



Service Level Agreement (SLA)

1. INTRODUCCION

Netline Air SpA se ha comprometido a proporcionar los más altos niveles de rendimiento, confiabilidad y continuidad de sus servicios de Internet Dedicado. Como una medida de nuestro continuo compromiso de excelencia de servicio al cliente, Netline provee de un acuerdo de nivel de servicio (SLA) que abarca los servicios de NetAir y entrega a sus clientes la capacidad de determinar la adhesión a estos SLA. Si un cliente experimenta rendimientos que no reúnen los compromisos establecidos en el presente SLA, se podrá emitir en favor del cliente un crédito que se aplicará a la factura de sus servicios vigentes.

Este SLA describe el rendimiento del nivel de servicio de la red y, asimismo, las métricas aplicables a los servicios de Internet.

2. COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO

2.1 **Disponibilidad del Servicio Internet NetAir (CRITICO):** Corresponde al porcentaje del tiempo de un mes en que un cliente tiene el servicio de NetAir disponible para transferir datos hacia y desde Internet. La disponibilidad del servicio se mide mensualmente y se calcula como el tiempo total de un mes calendario (30 días x 24 horas x 60 minutos) menos el tiempo total de un servicio afectado y validado por Netline según el sistema de Casos (excluyendo ventanas de mantenimiento y cortes de servicios programados), dividido por el tiempo total de un mes calendario y multiplicado por 100.

2.2 **Compromiso de Disponibilidad del Servicio Internet NetAir:** Netline garantiza una disponibilidad de 99,000% del tiempo para cada mes, de lo contrario se le entregará un crédito en servicios al cliente según la tabla de créditos de la sección

3. PROCESO PARA CALIFICAR

Para los efectos de poder aplicar el presente documento, en los términos señalados en la sección 2, el cliente deberá presentar la solicitud o reclamos, al sistema de Gestión y Atención de Clientes de Netline, que se informa en este documento. En este sentido, el Cliente deberá abrir un registro para informar la situación de indisponibilidad que afecte el suministro del servicio Internet utilizando alguno de los siguientes métodos:

- a) Llamando por teléfono al número de Soporte al +56 22 6561000 y solicitar la apertura de un caso.
- b) Enviando un correo electrónico a Soporte a la dirección suporte@netline.net
- c) Usando el portal web de Soporte, ingresando:

<https://netline.net/reclamos-sugerencias-y-peticiones/>

El Cliente al abrir el caso se obliga a entregar toda la información requerida por Netline para proceder al análisis de la situación reportada, asumiendo la responsabilidad íntegramente en caso de no entrega de la información requerida o entrega de antecedentes falsos, imprecisos o incorrectos. En éstos últimos casos, el Cliente no tendrá derecho alguno, ni se aplicarán las condiciones establecidas en el presente SLA.

El cliente podrá siempre acceder al estado de su caso llamando al número de Soporte +56 22 656 1000 opción 3.

Verificado que la indisponibilidad de servicios reportada, corresponde a la responsabilidad de Netline, el Cliente para hacer efectivo los derechos contemplados en el presente documento, deberá presentar una solicitud de crédito por escrito a Netline, dentro de los 15 días hábiles a partir de la apertura de dicho Caso. Esta solicitud deberá enviarla al correo ejecutivas@netline.net con el título "Solicitud de Créditos conforme SLA".

En la referida solicitud el Cliente debe incluir la siguiente información cuando solicite el crédito:

- a) Número Caso,
- b) Fecha y hora en que el Caso fue abierto y cerrado.
- c) Resolución del caso.
- d) El RUT y nombre o razón social de la empresa afectada.

4. CREDITOS

Conforme a los niveles de servicios comprometidos, Netline compromete el pago de un crédito en favor del cliente, que se aplicará únicamente a los servicios vigentes y con pago al día de sus servicios.

De esta manera, en caso de que una indisponibilidad de servicios afecte los niveles de servicios comprometidos en el presente documento (SLA), se otorgarán en favor del Cliente los créditos que más adelante se indican para los servicios de Internet NetAir, cuya indisponibilidad haya sido conformidad y que ésta obedece a responsabilidad de Netline.

Los créditos serán determinados según el resultado de aplicar la fórmula de cálculo establecida en el punto 2.2.1 precedente, por enlace afectado. La fórmula de cálculo se basa en la diferencia entre el desempeño actual de la red y los requerimientos, según se indica en el punto 2.

Cualquier decisión adoptada por Netline en relación con este SLA o créditos asociados será definitiva y a discreción de Netline. En ningún caso, los créditos excederán el % máximo del pago mensual del servicio de Internet NetAir contratado, medido por unidad de enlace, que se indica en la tabla que sigue.

Tabla de créditos: 99,800%

CRITICIDAD	CREDITO	SLA	INDISPONIBILIDAD	DURACIÓN
N/A	0%	> 99,800%	1h 26m 56s	Mensual
CRITICO	5%	99,300%	5h 4m 17s	Mensual
CRITICO	10%	98,800%	8h 41m 38s	Mensual
CRITICO	15%	98,300%	12h 18m 58s	Mensual
CRITICO	20%	97,800%	15h 56m 19s	Mensual
CRITICO	30%	97,300%	19h 33m 40s	Mensual
CRITICO	40%	< 96,800%	23h 11m 0.67s	Mensual

Ejemplo de cálculos.

Si un servicio de calificación “**CRITICO**”, con una disponibilidad mínima garantizada de **99,800%** está indisponible por 1 horas y 26 minutos durante un mes:

BASE = 720 Horas (30 días)

INDISPONIBILIDAD = 1 Horas

EXCESO DE INDISPONIBILIDAD = 0 Horas (0 minutos)

CREDITO PARA APLICAR = 0%

Si un servicio de calificación “**CRITICO**”, con una disponibilidad mínima garantizada de **99,000%** está no disponible por 6 horas durante un mes:

BASE = 720 Horas (30 días)

INDISPONIBILIDAD = 6 Horas

EXCESO DE INDISPONIBILIDAD = 2,38 Horas (143 minutos)

CREDITO PARA APLICAR = 5%

No se consideran indisponibilidades de servicios, los mantenimientos programados, las afectaciones de servicios contempladas en las exclusiones de este documento, y toda indisponibilidad de servicios que no sea de responsabilidad directa de Netline.

5. DEFINICIONES

5.1 **Horario de Oficina Netline:** Días hábiles de lunes a jueves de 8:30 a 18:30 Horas. y viernes de 8:30 a 17:00Horas. (Horario Chile Continental)

5.2 **Cliente:** Cualquier cliente que ha comprado los servicios de Internet NetAir directamente a Netline o bien a algún distribuidor autorizado y con sus cuentas al día.

5.3 **Horario de Soporte:** Todos los días del año durante las 24 horas del día (24x7).

5.4 **Tiempo de Indisponibilidad del Servicio:** El tiempo de indisponibilidad que comienza a contabilizarse desde que ha quedado ingresado el caso por parte del Cliente, habiendo entregado toda la información requerida. Desde el momento del ingreso el caso queda abierto y continua hasta que el caso es aclarado y el servicio afectado es restaurado por Netline. Este tiempo es el que se contabiliza para efectos de contabilizar la indisponibilidad del servicio.

5.5 **Caso:** Es la herramienta por la cual un cliente reporta la percepción de una indisponibilidad del servicio a Netline, conforme los procesos señalados en este documento.

6. EXCLUSIONES

6.1 **Exclusiones:** Cualquier acto u omisión por parte del cliente, tercera parte, proveedor, o cualquier otra entidad sobre la cual el cliente ejerce control o tiene el derecho de ejercer el control. Además, Interrupciones donde el cliente elije no facilitar el servicio para pruebas y reparaciones y continúa usándolo en condiciones irregulares.

6.1.1 Cualquier falla o evento asociado con la red interna, aplicaciones, equipos o instalaciones del cliente e incluyendo proveedores.

6.1.2 Ataques cibernéticos (DDoS) dirigidos a las redes de Netline o del Cliente.

6.1.3 Caídas del servicio Internet en Puntos de Intercambio (PIT) Nacionales o Internacional.

6.1.4 Cualquier mantenimiento programado de la red de Netline.

6.1.5 Cualquier evento u ocurrencia que no pudo ser comprobado por Netline. Obstrucción línea vista con nuestras estaciones bases, más allá del control razonable de Netline incluyendo, construcción de nuevos edificios, publicidades en alturas, arboledas, entre otros que impidan la línea vista de la estación base y la recepción de la señal.



6.1.6 Cualquier evento de fuerza mayor más allá del control razonable de Netline incluyendo, pero no limitados a, actos de la naturaleza, desastres naturales, cortes de cable, vandalismo, actos del gobierno y/o reguladores y emergencias nacionales

6.2 **Enmiendas:** Netline se reserva el derecho de modificar el presente documento y publicar las nuevas versiones del SLA en www.netline.net.