servicio o al circuito en la ubicación del Cliente** no suministrados por CallMyWay o no amparadas bajo un contrato de mantenimiento específico de CallMyWay.
- d. **Actos de negligencia y/u omisiones del Cliente**, o cualquier uso no autorizado del servicio por parte de Cliente.
- e. **Condiciones de tráfico anómalas**, que pueda comprobarse hayan sido causadas por el Cliente y las cuales causen una interrupción del servicio.
- f. **Acontecimientos de fuerza mayor u otros que se encuentren fuera de control y buena voluntad o control razonable de CallMyWay**, esto incluye terremotos, desorden público y roturas de cables submarinos arrendados a empresas de transporte internacional, fallas en los servicio de coubicación de CallMyWay entre otros.

4.5 El crédito por servicio de varias fallas a los niveles objetivos de servicio, resultado de un mismo incidente o durante un mismo intervalo de tiempo no podrán ser consideradas como una sumatoria para propósitos de reclamo, la falla será considerada para este fin como una sola como la sumatoria de los tiempos caídos.

4.6 Cualquier solicitud para un crédito por servicio deberá hacerse por escrito y recibida por CallMyWay no más allá de treinta (30), días después de ocurrido el incidente al cual corresponda el crédito solicitado.

5. DEFINICIONES APLICABLES PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS CALLMYWAY

5.1 Disponibilidad y caídas de servicio basados en la disponibilidad

Queda definido como *Disponibilidad* del servicio el tiempo que el servicio se encuentra funcional, siendo este capaz de enviar y recibir información por medio del canal provisto por la infraestructura redundante del cliente. El tiempo de No-Disponibilidad será aquel en donde el canal de comunicación se encuentra operativo y aun así no es capaz de enviar o recibir información para operar los servicios contratados a CallMyWay. Los tiempos donde el canal provoque errores o presente condiciones de tráfico imprevistas como resultado inherente a las características técnicas de la red y las cuales resulten en pérdida parcial de la información trasladada, no podrán ser calificados de tiempos de No-Disponibilidad y más bien constituirán tiempos de inestabilidad del enlace del cliente que deberán ser atendidas según los procedimientos internos de diagnóstico y resolución de fallas.

La Disponibilidad expresada como porcentaje será el valor sobre el 100% de un tiempo mensual tomando un patrón de 30 días por mes, en el cual, el servicio debe encontrarse como Disponible, mismo tiempo que podrá expresarse en minutos al mes que el servicio deberá estar en el estado de Disponible. El complemento del valor porcentual dado para completar el 100% será el tiempo máximo que el servicio podrá encontrarse bajo el estado de No-Disponible pudiendo este también expresarse en minutos al mes.

La fórmula básica de cálculo de estos parámetros de DISPONIBILIDAD MENSUAL (DM), y NO DISPONIBILIDAD MENSUAL (NDM), es como sigue:

$$DM\% = 100\% - NDM\%$$

$$NDM\% = \frac{\text{Tiempo de caída en un mes (minutos)}}{\text{Minutos totales en 30 días}} \times 100\%$$

5.2 Aplicación de Disponibilidad por Servicio Contratado

Se entiende en la aplicación de Disponibilidad que la misma tiene la intención de medir la capacidad de operación de los servicios contratados, por lo mismo, esta será medida individualmente para cada servicio contratado entre los puntos terminales y la infraestructura que soporta los servicios a cargo de CallMyWay. Los tiempos de Disponibilidad y No Disponibilidad no podrán aplicarse en forma sumatoria, de manera que fallas de servicios independientes se considerarán de manera independiente.

TABLA DE CONTACTO NOC

Nivel de Contacto	Contacto	Tiempo de Respuesta		
		Falla Grave	Falla Media	Falla Leve
Horas regulares				
Teléfono	4000-4000	<2 horas	<4 horas	<12 horas
Horas regulares y fuera de horas				
Correo	Soporte24@callmyway.com	<4 horas	<8 horas	<24 horas

Estando ambas partes de acuerdo, firmamos en San José, a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

CallMyWay

Cliente