



## ANEXO No.2

### NIVELES DE SERVICIO

El objeto del presente Anexo de tipo RESIDENCIAL, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago al \_\_\_\_\_, No. de contrato \_\_\_\_\_ el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica, entre el (los) sitio(s) de **"EI CLIENTE"** y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

En este anexo se indican los tiempos estimado por JASEC para dar un servicio y algunos parámetros de la calidad que tendrán los mismos. Además, se incluyen las penalizaciones en que se incurrirá en la facturación en el caso de que no se alcancen determinados ANS. Los tiempos se especifican en días y horas hábiles.

#### ANS de Servicios de Acceso

| Tipo de servicio      | Servicio   | T. Respuesta    |
|-----------------------|--|-----------------|
| <b>Alta</b>           | Alta sin acometida tendida   | 30 días Hábiles |
|                       | Alta sobre acometida ya tendida  | 1 días Hábil    |
|                       | Alta que requiere ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica | 45 días Hábiles |
| <b>Modificaciones</b> | Cambio de parámetros   | 2 días Hábiles  |
|                       | Instalación PTRO   | 2 días Hábiles  |
| <b>Baja</b>           | Baja del servicio  | 2 días Hábiles  |

Tabla 1: ANS de Servicios de Acceso

Tiempo de respuesta se define como el período de tiempo máximo entre la petición del Cliente para el servicio correspondiente (alta, baja o modificación) y la respuesta procedente o improcedente de JASEC tras el proceso de validación de la operación y previo a la ejecución de dicho servicio.

Tiempo de Resolución se define como el período de tiempo máximo entre la respuesta procedente de JASEC (momento en el cual el servicio se ha validado) y la realización completa del servicio requerido por el CLIENTE. Por tanto, el tiempo máximo de provisión de un servicio desde su solicitud hasta su aplicación será la suma del tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.

ANS de las Incidencias en los servicios

| <b>ANS de las incidencias en los Servicios de Acceso</b> |                             |               |
|--|-----------------------------|---------------|
| <b>Tipo de incidencia</b>                                | <b>Afecta a (ejemplos):</b> | <b>Tiempo</b> |
| <b>Incidencia de prioridad Alta</b>                      | Pcoc                        | 3 horas       |
| <b>Incidencia de prioridad Media</b>                     | Cliente de PS               | 3 horas       |
| <b>Incidencias de prioridad Baja</b>                     | Otras                       | 3 horas       |

**Tabla 2: ANS de las incidencias**

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de resolución de averías, serán de aplicación las penalizaciones correspondientes, calculadas como un porcentaje de la cuota mensual del servicio. Este porcentaje será el tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución, por ejemplo, un retraso del 30% en la reparación implicaría una penalización del 30% de la cuota mensual recurrente del servicio, hasta la totalidad de la cuota mensual.

### **ANS de las Penalizaciones**

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de la JASEC, serán de aplicación las correspondientes penalizaciones, calculadas como un porcentaje de la cuota de alta, baja o modificación del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

| <b>ANS de las Penalizaciones</b> |                                   |                     |
|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Servicio</b>                  | <b>Retraso<sup>1</sup></b>        | <b>Penalización</b> |
| <b>Servicio de acceso</b>        | Hasta 0,2 x Tmax                  | 6%                  |
|                                  | Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax | 10%                 |
|                                  | Desde 0,5 x Tmax                  | 16%                 |
| <b>Servicios de soporte</b>      | Hasta 0,25 x Tmax                 | 2%                  |
|                                  | Desde 0,25 x Tmax                 | 3%                  |

**Tabla 3: Descuentos por incumplimiento de las ANS**