

ALCANCE DEL SERVICIO DE TOTAL ISP

SLA-TI-ST-01

**SLA ALCANCE DE SERVICIOS TOTAL ISP**

---



---

Control de Versión y Revisiones:

<b>Nombre del Documento:</b>	SLA ALCANCE DE SERVICIOS TOTAL ISP	<b>Código de Documento:</b>	SLA-TI-ST-01
<b>Versión:</b>	V1.0	<b>Vigencia del Documento:</b>	Hasta diciembre 2021
<b>Elaborado por</b>	Ing Elvira Yaneth Capacho Rojas	<b>Fecha de elaboración</b>	Junio 2020

Revisado Por:

<b>Nombres Completos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Compañía</b>
Luis Cuevas	Gerente Técnico	LISTO SISTEMAS S.A.S

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>Control de Versión y Revisiones:</b>	<b>3</b>
<b>MARCO GENERAL</b>	<b>5</b>
Objetivo	5
Resumen de servicios	5
TOTAL ISP	5
Proyectos Especiales de ingeniería	6
<b>ALCANCE.</b>	<b>6</b>
Alcance General	6
TOTAL ISP Herramienta de autogestión	6
Proyectos Especiales	8
Requisitos para el uso de la herramienta TOTAL ISP	9
<b>Condiciones Técnicas.</b>	<b>9</b>
Requisitos previos Herramienta TOTAL ISP o proyectos especiales	9
Periodo de Atención	11
Solicitud de Servicios de proyectos especiales (costo adicional).	12
Entregables.	12
Soporte Técnico Remoto	13
Soporte de Primer Nivel.	13
Soporte de Segundo Nivel.	14
Detalle de alcances técnicos por servicio.	14
Gerencia técnica	14
Cubrimiento Geográfico.	14
Responsabilidades	15
Exógenos	16
<b>Definiciones.</b>	<b>16</b>

# 1 MARCO GENERAL

## 1.1 Objetivo

Tiene como objetivo permitir a LISTO SISTEMAS S.A.S EL PROVEEDOR, validar, confirmar y aclarar, el alcance de nivel de servicio y/o la información que se haya entregado antes y otra que haya dispuesto el CLIENTE, con el fin de permitir la conformación de una propuesta de alta calidad y adecuada técnica y financieramente a la dimensión, alcance y exigencias establecidas por CLIENTE.

Tenga en cuenta que para LISTO SISTEMAS S.A.S este acuerdo puede ser a nivel personal o jurídico, es decir usted o su empresa está aceptando **la totalidad de los términos y condiciones** declarados en este SLA cuando realiza alguna de las siguientes premisas:

- Al realizar el registro de una cuenta y utilizar la herramienta de autogestión TOTAL ISP usted está aceptando los términos y condiciones
- Al realizar el pago de la primera factura por el servicio usted está aceptando los términos y condiciones.

## 1.2 Resumen de servicios

Los servicios prestados por LISTO SISTEMAS SAS descritos en este documento de acuerdo de servicios SLA se resumen en:

### 1.2.1 TOTAL ISP

Consiste en un arrendamiento mensual SaaS (Software as a Service) de la herramienta de autogestión para el uso del personal técnico del cliente, que permite dar una experiencia gráfica, amigable, interactiva, e intuitiva con alcance de aprovisionamiento y monitoreo de varias tecnologías de acceso, con módulos definidos previamente para la facilitar la autogestión por parte del cliente según la tecnología, es importante mencionar que por cada tecnología tendrá diferentes módulos y diferentes costos asociados.

## 1.2.2 Proyectos Especiales de ingeniería

Se define como proyectos especiales, a todas las actividades que se encuentran fuera de la herramienta autogestión TOTAL ISP, que requieren un análisis especializado a nivel de ingeniería de detalle, dando lugar a nuevas propuestas de diseño, rediseño, mejora de alguna tecnología, implementaciones nuevas, capacitaciones especializadas entre otras, sobre las plataformas ya existentes de parte del CLIENTE, entre otros temas que puedan surgir según la evaluación de nuestro equipo de ingeniería teniendo como referencia la solicitud correspondiente por cada tema específico de parte del CLIENTE, se amplía la información de este tipo de servicios en la sección 2.

Estos servicios adicionales que tendrán un costo por hora técnica o proyecto, algunos de los ejemplos de este tipo de temas serían:

- Elaboración de anteproyectos.
- Revisiones técnicas, Configuraciones
- Levantamientos y digitalización de planos.
- Diseños y rediseño de nuevas tecnologías.
- Documentos de plataforma.
- Capacitaciones especializadas.
- entre otros

## 2 ALCANCE.

### 2.1 Alcance General

Los servicios de soporte técnico que están disponibles están basados en la herramienta de autogestión **TOTAL ISP** más una combinación de servicios de Ingeniería adicionales que pueden ser contratados por separado y con costo adicional, por lo que se puede describir en dos secciones:

#### 2.1.1.1 TOTAL ISP Herramienta de autogestión

**TOTAL ISP** es un software con experiencia gráfica, amigable e intuitivo con el objetivo de dar la herramienta al CLIENTE para que su personal técnico realice la autogestión de eventos de carácter técnico, así como el aprovisionamiento y monitoreo de los equipos centrales y terminales de la tecnología o tecnologías que desee gestionar el CLIENTE.

Al día de hoy, TOTAL ISP consta de 10 módulos o funcionalidades principales:

1. Monitoreo y aprovisionamiento DOCSIS CMTS Cisco
2. Monitoreo y aprovisionamiento DOCSIS CMTS Motorola
3. Monitoreo y aprovisionamiento DOCSIS MiniCMTS, VxWorks, ATX, Pico
4. Monitoreo y aprovisionamiento DOCSIS CMTS CASA SYSTEMS\*
5. Monitoreo y aprovisionamiento GPON OLT V-SOLUTIONS
6. Monitoreo y aprovisionamiento GPON OLT ZTE
7. Monitoreo y aprovisionamiento GPON OLT Huawei
8. Monitoreo y aprovisionamiento Mikrotik (PPPoE, DHCP, Simple Queues, HTB, Queue Trees, Address List)
9. Inventario de Cajas NAP
10. Reportes, Alarmas Automáticas y Gráficas.

En caso de que el cliente requiera un módulo adicional personalizado que no se encuentre en producción y ya homologado por LISTO SISTEMAS SAS, tendrá un costo adicional según las características del nuevo desarrollo y las funcionalidades que requiera el CLIENTE .

Algunas de las características que ofrece la herramienta TOTAL ISP para monitoreo y autogestión por parte del CLIENTE que actualmente están disponibles son:

- Provisiónamiento de equipos terminales DOCSIS, FTTH, WISP y Otros
- Medición de niveles RF en DOCSIS registrados en el CMTS o CM
- Medición de niveles ópticos en FTTH registrados en el OLT y ONT
- Detalle del CMTS
- Detalle de los Cable Módems
- Estado del Servidor DOCSIS
- Detalle del OLT
- Detalle de los ONT/ONU
- Medición y monitoreo de pruebas de equipos terminales (solo en el test point de cabecera)
- Indicadores de calidad de navegación en vivo desde el router principal.
- Monitoreo en vivo de consumo de ancho de banda por Interface o por Usuario en el router.
- Varios modos de control de Ancho de Banda por Usuario a través del Mikrotik
- Tabla de Suscriptores
- Planes de velocidad
- Inventario de Cajas NAP FTTH, con georeferenciación.
- Desarrollos personalizados de módulos adicionales de TOTAL ISP para aprovisionamiento o configuración de equipos a solicitud del cliente (con un costo adicional de desarrollo por módulo)
- El módulo NOC Virtual de TOTAL ISP incluye:

- Monitoreo de recursos, ancho de banda y estado de equipos de cabecera
- Alarmas automáticas
- Emisión de reportes de disponibilidad de equipos centrales
- Tableros de control y monitoreo de plataforma

Se entiende que la plataforma del cliente que abarca TOTAL ISP en este acuerdo de nivel de servicios (SLA), es:

- La que relaciono en un inventario el CLIENTE en la oferta comercial al iniciar el contrato de servicios, que se encuentre operativo y previa verificación con un diagnóstico de situación actual por parte LISTO SISTEMAS, haciendo la aclaratoria que si el CLIENTE posee equipos en su almacén sin estar instalados en su infraestructura de planta interna en producción no pertenecen a este acuerdo SLA.
- El cliente podrá ingresar a herramienta TOTAL ISP equipos adicionales ampliando el contrato de servicios y aumentando el pago recurrente mensual correspondiente, es necesario consultar a nuestra área comercial por el costo exacto del incremento.
- Consulte a nuestro equipo de ventas para confirmar la disponibilidad y compatibilidad con las distintas marcas y modelos de equipos de cabecera y terminales por tecnología o plataforma.

### 2.1.1.2 Proyectos Especiales

Comprende todos los servicios de Ingeniería que podemos ofrecer a nuestros clientes para mejorar su experiencia que no están relacionados con la herramienta de autogestión TOTAL ISP y cuyo costo se calcula por horas técnicas adicionales de soporte o por costo según la evaluación técnica especializada por cada caso.

Un listado más específico de este tipo de servicio de proyectos especiales se detallan a continuación:

- Elaboración de anteproyectos por motivos de mejora o nuevas implementaciones sugeridas por el cliente
- Levantamientos de planta externa o interna en sitio o remoto
- Revisiones técnicas, Configuraciones (Mikrotik, GPON, EPON, DOCSIS, EOC y Otros)
- Digitalización en planos con leyenda descriptiva de redes de planta externa o interna.
- Documentos de plataformas para proyectos de mejora en las redes existentes por parte del cliente
- Configuración de sistemas de cabecera, preventivo y/o correctivo

- Configuración de nuevos enlaces de Internet en equipos del cliente
- Configuración de QoS no administrables desde TOTAL ISP
- Soporte ante fallas en equipos o enlaces de cabecera
- Soporte ante controles de cambio solicitados por el cliente
- Capacitaciones
- Inspecciones (Site Survey) de las instalaciones o cabecera del cliente
- Reuniones Técnicas no relacionadas al uso directo de TOTAL ISP
- Diseño o Rediseño de la topología física de cabecera o planta externa para HFC, DOCSIS o FTTH
- Servicios de RMA (Return Merchandise Authorization): Pruebas de funcionamiento o capacidad, Verificación de Errores, Registro de Evidencias, Elaboración de Informes para el Fabricante, Analisis de la garantía obtenida, Gestión de la devolución del equipo al proveedor.
- Integración de TOTAL ISP con sistemas de facturación o gestión de suscriptores del cliente.

## 2.2 Requisitos para el uso de la herramienta TOTAL ISP

Para que disfrute una excelente calidad en el momento de usar la herramienta autogestión TOTAL ISP se listan los requisitos previos para su uso:

- a) Tener un contrato vigente con LISTO SISTEMAS SAS, para el uso de la herramienta de autogestión.
- b) Haber recibido las credenciales de acceso a la herramienta de autogestión TOTAL ISP.
- c) Haber recibido la capacitación del uso de la herramienta de autogestión TOTAL ISP la cual está incluida en la activación del servicio.
- d) Tener una conexión de internet estable para acceder a la herramienta TOTAL ISP que se encuentra en la nube, se recomienda navegadores Chrome y Firefox.
- e) El PC, la portátil o dispositivo móvil debe tener mínimo 2 GB de RAM, con el fin de que la herramienta TOTAL ISP pueda funcionar en todas sus capacidades disponibles.
- f) Haber aplicado la configuración inicial de acceso que permite la comunicación entre TOTAL ISP y sus equipos centrales de cabecera.

**Opcional:** En algunos caso es necesario levantar una VPN con los equipos del cliente, aunque no es limitante u obligatorio.

### 3 Condiciones Técnicas.

#### 3.1 Requisitos previos Herramienta TOTAL ISP o proyectos especiales

Para solicitar el servicio de soporte técnico sobre la herramienta de autogestión TOTAL ISP, o alguno de los servicios Proyectos especiales que requiere evaluación y costo adicional por hora técnica, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos previos:

**De parte del Cliente:**

- a) **Cuenta en TOTAL ISP:** El cliente debe poseer un usuario en TOTAL ISP, con un contrato o licencia vigente.
- b) **Aperturar un Ticket:** Es obligatorio de parte del CLIENTE en el momento de reportar el evento o solicitud, realizar el ingreso del ticket a la plataforma de gestión de ticket de la herramienta autogestión **TOTAL ISP**, con el fin de tener estadísticas reales de los incidentes y manejo de los tiempos de atención y de esta forma poder realizar un seguimiento de mejor calidad, de cada uno de los casos reportados. En los casos de que el evento ocurra en horario no hábil, feriado o fines de semana, es responsabilidad del cliente el ingreso del ticket para que el caso sea atendido en el siguiente día hábil, aunque el cliente ya haya avisado previamente por teléfono u otras vías de mensajería instantánea.
- c) **Personal calificado en sitio: (Solo aplica para proyectos especiales).** Es responsabilidad del CLIENTE asignar una persona calificada como contacto técnico, quien debe conocer sobre la plataforma del cliente y para asistir durante el diagnóstico, las tareas de cableado remoto, mediciones en cabecera y las pruebas de aceptación de calidad del servicio que sean necesarias u alguna otra actividad que sea requerida según la complejidad del caso .
- d) **Brindar información necesaria:** Es responsabilidad del CLIENTE entregar en su momento, toda la información técnica necesaria para que el soporte sobre herramienta autogestión TOTAL ISP o sobre los servicios e Ingeniería adicionales sea correctamente efectuado. Esta información debe ser documentada en el mismo ticket creado para este evento en la herramienta TOTAL ISP
- e) **Facilitar el acceso remoto: (Solo aplica para proyectos especiales).** En el caso de requerir pruebas técnicas o configuraciones El CLIENTE debe disponer en sitio y de forma permanente de un PC o portátil con las aplicaciones para poder otorgar el acceso remoto al equipo de soporte, con un Internet de buena velocidad con el fin de conectarse al equipo de forma opcional se puede usar como acceso de Internet de emergencia los

datos compartidos de un equipo móvil en caso de que el evento presente una caída total del servicio de acceso a Internet de los suscriptores.

f) **Evidencias: (Solo aplica para proyectos especiales)** El cliente es responsable de adjuntar evidencias en la plataforma de gestión de ticket de la herramienta TOTAL ISP, tales como:

- Fotografías de mediciones de velocidad
- Errores o fallas de los equipos de cabecera no detectables de forma remota
- Tarjetas con alarmas
- Logs, gráficas, etc

Esto ayuda a realizar las comparaciones correspondientes de antes y después del soporte y comprobar el avance o las mejoras realizadas, así como para llevar históricos de atención.

g) **Punto de pruebas: (Solo aplica para proyectos especiales).** En el caso de requerir pruebas técnicas o configuraciones EL CLIENTE es responsable de mantener de forma permanente en su cabecera un punto de prueba por cada tecnología, lo que incluye:

- Cableado necesario, patchcords, jumpers, cables UTP, pigtails, atenuadores, splitters, etc.
- Equipos terminales en buen estado, como cable modem, ONU, ONT, esclavo u otros equipos de prueba encendidos y en buen estado y conectados a un puerto del equipo de cabecera principal con el fin de poder agilizar el tiempo de las acciones correctivas y dar un soporte de calidad, o alguna otra que se pueda requerir según lo necesite el caso.
- Punto de alimentación eléctrica para los terminales de prueba.
- Equipos de medición de la tecnología a revisar, en buen estado.

### 3.2 Periodo de Atención

Los Horarios de atención dispuestos por LISTO SISTEMAS S.A.S para realizar el soporte técnico requerido por el CLIENTE sobre herramienta autogestión TOTAL ISP son:

Lunes a viernes 8 x 5. De 8 am a 5 pm  
Sábados de 8 a 12 pm,  
no incluye fines de semana o feriados.

Las horas de soporte se contabilizan dentro de este horario anteriormente mencionado.

Es necesario que el CLIENTE tenga presente las secciones 2.2 y 3.1 requisitos previos, que permitirá la coordinación exitosa de cada una de las fases del soporte técnico solicitado ya sea por la herramienta autogestión TOTAL ISP o para el servicio proyectos especiales según sea el caso , y ayudará a agilizar las acciones correctivas y su respectiva documentación en cada ticket por evento ingresado.

Formas disponibles para que el CLIENTE reporte el inicio de los eventos que necesitan el soporte técnico a LISTO SISTEMAS S.A.S:

- **Herramienta autogestión TOTAL ISP [click](#) en Mesa de Ayuda**
- **Email [soporte@lsistemas.net](mailto:soporte@lsistemas.net) o [ingenieria@lsistemas.net](mailto:ingenieria@lsistemas.net)**
- **Temas técnicos Whatsapp +57 3053173093 o +57 3505993016**
- **Temas administrativos +57 3052245573**

Los eventos reportados serán atendidos según un orden de creación, y serán diagnosticados y analizados en forma rápida y eficaz dentro del marco de este documento Acuerdo de Nivel de Servicio.

Para cada ticket abierto en la herramienta autogestión TOTAL ISP de LISTO SISTEMAS S.A.S por el CLIENTE debe existir documentación de seguimiento y cierre de la gestión realizada por parte de LISTO SISTEMAS S.A.S en un formato organizado, claro y entendible y podrá estar disponible en la plataforma para consulta durante la vigencia del contrato.

### **3.3 Solicitud de Servicios de proyectos especiales (costo adicional).**

Formas disponibles para que el CLIENTE solicite el soporte técnico del servicio de **Proyectos especiales** que incluye un costo adicional por horas de soporte técnico según la evaluación del personal especializado de LISTO SISTEMAS S.A.S son:

- **Videoconferencias aclaratorias via ZOOM, skype u otro**
- **Herramienta autogestión TOTAL ISP [click](#) en Mesa de Ayuda**
- **Email [soporte@lsistemas.net](mailto:soporte@lsistemas.net) o [ingenieria@lsistemas.net](mailto:ingenieria@lsistemas.net)**
- **Temas técnicos Whatsapp +57 3053173093 o +57 3505993016**
- **Temas administrativos +57 3052245573**

### **3.4 Entregables.**

El producto resultante de los servicios LISTO SISTEMAS S.A.S será la creación de un conjunto de documentos entregables, uno o varios de estos documentos pueden ser entregados según el tipo de requerimiento:

Para Servicio Herramienta de autogestión TOTAL ISP:

- Instructivos en español de manejo de la herramienta autogestión TOTAL ISP
- Acuerdos de nivel de servicio de soporte.
- Matriz de escalamiento

Servicio Proyecto Especiales

- Formato de Controles de Cambio
- Documentación de los Soportes Técnicos realizados.
- Informes de las visitas al sitio empleadas u Órdenes de servicio.
- Acuerdos de nivel de servicio de soporte.
- Matriz de escalamiento.
- Algún otro que se requiera según el tema

Los formatos de los documentos e informes en cada servicio podrán ser acordados o modificados al inicio del contrato por sugerencia del CLIENTE.

### **3.5 Soporte Técnico Remoto**

El objetivo principal de los Servicios de soporte técnico es realizar la gestión del evento sobre la herramienta autogestión TOTAL ISP de LISTO SISTEMAS S.A.S entendiendo que cada evento es particular y debe ser documentado según las evidencias y análisis correspondientes, así como las acciones correctivas o sugerencias técnicas según sea el caso.

Todas las solicitudes deberán ser registradas por el cliente sobre la herramienta autogestión TOTAL ISP suministrada por LISTO SISTEMAS S.A.S, plataforma a la cual podrá tener acceso el CLIENTE, se genera un número de ticket único para cada solicitud y dicho ticket será utilizado como referencia para averiguar el estado del soporte hasta su cierre.

El Servicio de soporte técnico requiere 2 niveles que deberán funcionar de manera conjunta para atender los eventos tan pronto como sea posible, el SLA es único y no se reinicia cuando se traslada entre líneas de soporte si la categoría en donde fue abierto está bien clasificada, si en cambio se corrige esta categoría o naturaleza de la falla, entonces si se reiniciara el tiempo de respuesta y /o atención al caso.

### 3.5.1 Soporte de Primer Nivel.

Inicia con el soporte telefónico y/o generar el ticket en la herramienta autogestión TOTAL ISP de LISTO SISTEMAS S.A.S, se asignará internamente el personal técnico que contactará al CLIENTE, para atender el evento reportado con el fin de realizar el diagnóstico, análisis, planificar las acciones correctivas que involucren, se listan algunas de las actividades de este nivel:

- Creación de usuarios con acceso a la herramienta autogestión TOTAL ISP autorizados por el CLIENTE.
- Verificación de fallas en el ingreso de la herramienta autogestión TOTAL ISP.
- Verificación de comunicación entre la herramienta y los equipos del CLIENTE.
- Conferencias aclaratorias del manejo y funcionamiento de la herramienta o dudas del CLIENTE.
- Capacitaciones introductorias o nivel básico en el uso de la herramienta para personal nuevo del cliente.
- Elaboración de reporte de congestión y utilización de ancho de banda a solicitud del cliente.

### 3.5.2 Soporte de Segundo Nivel.

Si en la atención del evento y a pesar de haber realizado las actividades de soporte de primer nivel no se determinara la posible causa del evento ingresado por el CLIENTE, se intentará gestionarlo mediante diagnóstico avanzado con personal más especializado del segundo nivel y quienes realizaran alguna de las siguientes actividades:

- Nuevos desarrollos para incorporación de módulos de la herramienta TOTAL ISP
- Homologación de nuevos equipos de cabecera en la herramienta TOTAL ISP.
- Homologación de nuevas cajas terminales
- Servicio de proyectos Especiales, este punto hace referencia que representa un costo adicional por horas de soporte.

## 3.6 Detalle de alcances técnicos por servicio.

### 3.6.1 Gerencia técnica

LISTO SISTEMAS S.A.S deberá asegurar los servicios de Gerencia Técnica para los servicios contratados por EL CLIENTE con fin de orientar la prestación efectiva del servicio, el control del proceso, la disminución de los riesgos y el cumplimiento de los compromisos. Así mismo define la documentación y procedimientos necesarios que permitan el adecuado desarrollo del proyecto. Las reuniones o conferencias remotas solicitadas por CLIENTE a la Gerencia Técnica deben de ser solicitadas mínimo con una semana de antelación, en los horarios de periodo de atención dispuestos en este servicio de soporte técnico. La herramienta para estas conferencias será Zoom.

## 3.7 Cubrimiento Geográfico.

Por ejemplo si El CLIENTE ha dividido su operación en (x) oficinas o sucursales, todos los servicios de este Acuerdo de servicio (SLA) serán aplicados para una sucursal específica o para todas ellas, según el tipo de contrato adquirido; la distribución sería así:

Ejemplo de distribución geográfica:

- **Oficina 1 Bogotá, Cundinamarca**
- **Oficina 2 Medellín, Antioquia**

Para cualquier referencia y para informes se conservará la distribución declarada por el cliente.

## 3.8 Responsabilidades

Las responsabilidades de EL PROVEEDOR LISTO SISTEMAS S.A.S incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- LISTO SISTEMAS S.A.S deberá tener un aplicativo WEB capaz de administrar la información de tickets cursados durante el contrato para los diferentes temas de soportes técnico sobre la herramienta de autogestión TOTAL ISP. La plataforma de gestión WEB deberá soportar creación de perfiles de acceso local y cambio masivo remoto de password a los elementos, para controlar la seguridad en sitio.
- LISTO SISTEMAS S.A.S definirá en conjunto con el cliente cuáles módulos de TOTAL ISP necesitará activos según el tipo de tecnología. Cada contrato de servicio tendrá sus costos asociados por separado según la tecnología, teniendo presente que las tecnologías sobre la cual podemos realizar autogestión desde TOTAL ISP son:

- i. DOCSIS cualquiera de sus versiones,
  - ii. FTTH (GPON o EPON)
  - iii. EOC
  - iv. WISP.
  - v. Control de Ancho de Banda de Suscriptores basado en Mikrotik ROS
- El servicio de soporte técnico solo aplica a las funcionalidades y disponibilidad del software o herramienta autogestión TOTAL ISP.
  - LISTO SISTEMAS S.A.S deberá garantizar el personal idóneo capaz de diagnosticar, correlacionar, analizar la atención del evento, a su vez si el CLIENTE lo requiere se realizará una capacitación de su personal técnico, teniendo en cuenta que esto podría implicar un costo adicional.
  - LISTO SISTEMAS S.A.S define que los servicios de Soporte técnico consisten en mantener el software o herramienta TOTAL ISP operativo. Cuando se detecta un evento en la topología de los equipos de cabecera del CLIENTE este evento debería de generar las alarmas correspondientes en TOTAL ISP o su módulo de NOC Virtual.
  - Manejo de información y gestión del conocimiento: toda información que sea extraída de las plataformas o equipos de la red CLIENTE debe estar disponible para su emisión y extracción por parte del personal del cliente en la plataforma TOTAL ISP o en su módulo de NOC Virtual, con carácter mensual. Por lo que el cliente debe extraer dicha información para el almacenamiento de sus históricos mes a mes.

### **3.9 Exógenos**

Se define como causa EXÓGENA, las que por su naturaleza no son abarcadas en este SLA o que no son cubiertas en absoluto. El siguiente listado, sin ser limitante consiste en:

- Caída del enlace de acceso a internet contratado del parte del cliente ya sea total o parcial o por razones ajenas que impida la comunicación entre la herramienta autogestión TOTAL ISP y los equipos del cliente.
- Fallas en la energía eléctrica en el sitio de la cabecera que impidan la comunicación entre la herramienta autogestión TOTAL ISP y los equipos del cliente.
- Fallas en el sistema de respaldo de autonomía eléctrica de la cabecera que impidan la comunicación entre la herramienta autogestión TOTAL ISP y los equipos del cliente
- Cambios internos en la red o cableado de datos en la cabecera del cliente que impidan la comunicación entre la herramienta autogestión TOTAL ISP y los equipos del cliente.

- Cableado y conectorización mal elaborada por parte del CLIENTE en los puntos de prueba de cabecera o en la planta externa que genere niveles no deseados, o falsas mediciones sobre la herramienta autogestión TOTAL ISP.
- Si durante la atención del evento se determina que es imposible atender el mismo por causas EXÓGENAS a LISTO SISTEMAS S.A.S, de igual manera se cuantificará el tiempo invertido para este análisis. Y si este análisis ocurriese fuera de horarios especificados en el punto 3.2 incurrirá en un costo de horas de soporte adicionales que no están incluidas en el alcance de este contrato

## 4 Definiciones.

A menos que se especifique lo contrario, cualquier término definido aquí tendrá el mismo significado que el definido en el presente Acuerdo de servicio:

**Período de Disponibilidad del Servicio:** significa las horas y días cuando CLIENTE puede llamar a LISTO SISTEMAS S.A.S y ser atendido bajo el Acuerdo de Nivel de Servicio que ha suscrito, la cual es el siguiente: Lunes a Viernes 8 x 5 , y Sábados de 8 a 12 pm, no incluye fines de semana o feriados, puede solicitar servicios a LISTO SISTEMAS S.A.S , vía telefónica, web, mail o sms.

**NBD:** *Next Business Day*; siguiente día hábil a la comunicación.

**RMA:** Una autorización de devolución (o de retorno) de mercancía, conocido por las siglas inglesas RMA (Return Merchandise Authorization) o RGA (Return Goods Authorization) se usa en distribuidores o corporaciones como parte del proceso de devolución de un producto para recibir un reembolso, reemplazo o reparación de un equipo de cabecera.

**SLA:** Service Level Agreement o Acuerdo de nivel de servicios

**SaaS:** El software como servicio (SaaS) permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas

**TOTAL ISP:** herramienta con ambiente gráfico, amigable e intuitivo que permitirá autogestión y monitoreo de sus tecnologías permitiendo ingresar los eventos por medio de ticket de por parte del CLIENTE la cual es suministrado por LISTO SISTEMAS S.A.S

**Tiempo de respuesta:** Significa el tiempo transcurrido entre el ingreso del ticket del CLIENTE y el momento del primer contacto telefónico y/o respuesta sobre la plataforma WEB de gestión de ticket por parte del personal técnico de LISTO SISTEMAS S.A.S.

---

## SLA ALCANCE DE SERVICIOS TOTAL ISP

---

**Tiempo de atención de servicio:** Es el tiempo transcurrido desde que es reportado el incidente en la herramienta autogestión TOTAL ISP por el CLIENTE hasta que finaliza este servicio de soporte técnico sobre el ticket ingresado, o hasta el cierre del caso.

**Soporte técnico:** significa aquellos esfuerzos razonables, tareas, documentación y/o acciones correctivas que se espera realice o haga el personal de LISTO SISTEMAS S.A.S para gestionar un evento reportado por el CLIENTE sobre el inventario de equipos inicial. Incluye Soporte telefónico y remoto, servicio de consultas y acceso a las herramientas autogestión TOTAL ISP.

**Evento:** Se denomina evento en este documento cuando un incidente afecta uno o más módulos de la herramienta de autogestión TOTAL ISP, que limitan la autogestión por parte del cliente del aprovisionamiento y/o monitoreo de la tecnología o tecnologías del CLIENTE.