



## ANEXO V

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

**Contratación con la empresa Cable & Wireless Panamá S.A., para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones Básica Local (No. 101), Nacional (No. 102) e Internacional (No.103), como parte de la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios (RNMS), durante el período comprendido del 1 de agosto de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2025.**

## CONTENIDO

---

CONTENIDO .....	2
LISTADO DE TABLAS .....	3
INFORMACIÓN GENERAL.....	3
DEFINICIONES .....	3
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO .....	5
1.    SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....	5
1.1.    DESCRIPCION DEL SERVICIO .....	5
1.2.    ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO - DIVISIÓN DE ZONAS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.....	6
2.    PROVISIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.....	7
2.1.    TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS MEDIOS PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA.....	7
2.2.    TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIO.....	9
2.3.    HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN Y APROVISIONAMIENTO/ENTREGA 10	
2.4.    RESPONSABILIDADES DE CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. ....	11
2.5.    RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE FORMAN PARTE DEL ESTADO:.....	12
3.    SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN, OPERACIONES Y MESA DE AYUDA (Help Desk) 12	
4.    NIVEL DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE OPERACIONES Y MESA DE AYUDA .....	12
4.1.    HORARIO DE ATENCIÓN Y TIEMPO DE RESTAURACIÓN DE FALLAS Y SOLICITUDES .....	13
4.2.    TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	15
4.3.    ESCALAMINETO DE REPORTES Y MANEJO DE INCIDENTES .....	17
5.    PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN.....	18
6.    DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA DE VOZ FIJA .....	19
7.    PENALIDADES.....	19

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: Zonas de cobertura.....	7
Tabla 2: Tiempos para la instalación de servicios.....	8
Tabla 3: Tiempos para el aprovisionamiento de los servicios.....	9
Tabla 4: Horarios de instalación en la premisa de las entidades públicas que forman parte de El Estado.....	10
Tabla 5: Horario de atención del Servicio de Soporte para las entidades públicas que forman parte de El Estado.....	12
Tabla 6: Tiempos de restauración de fallas y resolución de solicitudes.....	14
Tabla 7: Tiempos de respuesta por tipo de incidencia.....	17
Tabla 8: Procedimiento de escalamiento.....	17
Tabla 9: Tiempos para la entrega de documentación.....	18
Tabla 10: Disponibilidad de servicios de telefonía de voz fija.....	19

## INFORMACIÓN GENERAL

<b>Datos del Servicio:</b>	
Nombre del Servicio:	Contratación con la empresa Cable & Wireless Panamá S.A., para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones Básica Local (No. 101), Nacional (No. 102) e Internacional (No.103), como parte de la Plataforma de la Red Nacional Multiservicios (RNMS), durante el periodo comprendido del 1 de agosto de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2025.
<b>Datos del Proveedor del Servicio:</b>	
Apoderado General:	Roberto Mendoza
Organización:	CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A.

Número de teléfono:	800-2102 / 210-7400
e-mail:	roberto.mendoza@cwpanama.com
Domicilio (ubicación):	Bella Vista, Plaza Internacional, Torre C
<b>Datos del Cliente:</b>	
Nombre del Dueño del Servicio:	Luis R. Oliva
Organización:	Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
Número de teléfono:	520-7400
e-mail:	<a href="mailto:recepcion@aig.gob.pa">recepcion@aig.gob.pa</a>
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:	1 de agosto de 2022.
Fecha de término:	31 de diciembre de 2025.

## DEFINICIONES

---

- **SLA** – Acuerdo de nivel de servicio.
- **Incidente** – Afectaciones o interrupciones en la calidad del funcionamiento de los sistemas de servicios objeto de este contrato.
- **Disponibilidad**- Medición del grado con el que los recursos del sistema están disponibles para su uso por el usuario final a lo largo de un tiempo dado.
- **Aprovisionamiento** – Implementación y asignación de nuevos servicios en completo cumplimiento de las especificaciones del Informe Técnico Fundado, solicitados por las entidades públicas.
- **Escalamiento** – Mecanismo implementando para agilizar la puesta en marcha de soluciones oportunas, el cual consiste en asignar los actores que deberán ser involucrados de ocurrir eventos y condiciones específicas, y definir los procedimientos a realizarse en estos escenarios.

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

---

### 1. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Define los niveles de calidad requeridos para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones Básica Local (101), Nacional (102) e Internacional (103), a las entidades públicas del Estado Panameño, con el objetivo de definir aspectos tales como el tiempo de respuesta, disponibilidad, horarios, documentación disponible, procesos, personal asignado, entre otros.

##### 1.1.1. SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL (101)

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, este servicio consiste en un 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.

De acuerdo con la definición de este servicio, el concesionario podrá ofrecer a todos sus clientes 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 de manera ilustrativa y no limitativa, 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, el cual podrá ser cobrado.

### **1.1.2. SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL (102)**

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, este servicio consiste en un 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).

### **1.1.3. SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL (103)**

Según la definición presentada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, este servicio consiste en un 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 alámbricos y/o inalámbricos, 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 originado y terminado en las redes de concesionarios de servicios de telecomunicaciones móviles.

## **1.2. 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 CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe ofrecer los Servicios de Telecomunicaciones Básica Local (No.101), Nacional (No.102) e Internacional (No.103), en cada una de las zonas a nivel nacional, ver Tabla 1.

A continuación, se detallan la conformación de cada zona abarcada en el proyecto, sin limitarse a las áreas:

Zonas de Cobertura	Provincia	Áreas que cubre (distritos)
<b>A</b>	Panamá	Balboa, Chepo, Chimán, Panamá, San Miguelito y Taboga.
	Panamá Oeste	Arraiján, Capira, Chame, La Chorrera y San Carlos.
	Colón	Chagres, Colón, Donoso, Omar Torrijos, Portobelo y Santa Isabel.
	Darién	Chepigana, Pinogana y Santa Fe.
	Comarca Guna Yala	Comarca Guna Yala.
	Comarca Emberá-Wounaan	Cémaco y Sambú.
<b>B</b>	Coclé	Aguadulce, Antón, La Pintada, Nata, Olá y Penonomé.
	Veraguas	Atalaya, Calobre, Cañazas, La Mesa, Las Palmas, Mariato, Montijo, Río de Jesús, San Francisco, Santa Fe, Santiago y Soná.
	Herrera	Chitré, Las Minas, Los Pozos, Ocú, Parita, Pesé y Santa María.
	Los Santos	Guararé, Las Tablas, Los Santos, Macaracas, Pedasí, Pocrí y Tonosí.
<b>C</b>	Bocas del Toro	Almirante, Bocas del Toro, Changuinola y Chiriquí Grande.
	Chiriquí	Alanje, Barú, Boquerón, Boquete, Bugaba, David, Dolega, Gualaca, Remedios, Renacimiento, San Félix, San Lorenzo, Tierras Altas y Tolé.
	Comarca Ngäbe Buglé	Besikó, Jirondai, Kankintú, Kusapin, Mironó, Müna, Nole Dũima, Nũrũm y Santa Catalina o Calovébora
	Kuna de Madugandí	
	Kuna de Wargandí	

*Tabla 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 MEDIOS PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

La instalación de los medios para los servicios de telefonía se refiere a los medios de telecomunicaciones definidos como la red de acceso/transporte (MPLS/Internet/VPN /Satelital), mediante los cuales CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. prestará los servicios de telefonía, de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en el Informe Técnico Fundado.

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. suministrará la instalación de los servicios una vez recibida la orden de compra refrendada u orden de proceder, tomando en cuenta todas las zonas de cobertura presentada en el punto 1.2 **ALCANCE GEOGRÁFICO DEL SERVICIO - DIVISIÓN DE ZONAS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.**

Los procesos de recepción de órdenes de servicio para instalación provistos por CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. se realizarán en los tiempos y horarios establecidos en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. y ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Este horario de atención no incluye días feriados y/o fiesta nacional. En los tiempos de instalación de servicios, no se contemplan eventos fortuitos y/o masivos tales como huelgas que ocasionen cierre de calles, demoras ocasionadas por la naturaleza, etc.

**Nota:** Estos tiempos son fijados en días hábiles desde la fecha de recepción de una solicitud validada por las entidades públicas que forman parte del Estado.

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

Instalación de medio para los Servicios luego de recibida por el proveedor o notificada la orden de compra refrendada		
Zona A	<b>Tiempo de instalación del servicio</b>	
	Panamá, Panamá Oeste, Colón	20 días
	Darién, Comarca Guna Yala, Comarca EmberáWounaan	30 días
Zona B	<b>Tiempo de instalación de servicio</b>	
	Coclé, Veraguas, Herrera, Los Santos	20 días
ZONA C	<b>Tiempo de instalación de servicio</b>	
	Chiriquí,	20 días
	Bocas del Toro, Comarca Ngäbe Buglé, Kuna de Madugandí, Kuna de Wargandí.	30 días

Tabla 2: Tiempos para la instalación de servicios.

**Nota:** las necesidades de los clientes fuera de ese horario serán manejadas y coordinadas de forma individual a través del personal de ventas de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. Esta coordinación debe ser realizada de manera escrita por el correo gubernamental indicado por las entidades públicas.

## 2.2. TIEMPO DE APROVISIONAMIENTO DE LOS SERVICIO

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá cumplir con los tiempos de aprovisionamiento que se detallan en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** En los tiempos de implementación de los servicios de telefonía listados en la tabla inferior, no se contemplan eventos fortuitos y/o masivos tales como huelgas que ocasionen cierre de calles, demoras ocasionadas por la naturaleza, etc. Este horario de atención no incluye días feriados y/o fiesta nacional.

Aprovisionamiento de Servicios	
Servicios	Tiempo de provisión/entrega
*Licencia SIP	< 24 hrs
Licencia SIP ( básica, intermedio y avanzada)	< 24 hrs
Servicios de E1	< 48 hrs
Servicios de troncales análogas	< 48 hrs
Servicio SIP Trunk o troncales SIP	< 48 hrs
Licencias para manejo el de filas de atención e IVR ( Centro de llamadas)	< 72 hrs
Servicio de supervivencia	< 72 hrs
Valores Agregados (TELEFÓNOS FÍSICOS)	< 120 hrs

Tabla 3: Tiempos para el aprovisionamiento de los servicios.

### Notas:

- Los tiempos de aprovisionamiento de los servicios empezarán a contar a partir del día en el que CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. reciba la orden de compra debidamente refrendada y los accesos correspondientes en el caso del servicio de valor agregado (Teléfonos físicos).
- \*Los tiempos de Licencia SIP corresponden al Periodo (1) de continuidad de los Servicios de voz fija de la Rnms 2022-2023, que se registrarán a partir del 1 de agosto de 2022, por nueve (9) meses.
- Los tiempos de la funcionalidad de Integración con otras Herramientas de Colaboración y la funcionalidad de de autenticación (Single Sing On), registrarán con los mismos tiempos de la Licencia SIP (Básica, Intermedio y Avanzada).
- Los tiempos de la tabla 3, corresponden en días calendario. Es decir, 24 hrs, corresponden a 1 día.

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 CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A., 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](mailto:Info.rnms@aig.gob.pa).

### 2.3. HORARIO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN Y APROVISIONAMIENTO/ENTREGA

En la siguiente tabla se presentan los horarios en los cuales los técnicos de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. realizarán las actividades de instalación en la premisa de las entidades públicas que forman parte del Estado, y aprovisionamiento de los servicios.

Horarios de instalación y aprovisionamiento	
Zona A, B, C	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
	Sábados y domingos: no se realizan actividades de instalación.

Tabla 4: Horarios de instalación en la premisa de las entidades públicas que forman parte de El 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 CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. Esta coordinación debe ser realizada de manera escrita por el correo gubernamental indicado por las entidades públicas.

#### 2.3.3. SITUACIONES EN LAS QUE NO SE APLICAN LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS, INDICADOS EN LAS TABLAS 3, 4y 5:

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá ser diligente para cumplir con los tiempos de instalación y aprovisionamiento de los servicios solicitados por LAS ENTIDADES PÚBLICAS a pesar de las condiciones del lugar en donde se prestará el servicio. Las justificaciones, acciones y tiempos serán comunicados a las entidades públicas que forman parte del Estado y gestionados a través del personal de postventas o ventas Gobierno de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A.

Se considerarán como causas válidas de retraso y no imputables al contratista, en el tiempo de implementación de los servicios, la ocurrencia de los siguientes escenarios:

- Huelgas
- Desastres naturales
- Eventos fortuitos o de fuerza mayor tales

**Nota:** Ante la ocurrencia de un evento que posponga una fecha de finalización, se le debe notificar a la entidad pública el nuevo cronograma de instalación, con información verídica.

**La no finalización de la instalación será responsabilidad de las entidades públicas que forman parte de EL Estado en casos como:**

- a. La premisa o acometida de las entidades públicas que forman parte del Estado no está finalizada y/o en condiciones de recibir el servicio.
- b. Las entidades públicas que forman parte del Estado no estén preparadas y/o no disponen de cableado interno, eléctrico y/o cualquier otra característica que impida a CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. completar la instalación y entrega.
- c. Pendiente de gestionar a CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. los permisos de acceso a los locales por donde deben pasar los cableados.
- d. Daños a equipos en las premisas de las entidades públicas que forman parte del Estado como (routers, switch, UPS u otros equipos).

***La no finalización de la instalación será responsabilidad de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. en casos como:***

- a. La Instalación debe realizarse en 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 entidad pública nuevo cronograma de instalación, con la información más real posible.
- b. Para realizar la instalación se debe transitar por zonas definidas por las fuerzas del Orden Público como “zonas rojas” o de alta peligrosidad para los técnicos de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. En dichas zonas se requiere de una actividad adicional de coordinación con los estamentos de seguridad que acompañen a los técnicos de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. para que puedan realizar los trabajos sin que se corra peligro de su integridad física.

**Nota:** se le debe notificar a la entidad pública día y hora exacta de instalación y entrega.

**2.4. RESPONSABILIDADES DE CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A.**

- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. se hará responsable de los costos asociados a la instalación de infraestructura como torres, postería, obras civiles o cualquier otra adecuación necesaria para brindar el servicio.
- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe presentar pruebas de su medio de transmisión funcional a las entidades públicas que forman parte del Estado que contraten servicios con CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. Esta documentación proporcionará la información que demuestra la aceptación del servicio solicitado.
- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe entregar un Formulario Formal de Acta de Aceptación del Servicio de Comunicaciones de Voz luego de la instalación, aprovisionamiento/ modificación. Tanto las entidades públicas que forman parte del Estado como CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deben colocar las coordenadas del sitio de LA ENTIDAD PÚBLICA donde se instalará los servicios de telefonía. Ver en ANEXO II: Actas de Aceptación
- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe contar durante toda la vigencia del Contrato con equipos y software/licencias actualizadas de manera oportuna, con el objeto de no limitar la prestación y/o eficiencia del servicio.

- Antes de finalizar el presente contrato, CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A y la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), coordinarán el proceso y las acciones de transferencia de información e inventario de todos los servicios de voz fija que le están prestando a las entidades públicas, a fin de procurar la continuidad de estos servicios en una nueva contratación. La AIG le comunicará a CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A, la fecha del inicio de dichas coordinaciones, la cual estará dentro de los 12 meses antes de la finalización del contrato.

### 2.5. RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE FORMAN PARTE DEL ESTADO:

- LA ENTIDAD PÚBLICA será responsable de la provisión de electricidad, del consumo eléctrico de los equipos, del uso del cableado estructurado y de los sistemas de respaldos de energía auxiliares (UPS) dentro de sus oficinas.
- LAS ENTIDADES PÚBLICAS que forman parte del Estado deben proporcionar los contactos apropiados y gestionar los accesos CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A.
- Las entidades públicas asumirán el costo asociado a la tarificación por minuto de las llamadas telefónicas ya sean a nivel local, nacional, celulares e internacionales, así como también el costo de los servicios adquiridos y la instalación de los que así lo requieran; también deberán atender las responsabilidades indicadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio, el cual es parte integral del presente contrato.
- Las entidades públicas deberán proporcionar un resumen mensual de facturación cuando sea solicitado por LA AIG y debe ser entregado en un período máximo de cinco (5) días hábiles, una vez solicitado. Este resumen debe contener la cantidad total de minutos y llamadas por clasificación de llamadas y de tipos de llamadas.

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

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá cumplir con los horarios que se detallan en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** para la atención del servicio de Centro de Atención, Operaciones y Mesa de Ayuda (Help Desk), de acuerdo con lo descrito en el **Informe Técnico Fundado.**

Horario de atención del Servicio de Soporte de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A., durante la vigencia del Contrato	
Descripción	Servicio
Recepción de llamadas para atención e ingreso de solicitudes y reporte de fallas.	24x7x365
Diagnóstico y Soporte del Centro de Atención	7:00 A.M. a 7:00 P.M.

Tabla 5: Horario de atención del Servicio de Soporte para las entidades públicas que forman parte de EL Estado.

### 4. NIVEL DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE OPERACIONES Y MESA DE AYUDA

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá mantener un servicio de monitoreo de los servicios de voz objeto de esta contratación los 365 días del año.

Durante el manejo de la falla o del tiquete, las entidades públicas serán contactadas por el ingeniero que atiende su caso o por el técnico de campo que realiza las pruebas en la premisa de CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. o en las premisas de LAS ENTIDADES PÚBLICAS. Para que este proceso sea realizado de la mejor manera. LA ENTIDAD PÚBLICA deberá haber proporcionado los números de contactos, número de línea telefónica y correo institucional para mantener la comunicación durante la ejecución de pruebas.

Si LAS ENTIDADES PÚBLICAS no reciben respuesta después de vencido el intervalo establecido para la atención y resolución de las solicitudes y fallas, pueden escribir un correo formal a [info.rnms@aig.gob.pa](mailto:info.rnms@aig.gob.pa) para escalar el caso a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe asignar a un personal de contacto permanente con LA AIG, el cual asistirá de manera presencial o virtual para rendiciones de cuentas mensuales, en las cuales presentarán todas las solicitudes, incidentes, fallas, y demás eventos relevantes del mes. Este personal será el contacto de apoyo para coordinar las gestiones de los servicios de voz de LAS ENTIDADES PÚBLICAS del Estado desde el CENTRO DE OPERACIONES y MESA DE AYUDA (HELP DESK).

El CENTRO DE OPERACIONES y MESA DE AYUDA deberá proveer un número local en Panamá y correo electrónico para su atención. El idioma de atención debe ser en español.

El Centro de Atención operará con los siguientes parámetros:

#### **4.1. HORARIO DE ATENCIÓN Y TIEMPO DE RESTAURACIÓN DE FALLAS Y SOLICITUDES**

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** resume los tiempos de restauración de las fallas y resolución de solicitudes respecto a los Servicios de voz fija de la RNMS, a partir del reporte que realizan las entidades públicas del Estado al número de soporte correspondiente.

El tiempo de restauración se define como el período que transcurre desde la apertura del reporte de falla correspondiente en la mesa de ayuda, hasta el restablecimiento total del servicio, según las especificaciones de su contratación, incluyendo niveles de upgrades (ejemplo: actualización de Firmware), si aplica. El mismo es definido para ajustarse y prever mejor las exigencias y expectativas de las entidades públicas que forman parte del Estado. Se incluye también los horarios de atención del personal técnico que participa en el proceso de restauración.

Las fallas son aquellos casos, donde el cliente reporta que no mantiene activo algunos de los servicios de voz fija de la RNMS contratados (no puede realizar ni recibir llamadas y/o

utilizar las demás soluciones relacionadas con la contratación del servicio de voz fija) o presenta algún otro tipo de degradación del servicio.

Las solicitudes son aquellos requerimientos generados por las entidades públicas, para solicitan agregar, modificar o remover parámetros en los servicios de telefonía previamente entregados por CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. Las solicitudes incluyen los cambios de parámetros en la plataforma para brindar servicios de voz, ya sea, la habilitación de nuevos parámetros/ políticas/ servicios o la modificación de los mismos.

<b>Tiempos de restauración de fallas y resolución de solicitudes</b>			
Zona	Provincia	Atención y restauración de fallas	Atención y resolución de solicitudes
Zona A	Panamá, Panamá Oeste y Colón	< 24 hrs	< 24 hrs
	Darién, Comarca Guna Yala, Comarca Emberá- Wounaan	< 72 hrs	< 48 hrs
Zona B	Coclé, Veraguas, Herrera, Los Santos	< 48 hrs	< 24 hrs
Zona C	Chiriquí	< 48 hrs	< 24 hrs
	Bocas del Toro, Comarca Ngäbe Buglé, Kuna de Madugandí y Kuna de Wargandí	< 72 hrs	< 48 hrs

*Tabla 6: Tiempos de restauración de fallas y resolución de solicitudes.*

**Notas:**

- Los horarios mostrados no incluyen días feriados y de fiesta nacional. Las solicitudes de las entidades públicas que forman parte del Estado fuera de este horario serán manejadas y coordinadas de forma individual a través del personal de postventa de EL CONTRATISTA.
- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. brindará a las entidades públicas que forman parte del Estado el servicio de detección de fraude, quien deberá mantener el monitoreo para identificar oportunamente cualquier tráfico de tarificación inusual que afecte a las entidades públicas, de acuerdo a lo indicado en la sección "Funcionalidades Telefonía IP", periodos (1 y 2), del Informe Técnico Fundado.

Para efectos de detección de fraude, CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. deberá presentar a la AIG, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la orden proceder, el protocolo de detección de fraude, tiempo de respuesta, comunicación a la entidad afectada y la presentación del informe(s) correspondiente.

El protocolo de fraude deberá considerar un tiempo de respuesta razonable, consecuente con el mecanismo de detección automática en tiempo real de fraude, establecido en el Informe Técnico Fundado; no obstante, en dicho

protocolo se establecerán los tiempos razonables para la identificación de fraude, el cual en caso extremo, no superará las 72 horas.

- CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. brindará a las entidades públicas que forman parte del Estado el servicio de detección de fraude, quien deberá mantener el monitoreo para identificar oportunamente cualquier tráfico de tarificación inusual que afecte a las entidades públicas, de acuerdo a lo indicado en la sección "Funcionalidades Telefonía IP", periodos (1 y 2), del Informe Técnico Fundado.

Para efectos de detección de fraude, CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. deberá presentar a la AIG, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la orden proceder, el protocolo de detección de fraude, tiempo de respuesta, comunicación a la entidad afectada y la presentación del informe(s) correspondiente.

El protocolo de fraude deberá considerar un tiempo de respuesta razonable, consecuente con el mecanismo de detección automática en tiempo real de fraude, establecido en el Informe Técnico Fundado; no obstante, en dicho protocolo se establecerán los tiempos razonables para la identificación de fraude, el cual, en caso extremo, no superará las 72 horas.

## 4.2. TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

### 4.2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE INCIDENTES

#### a) INCIDENTE CRÍTICO

Incidente que afecte severamente el servicio, tráfico, capacidad de mantenimiento y por tanto requiere acción correctiva inmediata. Los incidentes críticos incluyen, pero no están limitados a:

- Falla general del sistema (plataforma de telefonía) que resulta en pérdida de transmisión de información.
- Falla del Servicio de colaboración del servicio de licencias SIP.
- Falla en el sistema de detección de fraude.
- 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/o 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 Medio.
- Pérdida en la transmisión, debido a ruptura del medio de comunicaciones.

**b) INCIDENTE MEDIO**

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.

Los tipos de incidentes medio 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 Medio.
- Aumento en los reportes de problemas relacionados con la plataforma.
- Falla en el sistema de tarificación.
- Falla del servicio de Supervivencia en sitio.
- Falla en el servicio de Centro de llamadas.
- Afectación a más de una entidad pública que forma parte del Estado.

**c) INCIDENTE MENOR**

Error que no causa un impedimento significativo en las funcionalidades del sistema ni el servicio a los clientes globales. Este tipo de incidencia impacta a los usuarios de una única entidad pública.

**4.2.4. TIEMPO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN POR TIPO DE INCIDENCIA**

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. atenderá ante las entidades públicas que forman parte del Estado, los siguientes tiempos de incidencia que se muestran a continuación:

<b>Tiempo de respuesta por tipo de incidencia</b>			
<b>Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)</b>	<b>Incidente crítico</b>	<b>Incidente medio</b>	<b>Incidente menor</b>
Tiempo de respuesta	< 1 hora	< 2 horas	< 4 horas
Tiempo de restauración	< 2 horas	< 4 horas	< 6 horas

Resolución permanente	< 1 día calendario	< 2 días calendario	< 2 días calendario
-----------------------	--------------------	---------------------	---------------------

Tabla 7: Tiempos de respuesta por tipo de incidencia.

### 4.3. ESCALAMINETO DE REPORTES Y MANEJO DE INCIDENTES

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá mantener un procedimiento de escalamiento de los reportes que reciba. Este procedimiento debe contar como mínimo con los siguientes niveles que se detallan en la tabla 8:

Tabla 8: Escalamientos de reportes		
Nivel	Tipo de Evento	Acción
1	Apertura de reporte	Contactar al Centro de operación y Mesa de Ayuda
2	Vencimiento del tiempo de atención establecido.	Contactar al Gerente del Centro de operación y Mesa de Ayuda
3	Vencimiento del tiempo de restauración establecido.	Contactar al Personal designado por CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. para mantener comunicación constante con LAS ENTIDADES PÚBLICAS.
4	No lograr comunicación alguna o extenderse tiempo de resolución más allá del tiempo establecido.	Contactar a AIG a través de <a href="mailto:info.rnms@aig.gob.pa">info.rnms@aig.gob.pa</a>

Tabla 8: Procedimiento de escalamiento.

Cuando se da un incidente, falla o un problema y no esté resuelto dentro de los períodos máximos establecidos en la Tabla 6, se iniciará el procedimiento de escalamiento de la Tabla 8.

### 4.4. VENTANA DE MANTENIMIENTO

Cable & Wireless Panamá, S.A. notificará a la AIG y a las entidades del Estado involucradas con diez (10) días de anticipación, las ventanas de mantenimientos programadas que se requieran para la eficiente operación de la plataforma del servicio de voz fija de la RNMS, incluyendo el objeto, hora de inicio y fin de la ventana de mantenimiento, impacto de la posible pérdida de servicio, tiempo de recuperación justificación y periodo de las mismas, e indicado las posibles afectaciones, o no, en la prestación del servicio. La AIG brindará el concepto favorable o recomendará otra fecha para dicho mantenimiento.

Los días y horarios de los mantenimientos deberán ser tal que no afecten o haya una mínima interrupción de los servicios prestados a las entidades públicas, por lo que se procurará que se realicen fuera del horario de las oficinas públicas y/o fines de semana.

En el caso de que la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A. requiera de un mantenimiento de urgencia, deberá coordinarlo con la AIG para su aprobación.

Se estará realizando una homologación de presentación de informe para solicitudes de actualizaciones y mantenimientos, a los 10 días hábiles de contar con la orden de proceder.

#### 4.4.1. COMUNICACION

Para todos los casos, Cable & Wireless Panamá, S.A. deberá presentar un informe detallado sobre las acciones realizadas, que deberá incluir el cumplimiento del objeto de la ventana de mantenimiento, resultados de pruebas, entre otros aspectos. Este informe deberá ser entregado de acuerdo a la Tabla No.9 del presente SLA (PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN).

### 5. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. cumplirá ante las entidades públicas que forman parte del Estado con los siguientes tiempos de respuesta para la entrega de informes o documentación requerida por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, ya sea por fallas, daños e interrupciones o atrasos ante las entidades públicas que forman parte del Estado.

<b>PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES O DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Tiempo máximo de entrega de informes sobre incidencias</b>
Informes preliminares (restauración e incidentes)	1 día (luego del incidente)
Informes finales (restauración e incidentes)	5 días (a partir de solucionado el incidente)
<b>Descripción</b>	<b>Tiempo máximo para la entrega de informes de Servicios</b>
Informes de Servicios adquiridos por las entidades públicas que forman parte del estado.	Máximo 15 días luego de finalizar cada trimestre, durante la vigencia del contrato.
Informes de rendición de cuentas	Máximo 10 días luego de finalizar cada mes, durante la vigencia del contrato.

*Tabla 9: Tiempos para la entrega de documentación.*

Este plazo para documentar se creó con el objetivo de entregar oportunamente a las entidades públicas que forman parte del Estado, los informes requeridos para procesos de toma de decisiones y procesos administrativos que representen afectación a estas entidades.

**Observación:** En caso de que por razones excepcionales CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. no pueda cumplir el tiempo establecido para entregar el informe final y el informe de servicio, debe enviar nota formal indicando atraso y posible tiempo de entrega. Esta nota debe ser dirigida a personal designado por LA ENTIDAD PÚBLICA solicitante con copia a La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental con la debida justificación.

## 6. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE TELEFONÍA DE VOZ FIJA

La disponibilidad es la proporción de tiempo durante el cual un sistema está en condiciones de funcionamiento. En este sentido, la disponibilidad de la plataforma de los servicios de telefonía define el tiempo en que la plataforma tiene los servicios completamente operativos y disponibles para las entidades públicas.

La disponibilidad de la plataforma utilizada para la prestación de los servicios que son objeto de esta contratación debe mantener un valor superior al 99.8 %.

Seguidamente se detalla cada uno de los valores de disponibilidad que CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. deberá cumplir para las demás facilidades que son partes del presente Informe Técnico Fundado. Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Parámetro de medición	Valor en (%)
La disponibilidad de la plataforma de telefonía del Estado	> 98.0
Disponibilidad del servicio de tarificación	> 98.0
Disponibilidad de la herramienta de Presencia, Mensajería, Colaboración y Movilidad	> 98.0
Disponibilidad del servicio de reportería	> 98.0
Disponibilidad monitoreo de la Red	> 98.0

*Tabla 10: Disponibilidad de servicios de telefonía de voz fija.*

CABLE & WIRELESS PANAMÁ S.A. debe agregar las lecturas de disponibilidad a las entidades públicas que forman parte del Estado, y presentarlos en los informes de rendición de cuentas mensuales.

**Nota:** Los valores de disponibilidad solicitados, deberán ser cumplidos para periodos anuales, es decir, cada (12) doce meses los valores de disponibilidades comienzan en su valor más elevado de 100%.

## 7. PENALIDADES

Para los efectos de las penalidades se atenderá lo descrito en el Contrato.

