1. COMPROMISO DE SERVICIO

COEFICIENTE se compromete a proporcionar una red confiable y de alta calidad para respaldar sus servicios de red de alta velocidad. Como parte de este compromiso, COEFICIENTE se complace en ofrecer a los Clientes elegibles las siguientes garantías en lo que respecta al Servicio en territorio mexicano:

- Disponibilidad de red
- Garantía de latencia de red
- Garantía de entrega de paquetes
- Garantía de ancho de banda entregado

Si COEFICIENTE no cumple ninguna de estas garantías, proporcionará a los Clientes elegibles un Crédito de servicio, de acuerdo a los términos y condiciones que se establecen a continuación en el presente Acuerdo de nivel de servicio.

2. GARANTÍAS

a. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD DE RED

i. La red de COEFICIENTE está diseñada para una disponibilidad mensual del 99.9% (noventa y nueve punto nueve por ciento) en enlaces DEDICADOS y un SLA de 4 (cuatro) horas. Si el Cliente experimenta indisponibilidad por más de 15 (quince) minutos consecutivos posterior al porcentaje de indisponibilidad permitida (4 hrs), el cliente recibirá a solicitud del mismo, una nota de crédito de servicio.

ii. Después de ser notificado por el Cliente que la disponibilidad del servicio está por fuera de la especificadas anteriormente, COEFICIENTE atenderá la fuente de dicha indisponibilidad y corregirá dicho problema en la medida en que el origen de la falla esté en la red de COEFICIENTE.

iii. Si COEFICIENTE no soluciona dicha indisponibilidad de servicio dentro de las 4 (cuatro) horas siguientes a la notificación de servicio fuera, el Cliente recibirá, a petición del Cliente, una nota de Crédito de servicio para el período comprendido desde el momento de la notificación por parte del Cliente hasta que el servicio se restableció satisfactoriamente. El cliente no puede obtener más de medio (.5) mes de crédito de servicio por un mes determinado.

b. GARANTÍA DE LATENCIA DE RED

i. La latencia de red promedio mensual para los paquetes transportados a través de la red COEFICIENTE será de 25 ms dentro de nuestro Backbone.

ii. La latencia de red (o tiempo de ida y vuelta) se define como el tiempo promedio que toma un paquete IP para realizar un viaje de ida y vuelta entre los routers troncales dentro de las regiones especificadas

arriba en la red de COEFICIENTE. COEFICIENTE supervisa la latencia agregada dentro de la red COEFICIENTE mediante el monitoreo de tiempo ida y vuelta entre una muestra de routers troncales de manera continua.

iii. Después de ser notificado por el Cliente que la latencia de la red es más alta que la de las latencias especificadas anteriormente, COEFICIENTE utilizará sus recursos tecnológicos para determinar la fuente de dicho exceso de latencia de red y corregir dicho problema en la medida en que el origen del problema esté en la red de COEFICIENTE.

iv. Si COEFICIENTE no soluciona dicha latencia alta de red dentro de las cuatro 4 (cuatro) horas siguientes a la notificación de latencia alta de red, el Cliente recibirá, a petición escrita del mismo, una nota de Crédito de servicio para el período comprendido desde el momento de la notificación por parte del Cliente hasta que la latencia promedio de la red durante los 30 (treinta) días anteriores sea menor a las latencias especificadas en el punto (i). El cliente no puede obtener más de medio (.5) mes de crédito de servicio por un mes determinado.

c. GARANTÍA DE ENTREGA DE PAQUETES

i. La red de COEFICIENTE tiene una pérdida mensual promedio de paquetes no mayor a 0.5% (cero punto cinco por ciento) o exitosa entrega del 99.5% (noventa y nueve punto cinco por ciento) de los paquetes. Pérdida de Paquetes se define como el porcentaje de paquetes que se descartan entre routers troncales en la red de COEFICIENTE. COEFICIENTE supervisa esta pérdida agregada de paquetes de forma continua y compila los datos recopilados en una pérdida promedio mensual de paquetes medida para la red de COEFICIENTE.

ii. Después de ser notificado por el Cliente de la pérdida de paquetes en exceso de 0.5% (cero punto cinco por ciento), COEFICIENTE usará los recursos tecnológicos para determinar la fuente de tal exceso de pérdida de paquetes y para corregir dicho problema en la medida en que el origen de la falla esté en la red de COEFICIENTE.

iii. Si COEFICIENTE no soluciona tal exceso de Pérdida de Paquetes dentro de las cuatro 4 (cuatro) horas siguientes a la notificación de cualquier exceso de Pérdida de Paquetes en la red de COEFICIENTE y la pérdida promedio de paquetes durante los últimos 30 (treinta) días excede el 0.5% (cero punto cinto por ciento), el Cliente recibirá, bajo los procesos establecidos, una nota de Crédito de servicio para el período comprendido desde el momento de la notificación por parte del Cliente hasta que la Pérdida de Paquetes promedio durante los 30 (treinta) días anteriores sea menor a 0.5% (cero punto cinco por ciento). El cliente no puede obtener más de medio (.5) mes de crédito de servicio para un mes determinado.

d. GARANTÍA DE ANCHO DE BANDA ENTREGADO (DEGRADACIÓN)

i. Un enlace tipo DEDICADO está diseñado para una disponibilidad del 100% (cien por ciento) de su ancho de banda calculado en bits/segundo. La medición será válida solamente si se realiza en el sitio

speedtest.net o su App en Windows/Mac utilizando siempre servidores de COEFICIENTE y si se realiza en punta y con equipo de cómputo adecuado. Si el Cliente experimenta degradación para un servicio DEDICADO por más de 4 (cuatro) horas, el cliente recibirá a solicitud del mismo, una nota de crédito.

ii. Después de ser notificado por el Cliente que el ancho de banda del servicio está por fuera de las especificadas anteriormente, COEFICIENTE utilizará su tecnología para determinar la fuente de dicha falla de ancho de banda y corregir dicho problema en la medida en que el origen de la falla esté en la red de COEFICIENTE.

iii. Si COEFICIENTE no soluciona dicha falla de ancho de banda de servicio dentro de las 4 (cuatro) horas siguientes a la notificación de ancho de banda, el Cliente recibirá, previa solicitud por escrito de este, una nota de Crédito de servicio para el período comprendido desde el momento de la notificación por parte del Cliente hasta que el ancho de banda se restableció satisfactoriamente. El Cliente no puede obtener más de medio (.5) mes de crédito de servicio por un mes determinado.

3. DEFINICIONES ADICIONALES

a. La INDISPONIBILIDAD de la red es la cantidad de minutos que la red de COEFICIENTE no estuvo disponible para el cliente, incluida la cantidad de minutos que la red de COEFICIENTE no estaba disponible asociada con algún mantenimiento no programado a la red de COEFICIENTE.

b. La INDISPONIBILIDAD de la red no incluirá el Mantenimiento Programado, o cualquier indisponibilidad que resulte de:

i. Problemas o mantenimiento en las aplicaciones del Cliente, equipo o instalaciones.

ii. Actos u omisiones del Cliente o un usuario autorizado por él.

iii. Daño en la infraestructura del Cliente cuando estas sean ocasionadas por acciones u omisiones de este mismo y/o su personal y/o personas externas a COEFICIENTE.

iv. Indisponibilidad causada por empresas que no sean COEFICIENTE.

v. Fuerza mayor, como lo puede ser de forma enunciativa y no limitativa: guerra u hostilidades (ya sea guerra declarada o no), invasión, acto de enemigos extranjeros, rebelión, revolución, insurrección, usurpación militar de poder, guerra civil o levantamiento, fenómenos naturales (tormentas, diluvio, tempestad, terremoto, fuego no intencional, pandemias, epidemias), decretos gubernamentales, actos ilegales, comisión de algún delito en agravio de nuestra infraestructura, daños a la infraestructura de terceros (Comisión Federal de Electricidad) cuando éstas son vinculadas con nuestra red y omisiones de autoridades civiles o militares, ya sean legítimos o no, y otras causas fuera del control de COEFICIENTE.

c. Mantenimiento programado significa cualquier mantenimiento de la red de COEFICIENTE (o parte de la misma) a la que está conectado el enrutador del cliente que es realizado durante una ventana de mantenimiento estándar de 00:00 horas a 06:00 horas (hora local de la ciudad en el que se encuentra el

circuito del Cliente conectado). Se notificará a los clientes por correo electrónico al menos 2 (dos) días hábiles antes de cualquier mantenimiento programado que pueda afectar su Servicio. En la mayoría de los casos, el mantenimiento realizado no tomará la ventana de configuración completa, sin embargo, COEFICIENTE informará al Cliente sobre duración prevista en el correo electrónico de notificación de mantenimiento.

d. Para efectos de cálculo del tiempo de la nota de crédito se sumará solo el tiempo que sea atribuible a COEFICIENTE, es decir:

i. No se sumará el tiempo cuando el Cliente no dé acceso a sus instalaciones para la atención del incidente.
ii. El tiempo empieza a contar a partir del reporte del cliente hacia el NOC vía correo electrónico soporte@coeficiente.mx o al 01 33 22 82 82 82 opción 2, la fecha/hora de inicio será la de la apertura del ticket.
iii. No se sumará el tiempo cuando Protección civil o alguna autoridad u orden judicial no permita el acceso al sitio del cliente debido cualquier razón para la atención de un incidente.
iv. No se sumará el tiempo cuando exista algún fenómeno meteorológico o desastre natural y este impida la atención de incidentes ya sea en sitio del cliente o en alguna Radio base de COEFICIENTE.
v. No se sumará el tiempo cuando exista algún tipo de vandalismo, siniestro o robo, invasión a la propiedad, o en general alguna causa de fuerza mayor que como consecuencia dañe, altere o impida el uso y funcionamiento debido en alguna Radio base de COEFICIENTE.
vi. El tiempo finalizará cuando el NOC validé el servicio con el cliente vía correo electrónico o vía telefónica, se tomará como validado el servicio si no se recibe respuesta del cliente 2 (dos) horas posteriores a la solicitud de validación y estas 2 (dos) horas no se sumarán al tiempo de la nota de crédito.

4. PROCESO DE RECLAMO DE NOTA DE CRÉDITO DE SERVICIO

a. Para iniciar un reclamo de Nota de Crédito de servicio, el Cliente debe comunicarse con el área de Postventa dentro de los 7 (siete) días hábiles posteriores al final del mes para el cual se solicita el crédito. La solicitud de Crédito de Servicio debe proporcionar:

i. El nombre del Cliente y la información de contacto.
ii. Número de Ticket(s) proporcionado(s) por el NOC.
iii. Una breve descripción de las características de la interrupción o métrica fallida.

b. El Cliente será notificado por correo electrónico una vez resuelta la solicitud. Si se rechaza, la notificación deberá especificar la base del rechazo. Si es aprobado, COEFICIENTE emitirá la nota de Crédito de Servicio a la cuenta del Cliente, misma que aparecerá en la próxima factura emitida.
c. No se otorgarán Créditos de servicio múltiple para el mismo período de tiempo, es decir, el incumplimiento

de múltiples criterios durante un período de tiempo genera solo una nota de Crédito de servicio única.

d. El número total de todos los créditos de servicio para todos los incumplimientos de las garantías que se producen en un mes determinado no pueden exceder el cargo mensual total recurrente realmente pagado por Cliente para el servicio durante ese mes.

e. Los Créditos de servicio se bonificarán directamente al pago mensual del Cliente por Cargos recurrentes mensuales y no puede ser recibido en forma de reembolso.

f. Los Créditos de Garantías y Servicios previstos en este SLA asumen el cumplimiento por parte del Cliente de los términos y condiciones de su contrato con COEFICIENTE, como consecuencia, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de alguna de sus obligaciones pactadas en el contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, puede invalidar las garantías de COEFICIENTE que se proporcionan en este documento.

g. Se reserva el otorgamiento de notas de crédito para un Cliente en los siguientes supuestos:

i. Que impide que COEFICIENTE supervise el enrutador de las instalaciones del Cliente.

ii. Que no proporciona el acceso necesario al personal y a las instalaciones del Cliente para permitir que COEFICIENTE realice una solución de problemas integral.

iii. Que la cuenta presente saldo vencido pendiente de pago.

h. COEFICIENTE no es responsable por el incumplimiento de sus obligaciones conforme al presente si tal falla se debe al uso de ancho de banda superior a la cantidad máxima especificada en el contrato del Cliente, la manipulación del Cliente con cualquier equipo o actos que vayan más allá del control razonable de COEFICIENTE, como fuerza mayor, definida en el cuerpo del presente acuerdo.

5. CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE SERVICIO

a. DEDICADOS

i. Tiempo estimado de respuesta: 15 (quince) minutos.

ii. Tiempo estimado de solución en caso de falla lógica (ETR): 4 (cuatro) horas.

iii. Tiempo estimado de solución en caso de falla física (ETR): 6 (seis) horas.

iv. Acuerdos de servicio en base a criticidad del enlace (SLA).

v. Matriz de escalación para solución de incidencias.

vi. Disponibilidad comprometida: 99.9% (noventa y nueve punto nueve por ciento).

vii. Soporte Remoto 24x7x365 (veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año).

viii. Soporte en Sitio 24x7x365 (veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año).

ix. Direccionamiento Público: Dirección IP Pública fija / BGP / IPv4 & IPv6.

x. Monitoreo Proactivo de Servicio.
xi. Gráficas de consumo diario.
xii. Personal de Soporte Técnico Certificado en área de NOC/SOC: CCNA, MTCNA, HCIA, ISO 27000, FNSP, CSSP, NSE, ITIL.
xiii. Infraestructura Propia - Backbone Tier 2 & Ultima Milla.
xiv. Enlaces vía Microondas Carrier Class (Infinet, Cambium, Ubiquiti, Siklu, Mimosa).
xv. Enlaces vía Fibra Óptica dedicada, 10 GigabitEthernet.
xvi. Sin costo de instalación.
xvii. % de perdida de paquetes es < al 1% intra red Coeficiente.
xviii. Latencia Ultima Milla < 20 ms, Out-Tier 1 50 ms or less, Intra-North America: 55 milliseconds or less, New York to London (Transatlantic): 95 milliseconds or less, Los Ángeles to Tokyo (Transpacific): 130 milliseconds or less.

Notas adicionales:

- Los tiempos de garantía estipulados en el presente documento solo comprende para Clientes cuyo servicio dependa de Radio-bases e infraestructura ubicadas en la Zona Urbana del Municipio de Manzanillo, incluyendo la comunidad de Tapeixtles.

- Para los Clientes en donde el servicio dependa de Radio-bases e infraestructura ubicadas en las colindancias del municipio y localidad descritos en el párrafo que antecede, es decir, Jalipa, El Colomo, El Naranjo, La Central y Campos los tiempos descritos en el presente SLA se extienden 2 (dos) horas adicionales. (SLA Total de 6 horas)

- En caso de Clientes en donde el servicio sea dependiente de Radio-bases e infraestructura ubicadas al exterior de los municipios y comunidades mencionados en los puntos anteriores, tales como Barra de Navidad, Melaque, Cihuatlán, La Manzanilla, los tiempos de garantía se extiendes a 4 (cuatro) horas adicionales a los descritos en el presente SLA. (Un total de 8 horas de SLA)