

Telefónica

2015
ARGENTINA

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

DIRECCIÓN DE COMPRAS

Servicio de Asistencia Técnica
V. 10 de agosto 2015

ASISTENCIA TECNICA

INDICE GENERAL

| | | |
|---------|--|----|
| 1 | OBJETO | 3 |
| 2 | VIGENCIA | 3 |
| 3 | CARACTERÍSTICAS..... | 3 |
| 3.1 | SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA | 3 |
| 3.2 | AMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| 3.3 | MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 3 |
| 3.4 | MANTENIMIENTO PREVENTIVO..... | 4 |
| 3.4.1 | Servicios brindados sobre Plataformas | 4 |
| 3.4.2 | Reparación /Reposición de Componentes..... | 4 |
| 3.4.2.1 | Lista de Repuestos..... | 5 |
| 3.4.3 | Gestión del SUMINISTRADOR..... | 5 |
| 3.5 | TIEMPOS DE RESPUESTA Y NEUTRALIZACIÓN | 5 |
| 3.6 | PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN | 6 |
| 3.6.1 | Solicitud de Solución..... | 6 |
| 3.6.2 | Solicitud de Consulta..... | 7 |
| 3.7 | DOCUMENTACIÓN..... | 8 |
| 3.8 | CONTROL Y RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS | 8 |
| 3.9 | PERÍODO DE GARANTÍA | 8 |
| 4 | CATEGORIZACIÓN DE FALLAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA Y NEUTRALIZACIÓN | 8 |
| 4.1 | FALLAS DE MENOR IMPORTANCIA – NO RELEVANTES (TIPO C)..... | 8 |
| 4.2 | FALLAS DE CONFIABILIDAD – RELEVANTES (TIPO B)..... | 9 |
| 4.3 | FALLAS DE GRAVES – DE SISTEMA/TOTALES (TIPO A) | 9 |
| 4.4 | FALLAS DE PRODUCTO | 9 |
| 4.5 | ACCESO A LOS LOCALES DE TELEFONICA..... | 10 |
| 5 | PENALIZACIONES..... | 10 |

ASISTENCIA TECNICA

OBJETO

El presente anexo tiene por objeto definir las condiciones a tener en cuenta al momento de definir el servicio de Asistencia Técnica Integral para los equipos y redes objeto de este concurso brindados de acuerdo a las características y especificaciones que se indican en la presente documentación.

VIGENCIA

El contrato de Asistencia Técnica Integral tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir la fecha que se indique en la carta de adjudicación.

TELEFONICA tendrá la opción de prorrogar dicha presente contratación por un período de hasta seis (6) meses, debiendo notificar la decisión con una anticipación de 30 días a la fecha de finalización.

CARACTERÍSTICAS

El Servicio de Asistencia Técnica abarca las plataformas (software y hardware) y el software de servicio así como los Upgrade provistos por el Proveedor. El servicio implicará el mantenimiento correctivo y preventivo de hardware y software.

3.1 Servicio de Asistencia Técnica

El Servicio de Asistencia Técnica incluye todas aquellas actividades, puntuales o periódicas, necesarias para conseguir la máxima disponibilidad y calidad de los Servicios de Plataformas de Servicios Especiales y que requieran de Asistencia Técnica especializada. En particular se engloban dentro de este contrato todas las actividades encaminadas al diagnóstico y resolución de los problemas hardware y software no resueltos por TELEFONICA, la política y coordinación del Mantenimiento Preventivo, la Asistencia Técnica, la operación, las consultas realizadas por TELEFONICA para evaluar o aclarar dudas de índole técnico

El Proveedor en el ámbito de aplicación definido como AMBA atenderá a todos los problemas denunciados por TELEFONICA que no puedan ser resueltos por su propio personal, por exceder los conocimientos del operador o por no contar con las herramientas adecuadas para hacerlo, y que de mutuo entendimiento se consideren relacionadas con actividades de Operación y Mantenimiento de los equipos y servicios que compone las Plataformas de Servicios Especiales. En el ámbito definido como INTERIOR atenderá a todos los denunciados por TELEFONICA que no puedan ser resueltos por su personal propio remotamente por exceder los conocimientos del operador, por no contar con las herramientas adecuadas para hacerlo o por ser necesario realizar una intervención en sitio.

Para la realización de estas tareas, el Proveedor pondrá a disposición de TELEFONICA, en Buenos Aires los recursos humanos precisos y con la formación adecuada y se proveerá de los medios, materiales o de cualquier otro tipo, que se requieran, además deberá asegurar disponibilidad para realizar tareas in situ en el ámbito de aplicación definido como INTERIOR.

El SUMINISTRADOR deberá presentar un listado del personal afectado al Servicio de Mantenimiento Integral y sus Curriculum Vitae que mantendrá actualizados ante cambios de personal. TELEFONICA tendrá potestad de aprobar o rechazar el personal propuesto por el Proveedor al momento de la presentación de los listados con las personas afectadas al proyecto y efectuar además revisiones periódicas de dichos listados. Además se reserva el derecho de solicitar el reemplazo de este personal.

La Asistencia Técnica Integral estará disponible 24 horas, 7 días a la semana, a través de una ventanilla única que deberá responder y solucionar las solicitudes de TELEFONICA .

3.2 Ambito de Aplicación

El ámbito de aplicación del contrato dependerá de los sitios definidos durante la puesta en marcha del servicio.

3.3 Mantenimiento Correctivo

El Proveedor deberá solucionar los problemas reportados por TELEFONICA de acuerdo a lo indicado punto 3.6 "Procedimientos de Actuación"

Para ello, podrá disponer de toda la información que le ofrezca TELEFONICA o deberá enviar a su personal para realizar el diagnóstico del problema bajo la supervisión del personal de la misma. Bajo su supervisión, y en caso que esté disponible, TELEFONICA podrá permitir el acceso remoto del

ASISTENCIA TECNICA

SUMINISTRADOR a sus equipos, si Suministradores Proveedor así lo solicitase. Una vez diagnosticado el problema, informará el tiempo y fecha de solución y procederá a solucionar el problema.

Luego de solucionado el problema, controlará el correcto funcionamiento del Sistema y de los Equipos asociados.

Finalmente, deberá entregar un informe detallando la causa del problema y su estrategia y forma de solución, indicando paso a paso las acciones realizadas.

El Proveedor entregará a TELEFONICA aquellos informes técnicos que le permitan mejorar y optimizar su actividad. Entendiéndose en todo momento a informes asociados a tareas de Operación y Mantenimiento (O&M). Realizará el mantenimiento de los ficheros de configuración del Sistema, incorporando las modificaciones que sean solicitadas por TELEFONICA.

El personal del SUMINISTRADOR deberá realizar, los arranques y paradas del Sistema o de componentes del mismo de forma precisa y controlada en forma coordinada con TELEFONICA y de acuerdo a sus requerimientos.

En los casos que el problema reportado por TELEFONICA no sea resuelto dentro de las 24 hs. de realizado el reporte, TELEFONICA tendrá la facultad de exigir al Proveedor un informe oficial, periódico de lo actuado hasta el momento, del avance alcanzado y la planificación de los pasos a seguir para llegar a la solución final del problema.

3.4 Mantenimiento Preventivo

El Proveedor debe presentar junto a la oferta un Plan de Mantenimiento preventivo. En el mismo se indicará periodicidad y actividades a realizar, para asegurar el correcto funcionamiento de los Servicios, Sistemas y Plataformas comprendidas en el presente contrato. Se acordará con TELEFONICA las fechas para su realización como así también los detalles para la puesta en práctica del Plan de Mantenimiento Preventivo y realizará las tareas correspondientes con la periodicidad que se defina, incluyendo, si los hubiere, los elementos de reserva (repuestos).

El plan de Mantenimiento propuesto por el Proveedor deberá abarcar entre otras cosas:

- Ejecución y/o coordinación con TELEFONICA de las revisiones y sustituciones periódicas de los distintos componentes del Sistema conforme a los Planes de Mantenimiento Preventivo previstos.
- Realización del análisis de comportamiento de los diversos componentes del Sistema, informando a TELEFONICA de aquellos elementos que son necesarios sustituir, debido a que se prevé un mal funcionamiento próximo.
- Verificación de la integridad de los discos incluyendo el uso de herramientas de comprobación y pruebas.
- Realización de la defragmentación de los discos y la supresión de ficheros obsoletos para mejorar el tiempo de acceso a los discos.
- Supervisión y análisis los ficheros de registro de errores del Sistema, así como el registro de los eventos presentados en las impresoras y consolas del mismo.
- Verificación y depuración de las Bases de Datos para mejorar su integridad y performance.
- Comprobación de la conexión de los cables externos a los Sistemas es la adecuada.

3.4.1 Servicios brindados sobre Plataformas

El presente contrato de Asistencia Técnica Integral contempla la/s plataformas de servicio provistas por el Proveedor y los servicios brindados sobre éstas.

3.4.2 Reparación /Reposición de Componentes

La solicitud de reparación de componentes por parte de TELEFONICA al Proveedor, se formalizará mediante el correspondiente Parte de Asistencia Técnica.

ASISTENCIA TECNICA

La reposición del componente a TELEFONICA es responsabilidad del Proveedor y se realizará de acuerdo a los procedimientos normalizados establecidos por ésta, acompañándose cada envío del correspondiente comprobante, en el que se consignará, entre otros datos, el número del pedido, su fecha y procedencia, así como los datos de expedición del equipo devuelto.

La reposición del componente averiado será sin costo para TELEFÓNICA.

3.4.2.1 Lista de Repuestos

El SUMINISTRADOR deberá presentar con la oferta del contrato de Asistencia Técnica un listado de repuestos necesarios para asegurar la correcta provisión del servicio ofertado; este listado deberá incluir el precio de cada uno de estos repuestos. Este valor será el que TELEFÓNICA pagará como adicional al presente contrato en caso de ser necesario el reemplazo de una parte ante una falla hardware (siempre y cuando el presente contrato no incluya cambio de partes HW). Para cada uno de los repuestos se debe indicar precio y tiempo de entrega máximo a partir de recepción de la solicitud de reparación o reposición.

3.4.3 Gestión del Proveedor

En caso de avería hardware, el personal de TELEFONICA comunicará al Proveedor tal circunstancia para que se proceda a la reposición del elemento averiado. De ser necesario, el personal de TELEFONICA requerirá que el reemplazo de algún elemento averiado sea realizado directamente por el Proveedor.

El Proveedor deberá asegurar el cumplimiento de los tiempos de neutralización en todos los casos, incluyendo el caso en que TELEFONICA no cuente con los repuestos necesarios para la solución/neutralización de la avería.

En caso que el Proveedor no cumpla con este requerimiento deberá presentar los tiempos máximos de reposición comprometidos de cualquiera de las partes necesarias para solucionar/neutralizar una avería. En este caso TELEFONICA adicionará el tiempo de reposición comprometido al cálculo del tiempo de neutralización de la falla.

3.5 Tiempos de Respuesta y Neutralización

El Proveedor se compromete a dar respuesta TELEFONICA (primer contacto) a los pedidos de asistencia (PAS) de TELEFONICA en el plazo de 15 minutos de solicitado.

- El TIEMPO DE RESPUESTA para la atención de un Parte de Asistencia Técnica se entenderá como el tiempo transcurrido desde que TELEFONICA formaliza la solicitud correspondiente ante el SUMINISTRADOR (Tiempo **T0**) y el momento del inicio de las actuaciones del personal del SUMINISTRADOR (Tiempo **T1**) (por vía TELEFONICA, directamente en las Instalaciones de TELEFONICA, vía fax, etc.).
- El TIEMPO DE NEUTRALIZACIÓN para la atención de un Parte de Asistencia Técnica se entenderá como el tiempo transcurrido desde que TELEFONICA formaliza la solicitud correspondiente ante el SUMINISTRADOR (Tiempo **T0**) y el momento en que queda definitivamente solucionada o neutralizada la falla (Tiempo **T2**). Estos TIEMPOS DE NEUTRALIZACIÓN no dependerán de la disponibilidad de repuestos por parte de TELEFONICA.

No obstante, en los casos en que la solución definitiva no pueda alcanzarse dentro de los tiempos establecidos, por ser necesaria la producción e introducción de un parche en la red ó de modificaciones en la configuración hardware, se considerará cumplido el Tiempo **T2** una vez neutralizada la falla que generó el reclamo. Posteriormente se acordará entre ambas partes el momento y la forma de introducir el/los parches/s y/o modificar la configuración.

Diagrama de tiempos de respuesta y neutralización de una falla

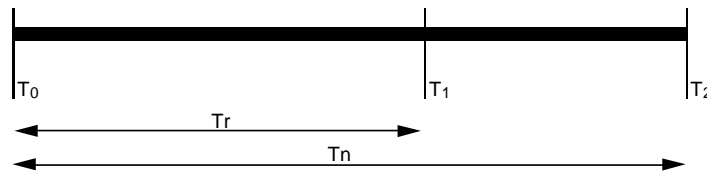
En este caso se observa un diagrama de tiempos para los diferentes fallos, siendo T0 el primer contacto de TELEFÓNICA con el suministrador (envío del PAS), T1 el tiempo de respuesta y T2 el tiempo de neutralización. Tr y Tn son los tiempos de respuesta y de neutralización, respectivamente.

ASISTENCIA TECNICA

3.6 Procedimientos de Actuación

3.6.1 Solicitud de Solución

- TELEFONICA comunicará al Proveedor para su resolución, cualquier incidencia detectada y que no pueda ser resuelta por su personal. Estas incidencias siempre estarán dentro del campo de la Operación y Mantenimiento objeto de esta oferta.



- TELEFONICA denunciará al Proveedor los fallos existentes en los equipos a través de las personas u organizaciones que TELEFONICA designe a tal efecto. El Proveedor dispondrá de un servicio ininterrumpido de recepción de avisos, que permitirá recoger y atender las peticiones efectuadas por TELEFONICA. Tanto TELEFONICA como el Proveedor dispondrán a efectos de brindar el presente servicio en forma eficiente de sendas ventanillas únicas de diálogo entre ambas compañías, identificando a las personas responsables de cada lado.
- Las solicitudes se formalizarán en todos los casos mediante el envío al Proveedor por fax y/o correo electrónico de un **Parte de Asistencia Técnica**.
- Este Parte contendrá los datos relativos a la ubicación del equipo averiado, fecha y hora en que se produce la solicitud, número de teléfono y persona de contacto, así como toda información disponible sobre la avería que es objeto del aviso.
- Para la atención de las solicitudes de TELEFONICA, el Proveedor dispondrá de un servicio ininterrumpido de recepción de avisos a través de fax y/o de correo electrónico durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Además, el Proveedor pondrá a disposición de TELEFONICA un mínimo de dos números de teléfono, para comunicar simultáneamente al envío del Parte de Asistencia Técnica vía fax y/o correo electrónico, las solicitudes de Asistencia Técnica que sean requeridas por el personal de TELEFONICA, los 7 días de la semana durante las 24 Hs.
- El envío del Parte de Asistencia Técnica se considerará como origen para las actuaciones del Proveedor, y servirán como referencia para el control de las mismas, el cual disparará el tiempo T₀ de referencia para los tiempos indicados en el punto 4 "Tiempos de Respuesta y Neutralización".
- Simultáneamente al envío del Parte de Asistencia Técnica vía fax y/o correo electrónico, TELEFONICA se podrá comunicar a través de las líneas de Asistencia Técnica disponibles, para comunicar o dar mayores detalles sobre la solicitud requerida.
- El Proveedor deberá responder a la solicitud de Asistencia Técnica como máximo dentro de un tiempo T₁.
- La solución de cualquier Parte de Asistencia Técnica deberá estar a cargo del Proveedor. A excepción de las soluciones que deban implementarse vía parche (Fallas de Producto).
- Una vez finalizada la intervención por el Proveedor, el interlocutor de TELEFONICA cumplimentará los apartados del Parte de reparación indicado, fecha y hora de la solución de la avería, material de repuesto utilizado, etc., y se firmará por ambas partes.

Ante una falla, TELEFONICA enviará un PAS (PAS1) al Proveedor del servicio. Una vez cerrado este PAS, la falla entra en un período interno de observación. Si durante este período de observación aparece la misma falla, se abre un nuevo PAS (PAS 2), asociado

ASISTENCIA TECNICA

al PAS1 y se comienzan a contar los tiempos nuevamente. Una vez cerrado este PAS2, se reinicia el período de observación. Al igual que en el caso anterior, si reaparece la falla dentro del período de observación previsto, se abre un nuevo PAS (PAS3) asociado al PAS1 como segundo reitero; los tiempos comienzan a contar nuevamente desde T0; sin embargo, en este caso, se acumularán todos los tiempos hasta la solución efectiva de la falla (incluyendo los períodos intermedios de observación si estos fueran necesarios).

El tiempo de observación previsto para cada tipo de falla se definirá en función del período de repetición de la falla original y se aclarará en el cierre del PAS1.

- La fecha y hora de solución indicada en el Parte de reparación, cerrará el tiempo T2 asignado como fecha y hora de solución del problema.
- Si la anomalía detectada está ocasionada por un problema de software, que requiera, para su solución total, la generación de un nuevo parche o versión del mismo, el Proveedor informará a TELEFONICA la fecha de disponibilidad así como del Plan de Introducción en el Sistema de la nueva versión y seguirá los procedimientos de Gestión de Reportes de Falla y Gestión de Modificaciones en Red (Fallas de producto).
- Si el problema detectado no pudiera ser resuelto mediante parche o instalación de nuevas versiones, se establecerá la normativa de operación o utilización del Sistema que evite o minimice la incidencia de dicho defecto en el Sistema. Luego de esta solución paliativa, el Proveedor deberá dar una solución definitiva al problema. La solución paliativa no será considerada para cerrar el tiempo de solución T2 (Ver en el punto 4.6 “Tiempos de Respuesta y Neutralización”). Una vez definida la falla como falla de producto, el tratamiento de la misma seguirá el procedimiento definido para tal efecto. Ver punto 5.4.

El Proveedor deberá mantener un archivo histórico de los problemas denunciados, el estado en que se encuentran y las actuaciones realizadas para su resolución. Este archivo deberá estar accesible a TELEFONICA para consultas. De igual forma TELEFONICA tendrá la potestad de solicitar informes parciales o totales y ampliaciones a cualquiera de ellos en caso que lo considere contar con mayor información.

3.6.2 Solicitud de Consulta

Para la realización de una consulta, TELEFONICA, deberá enviar vía fax y/o correo electrónico un formulario solicitando la consulta en cuestión. Este formulario tendrá una numeración que le identifique, independiente de la numeración de los PAS de Asistencia Técnica.

- Las consultas NO URGENTES y SEMIURGENTES que TELEFONICA necesite efectuarle al Proveedor se realizarán por vía TELEFONICA o vía correo electrónico a quién el Proveedor defina como responsable del Servicio de Asistencia Técnica y/o a una casilla de correo electrónico suministrada a tal fin.
- Para la atención de las consultas de TELEFONICA, el Proveedor dispondrá de un servicio ininterrumpido de recepción de avisos a través de fax y/o correo electrónico durante las 24 horas, los 7 días de la semana.
- El Proveedor pondrá a disposición de TELEFONICA un mínimo de dos números de teléfono, a los cuales TELEFONICA podrá comunicar las consultas telefónicas, los días hábiles dentro del horario de 9:00 a 18:00 Hs.
- El momento de la llamada telefónica o el envío del correo electrónico o el envío del fax, se considerará como origen para las actuaciones del SUMINISTRADOR, y servirán como referencia para el control de las mismas, el cual disparará el tiempo **T0** Además, el Proveedor pondrá a disposición de TELEFONICA un mínimo de dos números de teléfono, a los cuales TELEFONICA deberá comunicar, simultáneamente al envío del fax o correo electrónico.
- Las consultas URGENTES que TELEFONICA necesite efectuarle al Proveedor se realizarán por vía fax y/o correo electrónico a la ventanilla única de recepción de mensajes del Proveedor.
- La respuesta de cualquier consulta técnica deberá estar a cargo del Proveedor.

ASISTENCIA TECNICA

- La fecha y hora de contestación de la consulta, cerrará el tiempo **T2** asignado como fecha y hora de cierre de consulta.
- El Proveedor atenderá todas las consultas relacionadas con las tareas de Operación y Mantenimiento y resolverá las dudas que el personal de TELEFONICA pudiera trasladarle relacionadas con el Sistema, de acuerdo a la clasificación y el tiempo de respuesta de las mismas. Se engloban también dentro de estas consultas las referentes a soporte para la instalación de software de las aplicaciones clientes y armados de paquetes para la instalación de updates y parches, en las mismas.

3.7 Documentación

El SUMINISTRADOR mantendrá y proporcionará a TELEFONICA la documentación actualizada del Sistema, así como las correspondientes recomendaciones de Operación y Mantenimiento.

La provisión de la documentación asociada a las tareas de asistencia realizadas en las intervenciones solicitadas por TELEFONICA, de las que surjan recomendaciones relacionadas a la Operación y Mantenimiento, deberán estar documentadas y entregadas oficialmente a TELEFONICA.

3.8 Control y Recepción de los Trabajos

TELEFONICA, a través de quien ésta designe, podrá verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del SUMINISTRADOR durante la ejecución de los trabajos.

El derecho de verificación reconocido a TELEFONICA, haya sido ejercido o no, no podrá ser invocado por el SUMINISTRADOR, en ningún caso, como eximente total o parcial de su obligación o garantía, ni como argumento para convertir en evidente o manifiesto un error en el trabajo.

El control de la ejecución de los trabajos y la aprobación de los mismos, estará a cargo de los Responsables de TELEFONICA o por quienes éstos designen para ello.

3.9 Período de Garantía

El equipamiento reparado gozará de un plazo de garantía de 12 meses contados a partir de la fecha de recepción de los mismos.

Cuando deban retirarse del edificio elementos de los equipos a mantener, se deberá solicitar al Responsable de TELEFÓNICA el respectivo pase de salida para ser entregado en la portería. Deberá indicar en forma precisa el taller donde se efectuarán las reparaciones a que se refiere el párrafo anterior.

El Proveedor se obliga al retiro, traslado, reparación y/o reposición sin cargo alguno para **TELEFONICA** de los materiales, equipos o elementos incluyendo el software que resultaren defectuosos o acusaren fallas en su instalación, funcionamiento y/o diseño, durante el plazo de garantía, o que presenten signos evidentes de que tales fallas o defectos que se produjeran. Para estos elementos y los que se entreguen sueltos, el plazo de garantía regirá desde la nueva fecha de recepción correspondiente.

El Proveedor será el único responsable de los elementos y/o repuestos propiedad de TELEFÓNICA que se retiren de los edificios de la misma, como así también de su traslado. En caso de extravío, robo o destrucción por cualquier causa, deberá reponer el elemento y/o repuesto con otro nuevo de calidad y características técnicas idénticas dentro de las veinticuatro (24:00) horas de producido el siniestro.

El Proveedor deberá retirar el equipo en garantía y repararlo de acuerdo a lo indicado en el punto 3.6 Procedimiento de actuación.

CATEGORIZACIÓN DE FALLAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA Y NEUTRALIZACIÓN

4.1 Fallas de Menor Importancia – No Relevantes (Tipo C)

Estas fallas no afectan la operación normal de la red o lo hacen en forma irrelevante, ni afectan a la calidad de servicio prestado para TELEFONICA.

Se considera Tiempo de Neutralización al período de tiempo transcurrido entre que el personal técnico de primer nivel de TELEFONICA de Argentina solicita oficialmente la asistencia técnica y el instante en que el personal del Proveedor neutraliza la falla, bien de manera definitiva o mediante un paliativo. En el caso de no lograr la solución definitiva debe acordarse con TELEFONICA los medios y tiempos en que se logrará la misma.

ASISTENCIA TECNICA

Tiempo de Respuesta (Tr): 1 días corridos

Neutralización (Tn): 7 días corridos

4.2 Fallas de Confiabilidad – Relevantes (Tipo B)

Estas fallas afectan en forma moderada al servicio prestado por TELEFONICA o a la operación normal de la Plataforma, o disminuye su confiabilidad. Se considera aquí a todas las fallas que afecten a elementos duplicados o backups de elementos activos, a menos del 10% de las aplicaciones clientes, reportes estadísticos, problemas de programación o configuración de usuario y aquellas fallas que provoquen una pérdida de tráfico inferior al 10%.

Tiempo de Respuesta (Tr): 8 horas corridas

Tiempo de Neutralización (Tn): 24 horas corridas

4.3 Fallas de Graves – de Sistema/Totales (Tipo A)

Estas fallas afectan a los servicios directamente por indisponibilidad total o parcial. Se considera falla grave a la que produzca la indisponibilidad de un equipo, servicio o nodo y en consecuencia a ello no sea posible cursar tráfico en algunos de los servicios o en alguno de los nodos, o dejen de prestar alguno de los servicios fundamentales. Además, se consideran fallas graves a aquellas que produzcan una pérdida parcial del tráfico normal superior al 10% para un nodo o servicio y/o las que afecten a más del 10% de las aplicaciones clientes del sistema o a aquellas que afecten a la facturación del servicio.

Tiempo de Respuesta (Tr): 1 hora

Tiempo de Neutralización (Tn): 3 horas

4.4 Fallas de Producto

En caso de existir disfunciones, fallas o vicios ocultos de los equipos/servicios descubiertos a posterioridad de haberse aceptado el equipo/servicio, las mismas deberán ser consideradas como Falla de Producto, dándole a la misma un tratamiento especial por tratarse de un problema que deba resolverse por una vía distinta a la Asistencia Técnica Integral.

Ante una falla de producto, los PAS de asistencia técnica que se hayan generado bajo estas circunstancias se deberán recategorizar como PAS por falla de producto, en el momento en que el Proveedor notifique a TELEFONICA que la falla no puede resolverse con las herramientas disponibles para el servicio de Asistencia Técnica Integral y confirme una fecha de compromiso para la entrega de la solución definitiva al problema. Estos PAS por falla de producto permanecerán abiertos hasta la solución del problema.

El Proveedor dará una fecha de solución de la mencionada falla de producto de acuerdo a la complejidad y gravedad del problema. Esta primera fecha será prorrogable, por consenso entre el Proveedor y TELEFONICA, hasta un tiempo no mayor al 75% del tiempo establecido en la fecha de solución inicial. Una vez vencida la primer fecha establecida, se deberá renegociar entre la Proveedor y TELEFONICA la nueva fecha de resolución de la falla de producto (un tiempo no mayor al 75% del tiempo establecido en la fecha de solución inicial). Si se llegara a vencer la nueva fecha pactada se aplicará la penalización correspondiente al tipo de falla originalmente catalogada.

Cabe destacar que este tipo de fallas podrán tener soluciones que van desde instalación de un parche en un corto plazo hasta el cambio de release del producto.

Una vez desarrollada la solución por el Proveedor se acordará el momento más adecuado para introducirla en la Plataforma de manera de no afectar su operación ni el servicio brindado al cliente.

NOTA: Si una falla, por ambigüedad en las definiciones, encuadra en más de una categoría, se asignará la categoría de mayor gravedad.

Si por la demora en su resolución, se modifica la gravedad de la situación, una falla puede ser recategorizada a uno o más niveles superiores.

Inicialmente la categoría de la falla será definida por TELEFONICA teniendo el Proveedor la posibilidad de solicitar la revisión durante las reuniones mensuales de certificación del servicio.

ASISTENCIA TECNICA

4.5 Acceso a los Locales de TELEFONICA

TELEFONICA se obliga a facilitar el acceso a los locales donde hayan de efectuarse los trabajos, al personal asignado por el Proveedor, debidamente identificado para ello. Dicho personal quedará sometido a las normas de seguridad que TELEFONICA tenga establecidas en cada momento para el acceso y permanencia en sus dependencias, las cuales serán debidamente comunicadas al Proveedor.

El Proveedor deberá enviar mensualmente y con una anticipación de 5 (cinco) días hábiles vía fax y/o correo electrónico, el listado del personal que podrá estar en condiciones de ingresar en cada uno de los establecimientos en ese período.

PENALIZACIONES

Cuando el Proveedor incumpliera con los plazos de reparación de un determinado equipamiento, una vez superado el tiempo de neutralización **T_n** para cada tipo de falla, TELEFONICA podrá aplicar en forma automática y sin necesidad de previa intimación, una penalización de acuerdo a las siguientes tablas

Tabla de penalidades:

En las siguientes tablas se indican los porcentajes de penalización que se aplicaran sobre el abono mensual.

Primera falla en el semestre

| Tipo de falla | Porcentaje de penalización por vencimiento de T _n | Porcentaje de penalización por vencimiento de 1,5T _n | Porcentaje de penalización por vencimiento de 2T _n |
|---------------|--|---|---|
| Tipo A | 10% | 30% | 50% |
| Tipo B | 1% | 3% | 5% |
| Tipo C | 0,5% | 1,5% | 2,5% |

Segunda falla en el semestre

| Tipo de falla | Porcentaje de penalización por vencimiento de T _n | Porcentaje de penalización por vencimiento de 1,5T _n | Porcentaje de penalización por vencimiento de 2T _n |
|---------------|--|---|---|
| Tipo A | 10% | 50% | 70% |
| Tipo B | 1% | 5% | 7% |
| Tipo C | 0,5% | 2,5% | 3.5% |

ASISTENCIA TECNICA

Tercera falla en el semestre

| Tipo de falla | Porcentaje de penalización por vencimiento de Tn | Porcentaje de penalización por vencimiento de 1,5Tn |
|---------------|--|---|
| Tipo A | 10% | 100% |
| Tipo B | 1% | 10% |
| Tipo C | 0,5% | 3,5% |

Falla de Producto

| Tipo de falla | Porcentaje de penalización por vencimiento del tiempo renegociado |
|-------------------|---|
| Falla de producto | 5% |

El tope máximo de penalidades será el 20% del monto anual del contrato. Superada esta cantidad TELEFONICA podrán rescindir el contrato.

Las penalidades son acumulativas, si se tratan de distintas fallas y no acumulativas sobre la misma falla por vencimiento del **Tn**, **1,5Tn** o **2Tn** en el mismo mes.

Todas las penalidades se descontarán del monto total mensual (abono) a pagar por TELEFONICA.