

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LAS ENTIDADES DEL ESTADO PANAMEÑO, A TRAVÉS DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS (RNMS), QUE COMPRENDEN: EL SERVICIO DE INTERNET PARA USO PÚBLICO (NO. 211); EL SERVICIO DE ENLACES DE COMUNICACIONES, A TRAVÉS DEL CUAL SE INTEGRAN TRES SERVICIOS; A SABER, TRANSPORTE DE DATOS (NO. 200), ACCESO A INTERNET (NO. 211), PLATAFORMAS DE SEGURIDAD INTEGRADAS, ASÍ COMO ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS Y EL SERVICIO DE CENTRO DE DATOS, DURANTE UN PERIODO DE SESENTA MESES (60) MESES COMPRENDIDOS ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2026 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2030.

11.3. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (MÍNIMA).....	25
11.4. PLAZOS PARA CORRECCIONES Y COMPROMISOS POSTERIORES.....	27
12. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN.....	27
13. RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.....	28
13.1 RESPONSABILIDADES DE TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.	28
13.2 RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS.....	29
14. PENALIDADES	29
14.1 INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN.....	29
14.2 INCUMPLIMIENTOS EN TIEMPOS DE RESTAURACIÓN, FALLAS Y DISPONIBILIDAD DE LAS PLATAFORMAS DE LOS SERVICIOS PARA USO DE INTERNET DE USO PÚBLICO, ENLACE DE COMUNICACIONES CON ACCESO A INTERNET Y PLATAFORMAS DE SEGURIDAD, SWITCH DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS, PLATAFORMA DE SEGURIDAD E INTERCONEXIÓN.....	30
14.3 INCUMPLIMIENTOS EN PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y RENDICIONES DE CUENTA	30
14.4. INCUMPLIMIENTO Y NOTIFICACIONES	30
14.5. INCUMPLIMIENTOS EN TIEMPOS DE RESTAURACIÓN, FALLAS Y DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE DATOS.	31
14.6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE DISPONIBILIDAD Y FALLAS EN ÚLTIMA MILLA	31

OBJETIVOS DEL ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS

Este acuerdo tiene como finalidad establecer de manera precisa y formal los estándares de calidad, las obligaciones operativas y los compromisos que **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** debe cumplir en la entrega de la prestación del **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LAS ENTIDADES DEL ESTADO PANAMEÑO, A TRAVÉS DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS (RNMS), QUE COMPRENDEN: EL SERVICIO DE INTERNET PARA USO PÚBLICO (NO. 211); EL SERVICIO DE ENLACES DE COMUNICACIONES, A TRAVÉS DEL CUAL SE INTEGRAN TRES SERVICIOS; A SABER, TRANSPORTE DE DATOS (NO. 200), ACCESO A INTERNET (NO. 211), PLATAFORMAS DE SEGURIDAD INTEGRADAS, ASÍ COMO ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS Y EL SERVICIO DE CENTRO DE DATOS, DURANTE UN PERIODO DE SESENTA MESES (60) MESES COMPRENDIDOS ENTRE EL 1 DE ENERO DE 2026 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2030.**

El Acuerdo de Nivel de Servicio permite establecer una base sólida para la coordinación entre las partes involucradas, delimitando responsabilidades, asegurando niveles mínimos aceptables de disponibilidad y rendimiento, y garantizando la atención adecuada a incidentes o requerimientos.

Además, sirve como herramienta para supervisar el comportamiento del servicio en el tiempo, facilitar su evaluación constante y aplicar medidas correctivas cuando se detecten desviaciones. Todo ello con el propósito de promover una gestión transparente, una operación eficiente y un proceso de mejora continua en el marco de la relación contractual. Este acuerdo abarca el período comprendido entre el **1 de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2030.**



Tabla No. 1		
Servicio / Descripción	Horario de Atención	Detalle de Atención

1.2 HORARIO Y DISPONIBILIDAD DE PORTAL DE VISUALIZACIÓN DE SERVICIOS

Tabla No. 2	
Parámetro	Nivel de Servicio Establecido
Disponibilidad del portal	24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos fines de semana y días feriados (24x7x365)
Tiempo máximo para ajustes o aclaraciones solicitadas por AIG	Hasta 5 días calendario, contados a partir de la solicitud
Tiempo máximo para correcciones o modificaciones en los reportes trimestrales	Hasta 4 días calendario, a partir de la solicitud o entrega del reporte, lo que ocurra primero

Tabla No.2 Horario y Disponibilidad del Portal de Visualización de Servicios

2. SERVICIO DE INSTALACIÓN SEGÚN SU COMPLEJIDAD TÉCNICA Y ENTORNO GEOGRÁFICO

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. será responsable de ejecutar la instalación integral del servicio de acceso a Internet para uso público (No. 211), mediante la utilización de tecnologías apropiadas según la localización geográfica de la entidad pública. Esto incluye, pero no se limita a, soluciones por medios terrestres, inalámbricos (como microondas) o satelitales geoestacionarias (GEO). Asimismo, deberá asegurar la provisión del enlace de comunicaciones con acceso a Internet y a las plataformas de seguridad, conforme a los medios de red terrestre e inalámbrica-microondas.

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. deberá contemplar las distintas modalidades de instalación del servicio, de acuerdo con el nivel de complejidad técnica y las condiciones geográficas del sitio donde se requiera la implementación:

- A. Normal:**
 - Terrestre - Carretera de Asfalto y sin tracción.
- B. Moderado:**
 - Terrestre: Carretera de tosca, caminos de tierra, acceso con tracción 4x4.
 - Marino: acceso por medio de lanchas a Islas con distancias de menos de 20 millas náuticas y viaje de 2 horas en una vía.
- C. Difícil**
 - Aéreo: acceso por medio de helicóptero o avioneta.
 - Terrestre: acceso a caminos de difícil acceso con tracción modificada 4x4 (especificación Mina).
 - Marino: acceso por medio de lanchas a Islas con distancias de mayor de 20 millas náuticas y viaje de 2 horas en una vía. Acceso a sitios por medio de viajes mixtos como ríos, mar y tierra.

Tabla No. 3 Plazo de viabilidad de la prestación de servicios TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.

3.2 TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

A continuación, se establecen los tiempos estándar para la instalación de los siguientes servicios: Contratación con **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**, para SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A LAS ENTIDADES DEL ESTADO PANAMEÑO, A TRAVÉS DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS (RNMS), QUE COMPRENDEN: EL SERVICIO DE INTERNET PARA USO PÚBLICO (NO. 211); LOS ENLACES DE COMUNICACIONES, QUE CONSTITUYEN EL MEDIO A TRAVÉS DEL CUAL SE INTEGRAN TRES PARÁMETROS: TRANSPORTE DE DATOS (NO. 200), ACCESO A INTERNET (NO. 211) Y PLATAFORMAS DE SEGURIDAD EMBEBIDAS.

Tabla No.4			
Tiempo de instalación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del estado panameño, a través de la red nacional multiservicios (RNMS), que comprenden: el servicio de internet para uso público (No. 211); los enlaces de comunicaciones, que constituyen el medio a través del cual se integran tres parámetros: transporte de datos (no. 200), acceso a internet (No. 211) y plataformas de seguridad embebidas.			
Medio Físico	Tipo de Servicio	Acceso	Tiempo de Instalación/ Días Calendario
Terrestre	Internet Simétrico / Compartido / Dedicado	Normal	15 días
		Moderado	20 días
		Difícil	25 días
Terrestre	Internet Asimétrico	Normal	15 días
		Moderado	20 días
		Difícil	25 días
Terrestre	Enlaces (MPLS / Fibra Óptica)	Normal	15 días
		Moderado	20 días
		Difícil	25 días
Inalámbrico	Internet Inalámbrico (Microondas)	Moderado	10 días
		Difícil	25 días
Inalámbrico	Enlaces de comunicaciones Inalámbricos	Moderado	20 días
		Difícil	25 días
Marino	Cualquier tipo de Medio de Comunicación	Moderado	20 días
		Difícil	30 días
Aéreo	Cualquier tipo Cualquier tipo de Medio de Comunicación	Difícil	30 días

3.2.1.2 INFRAESTRUCTURA DE LA ENTIDAD PUBLICA

Responsabilidades bajo la jurisdicción de la Entidad	
a. Infraestructura interna o acometida no completada o en mal estado	
La instalación física de cables, ductos o puntos de conexión por parte de la Entidad pública aún no está lista o no tiene condiciones adecuadas para que TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. pueda proveer el servicio contratado.	
b. Falta de adecuaciones internas (cableado, electricidad, etc.)	
La Entidad no tiene el cableado interno, la energía eléctrica, o condiciones mínimas (como canalizaciones internas) para que se realice o complete una instalación segura y funcional por parte de TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.	
c. Permisos de acceso no gestionados o pendientes	
- La Entidad no ha tramitado los permisos para que TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A., entre a ciertas áreas (como cuartos técnicos, azoteas o espacios de terceros) donde se deben colocar los cables o equipos. Ejemplo: El paso de los cables debe ir por una zona que administra otro ministerio o TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. privada, y no se ha pedido permiso para entrar.	
d. Equipos dañados o ausentes propiedad de la Entidad	
Si la Entidad tiene equipos que están bajo su responsabilidad tales como routers, switches o UPS y están dañados, no funcionan, o no están en sitio, el servicio no puede completarse o verificarse.	
e. Coordenadas incorrectas o ubicación imprecisa	
La Entidad entregó mal la dirección o coordenadas del lugar donde se instalará el servicio, o no dio detalles claros.	

Tabla No.6 Responsabilidades bajo la jurisdicción de la Entidad

Ante la ocurrencia de cualquiera de los eventos descritos, **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** procederá a pausar los plazos de instalación establecidos en el presente documento de SLA, realizando una evaluación del caso según corresponda.

- Los nuevos tiempos deberán ser previamente dialogados y coordinados con la entidad pública correspondiente y notificados a la AIG a través de info.rnms@aig.gob.pa

3.3. SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE ELEMENTO COMPLEMENTARIO:

Los elementos complementarios, al ser incorporados, potencian y optimizan la funcionalidad de los servicios de telecomunicaciones, tales como el Servicio de Internet (No. 211) y el Servicio de Enlace de Comunicaciones con acceso a Internet y plataforma de seguridad.

Estos forman parte del portafolio de elementos complementarios, cuya adquisición se rige exclusivamente por lo dispuesto en el Informe Técnico Fundado. Es importante destacar que **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** no podrá ser sustituido por ningún otro bien, servicio o material. Únicamente se reconocerán como servicios de elementos complementarios los siguientes:

- Instalación Elementos Complementario Router /SDWAN

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. instalará el servicio de elemento complementario Router /SD-WAN bajo el tiempo de Instalación de Acuerdo de Nivel de servicio, además este servicio se brindará a la entidad pública con un pago único.

- Instalación Elementos Complementario Punto de Acceso WIFI

Estos servicios solo podrán ser adquiridos según las especificaciones indicadas en el Informe Técnico Fundado (ITF) y no deben ser sustituidos por algún otro bien, material o servicio que no sea el que corresponda, así como adquirirlo únicamente utilizando el portal de Panamá Compras.

Las entidades públicas, puede notificar a través de info.rnms@aig.gob.pa, en caso de que los horarios y tiempos de atención de los Servicios de Elementos complementarios no sean cumplidos. **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** debe notificar y coordinar con las entidades públicas nuevos tiempos de entrega, instalación y configuraciones de los tiempos establecidos en la Tabla No. 7.

3.4. TIEMPO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A., deberá cumplir con los siguientes tiempos de instalación:

Tabla No. 8	
Actividad / Servicio	Tiempo de Atención / Ejecución
Servicio de Arrendamiento	8 días hábiles
Servicio de espacio, gabinete y circuitería	8 días hábiles
Servicio de Circuitería	5 días hábiles
Servicio de Facilidades	5 días hábiles

Tabla No. 8 Tiempos de instalación de Centro de Datos

4. CANCELACION DE SERVICIOS Y REUBICACIONES

4.1 CANCELACIÓN DE SERVICIOS:

- En caso de que la Entidad Pública decida prescindir de cualquiera de los servicios contemplados en el Informe técnico fundado, deberá notificar dicha decisión de forma oficial a **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**, mediante nota formal indicando, servicio a cancelar, justificación de cancelación y persona de contacto para el proceso de cancelación con una **antelación mínima de treinta (30) días** calendario a la fecha efectiva de cancelación.
- Dicha notificación podrá ser remitida a través de correo electrónico institucional, debidamente firmada por el representante autorizado de la Entidad, y deberá incluir copia a la dirección electrónica info.rms@aig.gob.pa para fines de trazabilidad y registro.
- La cancelación será efectiva únicamente si el servicio a desconectar se encuentra a paz y salvo, es decir, con el saldo correspondiente totalmente cancelado. **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** deberá proceder con la desconexión del servicio solicitado en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de efectividad de la cancelación indicada en la notificación.

4.2 REUBICACIÓN DE SERVICIOS

- En caso de que la Entidad Pública requiera la reubicación de alguno de los servicios objeto del Informe Técnico Fundado, deberá notificar formalmente a **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** con una antelación mínima de veinte (20) días calendario a la fecha prevista para la reubicación.
- Dicha notificación deberá realizarse mediante comunicación escrita suscrita por el representante autorizado de la Entidad Pública, la cual podrá ser remitida por correo electrónico institucional, con copia obligatoria a la dirección electrónica info.rms@aig.gob.pa, para efectos de trazabilidad, coordinación y control.

5.2 TIEMPO DE RESPUESTAS PARA INCIDENCIAS, FALLAS Y RESTABLECIMIENTOS DE ÚLTIMA MILLA

La Última Milla se refiere al tramo final de la red que conecta la infraestructura de red de **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** con el usuario final, en este caso, las entidades públicas.

En los servicios catalogados como, Enlaces de Comunicaciones o transporte de datos entre sitios gubernamentales, e Internet (211) acceso a la red pública IP bajo protocolos de seguridad y control, la última milla representa el punto más vulnerable y crítico de toda la cadena, al estar expuesto a cortes físicos, sabotajes, errores de instalación o condiciones climáticas.

Las fallas asociadas a la última milla se clasifican como fallas menores operativas o de uso diario, sin embargo, deben ser atendidas con estrictos tiempos de respuesta, ya que impactan la continuidad del servicio para las entidades públicas. A fin de garantizar estos tiempos, se consideran los siguientes tipos de cobertura y los tiempos de respuesta para incidencias, fallas y restablecimientos de última milla:

TIPO DE COBERTURTA

D. Normal:

- Terrestre - Carretera de Asfalto y sin tracción.

E. Moderado:

- Terrestre: Carretera de tosca, caminos de tierra, acceso con tracción 4x4.
- Marino: acceso por medio de lanchas a Islas con distancias de menos de 20 millas náuticas y viaje de 2 horas en una vía.

F. Difícil

- Aéreo: acceso por medio de helicóptero o avioneta.
- Terrestre: acceso a caminos de difícil acceso con tracción modificada 4x4 (especificación Mina).
- Marino: acceso por medio de lanchas a Islas con distancias de mayor de 20 millas náuticas y viaje de 2 horas en una vía. Acceso a sitios por medio de viajes mixtos como ríos, mar y tierra.

Tabla No. 11

Tipo de Cobertura	Nivel de Incidencia	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Normalización del Servicio	Tiempo de Restablecimiento del Servicio
NORMAL	Incidente Crítico	≤ 1 hora	≤ 2 horas	≤ 2 días laborables
	Incidente Mayor	≤ 2 horas	≤ 4 horas	≤ 5 días laborables
	Incidente Menor	≤ 4 horas	≤ 4 horas	≤ 7 días laborables
MODERADA	Incidente Crítico	≤ 1 hora	≤ 2 horas	≤ 5 días laborables
	Incidente Mayor	≤ 2 horas	≤ 4 horas	≤ 7 días laborables
	Incidente Menor	≤ 4 horas	≤ 4 horas	≤ 10 días laborables
DIFÍCIL	Incidente Crítico	≤ 1 hora	≤ 2 horas	≤ 20 días laborables
	Incidente Mayor	≤ 2 horas	≤ 4 horas	≤ 20 días laborables

- Identificar al ingeniero o técnico asignado
- Establecer canales directos de comunicación durante la atención del incidente ya sea con la Mesa de Ayuda de NOC-AIG o en conjunto con la mesa de ayuda de **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**

Durante el proceso de resolución, las entidades públicas recibirán actualizaciones por parte del ingeniero de soporte asignado o del técnico de campo, ya sea que actúe en premisas del **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** o en sitio de la entidad afectada.

Si la entidad pública desea agregar información adicional sobre la incidencia, podrá hacerlo escribiendo directamente a los canales de comunicación de la mesa de ayuda de NOC-AIG, siempre incluyendo el número de ticket previamente entregado.

En caso de falta de respuesta o insatisfacción con la atención, la entidad afectada podrá escalar el caso enviando una notificación formal al correo: info.rnms@aig.gob.pa

6. ACTIVACIÓN Y SOPORTE DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A., deberá atender, habilitar y poner en funcionamiento los servicios de telecomunicaciones requeridos por las Entidades públicas a través de la Red Nacional Multiservicios (RNMS), conforme a las condiciones técnicas, operativas y contractuales establecidas en el SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES A LAS ENTIDADES DEL ESTADO PANAMEÑO, A TRAVÉS DE LA RED NACIONAL MULTISERVICIOS (RNMS), QUE COMPRENDEN: EL SERVICIO DE INTERNET PARA USO PÚBLICO (NO. 211); LOS ENLACES DE COMUNICACIONES, QUE CONSTITUYEN EL MEDIO A TRAVÉS DEL CUAL SE INTEGRAN TRES PARÁMETROS: TRANSPORTE DE DATOS (NO. 200), ACCESO A INTERNET (NO. 211) Y PLATAFORMAS DE SEGURIDAD EMBEBIDAS; Y ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS.

Esta habilitación comprende la instalación física, pruebas de conectividad, configuración, integración con la infraestructura de la Entidad y la entrega formal del servicio en estado operativo. Cualquier requerimiento adicional para la correcta habilitación deberá ser coordinado previamente con la Entidad. La finalización del proceso se considerará efectiva únicamente cuando el servicio esté disponible, funcional y validado mediante acta de aceptación por parte de la Entidad.

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. se compromete a cumplir con los siguientes parámetros de atención, habilitación y soporte técnico para los servicios de telecomunicaciones:

Tabla No. 13				
Tipo de Servicio	Tiempo máximo para habilitación de nuevos parámetros, políticas o servicios	Tiempo máximo de seguimiento de habilitación	Tiempo máximo para modificación de parámetros, políticas o servicios	Tiempo máximo de seguimiento de modificaciones
Habilitación de CPE: Servicios de Internet para Uso Público (No. 211), incluyendo la instalación, configuración y puesta en marcha del CPE una vez instalado el medio de comunicación.	1 día	2 días	1 día	2 días
Habilitación, activación y puesta en marcha del elemento complementario Router/SD-WAN, destinado a los Servicios de Internet para Uso Público	1 día	2 días	1 día	2 días

Tabla No. 13

Tipo de Servicio	Tiempo máximo para habilitación de nuevos parámetros, políticas o servicios	Tiempo máximo de seguimiento de habilitación	Tiempo máximo para modificación de parámetros, políticas o servicios	Tiempo máximo de seguimiento de modificaciones
Habilitación de Parámetros de servicios de los esquemas de conectividad del servicio de Enlaces de Comunicaciones con acceso a Internet y plataformas de seguridad, por ejemplo: • Anunciar redes LAN • Levantar sesiones BGP • Configurar reglas de la plataforma interinstitucional • Configurar perfiles de navegación. • Realizar atenciones sobre servicios conexos • Habilitar Puertos • Entregar IP Públicas • Crear una VRF • Entrega de RD	1 día	2 días	1 día	2 días
Habilitación de Parámetros para anuncio de AS e IPs Públicas entregada a TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.	2 día	3 días	1 día	2 días
Habilitación de Parámetros para Interconexión entre operadores.	5 día	5 días	1 día	2 días
Habilitación de Parámetros para conexión de servicios conexos	5 día	5 días	1 día	2 días

Tabla No. 13 Activación y soporte de servicios de telecomunicaciones.

7. MANTENIIMIENTOS

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. deberá cumplir con los procesos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que puedan afectar directa o indirectamente la infraestructura, plataformas, hardware, software y medios de comunicaciones utilizados para la prestación de los servicios descritos en el Informe Técnico Fundado.

Los mantenimientos se definen de la siguiente manera:

- **Mantenimiento Preventivo:** Acciones planificadas para evitar fallas futuras o la degradación del servicio.
Ejemplo: Actualizaciones de las plataformas de seguridad.
- **Mantenimiento Correctivo:** Acciones para restaurar el servicio tras una falla o degradación detectada.
Ejemplo: Restauración del servicio debido a una caída del Switch de los servicios de enlace de comunicaciones o de algún equipo que afecte el Servicio de Internet para Uso Público.
- **Mantenimiento Adaptativo:** Acciones destinadas a incorporar mejoras, nuevas funcionalidades o adaptaciones a cambios en el entorno tecnológico.

Tabla No. 14

Nivel de Disponibilidad	Máximo Tiempo Fuera de Línea por Año	Máximo Tiempo Fuera de Línea por Mes	Máximo Tiempo Fuera de Línea por Día
99.8% (mínimo aceptado para Switch e Interconexión)	17.52 horas (≈ 0.73 días)	1.46 horas	2.88 minutos
99.5% (mínimo aceptado para Uso Público y Enlaces de Comunicaciones)	43.8 horas (≈ 1.83 días)	3.66 horas	7.22 minutos

Tabla No 14 Nivel de disponibilidad de Servicios de Telecomunicaciones

Nota: Este compromiso aplica durante los 365 días del año, incluyendo fines de semana y días feriados.

9 TIEMPO DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS

TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A. deberá garantizar una disponibilidad mínima del 99.9% anual para los servicios prestados desde el Centro de Datos TIER III y para servicios de Centro de Datos TIER II 99.7%, asegurando la continuidad operativa de las plataformas alojadas para las entidades públicas.

La disponibilidad se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad (\%)} = \left(\frac{A - B}{A} \right) \times 100$$

Donde:

- A = Total de horas comprometidas en el periodo de evaluación
- B = Número de horas en que el servicio estuvo fuera de línea (durante el periodo comprometido)

El tiempo de indisponibilidad se contará desde el momento en que la entidad pública reporta formalmente la falla al Centro de Operaciones y Mesa de Ayuda, hasta que el servicio se restablezca y sea reportado como funcional.

Nivel de Disponibilidad	Máximo Anual	Mensual Aproximado	Semanal Aproximado
99.9%	8.76 horas	43.8 minutos	10.1 minutos
99.7% (mínimo aceptado)	26.28 horas (≈ 1.1 días)	2.19 horas	30.2 minutos

Tabla No. 15 Niveles de disponibilidad de Centro de Datos.

Nota: El cálculo de disponibilidad incluye todos los días del año, incluyendo fines de semana y días feriados.

- Dificultades técnicas o de coordinación
- Incumplimiento de los plazos acordados

La AIG deberá emitir una respuesta formal en un plazo no mayor a 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud. Una vez iniciada su intervención, se establecerá un plazo de resolución de hasta 7 días hábiles, prorrogables solo con justificación formal.

Observación: Para el intercambio de información se debe hacer copia a la AIG a través del correo info.rmms@aig.gob.pa

11. RENDICIÓN DE CUENTAS MENSUAL (PRESENTACIÓN)

11.1. LA RENDICIÓN DE CUENTAS MENSUAL:

Tiene como objetivo evaluar el desempeño operativo y técnico de los servicios provistos por **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**, así como identificar oportunidades de mejora y aplicar correctivos cuando sea necesario. Este proceso se enmarca en la mejora continua del servicio, permitiendo a la AIG verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), validar estadísticas reales y promover la transparencia de la gestión.

11.2. FRECUENCIA Y COORDINACIÓN:

- **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** deberá coordinar con la AIG la realización de una reunión de rendición de cuentas dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes (es decir, del 1 al 10). En caso de que durante este período se presenten feriados, el plazo se extenderá hasta dos (2) días adicionales. La reunión podrá llevarse a cabo de manera virtual o presencial, según lo determine la AIG.
- **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**, debe entregar un informe de la Rendición de Cuentas al NOC-AIG a los dos (2) días hábiles del mes. Una vez dada la orden de proceder a los 5 días hábiles posteriores se hará entrega de la información que deben entregar.
- La no entrega oportuna de la información, o la ausencia no justificada de **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** en la rendición de cuentas, será considerada una falta grave y podrá estar sujeta a medidas correctivas O PENALIZACIONES DEFINIDAS EN ESTE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

11.3. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA (MÍNIMA)

Tabla No. 16	
Documento Obligatorio	Descripción
Presentación de Rendición de Cuentas	Diapositivas con resumen ejecutivo, gráficos de desempeño y análisis de datos. En esta presentación, se incluye los detalles de cuantos tickets se recibieron por mes (Falla, solicitudes, migraciones), los responsables de las fallas, evaluación de disponibilidad de servicios, entre otros documentos que se indicaran una vez se tenga la orden de proceder a los 5 días hábiles posteriores).

Reporte								
No. de Enlaces	XXXX		Fecha del informe					
No. Total de fallas	YYYY		xxx/xx/xxxx					
Porcentaje de fallas	# VALOR!							
No. de Enlaces		##						
Entidad	ID de Enlace	Fallas dentro de	Tipo de Incidencia (falla crítica, mayor, menor)	Causa Raíz Descrita en	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Normalización	Tiempo de Restablecimiento	
MINXXX	ABCD-XX	4			≤ X hora ó días	≤ X hora ó días	≤ X hora ó días	
MINXXX	ABCD-XZ	5						
MINXXX	ABCD-XY	6						
MINXXX	ABCD-XR	7						
MINXXX	ABCD-XZ	5						
	ABCD-XA	7						

Tabla No.17: Informe de Fallas por Enlace.

2. Causa Raíz y soluciones aplicadas

Identificación (ID DE ENLACE)	ID de Proveedor	ID de N O C S O C	Entidad	Sitio	Fecha de la Incidencia	Hora de Inicio	Causa Raíz Descrita en detalle	Detalles de Solución	Fecha de Resolución	Hora Final	Medio	Tipo de Incidencia	Tipo (Degradación /Corte)

Tabla No.18: Informe de Tablas de Causa Raíz y soluciones aplicadas

11.4. PLAZOS PARA CORRECCIONES Y COMPROMISOS POSTERIORES

En caso de que la AIG identifique observaciones o requiera correcciones sobre los documentos entregados, **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** dispondrá de un (1) día calendario para enviar las correcciones respectivas. Asimismo, contará con un plazo máximo de diez (10) días calendario para cumplir con los compromisos que hayan sido pactados en la minuta oficial resultante de la reunión de rendición de cuentas.

12. PLAZO PARA CONTESTAR Y ENTREGAR DOCUMENTACIÓN.

Con el propósito de garantizar la trazabilidad, análisis, mejora continua del servicio y la toma de decisiones oportunas por parte de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** deberá cumplir con los siguientes tiempos de respuesta para la entrega de documentación e informes técnicos, ya sea por motivo de incidentes, interrupciones, atrasos, o a solicitud formal de las entidades públicas involucradas en los servicios de conectividad, centro de datos o infraestructura tecnológica.

- **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** debe coordinar con la entidad pública la georreferenciación de los sitios de instalación, registrando las coordenadas exactas de la ubicación donde se brindará el servicio.

13.2 RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

- Las entidades públicas no asumirán los costos asociados a la infraestructura que deba instalar **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**, tales como torres, posteroío, obras civiles u otras adecuaciones físicas necesarias para habilitar los servicios ofrecidos. Estos costos deberán ser absorbidos por **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.**
- Las entidades públicas deberán proporcionar contactos designados y gestionar los accesos necesarios para facilitar la instalación, mantenimiento, inspección y operación de los servicios contratados en sus instalaciones.
- Las entidades públicas deberán solicitar sus justificaciones o avales cuando un servicio lo requiera y deberán hacer adjuntadas a su proceso de refrendo.
- La AIG podrá solicitar a las entidades públicas, información sobre las ordenes de compras, propuestas e información de los servicios contratados en base a las especificaciones técnicas del ITF.
- Las entidades públicas, deben contar con sus actas de recibido de los servicios contratos y remitir a Info.rnms@aig.gob.pa

14. PENALIDADES

Conforme a los principios de gestión de servicios establecidos, LA AIG aplicará penalidades económicas y administrativa a **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** en caso de incumplimientos en los tiempos comprometidos de instalación, restauración, disponibilidad, entrega de documentación e interacción con las entidades públicas, según se detalla a continuación.

14.1 INCUMPLIMIENTO DE INSTALACIÓN.

LA AIG, penalizará a **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** 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 3.2 (Tiempo de Instalación 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.
- 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 **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** al Tesoro Nacional antes de recibir el pago mensual o anual por los servicios prestados y se aplicarán según las regulaciones vigentes.

14.5. INCUMPLIMIENTOS EN TIEMPOS DE RESTAURACIÓN, FALLAS Y DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE DATOS.

Se aplicará a **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** 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 **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** con:

- Los tiempos de Restauración, establecidos en la Tabla Tiempo de Respuestas:
- La Prestación en la colaboración solicitada en casos de emergencia local, regional o nacional de establecimientos de fallas.
- La presentación del Informe preliminar y final de las fallas ocurridas, una vez que las entidades públicas indiquen su falla.
- No cumplir con las rendiciones de cuentas y entrega de informe trimestral como anual.
- El reporte de los mantenimientos en el tiempo establecido.

La Multa será pagada por **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** al Tesoro Nacional antes de recibir el pago mensual o anual por los servicios prestados y se aplicarán según las regulaciones vigentes.

14.6. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE DISPONIBILIDAD Y FALLAS EN ÚLTIMA MILLA

En caso de que **TELECOMUNICACIONES DIGITALES S.A.** no cumpla con los tiempos de respuesta, restauración y resolución permanente establecidos en la Tabla No. 9, aplicables a las plataformas que ofrecen los servicios de Internet para Uso Público, Enlaces de Comunicaciones, elementos complementarios y centro de datos, se aplicará una sanción equivalente al 5% del monto total facturado al Estado por concepto de servicios de Internet y Enlaces de Comunicaciones en el mes del incidente, por cada servicio o enlace afectado por un incidente crítico.

Para los servicios de última milla, en los casos críticos donde los tiempos de respuesta, restauración y resolución permanente no cumplan con lo establecido en la Tabla No. 11, según el tipo de cobertura (Normal, Moderada o Difícil), se aplicará una sanción económica de USD \$500 por cada enlace afectado por caída de plataforma o interrupción crítica.