

APÉNDICE 17.5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS

El presente documento es el Apéndice 17.5 “Acuerdo de Nivel de Servicios y Gestión de Incidencias GESTOR DE CAMPAÑAS” al que se refiere el Anexo 17 “SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS” del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (junto con sus Anexos y Apéndices, el “**Contrato**”) celebrado entre las Partes el [●] de [●] de [●]. Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Apéndice tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o en el propio Anexo 17 “SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS” o este Apéndice, según corresponda. Para la interpretación del presente Apéndice, las Partes se sujetarán a lo estipulado en la Cláusula 1.4 del Contrato.

PRIMERA. Introducción

1.1 El presente Apéndice establece los procedimientos para la gestión de incidencias y los factores que pueden influir en la calidad del SERVICIO DE GESTOR DE CAMPAÑAS, así como los parámetros y niveles objetivos de calidad que integran el Acuerdo de Nivel del Servicio Gestor de Campañas aplicable.

1.2 Los indicadores de calidad y de gestión de incidencias incluidos en la Cláusula Segunda y el apartado 5.4 de este Apéndice, respectivamente, sólo son de aplicación para el SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS.

1.3 Para los efectos del presente Apéndice, se considera como incidencia todo aquel evento o problema que impida la prestación del SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS de Altán al Cliente conforme a sus especificaciones o a el Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente.

1.4 Altán proveerá el SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS de forma no discriminatoria, con la misma calidad y en igualdad de condiciones con la que presta Servicios iguales a otros clientes.

SEGUNDA. Indicadores de Calidad y Acuerdos de Nivel de Servicio

2.1 Indicadores de Calidad en la entrega.

Altán deberá cumplir con el indicador de calidad en el Servicio de GESTOR DE CAMPAÑAS:

a) Parámetros de Calidad para mensajes cortos en red Altan:

Proporción de mensajes cortos fallidos $\leq 2\%$

b) El tiempo de indisponibilidad inicia desde el momento en que sea confirmada por el Centro de Operaciones (NOC). Al respecto, no se considerarán como

causales de indisponibilidad atribuibles a Altán y, por lo tanto, no están sujetas a los indicadores o parámetros de calidad del Servicio, las siguientes:

- i. Las fallas producidas en equipos y componentes diferentes a los suministrados por Altán.
- ii. Fallas imputables al Cliente en los elementos o plataformas de los que el Cliente es responsable.
- iii. La indisponibilidad debida a todas las labores de mantenimiento preventivo y a las labores de mantenimiento correctivo ocasionadas por hechos o actos no atribuibles a Altán.
- iv. Falla en la entrega del mensaje a causa de un bloqueo en el aplicativo de mensajes del equipo terminal perteneciente al Usuario Final.
- v. Falla en la entrega del mensaje, cuando el Usuario Final tiene el equipo terminal apagado o cuando su línea se encuentra en estado inactivo o suspendido.
- vi. Caída en la red del resto de operadores de red móvil que impidan la entrega inmediata del mensaje.

Altán deberá cumplir con los parámetros de Calidad establecidos en las disposiciones contenidas en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del Servicio móvil aprobado mediante acuerdo P/IFT/161117/715, o cualquier disposición que los modifique o sustituya.

2.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

Altan dispone de los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

Campañas hacia Red Altán y otros operadores de red móvil	
Tipo de Servicio	Acuerdo de Servicio
Gestión de Usuarios Administrativos y Usuarios de Consulta (nuevos accesos, cambios en los accesos, eliminación de accesos)	Tiempo de atención: 2 (dos) días hábiles
Clasificación de Incidentes	<p>-Crítico: Falla imputable a la Plataforma de Mensajería que impide el envío total de las Campañas SMS a todos los operadores de red móvil.</p> <p>-Mayor: Falla que afecta parcialmente el envío de las campañas a un operador de red móvil específico.</p> <p>-Menor: Falla particular a un número específico.</p>
Gestión de incidentes	<p>Tiempos máximos de respuesta:</p> <p>-Crítico: 90% en hasta 10 horas</p>

-Mayor: 90% en hasta 24 horas -Menor: 90% en hasta 48 horas
--

TERCERA. Factores que pueden afectar la calidad del servicio GESTOR DE CAMPAÑAS

3.1 Altán únicamente es responsable de la prestación del servicio GESTOR DE CAMPAÑAS conforme a lo expresamente establecido en el Anexo 17 “SERVICIO DE GESTOR DE CAMPAÑAS” y sus Apéndices. Cualquier situación o concepto no contemplado en los instrumentos anteriores no será responsabilidad de Altán, incluyendo los factores externos a Altán que puedan afectar la calidad del SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS.

3.2 La calidad de los servicios puede verse afectada por una mayor demanda de tráfico de la originalmente prevista por el Cliente en el Apéndice 17.6 “Proyecciones GESTOR DE CAMPAÑAS”. A tal efecto, el Cliente deberá reportar de manera regular dichas proyecciones de tráfico.

CUARTA. Gestión de Incidencias

4.1 Incidencias del Cliente.

Se consideran Incidencias de los Clientes aquellas que afectan a un Usuario Final o a un conjunto de Usuario Finales del operador móvil virtual, las cuales serán clasificadas conforme a lo siguiente:

- a) **Incidencias Críticas.** Serán incidencias críticas aquellas que impidan el uso de los Servicios de GESTOR DE CAMPAÑAS para el envío total de las campañas SMS a Altán y al resto operadores de red móvil. De forma enunciativa, pero no limitativa, las incidencias críticas incluyen:
 - i. Caída de elementos de red (SMSC, SMSGW y cualquier otro elemento que intervenga en el servicio) en ambos sitios (Ciudad de México y Monterrey) que impida brindar el servicio correctamente.
 - ii. Caída de todas las conexiones entre la Plataforma de Mensajería y la plataforma de mensajería de los operadores de red móvil.
 - iii. No permite enviar campañas usando el portal ni el API debido a que el servidor de la Plataforma de Mensajería se encuentra caído.
 - iv. Falla en la entrega de los mensajes hacia todos los operadores de red móviles en el país.
- b) **Incidencias Mayores.** Son las incidencias que afectan parcialmente el envío de las campañas a un operador de red móvil específico, incluyendo, sin limitar, la siguiente:
 - i. Caída del SMSC, SMSGW y cualquier otro elemento que intervenga en el servicio, para alguno de los 2 sitios (Ciudad de México ó Monterrey) que brinden el servicio GESTOR DE CAMPAÑAS.
 - ii. Caída de la conexión SMS o de la red de un operador de red móvil específico de forma total o parcial.
 - iii. Los mensajes tardan en llegar a los destinatarios una vez acabada la campaña.

- iv. Se terminen los créditos de la cuenta y la Plataforma de Mensajería no permita enviar las campañas de mensajes.
- c) Incidencias Menores. Son aquellas incidencias que no impiden el uso del Servicio GESTOR DE CAMPAÑAS para el envío total de las campañas SMS a Altán y al resto de operadores de red móvil. De forma enunciativa, pero no limitativa, las incidencias menores incluyen:
 - i. Falla en la entrega del mensaje de la campaña a un número o números de manera puntual.
 - ii. Falla en la visualización de los reportes de envío de las campañas.

4.2 Incidencias Reportadas por Altán.

- a) Con el objetivo de mejorar la visibilidad sobre el estado de operación y disponibilidad de la red y evitar en la medida de lo posible que se abran múltiples tickets de incidencias por parte del Cliente, Altán proactivamente informará al Cliente las incidencias en la Red Compartida.
- b) Dentro de dicho reporte se clasificará el nivel de criticidad de la incidencia, así como la fecha estimada de solución, en caso de que esté disponible, realizando notificaciones de actualización según se vaya progresando en la solución. Una vez solucionada, también se reportará el cierre de la misma.

4.3 Ventanas de Mantenimiento

Las interrupciones de servicio programadas se notificarán normalmente con una antelación de 24 (veinticuatro) a 48 (cuarenta y ocho) horas, según se requiera y se tomarán todas las medidas necesarias para minimizar las interrupciones de los servicios durante horas hábiles.

Altán podrá a su discreción, reparar, quitar, reemplazar o mejorar cualquier componente de hardware o software si es necesario para mantener efectiva la provisión del Servicio.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por triplicado el presente Apéndice, en la Ciudad de México, el día [●] de [●] de [●].

Altán
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

Cliente
[●]

Por: [●]
Cargo: [●]

Por: [●]
Cargo: [●]