SLA – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

IWINDS S.A. – Servicios ADI

---

1. Disponibilidad del Servicio

1.1 Definición

La disponibilidad se mide como la relación entre el **tiempo efectivo de servicio** y el **tiempo total computable**, considerando cada vínculo y el total de la red.

- **Disponibilidad Total Trimestral Garantizada: 96%**

1.2 Compromiso de Prestación

IWINDS garantiza la prestación del servicio **24×7×365**, cumpliendo la disponibilidad comprometida para los servicios contratados.

1.3 Soporte y Service Assurance

IWINDS S.A. pone a disposición del CLIENTE su **Mesa de Ayuda (MDA)** para la recepción, seguimiento y escalamiento de incidencias.

- **Teléfono:** 0800-345-9980

- **Horario:**
  - Comercial / Atención General: lunes a viernes de 7:00 a 16:30
  - Guardia: lunes a viernes de 16:30 a 7:00, sábados y domingos.

- **Alcance:**

  - Soporte para todos los servicios contratados.

  - Resolución de incidentes.

  - Escalamiento a áreas técnicas avanzadas cuando corresponda.

La MDA está capacitada para brindar soporte de primer nivel y activar los mecanismos de escalamiento interno necesarios para garantizar una adecuada gestión del incidente.

1.4 Tiempos máximos de resolución.

El tiempo máximo de resolución (TMR) es el período que transcurre desde la emisión de la primera respuesta y generación del ticket de la falla, hasta la solución efectiva de la falla reportada, incluyendo todas las acciones técnicas necesarias para restablecer el servicio y cerrar el incidente.

1.4.1 Prioridad Urgente (Máxima)

Impacto: Caída total de los servicios, múltiples clientes afectados, riesgo operativo o de seguridad.

Acción: Intervención durante la ventana operativa más inmediata.

- **TMR: hasta 2 horas.**

1.4.2 Prioridad Alta

Impacto: Servicio degradado, pérdida de calidad, intermitencias o impacto operativo relevante.

Acción: Intervención durante la ventana operativa más inmediata, salvo coexistencia con una.

- **TMR: hasta 3 horas.**

1.4.3 Prioridad Media

Impacto: Inconveniente que no interrumpe el servicio pero afecta su operación normal.

Acción: Intervención planificada dentro del mismo día laboral.

- **TMR: hasta 4 horas.**

1.4.4 Prioridad Baja

Impacto: Consultoría, mejora o tarea sin impacto operativo ni de servicio.

Acción: De necesitar intervención se puede planificar para el transcurso de la semana.

- **TMR: hasta 72 horas.**

1.5 Bonificaciones por Indisponibilidad

Si por causas atribuibles exclusivamente a IWINDS S.A. (excluyendo fuerza mayor o caso fortuito) la disponibilidad trimestral fuera inferior al valor garantizado, el CLIENTE recibirá una **bonificación proporcional al tiempo de indisponibilidad** detectado.

1.6 Eventos que NO se consideran Indisponibilidad

No se computará como indisponibilidad cualquiera de los siguientes casos:

- Microcortes menores a **10 segundos**.
- Demoras del CLIENTE en brindar información o realizar pruebas solicitadas por IWINDS S.A.
- Falla en equipos, cables, alimentaciones o infraestructura propia del CLIENTE.
- Fallas reportadas en las que se verifique que el servicio provisto por IWINDS S.A. funcionó correctamente.
- Incidentes fuera del backbone de IWINDS S.A. provocados por caso fortuito o fuerza mayor:
    - actos u órdenes de gobierno,
    - vandalismo,
    - eventos climáticos o naturales,
    - cualquier circunstancia imprevisible o fuera del control razonable de IWINDS S.A.

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

NOMBRE	ÁREA	DISPOSICIÓN
COM.PR.001 V3 Procedimiento de Gestión Comercial	COM	Digital - Drive iWinds 2025

REVISION Y APROBACION

REVISIÓN	APROBACIÓN
14/02/2025	14/02/2025
Facilitador de Calidad	Gerente General

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	TIPO DE CAMBIO	AUTOR	MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
V.01	Doc. Base	Gerente Comercial	14/02/2025	Documento Original
V.02	Corrección	Gerente Comercial	29/09/2025	Modificación