

# Anexo VI: Acuerdo de Nivel de Servicio

*Servicio para la Prestación de Servicios de Comunicaciones  
Básica local (101), Básica Nacional (102) y Básica  
Internacional (103) al Estado Panameño Instituciones Del  
Estado Panameño*



Autoridad Nacional para  
la Innovación Gubernamental

## CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

La información incluida en este documento ha sido preparada para ser utilizada en el contexto de este proyecto.

Este documento no debe ser copiado por ningún medio sin la autorización de las partes involucradas.

Se ha realizado un gran esfuerzo en la preparación de este documento para asegurar que la información presentada sea correcta al momento de su firma e impresión



## CONTENIDO

---

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	1
CONTENIDO .....	2
LISTADO DE TABLAS .....	3
INFORMACION GENERAL.....	4
OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO .....	5
DEFINICIONES.....	6
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO .....	7
1.    SERVICIO .....	7
1.1.    DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	7
1.2.    SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL.....	7
1.3    SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL.....	8
1.4    SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL.....	8
1.5    ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO-DIVISIÓN DE ZONAS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.....	8
2.    PROVISIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.....	9
2.1    TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ .....	9
2.2    HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN.....	10
2.3    RESPONSABILIDADES DE EL ESTADO Y EL CONTRATISTA: .....	11
3.    INCIDENCIAS DE SERVICIO.....	12
3.1    TIEMPO DE RESTAURACIÓN.....	12
3.2    TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE INCIDENCIA .....	13
3.3    PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS: .....	14
4.    SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN, OPERACIONES Y MESA DE AYUDA (Help Desk).....	15
5.    PENALIDADES .....	15



## LISTADO DE TABLAS

---

<b>Tabla No 1:</b> Zonas de Cobertura	.....9
<b>Tabla No. 2:</b> Valores de Provisión de Servicios	10
<b>Tabla No.3:</b> Horarios de Instalación en la premisa del Estado	10
<b>Tabla No.4:</b> Tiempo de Respuestas	.....13
<b>Tabla No. 5</b> Tiempo de Respuesta por Tipo de Incidencia	.....13
<b>Tabla No. 6</b> Tiempo de respuesta para modificaciones de parámetros	.....16
<b>Tabla No. 7</b> Escalamiento de reportes por evento	.....17
<b>Tabla No. 8</b> Tiempo de Manejo de Incidentes	.....17

## INFORMACION GENERAL

<b>Datos del Servicio:</b>	
Nombre del Servicio:	Acuerdo de Calidad de Servicio para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Básica local (101), Básica Nacional (102) y Básica Internacional (103) al Estado Panameño.
Número Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):	
<b>Datos del Proveedor del Servicio:</b>	
Nombre del Dueño del Servicio:	
Organización:	
Número de teléfono:	
e-mail:	
Domicilio (ubicación):	
<b>Datos del Cliente:</b>	
Nombre del Dueño del Servicio:	Irvin A. Halman
Organización:	Autoridad para la Innovación Gubernamental
Número de teléfono:	520-7400
e-mail:	ihalman@innovacion.gob.pa
Domicilio (ubicación):	Edificio Sucre, Arias y Reyes, Nivel 300, Calle 61 y Ave. Ricardo Arango, Obarrio
<b>Vigencia del Acuerdo de Nivel de Servicio:</b>	
Fecha de Inicio:	
Fecha de Término:	
Fecha de Revisión:	Mensual



## OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

---

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Servicio entre -  
\_\_\_\_\_ (de ahora en adelante llamado “EL CONTRATISTA” y  
Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) (de ahora en adelante llamado “EL  
ESTADO”), para la “Prestación de Servicios de Comunicaciones Básica local (101),  
Básica Nacional (102) y Básica Internacional (103) al Estado Panameño.” con la  
finalidad de establecer de forma clara las características del Servicios en cuestión, las  
responsabilidades, esquema de interacción y los niveles de servicio comprometidos.

## DEFINICIONES

---

- **SLR** – Requerimientos de Niveles de Servicio
- **SLA** – Acuerdos de Niveles de Servicio
- **Incidente** – Algo que interrumpe o pudiera interrumpir la calidad en el funcionamiento de los sistemas del Centro de Contacto Gubernamental.
- **Disponibilidad**- Mide el grado con el que los recursos del sistema están disponibles para su uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado.

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

---

### 1. SERVICIO

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere definir los niveles para la calidad en la Prestación de Servicios de Comunicaciones Básica local (101), Básica Nacional (102) y Básica Internacional (103) al Estado Panameño, con el objetivo de definir aspectos tales como el tiempo de respuesta, disponibilidad horario, documentación disponible procesos, personal asignado, entre otras.

#### 1.2. SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional Para los Servicios Públicos el Servicio de Telefonía Básica Local es:

Servicio de telefonía pública fija conmutada a nivel local, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos. El término “a nivel local” se refiere al área dentro del cual el concesionario puede prestar servicios de llamadas entre dos puntos en las cuales no se aplican cargos de larga distancia. Se entiende que Telefonía es una forma de telecomunicación para la transmisión de voz utilizando cualquier tipo de tecnología.

El proponente prestará dentro de las áreas señaladas en el párrafo anterior opciones de programas tarifarios en base a cantidad de llamadas, la hora del día, y/o la distancia recorrida por la llamada o la duración de la llamada, entre otras.

Entre los servicios incluidos en la Telecomunicación Básica Local están entre otros, los siguientes: servicio residencial básico, servicio comercial básico, servicio multilínea para ser utilizado con equipo terminal PBX, servicio de facsímil en tiempo real, servicio de red digital de servicios integrados (RDSI), servicio de marcación directa entrante (DID), incluyendo las facilidades de “E1” cuando se utilizan para establecer líneas troncales, la extensión de un número telefónico a un punto de un área local en el cual éste no se encuentre normalmente disponible (abonado remoto), cualesquiera facilidades prestadas desde la central telefónica del concesionario, también conocidos como servicios verticales.

El Servicio de Telecomunicación Básica Local incluye el servicio de información por medio del cual el concesionario ofrece asistencia a los usuarios o clientes que lo utilicen sobre números telefónicos de sus clientes.

### 1.3 SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional Para los Servicios Públicos el Servicio de Telefonía Básica Nacional es:

Servicio de telefonía pública conmutada, utilizando cualquier tipo de tecnología, entre áreas de servicio local dentro del territorio nacional, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos, incluyendo la extensión de un número telefónico a un punto fuera del área local en la cual éste no se encuentra disponible normalmente (abonado remoto).

### 1.4 SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional Para los Servicios Públicos el Servicio de Telefonía Básica Internacional es:

Servicio de Telefonía pública conmutada, utilizando cualquier tipo de tecnología, desde cualquier punto del territorio nacional hacia el exterior o desde el exterior hacia cualquier punto del territorio nacional, según sea el caso, a través de medios inalámbricos y/o instalaciones, incluyendo la extensión de un número telefónico extranjero en Panamá o de uno de Panamá en el Extranjero (abonado remoto). Este servicio incluye el tráfico de llamadas telefónicas internacionales originando y terminado en las redes de concesionarias de servicio de telecomunicaciones móviles.

### 1.5 ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO-DIVISIÓN DE ZONAS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

Por la Naturaleza y distribución de la República de Panamá, los datos que se presentarán en adelante hacen referencia a las áreas donde EL CONTRATISTA debe ofrecer los servicios de comunicaciones básica local, básica nacional y básica internacional en cada una de las Zonas, a nivel nacional.

A continuación se detallan la conformación de cada Zona abarcada en el proyecto, sin limitarse a las siguientes zonas:

Zonas de Cobertura	Provincia	Áreas que cubre (Distritos)
A	Panamá	Balboa, Chepo, Chimán, Panamá, San Miguelito, Taboga
	Panamá Oeste	Arraiján, Capira, Chame, La Chorrera, San Carlos
	Colón	Chagres, Colón, Donoso, Portobelo, Santa Isabel
	Darién	Chepigana, Pinogana
	Comarca Guna Yala	Comarca Guna Yala



Zonas de Cobertura	Provincia	Áreas que cubre (Distritos)
	Comarca Emberá-Wounaan	Cémaco, Sambú
B	Coclé	Aguadulce, Antón, La Pintada, Nata, Olá, Penonomé
	Veraguas	Atalaya, Cañazas, Calobre, la Mesa, Las Palmas, Mariato, Montijo, Río de Jesús, San Francisco, Santa Fe, Santiago, Soná
C	Herrera	Chitré, Las Minas, Los Pozos, Ocú, Parita, Pese, Santa María
	Los Santos	Guararé, Las Tablas, Los Santos, Macaracas, Pedasí, Pocrí, Tonosí
D	Bocas del Toro	Almirante, Bocas del Toro, Changuinola, Chiriquí Grande
	Chiriquí	Alanje, Barú, Boquerón, Boquete, Bugaba, David, Dolega, Gualaca, Remedios, Renacimiento, San Félix, San Lorenzo, Tolé
	Comarca Ngäbe Buglé	Ñürüm, Besikó Kankintú, Kusapín, Mironó, Müna, Nole Duima; Jirondai

**Tabla No. 1: Zonas de Cobertura**

Para las Zonas de Cobertura se toma en cuenta todos los corregimientos de los distritos presentados y lugares que estén bajos el área de cobertura.

## 2. PROVISIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

### 2.1 TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ

EL CONTRATISTA suministrará los servicios de instalación una vez recibida la orden de compra refrendada u orden de proceder. Tomando en cuenta todas las Zonas de cobertura presentada en el punto 1.5 ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO-DIVISIÓN DE ZONAS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.

Los procesos de recepción de órdenes de servicio para instalación provistos por EL CONTRATISTA son ofrecidos en los horarios y días establecidos en la Tabla No2. Este horario de atención no incluye días feriados y/o fiesta nacional. En los tiempos de provisión/ instalación de servicios de datos listados, no se contemplan eventos



fortuitos y/o masivos tales como huelgas que ocasionen cierre de calles, demoras ocasionadas por la naturaleza, etc.

Los tiempos listados de instalación o entrega del servicio a EL ESTADO corresponden a la atención normal de Instalación de EL CONTRATISTA, definidos en el **ANEXO II**

**Nota:** Estos tiempos son fijados en días hábiles desde la fecha de recepción de una solicitud validada por EL ESTADO.

Los valores comprometidos para instalación son los presentados en la siguiente tabla:

<b>Provisión de Servicios (Instalación) luego de recibida por el proveedor o notificada la orden de compra refrendada</b>		
Zona A	<b>Tiempos de entrega de servicio</b>	
	Panamá, Panamá Oeste, Colón	20 Días
	Darién, Comarca Kuna Yala, Comarca Emberá Wounaan	25 Días
Zona B, C	<b>Tiempos de entrega de servicio</b>	
	Coclé, Veraguas, Herrera, Los Santos	20 Días
ZONA D	<b>Tiempos de entrega de servicio</b>	
	Chiriquí	20 Días
	Bocas del Toro, Comarca Ngobe Bugle	25 Días

**Tabla No. 2 Valores de Provisión de Servicios**

## 2.2 HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN

En la siguiente tabla se presentan los horarios en los que los técnicos de EL CONTRATISTA realizarán las actividades de provisión/ instalación en la premisa de EL ESTADO.

<b>Horarios de Instalación</b>	
Zona A,B,C,D	Lunes a Viernes de 7:30am a 5:00pm
	Sábados y Domingo: No se realizan actividades de instalación

**Tabla No. 3: Horarios de Instalación en la premisa del Estado**

**Nota:** Las necesidades de los Clientes fuera de ese horario serán manejadas y coordinadas de forma individual a través del personal de Ventas de EL CONTRATISTA. Esta coordinación debe ser realizada formalmente escrita. **Ver Procedimiento en ANEXO II**, que es parte integral de este pliego de cargos.



### 2.2.1 SITUACIONES EN LAS QUE NO SE APLICAN LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, INDICADOS EN LA TABLA N° 2:

Cuando por la naturaleza de la solicitud de Servicio se requiera validar la instalación, el tiempo de entrega dependerá de las condiciones del lugar en donde se preste el servicio. Las acciones y tiempos serán comunicados a las Instituciones del EL ESTADO y gestionados a través del personal de postventas del EL CONTRATISTA.

**Nota:** Se le debe notificar a la Institución nuevo cronograma de instalación, con la información más real posible.

#### ***La no finalización de la instalación será responsabilidad de EL ESTADO en casos como:***

- a. La premisa o acometida de EL ESTADO no está finaliza y/o en condiciones de recibir el servicio.
  - b. EL ESTADO no esté preparado y/o dispone de cableado interno, eléctrico y/o cualquier otra característica que impida a EL CONTRATISTA completar la instalación.
  - c. Pendiente de gestionar a EL CONTRATISTA los permisos de acceso a los locales por donde deben pasar los cableados.
  - d. Áreas de difícil acceso donde el transporte no se realiza de forma convencional y se debe utilizar avioneta, helicópteros, lanchas, caballos, etc. Se le debe notificar a la Institución nuevo cronograma de instalación, con la información más real posible.
  - e. Zonas definidas por las fuerzas del Orden Publico como "zonas rojas" o de alta peligrosidad para los técnicos de EL CONTRATISTA. En dichas zonas se requiere de una actividad adicional, coordinación con los estamentos de seguridad que acompañen a los técnicos de EL CONTRATISTA para que puedan realizar los trabajos sin que se corra peligro de su integridad física.
- Nota:** Se le debe notificar a la Institución día y hora exacta de instalación.
- f. Daños a equipos de EL ESTADO como (Routers, switch, UPS u otros equipos que sean de la premisa del cliente).

### 2.3 RESPONSABILIDADES DE EL ESTADO Y EL CONTRATISTA:

- EL CONTRATISTA no será responsable de la provisión de electricidad, ni del consumo eléctrico de los equipos, ni del uso del cableado interno en las oficinas de EL ESTADO, ni los respaldos auxiliares (UPS), los cuales serán responsabilidad de EL ESTADO.

- EL ESTADO no se hace responsable de los costos asociados a la instalación de infraestructura por parte de EL CONTRATISTA como (Torres, postería, obras civiles o cualquier otra adecuación necesaria para brindar el servicio).
- El ESTADO debe proporcionar los contactos apropiados y gestionar los accesos de EL CONTRATISTA.
- EL CONTRATISTA debe presentar pruebas de su medio de transmisión funcional a la Entidad de EL ESTADO. Esta documentación proporcionará la información que demuestra la aceptabilidad del servicio solicitado por EL ESTADO.
- EL CONTRATISTA luego de la instalación aprovisionamiento/ modificación, debe entregar un Formulario Formal de Acta de Aceptación del Servicio de Comunicaciones de Voz.

Tanto EL ESTADO como EL CONTRATISTA deben colocar las coordenadas del sitio de la entidad donde se Instalará los Servicios de Voz. Ver en **ANEXO III: Formularios de Aceptación de Instalación del Servicio de Voz.**

Este Formulario debe ser enviado formalmente a la Entidad de EL ESTADO que contrata el o los servicios, con copia al siguiente correo electrónico: [info.rnms@innovacion.gob.pa](mailto:info.rnms@innovacion.gob.pa).

### 3. INCIDENCIAS DE SERVICIO

#### 3.1 TIEMPO DE RESTAURACIÓN

La Tabla No. 4 resume los tiempos de atención y restauración de las fallas de los Servicios de Voz, a partir del reporte que realizan las entidades de EL ESTADO al número de soporte correspondiente.

El tiempo de restauración se define como el tiempo de fallas menores o del día a día que mantiene EL ESTADO con respecto a EL CONTRATISTA. El mismo es definido para ajustarse y prever mejor las exigencias y expectativas de EL ESTADO. Se incluye también los horarios de atención del personal técnico que participa en el proceso de restauración.

<b>Servicio de Soporte de EL CONTRATISTA, durante la vigencia del Contrato</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Servicio</b>
Recepción de Llamadas	Call Center (Horario 24x7X365), durante la vigencia del Contrato
Diagnostico & Soporte del Centro de Atención	24x7x365, durante la vigencia del Contrato
<b>Restauración (Visita Técnica)</b>	
Zona A (Panamá, Panamá Oeste, Colón)	48 horas
Zona A (Comarca Kuna Yala, Comarca Emberá- Wounaan)	72 horas



Zona B	24 horas
Zona C	24 horas
Zona D (Bocas del Toro y Chiriquí)	24 horas
Zona D (Comarca Ngobe Bugle)	72 horas

**Tabla No. 4 Tiempo de Respuestas**

**Nota:** Los horarios mostrados no incluyen días feriados y de fiesta nacional. Las necesidades de EL ESTADO fuera de este horario serán manejadas y coordinadas de forma individual a través del personal de postventa de EL CONTRATISTA.

Si **EL CONTRATISTA**, desea realizar algún mantenimiento en su infraestructura para brindar los servicios de Voz a EL ESTADO, deberá notificarlo con 7 días de anterioridad y presentar un informe detallado sobre las acciones realizadas. Los tiempos de respuesta serán basados, bajo los tiempos de Incidencias.

### 3.2 TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE INCIDENCIA

EL CONTRATISTA cumplirá ante EL ESTADO dependiendo de los siguientes tiempos de incidencia que se muestra a continuación:

Tiempo de Respuesta por Tipo de Incidencia			
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Incidente Crítico	Incidente Mayor	Incidente Menor
Tiempo de respuesta	< 1 hora	< 2 horas	< 4 horas
Tiempo de restauración	< 2 horas	< 4 horas	< 4 horas
Resolución permanente	< 3 días laborables	< 5 días laborables	< 10 días laborables

**Tabla No. 5 Tiempo de respuesta por tipo de Incidencia**

#### 3.2.1 DESCRIPCIÓN DE CADA TIPO DE INCIDENTE

##### INCIDENTE CRÍTICO

Incidente que afecte severamente el servicio, tráfico, capacidad de mantenimiento y por tanto requiere acción correctiva inmediata. Se podrá re-clasificar un incidente Crítico, como incidente Mayor si existe una solución alternativa con información adecuada. Los incidentes críticos incluyen, pero no están limitados a:

- Falla general del sistema que resulta en pérdida de transmisión de información.
- Reducción en la capacidad de manejo de tráfico, de forma que el sistema no pueda manejar la carga de tráfico. La capacidad en mención se refiere



a la capacidad en hardware y software con que fueron equipadas las plataformas.

- Pérdida de la capacidad del sistema de realizar reconfiguración automática del sistema (por ejemplo cuando falla el sistema principal y el respaldo no entra en operación).
- Incapacidad de reiniciar el sistema.
- Incapacidad de acceder al sistema para trabajos de mantenimiento o para realizar alguna operación de recuperación del sistema.
- Incapacidad del sistema de notificar los incidentes de tipo Crítico y Mayor.
- Pérdida en la transmisión, debido a ruptura del medio.

### **INCIDENTE MAYOR**

Incidente que causa una condición que afecta seriamente la operación, mantenimiento y administración del sistema, y por tanto requiere atención inmediata. La urgencia de este tipo de incidente es menor, que el incidente Crítico, ya que su efecto es menor sobre el desempeño total del sistema y los clientes finales.

Se podrá re-clasificar un incidente mayor como incidente menor si existe una solución alternativa con información adecuada. Los incidentes mayores incluyen, pero no están limitados a:

- Reducción en las funciones de medición de capacidad y tráfico del sistema.
- Reducción de visibilidad funcional y capacidad de diagnóstico.
- Degradación constante en la conexión de los puertos.
- Degradación en el acceso para mantenimiento u operaciones de recuperación del sistema.
- Degradación del sistema en la notificación de los errores tipo Crítico y Mayor.
- Aumento en los reportes de problemas relacionados con la plataforma.

### **INCIDENTE MENOR**

Error que no causa un impedimento significativo en las funcionalidades del sistema ni el servicio a los clientes finales. Estos errores son tolerables durante la operación normal del sistema.

### **3.3 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS:**

EL ESTADO debe comunicar su falla a través de los procesos de recepción de tickets en el Call Center de EL CONTRATISTA, serán ofrecidos en horario de 24x7x365 incluyendo días feriados y de fiesta nacional.

EL CONTRATISTA, debe proporcionarle a EL ESTADO un número de reporte con el cual puede solicitar informes acerca del avance de su reporte o falla.

Durante el Manejo de la falla o del ticket. EL ESTADO será contactado por el ingeniero que atiende su caso o por el técnico de campo que realiza las pruebas en la premisa de EL CONTRATISTA o en las premisas de EL ESTADO. Para que este proceso sea realizado de la mejor manera. EL ESTADO deberá haber proporcionado los números de contactos.

Si EL ESTADO, no mantiene respuesta por parte de EL CONTRATISTA pueden escribir un correo formal a [info.rnms@innovacion.gob.pa](mailto:info.rnms@innovacion.gob.pa) para escalar el caso a la Autoridad Nacional Para la Innovación Gubernamental (AIG). **Ver Procedimiento en ANEXO II.**

#### 4. SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN, OPERACIONES Y MESA DE AYUDA (Help Desk)

Para los efectos del servicio de Centro de Atención, Operaciones y Mesa de Ayuda (Help Desk) se atenderá lo descrito en el Capítulo III, Especificaciones Técnicas del pliego de cargos.

#### 5. PENALIDADES

Para los efectos de las Penalidades se atenderá lo descrito en el Capítulo II, “Condiciones Especiales” del pliego de cargos.

#### 6. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN

EL CONTRATISTA cumplirá ante EL ESTADO los siguientes tiempos de respuesta para entrega de informes o documentación requerida por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, ya sea por fallas, daños e interrupciones o atrasos a EL ESTADO.

PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES O DOCUMENTACIÓN	
Descripción	Tiempo Máximo de entrega de informes después de incidentes
Informes Preliminares (Restauración e incidentes)	5 días ( Luego del Incidente)
Informes Finales	10 días ( A partir de haber controlado el incidente)
Descripción	Tiempo Máximo de entrega de informes de Servicio
Informes de Servicios	5 días ( Luego de cumplirse el año)

Tabla No. 9 Tiempo de Respuestas de entrega de documentación

Este plazo para documentar, se creó con el objetivo de entregar oportunamente a las Entidades de EL ESTADO, los informes requeridos para procesos de toma de decisiones y procesos administrativos que representen afectación a EL ESTADO.



Observación:

En caso que EL CONTRATISTA no pueda cumplir el tiempo establecido para informe final e informe de servicio, debe enviar nota formal indicando atraso y posible tiempo de entrega. Esta nota debe ir dirigida a personal designado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

