

"ADI - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)"

DISPONIBILIDAD:

La disponibilidad será medida como el tiempo de corte de servicio (downtime) sobre el tiempo total computable, por cada vínculo, y para la totalidad de la red.

- ◇ Disponibilidad Trimestral Total = 99,96%
- ◇ Tiempo de asistencia = 2 horas (La Plata)
- ◇ Tiempo de asistencia = 3 horas (Capital Federal)
- ◇ Tiempo de asistencia = 4 horas (Gran Buenos Aires)

En caso contrario, los tiempos de respuestas se computarán a partir de las 7.00 horas del día hábil siguiente.

IWINDS S.A. prestará el Servicio las 24 horas del día, durante los 365 días del año, garantizando al CLIENTE la disponibilidad especificada previamente para los servicios contratados.

A partir del momento de la recepción del reclamo por parte del CAC (Centro de Atención al Cliente) de IWINDS S.A., contra el cual se entrega un número de identificación de reclamo o Trouble Ticket (TT), se considerará como tiempo de reparación (TR) al tiempo transcurrido entre la emisión del TT y la reparación de la falla.

La disponibilidad del Servicio (D) se calculará como el promedio trimestral de las disponibilidades mensuales (DM) que se obtendrán según la siguiente fórmula:

$$DM, (\%) = [1 - (TR - TMAT) / TM] \times 100,$$

donde TM es el tiempo total del mes considerando días corridos de 24 horas cada uno y TMAT es el tiempo máximo de asistencia técnica definido en la cláusula precedente.

Si por causas atribuibles a IWINDS S.A., salvo caso fortuito o de fuerza mayor, la disponibilidad del Servicio (D) fuera menor a la comprometida, el monto del abono mensual correspondiente será bonificado proporcionalmente al tiempo de indisponibilidad del Servicio. No se considerará indisponibilidad a aquellos eventos que se listan a continuación:

- ◇ Micro cortes menores a 10 segundos de duración.
- ◇ Demoras de respuestas por parte del CLIENTE para solicitudes de requerimientos de reparación por parte de IWINDS S.A..
- ◇ Fallas en los equipos o infraestructura propia del CLIENTE.
- ◇ Fallas reportadas por el CLIENTE en las cuales se halla probado que no hubo falla alguna en los servicios provistos por IWINDS S.A. No está incluida, dentro del valor de la disponibilidad, la falla de algún componente fuera del Backbone de IWINDS S.A., si la misma resultara del caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por ellos, actos o hechos de gobierno, vandalismo, hechos de la naturaleza o cualquier otra circunstancia fuera de la previsibilidad o del alcance de IWINDS S.A.

TIEMPO DE LATENCIA:

A los efectos de este documento se define como "Tiempo de Latencia" al tiempo que necesita un paquete de datos en recorrer la red hasta el extremo opuesto. Para la medición de este parámetro, se tomará como válido la mitad del promedio de un comando Ping de 100 bytes de longitud, con 20 reintentos consecutivos, entre dos equipos de backbone conectados directamente al punto central y al punto remoto respectivamente,

- ◇ El tiempo de latencia dentro del Backbone de IWINDS S.A. no será mayor a 10 mség (Round Trip Time). Tasa de error de bit (B.E.R.) La tasa de error de bit no será mayor al valor especificado en cada caso, para una integración de un minuto, en los vínculos contratados.
- ◇ Bit Error Rate $\leq 1 \text{ E-}7$

MONITOREO:

El CLIENTE dispondrá de un acceso vía Web a una interfaz de monitoreo o Portal de Clientes donde podrá observar la ocupación del enlace, en todo momento para todos los circuitos. Dicho sistema genera reportes de tráfico a nivel diario, semanal, mensual y anual de cada circuito en particular. Es un sistema de medición acumulativo, es decir, se van guardando todas las mediciones y luego se las grafica.

SERVICE ASSURANCE:

Para todos los servicios, IWINDS S.A. pone su CAC (Centro de Atención al Cliente) a disposición del CLIENTE en el teléfono 513 0100, que atiende en un horario de 7x24 durante todo el año, y está capacitado para resolver problemas en todos los servicios, y realizar el escalamiento que fuera necesario en cada caso.