



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Contratación con la empresa GOLD DATA PANAMA, CORP., para prestación del Servicio de Internet (No. 211), utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2025.

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL	2
OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	3
DEFINICIONES	4
PARTE I - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	5
1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS	5
1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
2. ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO-- DIVISIÓN DE ZONAS DE COBERTURA DENTRO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.....	5
3. HORARIO, TIEMPO Y ATENCION DE SERVICIOS.....	9
3.1. TIEMPO DE VIABILIDADES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	9
3.2. TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	10
3.3. HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN	10
3.4. SITUACIONES EN LAS QUE NO SE APLICAN LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS ...	11
4. HORARIO DE SERVICIOS DE PORTAL DE SERVICIOS, MONITOREO Y REPORTERÍA, PARA LA AIG.....	12
5. HORARIO DE PORTAL DE SERVICIOS, MONITOREO Y REPORTERÍA, PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS EL CONTRATISTA.....	12
6. TIEMPO PARA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE REPORTES DE TRÁFICO.....	12
7. SERVICIO DE CENTRO DE OPERACIONES Y MESA DE AYUDA (HELP DESK)	13
8. RENDICIÓN DE CUENTAS MENSUAL	13
8.1. TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS A OFRECER	14
9. INCIDENCIAS DE SERVICIO- TIEMPO DE RESTAURACIÓN	14
9.1. FALLOS DE ÚLTIMA MILLA.....	14
9.2. PROCEDIMIENTO DE REPORTES DE FALLAS:.....	15
10. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN.	16
11. RESPONSABILIDADES DEL ESTADO Y EL CONTRATISTA	16
12. PENALIDADES.....	17
12.1. INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN.....	17
12.2. INCUMPLIMIENTOS EN PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RENDICIONES DE CUENTA	17

INFORMACIÓN GENERAL

Datos del Servicio:	
Nombre del Servicio:	Prestación de los Servicios de Internet (No. 211) utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2025.
Datos del Proveedor del Servicio:	
Nombre del Dueño del Servicio:	
Organización:	
Número de teléfono:	
e-mail:	
Domicilio (ubicación):	
Datos del Cliente:	
Nombre del Dueño del Servicio:	Luis Oliva
Organización:	Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
Número de teléfono:	520-7400
e-mail:	info.rnms@aig.gob.pa
Domicilio (ubicación):	Edificio Sucre, Arias y Reyes, Nivel 300, Calle 61 y Ave. Ricardo Arango, Obarrio
Vigencia del Acuerdo de Nivel de Servicio:	
Fecha de Inicio:	1 de enero 2022
Fecha de Término:	31 de diciembre 2025

OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Servicio entre **GOLD DATA PANAMA, CORP.**, (de ahora en adelante llamado “EL CONTRATISTA” y Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) (de ahora en adelante llamado “LA AIG”), para la “**Prestación de los Servicios de Internet (No. 211) utilizando la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2025.**” 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

- **Cable de Cobre (Cu)** - El medio de transmisión constituye el soporte físico a través del cual emisor y receptor pueden comunicarse en un sistema de transmisión de datos.
- **Core RNMS**- Todos los componentes (redes, plataformas) establecidos en el Informe Técnico Fundando que son parte del servicio ofrecido por EL CONTRATISTA.
- **Disponibilidad**- Grado con el que los recursos del sistema están disponibles para su uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado.
- **DLR/CLR** – (Design/Circuit Layout Record) Un diagrama o registro de diseño de circuito, se utiliza en la industria de las telecomunicaciones para describir la ruta de diseño detallada de un circuito completado, que incluye todos los equipos y componentes de red de un extremo del circuito al otro.
- **Fibra Óptica (FO)**- Medio de transmisión empleado habitualmente en redes de datos; un hilo muy fino de material transparente, vidrio o materiales plásticos, por el que se envían pulsos de luz que representan los datos a transmitir.
- **Incidente** – Interrupción del funcionamiento de los servicios ofertados que forman parte de esta contratación.
- **Microondas**- Se conoce como radioenlace a cualquier interconexión entre terminales de telecomunicación efectuada por ondas electromagnéticas, específicamente por aquellas que entran en el rango de las señales de radio.
- **OTDR**- Reflectómetro óptico en el dominio tiempo. Es un instrumento de medición que envía pulsos de luz, a la longitud de onda deseada para luego medir sus “ecos”, o el tiempo que tarda en recibir una reflexión producida a lo largo de la FO.
- **SLA** – Acuerdos de Niveles de Servicio

PARTE I - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS

1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere definir los niveles para la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones que se prestarán a través de la Red Nacional Multiservicios establecidos en el Informe Técnico Fundado objeto a esta contratación y el desempeño de la misma red, con el objetivo de definir aspectos tales como el tiempo de respuesta, disponibilidad de horario, documentación disponible procesos, entre otras.

2. ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO-- DIVISIÓN DE ZONAS DE COBERTURA DENTRO 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 telecomunicaciones en cada una de las Zonas. A continuación, se detalla la conformación de cada Zona abarcada en el proyecto:

ZONA	PROVINCIA /COMARCA	CORREGIMIENTO
A	BOCAS DEL TORO	ALMIRANTE, BAJO CEDRO, BASTIMENTOS, BOCAS DEL TORO, CAUCHERO, CHANGUINOLA, CHIRIQUI GRANDE, EL EMPALME, EL SILENCIO, GUABITO, LAS TABLAS, PUNTA PEÑA, RAMBALA.
	CHIRIQÚ	ALANJE, ALTO BOQUETE, ASERRIO DE GARICHE, BACO, BAGALA, BAJO BOQUETE, BELLA VISTA, BOCA DEL MONTE, BOQUERON, BREÑON, BUGABA, CALDERA, CAÑAS GORDAS, CERRO PUNTA, CERRO VIEJO, CHIRIQUI, COCHEA, CUESTA DE PIEDRA, DAVID, DAVID ESTE, DAVID SUR, DIVALA, DOLEGA, DOMINICAL, DOS RIOS, EL NANCITO, EL PORVENIR, EL TEJAR, GOMEZ, GUABAL, GUALACA, GUARUMAL, GUAYABAL, HORCONCITOS, HORNITO, JUAY, LA CONCEPCION, LA ESTRELLA, LAJAS ADENTRO, LAS LAJAS, LAS LOMAS, LIMONES, LOS ALGARROBOS, LOS ANASTACIOS, LOS NARANJOS, MONTE LIRIO, NUEVA CALIFORNIA, NUEVO MEXICO, PAJA DE SOMBRERO, PALMIRA, PALO GRANDE, PARAISO, PASO ANCHO, PEDREGAL, PEDREGAL, PLAZA CAISAN, POTRERILLOS, POTRERO DE CAÑA, PROGRESO, PUERTO TOMAS ARMUELLES, REMEDIOS, RINCÓN, RIO SERENO, RODOLFO AGUILAR DELGADO, SAN ANDRES, SAN CARLOS, SAN FELIX, SAN ISIDRO, SAN JUAN, SAN LORENZO, SAN PABLO NUEVO, SAN PABLO VIEJO, SANTA CRUZ, SANTA CRUZ, SANTA LUCIA, SANTA MARTA, SANTA ROSA, SANTO DOMINGO, SOLANO, SORTOVA, TIJERAS, TINAJAS, TOLE, VOLCAN.



ZONA	PROVINCIA /COMARCA	CORREGIMIENTO
	COCLÉ	AGUADULCE CABECERA, ANTON, BARRIOS UNIDOS, CABALLERO, CABUYA, CAÑAVERAL, CHIGUIRI ARRIBA, COCLE, EL CAÑO, EL CHIRU, EL COCO, EL CRISTO, EL HARINO, EL HATO DE JUAN DE DIOS, EL PICACHO, EL POTRERO, EL RETIRO, EL ROBLE, EL VALLE, JUAN DIAZ, LA PAVA, LA PINTADA, LAS LOMAS, LLANO GRANDE, NATA, OLA, PAJONAL, PENONOME, PIEDRAS GORDAS, POCRI, PUEBLOS UNIDOS, RIO GRANDE, RIO HATO, SAN JUAN DE DIOS, SANTA RITA, TOABRE, TOZA, VILLAREAL, VIRGEN DEL CARMEN.
	COLÓN	ACHIOTE, BARRIO NORTE, BARRIO SUR, BUENA VISTA, CATIVA, CIRICITO, COCLE DEL NORTE, CRISTOBAL, CRISTOBAL ESTE, CUANGO, ESCOBAL, ISLA GRANDE, LA ENCANTADA, LIMON, MARIA CHIQUITA, MIGUEL DE LA BORDA, MIRAMAR, NOMBRE DE DIOS, NUEVA PROVIDENCIA, NUEVO CHAGRES, PALENQUE, PALMAS BELLAS, PALMIRA, PIÑA, PLAYA CHIQUITA, PORTOBELLO, PUERTO PILON, RIO INDIO, SABANITAS, SALAMANCA, SALUD, SAN JUAN, SANTA ISABEL, SANTA ROSA, VIENTO FRIO.
	COMARCA EMBERÁ	CIRILO GUAINORA.
	DARIEN	AGUA FRIA, BOCA DE CUPE, CAMOGANTI, CHEPIGANA, CUCUNATI, EL REAL DE SANTA MARÍA, GARACHINE, JAQUE, LA PALMA, METETI, PINOGANA, SAMBU, SANTA FE, SETEGANTI, YAPE, YAVIZA, ZAPALLAL.
	HERRERA	CABUYA, CAPURI, CHEPO, CHITRE, CHUPAMPA, EL CALABACITO, EL CHUMICAL, EL CIRUELO, EL LIMON, EL PEDREGOSO, LA ARENA, LAS CABRAS, LAS MINAS, LLANO BONITO, LLANO GRANDE, LOS CANELOS, LOS CERRITOS, LOS POZOS, MONAGRILLO, OCU CABECERA, PARIS, PARITA, PESE, POTUGA, SABANA GRANDE, SAN JUAN BAUTISTA, SANTA MARIA.
	LOS SANTOS	AGUA BUENA, BAHIA HONDA, BAJOS DE GUERA, BAYANO, CHUPA, EL BEBEDERO, EL CACAO, EL CAÑAFISTULO, EL COCAL, EL CORTEZO, EL EJIDO, EL ESPINAL, EL MANANTIAL, ESPINO AMARILLO, GUANICO, GUARARE, GUARARE ARRIBA, LA ENEA, LA ESPIGADILLA, LA LAJA, LA MESA, LA MIEL, LA PALMA, LA PASERA, LA TIZA, LA TRONOSA, LA VILLA DE LOS SANTOS, LAS PALMITAS, LAS TABLAS ABAJO, LAS TABLAS, LLANO LARGO, LOS ANGELES, LOS ASIENTOS, LOS OLIVOS, MACARACAS, MOGOLLON, PARITILLA, PEDASI, PERALES, POCRI, SABANA GRANDE, SANTA ANA, SANTO DOMINGO, TONOSI, TRES QUEBRADAS, VALLE RICO, VALLERRIQUITO.

ZONA	PROVINCIA /COMARCA	CORREGIMIENTO
B	PANAMÁ	24 DE DICIEMBRE, ALCALDE DIAZ, AMELIA DENIS DE ICAZA, ANCON, ARNULFO ARIAS, BELISARIO FRIAS, BELISARIO PORRAS, BELLA VISTA, BETANIA, CAIMITILLO, CALIDONIA, CAÑITA, CHEPO, CHILIBRE, CURUNDU, DON BOSCO, EL CHORRILLO, EL LLANO, ERNESTO CORDOBA CAMPOS, JOSE DOMINGO ESPINAR, JUAN DIAZ, LAS CUMBRES, LAS GARZAS, LAS MAÑANITAS, LAS MARGARITAS, MATEO ITURRALDE, OMAR TORRIJOS, PACORA, PARQUE LEFEVRE, PEDREGAL, PUEBLO NUEVO, RIO ABAJO, RUFINA ALFARO, SABOGA, SAN FELIPE, SAN FRANCISCO, SAN MARTIN, SAN MIGUEL, SANTA ANA, TABOGA, TOCUMEN, TORTI, VICTORIANO LORENZO.
	PANAMÁ OESTE	AMADOR, ARRAIJAN, BARRIO BALBOA, BARRIO COLON, BEJUCO, BURUNGA, CAPIRA, CERRO SILVESTRE, CHAME, CIRI GRANDE, EL ARADO, EL CACAO, EL COCO, EL ESPINO, EL HIGO, FEUILLET, GUADALUPE, GUAYABITO, HERRERA, JUAN DEMOSTENES AROSEMENA, LA REPRESA, LA TRINIDAD, LAS LAJAS, LAS OLLAS ARRIBA, NUEVA GORGONA, NUEVO EMPERADOR, PLAYA LEONA, PUERTO CAIMITO, PUNTA CHAME, SAN CARLOS, SAN JOSE, SANTA CLARA, SANTA RITA, SANTA ROSA, SORA, VERACRUZ, VILLA ROSARIO, VISTA ALEGRE.
	VERAGUAS	ATALAYA CABECERA, CALOBRE, CANTO DEL LLANO, CAÑAZAS, CARLOS SANTANA AVILA, CHITRA, COROZAL, COSTA HERMOSA, EDWIN FABREGA, EL ALTO, EL BARRITO, EL MARAÑÓN, EL MARIA, EL PANTANO, EL PICADOR, EL PRADO, EL RINCON, GUARUMAL, LA COLORADA, LA LAGUNA, LA MESA, LA PEÑA, LA RAYA DE CALOBRE, LA RAYA DE SANTA MARIA, LA TRINCHERA, LA YEGUADA, LAS GUIAS, LAS HUACAS, LAS PALMAS, LLANO DE CATIVAL, MANUEL E. AMADOR TERRERO, MONJARAS, MONTIJO, NUEVO SANTIAGO, PILON, PONUGA, PUERTO VIDAL, QUEBRADA DE ORO, RIO DE JESUS CABECERA, RIO GRANDE, SAN ANTONIO, SAN BARTOLO, SAN JOSE, SAN MARCELO, SAN MARTIN DE PORRES, SAN MARTIN DE PORRES, SAN PEDRO DEL ESPINO, SANTA FE CABECERA, SANTIAGO ESTE, SANTIAGO CABECERA, SANTIAGO SUR, SONA, URRACA, VIGUI, ZAPOTILLO.
	BOCAS DEL TORO	4 DE ABRIL, BARRIADA GUAYMI, BARRIO FRANCES, COCHIGRO, EL TERIBE, FINCA 30, FINCA 6 , FINCA 60, LA GLORIA, LAS DELICIAS, MIRAMAR, NANCE DEL RISCO, PUNTA LAUREL, PUNTA ROBALO, TIERRA OSCURA, VALLE DE AGUA ARRIBA, VALLE DEL RISCO.
	CHIRIQUÍ	BIJAGUAL, BOCA CHICA, CANTA GALLO, CORDILLERA, EL BONGO, EL CRISTO, EL PUERTO, GUACA, JARAMILLO, JUSTO FIDEL PALACIOS, LAJAS DE TOLE, LOS ANGELES, POTRERILLOS ABAJO, QUEBRADA DE PIEDRA, QUEREVALO, ROVIRA, SANTA CLARA, SANTO TOMAS, VELADERO.



ZONA	PROVINCIA /COMARCA	CORREGIMIENTO
	COCLÉ	CAPELLANIA, EL COPE, EL PALMAR, GUZMAN, LAS HUACAS, LLANO NORTE, RIO INDIO, TULU.
	COLÓN	CACIQUE, EL GUABO, EL GUASIMO, GARROTE, GOBEA, NUEVA ESPERANZA, SAN JOSE DEL GENERAL, SAN JUAN DE TURBE.
	COMARCA EMBERÁ	JINGURUDO, LAJAS BLANCAS, MANUEL ORTEGA, RIO SABALO.
	DARIEN	PLAYA, PUCURO, PUERTO PIÑA, RIO CONGO, RIO CONGO ARRIBA, RIO IGLESIAS, TAIMATI, TUCUTI.
	GUNA YALA	AILIGANDI, MANDUGANDI, NARGANA, PUERTO OBALDIA, TUBUALA, WARGANDI.
	HERRERA	CERRO LARGO, EL BARRERO, EL CEDRO, EL PAJARO, EL RINCON, EL TIJERA, EL TORO, ENTRADERO DEL CASTILLO, LA ARENA, LA PITALOZA, LAS LLANAS, LEONES, LLANO DE LA CRUZ, LOS CASTILLOS, LOS CERROS DE PAJA, LOS LLANOS, MENCHACA, PEÑAS CHATAS, PORTOBELILLO, QUEBRADA DEL ROSARIO, QUEBRADA EL CHIPRIAN, RINCON HONDO.
	LOS SANTOS	ALTOS DE GUERRA, BAJO CORRAL, CAMBUTAL, CAÑAS, COROZAL, EL CARATE, EL CEDRO, EL GUASIMO, EL HATO, EL MACANO, EL MUÑOZ, EL PEDREGOSO, EL SESTEADERO, FLORES, ISLA DE CAÑAS, LA COLORADA, LAJAMINA, LAS CRUCES, LAS GUABAS, LAS PALMAS, LAS TRANCAS, LLANO ABAJO, LLANO DE PIEDRAS, MARIABE, NUARIO, ORIA ARRIBA, PALMIRA, PARAISO, PEÑA BLANCA, PURIO, RIO HONDO, SAN JOSE, SAN MIGUEL, VILLA LOURDES.
	NGÄBE BUGLÉ	AGUA DE SALUD, ALTO BILLINGÜE, ALTO CABALLERO, ALTO DE JESUS, BAHIA AZUL, BAKAMA, BISIRA, BOCA DE Balsa, BUENOS AIRES, BURI, CALANTE, CAMARON ARRIBA, CAÑAVERAL, CASCABEL, CERRO BANCO, CERRO CAÑA, CERRO DE PATENA, CERRO IGLESIAS, CERRO PELADO, CERRO PUERCO, CHICHICA, DIKERI, DIKO, EL BALE, EL PAREDÓN, EL PEÑON, EL PIRO, EL PIRO NO.2, EMPLANADA DE CHORCHA, GUARIVIARA, GUAYABITO, GUIBALE, GUORONI, HATO CHAMI, HATO COROTU, HATO CULANTRO, HATO JOBÓ, HATO JULI, HATO PILON, JADABERI, KANKINTU, KIKARI, KRUA, KUSAPIN, LAJERO, LOMA YUCA, MANCREEK, MARACA, MREENI, MUNUNI, NAMNONI, NIBA, NIBRA, PEÑA BLANCA, PIEDRA ROJA, QUEBRADA DE LORO, RIO CHIRIQUI, ROKA, SALTO DUPI, SAMBOA, SAN PEDRITO, SANTA CATALINA, SITIO PRADO, SOLOY, SUSAMA, TOBOBE, TOLOTE, TUWAI, UMANI, VALLE BONITO.
PANAMÁ	BRUJAS, CHEPILLO, CHIMAN, GONZALO VASQUEZ, LA ENSENADA, LA ESMERALDA, LA GUINEA, OTOQUE OCCIDENTE, OTOQUE ORIENTE, PASIGA, PEDRO GONZALEZ, SANTA CRUZ DE CHININA, UNION SANTEÑA.	

ZONA	PROVINCIA /COMARCA	CORREGIMIENTO
	PANAMÁ OESTE	AROSEMENA, BUENOS AIRES, CABUYA, CAIMITO, CAMPANA, CERMEÑO, CHICA, CIRI DE LOS SOTOS, EL LIBANO, HURTADO, ITURRALDE, LA ERMITA, LA LAGUNA, LAS UVAS, LIDICE, LOS DIAZ, LOS LLANITOS, MENDOZA, OBALDIA, SAJALICES, VILLA CARMEN.
	VERAGUAS	ARENAS, BAHIA HONDA, BARNIZAL, BISVALLES, BORO, CALIDONIA, CALOVÉBORA, CATIVA, CATORCE DE NOVIEMBRE, CEBACO, CERRO DE CASA, CERRO DE PLATA, CORRAL FALSO, EL AROMILLO, EL CACAO, EL COCLA, EL CUAY, EL HIGO, EL POTRERO, GATU O GATUCITO, GOBERNADORA, HICACO, LA CARRILLO, LA GARCEANA, LA MONTAÑUELA, LA SOLEDAD, LA TETILLA, LAS CRUCES, LEONES, LLANO GRANDE, LOLA, LOS ALGARROBOS, LOS CASTILLOS, LOS HATILLOS, LOS MILAGROS, LOS VALLES, PIXVAE, QUEBRO, REMANCE, RIO LUIS, RODEO VIEJO, RODRIGO LUQUE, RUBEN CANTU, SAN FRANCISCO DE LA MONTAÑA, SAN JOSE, SAN JOSE, SAN JUAN, TEBARIO, UNION DEL NORTE, UTIRA.

Tabla No. 1: Zonas de Cobertura

Definición de Zonas:

- **Zona de Cobertura A** corregimientos donde EL CONTRATISTA debe brindar los servicios de Internet (No. 211) exclusivamente utilizando un medio físico terrestre en su última milla.
- **Zona de Cobertura B** EL CONTRATISTA puede brindar los servicios a través de los siguientes Medios de Transmisión: Terrestre (Fibra/ Coaxial, Par de Cobre) o Inalámbrico terrestre. Para esta zona, El CONTRATISTA debe garantizar la calidad de Servicio, por cualquier tipo de medio de transmisión.

Nota: Si existiera el caso de que algún corregimiento no estuviera en la lista y se le puede ofrecer servicios de comunicaciones, EL CONTRATISTA tiene que ofrecer el Servicio de Comunicaciones, tal cual se brinda en la **Zona de Cobertura B**.

3. HORARIO, TIEMPO Y ATENCION DE SERVICIOS

3.1. TIEMPO DE VIABILIDADES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Cuando las entidades públicas requieran una viabilidad de servicio (Servicios de Internet asimétrico por medio físico terrestre, Servicios de Internet simétrico por medio físico terrestre o utilizando Internet inalámbrico), debe remitir a EL CONTRATISTA a través de su vendedor de gobierno la siguiente información:

- Coordenadas del sitio (Latitud y longitud en decimal). Ejemplo: 8.9872, -79.5155
- Tipo de servicio a requerir. Ejemplo: Inter Simétrico físico terrestre
- Capacidad deseada. Ejemplo: 10 Mbps

EL CONTRATISTA, tendrá un máximo siete (7) días hábiles para indicar si cuenta con viabilidad de planta externa del servicio solicitado. En caso de que las entidades públicas no reciba respuesta de viabilidad en el tiempo indicado, deberá enviar un correo a EL CONTRATISTA con copia a info.rnms@aig.gob.pa, donde EL CONTRATISTA contará con dos días máximos para dar respuesta a esta solicitud y no entrar en proceso de penalidades. De ser positiva la viabilidad del servicio, y de requerirse este para la redundancia de planta externa, la entidad pública podrá solicitarle a EL CONTRATISTA la información un mapa de las opciones de ruta (última milla) que le pueda ofrecer (DLR/CLR).

3.2. TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

EL CONTRATISTA suministrará los servicios de instalación una vez recibida la orden de compra refrendada u orden de proceder. Tomando en cuenta las zonas de cobertura presentada en el punto 2.

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 No. 2. 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 las entidades públicas corresponden a la atención normal de Instalación de Planta Interna y Externa de la Red de EL CONTRATISTA.

Nota: Estos tiempos son fijados en días hábiles desde recibida la orden de compra refrendada y coordinada con las entidades públicas.

A continuación, se detallan los tiempos de instalación para los servicios de telecomunicaciones

Provisión de Servicios luego de recibida la orden de proceder u orden de compra refrendada	
Tiempos de instalación por medio	
Servicios de Internet simétrico por medio físico terrestre	20 días
Enlaces de internet por medio físico terrestre ya existentes o para reubicaciones.	15 días
Servicio de internet utilizando medio inalámbrico terrestre.	20 días

Tabla No. 2 Tiempos de instalación para los servicios de telecomunicaciones

Nota: Es importante indicar que al momento que la entidad pública desea prescindir de los servicios que son parte integral del Informe Técnico Fundado, deben notificar formalmente a EL CONTRATISTA, remitiendo una nota de cancelación con 20 días de anticipación, esta nota formal puede ser remitida por correo electrónico y con copia a Info.rnms@aig.gob.pa.

3.3. HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN

En la siguiente tabla se presentan los horarios que los técnicos de EL CONTRATISTA

realizarán sus actividades de provisión/ instalación en la premisa de entidades públicas.

Horario de Instalación
Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados y Domingo: No se realizan actividades de instalación

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

Nota: Las necesidades de las entidades públicas fuera de horario de instalación, serán manejadas y coordinadas de forma individual a través del personal de Postventa del CONTRATISTA. Esta coordinación debe ser realizada de manera formal y escrita.

3.4. SITUACIONES EN LAS QUE NO SE APLICAN LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS

No se aplican los tiempos comprometidos cuando se tienen los siguientes casos:

1- Caso Fortuito o tiempo mayor:

- a- Existencia de desastres naturales, paros o huelgas, cierre de calles o avenidas, inundaciones, etc., que impiden que el personal de EL CONTRATISTA pueda realizar sus actividades para completar la instalación.
- b- Zonas definidas por las fuerzas del Orden Público 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 corra peligro su integridad física.

2- Temas inherentes a las entidades públicas:

- a. La premisa o acometida de las entidades públicas no está finalizada y/o en condiciones de recibir el servicio.
- b. Las entidades públicas no están preparadas y/o no dispone de cableado interno, eléctrico y/o cualquier otra característica que impida a EL CONTRATISTA completar la instalación.
- c. Pendiente de disponer de los permisos de acceso a los locales por donde deben pasan los cableados de EL CONTRATISTA y/o entidades públicas.
- d. Daños a equipos de las entidades públicas como (Routers, Switch, UPS u otros equipos que sean de la premisa del cliente)
- e. Las entidades públicas no hagan entrega correcta de las coordenadas de su entidad y no especifiquen la ubicación física de su entidad.

Cuando ocurra alguno de los siguientes casos expuestos, EL CONTRATISTA suspenderá los tiempos comprometidos indicados en el punto 3 de este documento y evaluará según corresponda la situación los tiempos.

Una vez establecidos los nuevos tiempos debe ser conversado y coordinado con la entidad pública comprometida. En el caso que los tiempos comprometidos sean solventados en menos de tres días, las entidades públicas seguirán contando el tiempo restante desde presentada la situación hasta completado según el acuerdo de niveles de servicio.

4. HORARIO DE SERVICIOS DE PORTAL DE SERVICIOS, MONITOREO Y REPORTERÍA, PARA LA AIG.

EL CONTRATISTA, debe brindar a LA AIG acceso a un portal de servicios de todo el gobierno que se utilizara para visualizar las estadísticas de los servicios concernientes a esta contratación, adquiridos por las entidades públicas, así como también, un dashboard de servicios, los detalles generales de los servicios, monitoreo, consumo de ancho de banda (tráfico) y reportería.

Servicio Portal de servicios, monitoreo y reportería para la AIG.	
Descripción	Servicio
Portal para la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	24x7
Disponibilidad del Servicio	24x7x365

Tabla No 4. Disponibilidad de Portal de servicios, monitoreo y reportería para la AIG.

Nota: Se incluye días feriados y festivos.

EL CONTRATISTA podrá contar con (2) días para realizar algún ajuste, modificación o aclaración del portal y tendrá tres (3) días calendario para hacer los cambios o aclaración de la información presentada en el reporte trimestral, cuando éste haya sido entregado en los tiempos correspondientes o cuando LA AIG se lo solicite.

5. HORARIO DE PORTAL DE SERVICIOS, MONITOREO Y REPORTERÍA, PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá brindar a cada entidad pública, un mínimo de tres (3) accesos a el portal de servicios, monitoreo y reportería. A continuación, el detalle de horario.

Servicio Portal de servicios, monitoreo y reportería para las entidades públicas.	
Descripción	Servicio
Portal de usuario	24x7
Disponibilidad del Servicio	24x7x365

Tabla No 5. Disponibilidad de servicios, monitoreo y reportería para las entidades públicas

Nota: Se incluye días feriados y festivos.

EL CONTRATISTA podrá contar con (2) días realizar algún ajuste, modificación o aclaración del portal y tendrá tres (3) días calendario para hacer los cambios o aclaración de la información presentada en el reporte trimestral, cuando éste haya sido entregado en los tiempos correspondientes o cuando LA AIG se lo solicite.

6. TIEMPO PARA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE REPORTES DE TRÁFICO.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con los tiempos establecidos en la tabla 6. A continuación, el detalle.

Documento	Tiempo de entrega máximo	Período de Verificación de información por la AIG	Periodo de correcciones o revisiones por el operador
Reporte Trimestral	10 días	10 días (Luego de ser entregado)	5 días
Reporte Anual	10 días	10 días (Luego de ser entregado)	5 días

Tabla No 6. Detalles de tiempos de entrega de reportes.

EL CONTRATISTA debe realizar la entrega máxima de los documentos los días 10 del mes seguido luego de completarse el trimestre de presentación de servicios y deberán entregar sus reportes considerando el formato indicado por LA AIG en las especificaciones técnicas establecidas en el Informe Técnico Fundado.

7. SERVICIO DE CENTRO DE OPERACIONES Y MESA DE AYUDA (HELP DESK)

EL CONTRATISTA deberá cumplir con los horarios que se detallan en la tabla 15 para la atención del servicio de Centro de Atención, Operaciones y Mesa de Ayuda (Help Desk), de acuerdo a lo descrito en el **Informe Técnico Fundado**.

Horario de atención del Servicio de Soporte de EL CONTRATISTA, durante la vigencia del Contrato	
Descripción	Servicio
Recepción de llamadas	Call Center (Horario 24x7X365), durante la vigencia del Contrato
Diagnóstico y Soporte del Centro de Atención	24x7x365, durante la vigencia del Contrato

Tabla No. 7: Horario de atención del Servicio de Soporte para las entidades públicas que forman parte de EL ESTADO.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS MENSUAL

EL CONTRATISTA deberá realizar reuniones de rendiciones de cuentas mensuales coordinadas con LA AIG, en la cual al menos se debe presentar las incidencias, reportes o tickets de los servicios solicitados en el Informe Técnico Fundado. Estas rendiciones de cuentas se realizarán no más tardar entre los primeros 5 días del mes y se debe remitir los siguientes documentos como mínimo:

- Presentación de Rendición de Cuentas
- Informe Ejecutivo
- Resultados de Encuesta
- Constancia de Reunión

- Cualquier otro documento que sea solicitado por la AIG.

Nota: Si se tiene alguna corrección de los documentos brindados, EL CONTRATISTA tendrá un (1) día para mandar correcciones y diez (10) días para cumplir con los compromisos que queden pactado bajo minuta de rendiciones de cuenta.

8.1. TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS A OFRECER

EL CONTRATISTA cumplirá ante las entidades públicas 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	< 7 días laborables

Tabla No. 8 Tiempo de respuesta por tipo de Incidencia

9. INCIDENCIAS DE SERVICIO- TIEMPO DE RESTAURACIÓN

9.1. FALLOS DE ÚLTIMA MILLA

La Tabla No. 9 resume los tiempos de atención y restauración de las fallas. El tiempo de restauración se define como el tiempo de fallas menores o del día a día que mantiene las entidades públicas con respecto a EL CONTRATISTA. El mismo es definido para ajustarse y prever mejor las exigencias y expectativas de LA AIG. Se incluye también los horarios de atención del personal técnico que participa en el proceso de restauración.

Servicio de Soporte de EL CONTRATISTA	
Descripción	Servicio
Recepción de llamadas	Call Center (Horario 24x7)
Diagnostico & Soporte del SOC	24x7x365
Restauración (Visita Técnica)	
Zona A	24 horas
Zona B	48 horas

Tabla No. 9 Tiempo de Respuestas

Nota: Los horarios mostrados no incluyen días feriados y de fiesta nacional. Las necesidades de las entidades públicas 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 sobre su hardware y software o medio de planta externa, debe coordinar con las entidades pública y/o LA AIG con **7 días** de anterioridad y presentar un informe detallado sobre el mantenimiento. Los tiempos de respuesta serán basados, bajo los tiempos de Incidencias.

Es importante indicar que los mantenimientos que afecten la disponibilidad de los servicios establecidos en el Informe Técnico Fundado, deben ser previamente aceptados por LA AIG.

9.2. PROCEDIMIENTO DE REPORTES DE FALLAS:

Las entidades públicas deben comunicar su falla a través de los procesos de recepción de tickets que mantiene LA AIG, LA AIG se comunicara con el Call Center de EL CONTRATISTA, en horario de 24x7x365 incluyendo días feriados y de fiesta nacional.

Se le considera falla a cualquier inconveniente que ocasiona problemas de conectividad a los usuarios finales, sea en los Servicios de Internet (No. 211).

EL CONTRATISTA, debe proporcionarles a las entidades públicas 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. Las entidades públicas serán contactadas por el ingeniero de soporte 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 las entidades públicas. Para que este proceso sea realizado de la mejor manera, las entidades públicas deberán haber proporcionado los números de contactos.

Las entidades públicas deben proveer como mínimo la siguiente información para la creación del tiquete:

- Nombre de la Entidad
- Nombre del Cliente que contacto
- Numero de contacto (Correo, celular, teléfono fijo)
- Tipo de inconveniente del tiquete (Descripción de la Falla que reporte)
- Hora desde que se presentó el inconveniente
- Tipo de emergencia: alta, mediana, baja
- Tipo de servicio que mantiene (Internet puro).
- Si no está ubicado en el sitio de la falla, indicar contacto en el área afectada
- Indicar si ha detectado algún incidente de falta de fluido eléctrico, o trabajos en el área que pudieran haberle afectado.

EL CONTRATISTA debe enviar retroalimentación del ticket asignado a la entidad y la resolución del mismo a LA AIG.

Si la entidad pública deseara complementar la información provista al inicio de la apertura del reporte, puede hacerlo escribiendo información adicional a la dirección de los ingenieros de soporte que será provista por EL CONTRATISTA. En todo caso, es imperativo que un número de ticket haya sido abierto previamente y que este sea proporcionado en el momento

que escriba la información complementaria vía e-mail.

Si las entidades públicas, no mantiene respuesta por parte de EL CONTRATISTA pueden escribir un correo formal a info.rnms@aig.gob.pa para escalar el caso a LA AIG.

10. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN.

EL CONTRATISTA cumplirá ante las entidades públicas los siguientes tiempos de respuesta para entrega de informes o documentación requerida por las entidades públicas ya sea por fallas, casos de internet puro, daños, interrupciones o atrasos a las entidades públicas.

PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES O DOCUMENTACIÓN	
Descripción	Tiempo Máximo de entrega de informes después de incidentes
Informes Preliminares (fallas, daños, casos fortuitos, interrupciones o atrasos al estado en internet)	2 días (Luego del Incidente)
Informes Finales de fallas	5 días (A partir de haber controlado el incidente)

Tabla No 10: Tiempo de Respuestas de entrega de documentación

Este plazo para documentar se creó con el objetivo de entregar oportunamente a LA AIG, informes requeridos para procesos de toma de decisiones y procesos administrativos que representen afectación a las entidades públicas.

EL CONTRATISTA, deberá realizar reuniones mensuales sobre incidencias, reportes o tickets, para validar la Calidad de Servicios hacia las entidades públicas.

Observación:

En caso de 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, que no sea mayor a los 3 días posterior a la fecha previamente establecida. Esta nota debe ir dirigida a personal designado por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

11. RESPONSABILIDADES DEL 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 las entidades públicas, ni los respaldos auxiliares (UPS), los cuales serán responsabilidad de las entidades públicas, con excepción de lo requerido en el de Centro de Datos, valores agregados y equipos adquiridos a través de EL CONTRATISTA.
- Las entidades públicas no se hacen 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).
- Las entidades públicas deben proporcionar los contactos apropiados y gestionar los accesos.

- EL CONTRATISTA debe presentar pruebas de potencias, gráficas de OTDR y pruebas de pérdidas en caso de ser medio de Fo/Cu/Coax. En caso de ser otro tipo de medio, de igual manera EL CONTRATISTA debe presentarle a las entidades públicas pruebas de su medio de transmisión funcional. Esta documentación proporcionará la información que demuestra la aceptabilidad del servicio solicitado por la entidad pública.
- Las entidades públicas como EL CONTRATISTA deben colocar las coordenadas de la entidad a Instalar los Servicios de Telecomunicaciones.

12. PENALIDADES

12.1. INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN.

LA AIG, penalizará a EL CONTRATISTA si ocurre lo siguiente:

- Multa equivalente al cuatro por ciento (4%) de la suma del precio de instalación más la primera mensualidad, dividido entre treinta (30), por cada día calendario de atraso, luego de NO cumplir los tiempos de instalación establecidos en el Inciso 3.1. (Tiempo de Viabilidades de los servicios de Telecomunicaciones) y/o no cumpla con los horarios de Servicio de atención, y/o no coordine con la entidad un nuevo cronograma fuera de Horario, establecido en el inciso 3.2 (Tiempo de instalación de los servicios de Telecomunicaciones).
- Multa equivalente al cuatro por ciento (4%) de la mensualidad del o los servicios recibidos, si efectúa modificaciones parciales o totales en las instalaciones de los servicios de telecomunicaciones, sin haber coordinado con las entidades públicas.

La Multa será pagada por EL CONTRATISTA al Tesoro Nacional antes de recibir el pago mensual o anual por los servicios prestados y se aplicarán según las regulaciones vigentes.

12.2. INCUMPLIMIENTOS EN PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RENDICIONES DE CUENTA

Se aplicará a EL CONTRATISTA una multa equivalente al cuatro por ciento (4%) de la suma de la mensualidad, dividido entre treinta (30), por cada día calendario que las entidades públicas se vean afectado al no cumplir EL CONTRATISTA con:

- Entrega de informes preliminares y finales por fallas, daños, casos fortuitos, interrupciones o atrasos al estado para debida toma de decisiones.
- Entrega de informes de servicio.
- Las Rendiciones de Cuentas que se debe dar cada mes.

La Multa será pagada por EL CONTRATISTA al Tesoro Nacional antes de recibir el pago mensual o anual por los servicios prestados y se aplicarán según las regulaciones vigentes.