

SLA OHLA – INGENYO SAC.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Propósito del SLA:

El propósito del SLA es ofrecer los mejores niveles de servicio, soporte y atención basados en altos estándares y parámetros de calidad. Estos estándares han sido establecidos por Ingenyo SAC (En adelante LA EMPRESA), en base a su experiencia a nivel nacional.

1. Propósito de una atención inmediata

El propósito de la atención inmediata ante incidencias, problemas o fallas de conexión es ofrecer los mejores niveles de servicio, soporte y atención. Basados en altos estándares y parámetros de calidad. Estos estándares han sido establecidos por INGENYO S.A.C. (en adelante LA EMPRESA), en base a su experiencia de atención dando conectividad a usuarios en las zonas más remotas del Perú.

2. Definición de Términos

- Fallas con soluciones de atención remota: Si se produce un error en la conexión y la solución de la falla puede atenderse de manera remota, desde nuestro centro de operaciones y soporte en Lima.
- Centro de Operaciones y Soporte: área responsable del monitoreo de la red en LA EMPRESA y responsable de la detección de averías y fallas en el servicio, así como de la coordinación con el resto de las áreas de Operaciones para la solución del inconveniente en la red.
- Tiempo Medio de Gestión: Es el tiempo medio para gestionar las soluciones ante una falla o pérdida del servicio. Este tiempo es computado desde la comunicación del inconveniente hasta la restauración del servicio de EL CLIENTE.

3. Alcances

El presente informe aplica para los servicios de Conexiones a Internet o Enlaces de Datos, en medios como: Radio Enlace, Soluciones Satelitales y Fibra Óptica, los cuales son provistos por LA EMPRESA dentro del territorio peruano.

4. Niveles de Escalamiento

Nivel de Escalamiento	Responsable	Contacto
Área de soporte Nivel 1	Nilton Miranda	Teléfono: 992424092 E-mail: nmiranda@ingenyo.com.pe
Área de soporte Nivel 2	Abel Sanéz	Teléfono: 994802783 E-Mail: asanez@ingenyo.com.pe
NOC Nivel 3	Yoni López	Teléfono: 990718625 E-mail: ylopez@ingenyo.com.pe
Director de Negocios	Humberto Corzo	Teléfono: 965106479 E-Mail: humberto.corzo@ingenyo.com.pe
Gerente General	Rolan Olivas	Teléfono: 990718625 E-Mail: rolivas@ingenyo.com.pe

5. Detalles del Acuerdo de Nivel de Servicio

Consideraciones ante incidencias:

- El ingreso a mina dependerá de la movilidad del cliente para el traslado de la persona técnica y del equipamiento necesario para la atención.
- No se consideran imputables a Ingenyo situaciones fortuitas o causas de fuerza mayor.
- No se contabilizarán dentro de los tiempos de respuesta aquellas gestiones que no sean propias de Ingenyo como permisos de ingreso a la mina, movilidad dentro de mina, tiempos de cuarentena y exámenes solicitados debido a coyuntura del COVID-19, restricciones de movilización, entre otros.

SLA	DEFINICION	TIEMPO MEDIO DE GESTIÓN	COMPROMISO
Nivel 1	Atención de Llamadas de Incidencias sobre el Servicio	30 minutos	Tiempo necesario para procesar el requerimiento DEL CLIENTE y realizar un primer diagnóstico.
Nivel 2	Atención de Fallas con actuación remota.	1 - 2 Horas	LA EMPRESA se compromete a brindar los recursos necesarios las 24 horas del día para resolver la situación u obtener una solución temporal.
Nivel 3	Atención de Fallas con actuación en sitio.	24 horas	LA EMPRESA se compromete a brindar los recursos necesarios a tiempo completo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.

6. Restricciones

- Las averías reportadas u originadas debido a causas imputables al cliente podrán ser atendidas por LA EMPRESA dentro de lo establecido por la normativa regulatoria vigente; sin embargo, LA EMPRESA se reserva el derecho a facturar por los servicios y/o equipos averiados como consecuencia de esta intervención. Este tipo de averías tampoco serán computadas dentro del tiempo de indisponibilidad del servicio.
- Para el cálculo del % de Disponibilidad, no se considerará el tiempo de corte causado por situaciones fortuitas, de causa mayor, o aquellas imputables al cliente.

7. Responsabilidades de las Partes

7.1. Responsabilidad de LA EMPRESA

- Realizar Seguimiento correspondiente hasta la solución definitiva del inconveniente, registrando todas las acciones y actividades llevadas a cabo.
- Garantizar el horario de atención 24 x 7 durante los 365 días del año, incluyendo sábados, domingos y feriados

7.2. Responsabilidad de EL CLIENTE

- Brindar información de la(s) persona(s) de contacto y personas responsables del servicio en las instalaciones del cliente.
- Brindar información clara acerca del inconveniente, detallando las características de la falla o avería.
- Brindar los accesos a su local, en caso de que el inconveniente reportado sea en las instalaciones internas del cliente.

- El cliente será responsable del cuidado de cualquier equipo provisto por LA EMPRESA.
- El cliente se debe comprometer a no alterar ni mover cualquier equipo provisto por LA EMPRESA.
- El cliente autoriza a LA EMPRESA, el acceso lógico y/o físico a los equipos CPEs instalados en sus sedes, cada vez que LA EMPRESA lo solicite, con el fin de mantener la disponibilidad o calidad del servicio provisto.
- Si los estándares técnicos y condiciones de operación son incumplidos por EL CLIENTE, LA EMPRESA no será responsable por fallas en el servicio.

Niveles de respuesta ante Fallas de conexión por INGENYO S.A.C

8. Mantenimiento

- a) LA EMPRESA informará con 2 días hábiles de anticipación, cualquier actividad de mantenimiento preventivo que realice sobre su red, las mismas que podrán incluir la suspensión temporal del servicio. Dicho tiempo no contabilizara para los índices de indisponibilidad del servicio.
- b) Los mantenimientos correctivos y/o de emergencia se regirán por lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

9. Datos de Contacto

Central Telefónica: +511 267-8185

Horario de Atención: 24x7x365

Correo: soporte@ingenyo.com.pe