

ANEXO N°2

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS DEL SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

PRIMERO: El presente Anexo firmado por las respectivas Partes, se entenderá como parte integrante de la “OFERTA DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA”, para todos los efectos legales, en adelante el Contrato.

SEGUNDO: Por el presente instrumento, las Partes acuerdan incorporar al Contrato, lo siguiente:

Con el objeto de establecer el procedimiento para facilitar las actividades relacionadas con la atención de fallas de los Servicios de Infraestructura ofertados por CTR a los Clientes, se describe a continuación los pasos a seguir o acciones a realizar para superar lo antes posible estas fallas.

1. Llamados NOC CTR

Se podrán realizar llamados para la apertura de ticket de fallas a fonos **+56 2 2588 9066** donde existirá una atención 7x24x365.

2. Identificación del Cliente

El Cliente suministrará la información pertinente para la resolución de la falla, esto es:

- Nombre del Cliente
- Identificación del Servicio de infraestructura que reclama
- Número de Servicio de infraestructura
- Dirección (Física) del Servicio de infraestructura que falla
- Nombre y Teléfono de la persona que reclama.
- Nombre y Teléfono del contacto técnico, para realizar pruebas y coordinar atención desde los POIIT de CTR si fuese necesario
- Descripción de la falla reportada
- Número de folio interno del Cliente, el de su propio NOC.

3. Número de Folio de Falla

Al momento de recibir un llamado de falla de servicio ofertado, CTR procederá a asignar al reporte de reclamo, un número de folio de falla para facilitar su seguimiento, el cual

será informado al Cliente al momento de la recepción del reclamo y se confirmará posteriormente a la dirección de email informada por el Cliente.

4. Avances de falla

El NOC de CTR procederá a informar cada 1 hora al Cliente los avances que se realicen respecto a la falla reportada, indicando tiempos estimados para la reparación.

5. Cierre de Número de Folio de Falla

Una vez solucionada la falla, y confirmada por el Cliente vía email, CTR procederá a enviar un reporte con la siguiente información:

- Número de Folio de falla del reclamo
- Nombre del Cliente
- Identificación del servicio reportado
- POIT involucrados en la falla
- Descripción de la falla reportada
- Solución habilitada (transitoria o permanente)
- Tiempos involucrados

6. Soluciones Transitorias

En el caso de que las fallas provoquen indisponibilidad importante en el servicio y cuando la solución de la falla demore más que los tiempos estipulados en el punto 5.3.1 Cuadro de Nivel de servicio, CTR y el Cliente acordarán soluciones transitorias, las que serán implementadas y coordinadas por las áreas operativas correspondientes.

Esta solución transitoria será sin perjuicio de que, en forma posterior, se entregue una solución definitiva respecto de la falla detectada.

En el caso de que la nueva solución definitiva no sea satisfactoria para el Cliente, se recurrirá al procedimiento de Resolución de Disputas según artículo décimo del contrato.

7. Seguimiento y Avances.

El Cliente puede solicitar antecedentes y/o avances del Número de Folio de Falla

llamando directamente al **+56 2 2588 9066**. No obstante, CTR seguirá con el

procedimiento de avance detallado en el punto 4.

8. Escalamiento y Avances

Para aquellos casos en que el progreso de la resolución de fallas no esté de acuerdo con lo esperado o no se cumplan los plazos de tiempos establecidos estipulados en el punto

5.3.1 Cuadro de Nivel de servicio, el Cliente podrá iniciar el procedimiento de escalamiento interno de CTR detallado a continuación, según los siguientes niveles y tiempos.

NIVEL ESCALAMIENTO	CONTACTO	CARGO	TELEFONOS	TIEMPO DE FALLA
1	Cristian Fuenzalida cristian.fuenzalida@ctr.cl	Ingeniero Operaciones	+56 9 7856 9024	> 4 hrs
2	Emilio Barrera emilio.barrera@ctr.cl	Jefe Operaciones CTR	+56 9 6762 2759	> 6 hrs
3	Víctor Riquelme victor.riquelme@ctr.cl	Gerente Operaciones CTR	+56 9 9225 7340	> 8 hrs
4	Francisco Sabioncello francisco.sabioncello@ctr.cl	Director CTR	+56 9 8776 9139	> 10 hrs

Para los efectos de una mayor coordinación, el Cliente facilitará a CTR un detalle con sus contactos internos, tanto técnicos como comerciales para el proceso de escalamiento.

