

SLA -- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1. PRESTACIONES Y CONDICIONES DEL SERVICIO Y MANTENIMIENTO DE HOLIDAY TELECOM “COOALY FIBER”.

Este acuerdo de nivel de servicio es el marco. Ambas Partes se comprometen a perfeccionar cuantos puntos sean necesarios a fin de conseguir el nivel de servicio mejor posible.

Las Partes se comprometen a elaborar un documento que recoja los procedimientos y modelos de comunicación necesarios para notificación de averías y trabajos programados y que se firmará en fecha anterior a la de la contratación del servicio “LAMBDA”.

El mantenimiento y conservación del cable de fibras ópticas y de sus elementos asociados a que se hace referencia en cada Contrato Individual entre HOLIDAY TELECOM y CLIENTE tiene las siguientes características:

1.1 Preventivo

HOLIDAY TELECOM y CLIENTE estudiarán conjuntamente la posibilidad de realizar medidas reflectométricas en los periodos que acuerden ambas Partes.

Inspección semestral conjunta de la infraestructura de fibra óptica y de la red visible cedida a CLIENTE para prevenir posibles deterioros de la misma, siempre y cuando lo acuerden ambas Partes.

La Parte prestadora del servicio de mantenimiento (en adelante Proveedor) realizará las tareas preventivas de acuerdo con sus procedimientos internos a fin de garantizar los parámetros de calidad recogidos en este documento. Las tareas a realizar en el mantenimiento preventivo se recogerán en el procedimiento de mantenimiento mencionado en el apartado 1 de este ANEXO.

1.2 Correctivo Urgente

➤ **Primera Intervención. Reparación provisional.**

A partir de detección por medios propios del Proveedor o de la llamada de la Parte que disfruta del servicio de mantenimiento (en adelante Cliente) al Centro de Soporte de

Telecomunicaciones (en adelante CST) del Proveedor reportando una incidencia que suponga una avería, personal técnico se personará en el lugar de la avería en un plazo no superior a cuatro (4) horas, y se iniciarán los procesos necesarios para la resolución de la misma en el plazo más breve posible, comunicando al Cliente una primera valoración sobre el daño producido y el tiempo aproximado de restitución del servicio, siendo dicho tiempo, de una duración máxima de ocho (8) horas, incluido el tiempo de desplazamiento. Para casos excepcionales en los que por motivos ajenos al Proveedor, no se pueda acceder o intervenir en los puntos donde se haya producido la rotura de las infraestructuras de fibra óptica, el Proveedor comunicará al Cliente la existencia de dichos casos para poder prever una duración del corte mayor a la estipulada en el presente acuerdo. En estos casos el Proveedor deberá justificar debidamente las causas ajenas que le han impedido el acceso.

Si en algún caso, el Cliente solicitase un nivel de servicio de mantenimiento con tiempos máximos de interrupción del servicio menores a los descritos anteriormente, el Proveedor consideraría esta posibilidad, quedando el acuerdo adoptado reflejado en el Contrato Individual de dicho tramo.

➤ **Segunda intervención. Reparación definitiva.**

En general, la primera intervención de mantenimiento correctivo urgente tiene por finalidad la reparación en el menor plazo posible de la avería para minimizar las degradaciones o pérdidas de servicio, por lo que normalmente tendrá un carácter provisional. Por mutuo acuerdo de las Partes, el Proveedor se compromete a dar una solución provisional lo más rápido posible, obligándose a realizar sus mejores esfuerzos para, en caso necesario, sin coste adicional y mientras dure la avería, poner a disposición del Cliente un enlace de recambio en el plazo más breve factible, siempre que estuviera disponible. Posteriormente, se realizará la reparación definitiva de la avería si la reparación urgente no tuviera la calidad para considerarla como definitiva, para ello será necesaria la comunicación al Cliente de las tareas realizadas y la revisión y/o medición por personal conjunto del estado final de los elementos con el fin de asegurar que la calidad de la línea no sea en ningún caso inferior de la que tenía antes de producirse la avería. Esta segunda reparación tendrá carácter de mantenimiento programado, que se define en el siguiente apartado.

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

2.1 Atención 24 horas/día X 7 días/semana, 365 días/año.

2.2 Toda intervención del personal de asistencia técnica, quedará documentada con partes de servicio, que estarán a disposición del Cliente en caso de que así lo requiera. Asimismo, cualquier actuación del Proveedor sobre elementos de sustentación comunes a las fibras del Cliente (cajas de empalme, repartidores, cables, etc.) será comunicada a éste con suficiente antelación para poder prever cortes y/o afecciones al servicio, provocadas por una incorrecta manipulación de los mismos.

2.3 Las intervenciones llevadas a cabo por el Proveedor se harán tomando cuantas precauciones sean necesarias para no interrumpir ninguno de los servicios prestados por los sistemas, para lo cual, en el caso de que el mantenimiento programado o preventivo requiera un corte del servicio, deberá realizarse en los horarios convenidos para cada caso entre ambas Partes, acordándose por ellas la fecha de la intervención y las horas con una anterioridad mínima de diez días, la duración de cada corte no superará 2 horas, teniendo en cuenta el margen suficiente de que se dispone para preparar los elementos (tendido, instalación, montaje, etc.) que garanticen un mínimo corte del servicio. En caso de que sea necesario realizar una intervención urgente, el Proveedor mantendrá informado al Cliente sobre el progreso de los trabajos en campo, la urgencia no evitará la solicitud de trabajo programado al Cliente, y solo afectará a los plazos de petición.

2.4 El Proveedor emitirá un informe por escrito ante cualquier anomalía de infraestructura de fibra óptica que detecte el Cliente, en el plazo de una (1) semana desde la comunicación de la anomalía al Proveedor.

En el caso de avería e intervención y cortes programados, el Proveedor informará al Cliente por escrito de acuerdo con los procedimientos acordados de todos los eventos relacionados con los mismos (causa, actuación, etc.).

2.5 Cuando El Proveedor no pueda o se retrase en el cumplimiento de sus obligaciones debido a causas de fuerza mayor o sucesos excepcionales de los cuales no posea el control o la dirección, no será responsable de interrupciones o deterioro en la calidad del servicio, sin perjuicio restablecer el servicio y su calidad en el menor tiempo posible, siempre y cuando estas circunstancias sean comunicadas al Cliente al producirse, de manera que ambas partes tengan conocimiento de las mismas.

2.6 En el caso de que se identifiquen como responsabilidad de una tercera Parte las posibles interrupciones o deterioro en la calidad del servicio, el defecto se considerará responsabilidad de dicha tercera Parte; no obstante, será responsabilidad del Proveedor

procurar el restablecimiento del servicio según los plazos acordados en el apartado 1.2 de este ANEXO.

3. GARANTÍA DE CALIDAD

La calidad de las fibras ópticas incluidas en el servicio del CLIENTE se regirán por la norma G.652 de la ITU-T. Además garantizará los parámetros de calidad recogidos en el contrato.

Asimismo, el Proveedor asegurará que la calidad del cable tras las posibles reparaciones realizadas durante el contrato de cesión seguirá cumpliendo la norma anteriormente citada.

4. ENVÍO DE RECLAMACIONES

Ambas Partes se notificarán cualquier anomalía que se detecte en las fibras, a fin de que el Proveedor pueda actuar en la reparación de la incidencia en el menor tiempo posible.

5. PENALIZACIONES

Existen dos compromisos de calidad paralelos:

- **La interrupción Máxima de Servicio (IMS):** es el indicador que mide el **tiempo acumulado** sobre un mes de calendario durante el cual hay falta de continuidad de las fibras ópticas oscuras arrendadas para poder proporcionar el servicio "LAMBDA" al CLIENTE. Las penalizaciones que se aplican en este caso son definidas en el punto 5.1.
- **La Garantía del Tiempo de Restablecimiento (GTR) par de fibras:** mide la indisponibilidad del servicio "LAMBDA" ante una avería. Las penalizaciones que se aplican en este caso son definidas en el punto 5.2.

En el caso de que el servicio de Fibra Oscura sea interrumpido con una duración superior a cuatro (4) horas por causas bajo responsabilidad de un tercero, HOLIDAY TELECOM no será tenido como responsable, y estas penalizaciones no se le aplicarán.

La duración de la interrupción del servicio "LAMBDA" no podrá empezar antes de que el CLIENTE haya informado al servicio técnico de HOLIDAY TELECOM del corte de las fibras oscuras. El final de la interrupción del servicio será constatado cuando el servicio técnico de HOLIDAY TELECOM haya informado a CLIENTE del restablecimiento de la continuidad óptica de las fibras concernientes.

Las penalidades exigibles por CLIENTE en caso de avería serán deducidas de la siguiente factura.

5.1. Penalización sobre IMS (Interrupción máxima del servicio)

HOLIDAY TELECOM se obliga a suministrar sobre cada par de fibras, una disponibilidad anual de 99,95%. En caso de incumplimiento a esta obligación, HOLIDAY TELECOM se compromete a pagar las sanciones a petición de acuerdo con la siguiente tabla:

IMS (Interrupción Máxima del Servicio) del 1 Enero al 31 de diciembre del mismo Año	Porcentaje de Penalización
< 4h	0% del precio mensual del servicio en cuestión
4h < x < 10h	10% del precio mensual del servicio en cuestión
10h < x < 15h	30% del precio mensual del servicio en cuestión
15h < x < 24h	60% del precio mensual del servicio en cuestión
> 24h	100% del precio mensual del servicio en cuestión

5.2. Penalización sobre GTR (Garantía del Tiempo de Restablecimiento)

El servicio "LAMBDA" engloba una Garantía de Tiempo de Restablecimiento, fijado en cuatro (4) horas, en horas laborales (8h. a 18h. de L a V), a partir de la apertura de una Ticket de avería.

Las penalizaciones exigidas por CLIENTE en caso de incumplimiento serán de acuerdo con la siguiente tabla:

GTR (Tiempo de Restablecimiento)	Porcentaje de Penalización
< 4h	0% del precio mensual del servicio en cuestión
4h < x < 6h	5% del precio mensual del servicio en cuestión
6h < x < 10h	15% del precio mensual del servicio en cuestión
10h < x < 16h	50% del precio mensual del servicio en cuestión
> 16h	100% del precio mensual del servicio en cuestión

6. CORTES Y DEGRADACIONES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES QUE NO SON RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

No se computarán, a efectos de las anteriores penalizaciones los cortes de servicio provocados, directamente o indirectamente, por atentados terroristas, insurrecciones y desórdenes civiles, operaciones militares o de guerra, emergencias locales o nacionales, actos gubernamentales,

conflictos laborales de cualquier tipo (no incluyendo aquellos en los que participe el personal del Cliente, o del Proveedor), descargas atmosféricas, y por catástrofes naturales, como incendios, inundaciones terremotos, etc., así como por cualquier causa de fuerza mayor, sin perjuicio del derecho del Cliente a obtener la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Incluso en estos supuestos, el Proveedor hará sus mayores esfuerzos para la reparación de la incidencia en los mismos estándares temporales que el resto de averías, incluso mediante el tendido provisional en superficie de cable de fibra óptica o puesta a disposición del Cliente de rutas o instalaciones de fibra óptica alternativas, caso de que existieran.

7. PUNTOS DE CONTACTOS Y MATRIZ DE ESCALADO

7.1 Puntos de contacto de CLIENTE

(A facilitar tras la firma del contrato)

Nivel	Nombre Apellidos/Área	Teléfono	Email
1	Contacto Técnico		
2	Contacto Financiero		
3	Director General – CEO		

7.2 Puntos de contacto de HOLIDAY TELECOM

Nivel	Nombre Apellidos/Área	Teléfono	Email
1	Centro Soporte Técnico de operación de turno (24x7x365)	+34 91 060 36 91	support@cooalyfiber10g.com
2	Área de Atención al Cliente	Horario de oficina: L-V. 9:00-19:00 +34 91 060 36 90	info@cooalyfiber10g.com
3	Responsable de Operación Agustín Cerro	Horario de oficina: L-V. 9:00-19:00 +34 91 060 36 90 +34 691 286 668	acero@holidaytelecom.com
4	Director General – CEO Agustín Cerro Córdoba	Horario de oficina: L-V. 9:00-19:00 +34 91 060 36 90 +34 691 286 668	acero@holidaytelecom.com

Por HOLIDAY TELECOM

Por CLIENTE

Fdo. D. Agustín Cerro Córdoba

Fdo. D./Dª