

COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Este documento, conocido como SLA por las siglas en inglés de “Service Level Agreement” expresa el compromiso de nivel de servicio que asume NT Link Comunicaciones SA de CV para con sus clientes. El SLA provee al cliente con ciertos derechos y remedios con respecto a la disponibilidad y rendimiento de los servicios de facturación electrónica de NT Link Comunicaciones SA de CV y aplica para cada servicio contratado.

- 1. Definiciones.** Para propósito de este documento, los términos siguientes tienen el significado establecido a continuación: **Servicio Contratado.** Significa la plataforma y servicios para los cuales aplica este SLA y que son proveídos por NT Link Comunicaciones SA de CV. **Plataforma.** Significa toda la infraestructura, el hardware y el software que NT Link Comunicaciones provee al cliente y que el servicio contratado está disponible. **Falla.** Significa una instancia en la cual el servicio contratado se interrumpe y deja de ser operacional, pero no incluye interrupciones que surjan como resultado de las excepciones listadas en la sección 5 de este SLA. **Hora de alerta.** Significa la hora en que el personal de soporte de NT Link Comunicaciones es alertado que el servicio contratado ha dejado de ser operacional o que no está operando satisfactoriamente. **Monto Contratado.** Significa el monto pagado por el cliente a NT Link Comunicaciones SA de CV por utilizar el servicio contratado. El monto no incluye ningún otro pago que pueda ser cargado al cliente, incluyendo, sin limitación, cargos de instalación y configuración, cargos relativos al incremento del uso de ancho de banda y pagos por direcciones IP extras, memoria RAM, discos duros, más allá de lo que está disponible sin cargo adicional bajo el servicio al cual el cliente se suscribe. **Crédito por Compensación.** Significa un crédito a favor del cliente y a cargo de NT Link Comunicaciones cuyo monto es igual a un porcentaje del monto contratado.
- 2. Compromiso de Disponibilidad y Tiempo de Respuesta Disponibilidad.** NT Link Comunicaciones SA de CV se compromete a que cada mes calendario el servicio contratado tendrá una disponibilidad del 97.00% como mínimo, lo que es igual a mantener el servicio contratado libre de fallas el 97.00% del tiempo de cada mes. **Tiempo de Respuesta.** En caso de falla, el compromiso de NT Link Comunicaciones SA de CV es resolver de la manera más rápida posible cualquier problema que se presente en el servicio contratado y lograr que vuelva a ser operacional dentro de los primeros 90 minutos a partir de la hora de Alerta.
Nota importante: El servicio contratado y todos sus componentes serán monitoreados permanentemente por medio del sistema de monitoreo de NT Link Comunicaciones SA de CV. Por lo tanto, la disponibilidad como el tiempo de respuesta (tiempo de interrupción) se medirán basados en este sistema de monitoreo.
- 3. Pena Convencional** Sujeto a las secciones 4 y 5 de este documento NT Link Comunicaciones SA de CV reembolsará al cliente un crédito por compensación (i) si el servicio contratado no es operacional dentro de los primeros 90 minutos a partir de la hora de alerta y (ii) por cada periodo de 90 minutos continuos adicionales que continúe sin ser operacional después del minuto 91 a partir de la hora de alerta. En caso de falla, el tiempo de interrupción se contabilizará a partir del momento en que se levante el reporte de falla, y se cerrará cuando ambas partes coincidan en que el problema ha sido solucionado, o bien se verifique que el problema no es atribuible a NT Link Comunicaciones SA de CV. Para esta pena convencional únicamente se tomarán aquellas fallas atribuibles a NT Link Comunicaciones SA de CV.

4. **Excepciones** El Cliente no recibirá ningún crédito de compensación en relación con alguna falla del servicio contratado a NT Link Comunicaciones SA de CV debido a problemas causados por o asociados con: a). Circunstancias más allá del control de NT Link Comunicaciones SA de CV, incluyendo, sin limitación,
 - a. Circunstancias más allá del control de NT Link Comunicaciones, incluyendo, sin limitación, actos de cualquier cuerpo de gobierno, guerra, insurrección, sabotaje, embargo, fuego, inundación, golpe de estado u otro disturbio, interrupción o retraso en el transporte, indisponibilidad o interrupción o retraso en telecomunicaciones o servicios de terceros o fallas de software de terceros.
 - b. Omisiones o actos del cliente (o actos u omisiones de otros grupos relacionados o autorizados por el cliente), incluyendo sin limitación, cualquier alteración de la configuración del servicio contratado por el cliente que ocasione que falle la plataforma tecnológica, cualquier negligencia o mala conducta, o cualquier solicitud de reinstalar otra versión diferente a la última de un sistema operativo en conexión con una falla del servicio.
 - c. Falla del servicio de acceso a Internet del cliente.
 - d. Mantenimientos programados o de emergencia. NT Link Comunicaciones SA de CV será responsable en caso de falla después de estos servicios.
 - e. Sucesos de DNS fuera del control directo de NT Link Comunicaciones SA de CV.
 - f. Falla de equipo que sea proveído y utilizado por el cliente en conexión al hardware que provee NT Link Comunicaciones SA de CV
 - g. Fallas en general de terceras empresas de telecomunicaciones y/o servicios involucradas.
5. **Solicitud de Nota de Crédito y Procedimiento de Pago** Par recibir el crédito por compensación debido a una falla extendida del servicio contratado, el cliente deberá solicitar la nota de crédito correspondiente por escrito vía correo electrónico a la dirección atnclientes@ntlink.com.mx en un plazo no mayor a siete días contados a partir del evento que ha dado motivo a dicha solicitud. La siguiente información deberá ser incluida en su email: Nombre de la empresa, su número de cuenta, nombre del contacto a quién se reportó la falla y por último fecha y hora de la interrupción del servicio. El monto total acreditado al cliente en cualquier mes del calendario, no podrá exceder al monto facturado de la renta mensual pagada por el cliente por el servicio contratado para dicho mes.

CONTACTOS EN NTLINK COMUNICACIONES: El Área de Soporte Técnico (AST) de NT Link Comunicaciones SA de CV es la entidad encargada de recibir y dar seguimiento a los reportes de fallas en servicios prestados por NT Link Comunicaciones SA de CV. El AST se encuentra ubicado en: Xicotencatl103B, Colonia del Carmen, Delegación Coyoacán , CP 04100, Ciudad de México.

Funciones del AST. Las funciones que realiza el AST son las siguientes: - Recibir reportes de falla. - Asignar un número de reporte de falla (ticket). - Gestionar la corrección de la falla. - Emitir un reporte de la falla. - Cerrar el reporte de la falla.

Contactos en el Cliente. El Cliente deberá proveer a NT Link Comunicaciones SA de CV con los contactos necesarios y su procedimiento de escalamiento de fallas para notificar reportes y seguimiento de fallas. Estos contactos deberán tener la información y las facultades necesarias para realizar las actividades conducentes en la reparación de las fallas.

TICKETS DE SOPORTE Se considera un ticket cualquier solicitud de información o reporte de falla. Todos los tickets se gestionaran por medio del sistema de tickets de NT Link Comunicaciones SA de CV, disponible en: <http://ntlink2.com.mx/soporte>.

LEVANTAMIENTO DE TICKETS Levantamiento de tickets. En caso de que el Cliente detecte alguna falla en los servicios proporcionados por NT Link Comunicaciones SA de CV, el Cliente notificará inmediatamente al AST enviando un correo a soporte@ntlink.com.mx, vía skype a las cuentas [ntlink_comunicaciones2](https://www.skype.com/user/ntlink_comunicaciones2), [ntlink_comunicaciones3](https://www.skype.com/user/ntlink_comunicaciones3) y/o [ntlink_comunicaciones4](https://www.skype.com/user/ntlink_comunicaciones4), por teléfono a las líneas de soporte (55) 47800 224, (55) 47800 225, (55) 47800 226, proporcionando los siguientes datos:

- Nombre de quien notifica la falla
- Identificación del servicio y tipo de falla
- Fecha y hora de detección de falla

SEGUIMIENTO Una vez que el Cliente levante un ticket, recibirá por correo electrónico un mensaje con el número de solicitud (ticket). El número de ticket será la clave para dar seguimiento a la falla y se usará de referencia. En el informe inicial del reporte se estimará un tiempo de reparación y se dará aviso al cliente en caso de actualización del ticket.

CIERRE DEL REPORTE DE FALLA Una vez que la falla ha sido solucionada, NT Link Comunicaciones SA de CV notificará al Cliente y se hará un monitoreo para verificar el servicio. En caso de que éste sea estable, se notificará un cierre del reporte en mutuo acuerdo.

CRITERIOS Un reporte es improcedente cuando se presentan las siguientes situaciones: a) La falla reportada se relaciona con un servicio inexistente o que no se ha entregado. b) La falla reportada se relaciona con un servicio para el cual ya hay un reporte de falla existente. c) La falla reportada no se proporciona a través de un servicio de NT Link Comunicaciones SA de CV.

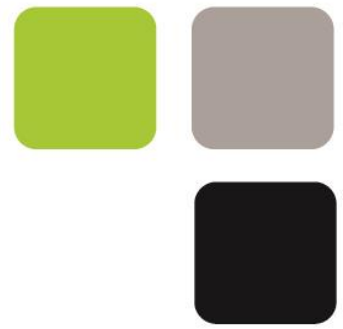
RESPONSABILIDAD

Responsabilidad de NT Link Comunicaciones SA de CV. Será responsabilidad de NT Link Comunicaciones cuando: a) Se presentó la falla en los equipos y/o servicios proporcionados por NT Link Comunicaciones.

Responsabilidad del Cliente. Será responsabilidad de el Cliente cuando: a) Se determinó que el problema se encuentra en la infraestructura de red del Cliente (equipos y/o cableado). b) Actos irresponsables y/o negligentes por uso y/o alteración de los servicios. c) Problemas relacionados con energía eléctrica, abuso o mal uso del equipo instalado en las oficinas del Cliente. d) Mantenimiento interno programado del Cliente que afecte los servicios.

Responsabilidad indeterminada. Será responsabilidad indeterminada cuando: a) Cuando la falla desaparece sin que el Cliente o NT Link Comunicaciones intervengan. b) Cuando al reiniciar el servicio la falla desaparece c) Al probar el servicio sin detectar errores, en común acuerdo con el Cliente.

ESCALAMIENTO Cuando una falla reportada no está siendo corregida por NT Link Comunicaciones dentro de los tiempos acordados, se utilizará la tabla de escalamiento anexa. Si el retraso en la solución de la falla es ocasionado por el Cliente, NT Link Comunicaciones hará uso del proceso de escalamiento de fallas del Cliente. El primer punto de contacto posterior a un ticket de soporte es el Ingeniero en turno, posteriormente en el segundo nivel debe acudir a la persona indicada de acuerdo a la siguiente matriz.



| Datos de contacto departamento de sistemas o T.I. | | |
|---|---|--|
| Línea de Soporte | (55) 5601-7570 (55)4780-0200 01800-467-2574 | Horario: Lun-Vie de 09:00 hrs. a 18:00 hrs, |
| Departamento de Sistemas | (55) 4780-0224 (55) 4780-0225 (55) 4780-0226 (55)6272 5550* | Horario: Lun-Vie de 09:00 hrs. a 18:00 hrs, Sábados de 10:00 hrs a 14:00 hrs *Línea de Emergencia |
| Contactos fuera de horario de oficina | ** CONSULTAR MATRIZ DE ESCALAMIENTO ** | |



| Cadena de Soporte | | Administración y Finanzas | Servicios de Valor Agregado |
|---|---|---|---|
| <i>Soporte Operativo (Falla generación de CFDI)</i> | <i>Soporte Técnico (Falla de Sistemas)</i> | <i>Facturación, Conciliaciones, Saldos, Edos. de Cuenta</i> | <i>Area Comercial</i> |
| <p>NIVEL 1 (55) 5601-7570/(55)4780-0200 01800-467-2574 Horario: L-V de 09:00 hrs a 18:00 hrs, carlos.perales@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 2 (Guardias) (55)6272 5550 roberto.flores@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 3 (Guardia) eduardo.cadena@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 4 soporte@ntlink.com.mx</p> | <p>NIVEL 1 (55) 5601-7570/(55)4780-0200 01800-467-2574 Horario: L-V de 09:00 hrs a 18:00 hrs, carlos.perales@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 2 (Guardias) (55)6272 5550 roberto.flores@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 3 (Guardia) eduardo.cadena@ntlink.com.mx</p> <p>NIVEL 4 soporte@ntlink.com.mx</p> | <p>(55) 4780-0200 Dirección de Administración finanzas@ntlink.com.mx</p> | <p>(55) 4780-0200 Atención a clientes atnclientes@ntlink.com.mx</p> |