ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la máxima calidad de reparaciones sobre el total de las partes componentes de la red comercial de Claro, que resulten reparables, y con la mayor capacidad de repuesta, para todo el espectro de las tecnologías que posee la red.

a) El tiempo máximo de reparación (MTTR) de cada equipo entregado en dicha condición no deberá superar los 21 días corridos para el 90% de los materiales. Para los testeos, el límite es de 15 días y para reparaciones por fallas en lapso de garantía de reparación es de 7 días.

b) Las reparaciones y test (lotes hasta 20 unidades) que estén fuera de los plazos indicados en el punto (a) se aplicarán a través de pedidos de NC, las siguientes penalidades (*) :

Concepto	**Penalidad**	**Penalidad máxima por unidad**
Unidades Entregadas fuera de termino (test/repar.)	Descuento 1% respecto de valor preciario por cada unidad fuera de plazo y por día de demora.	20% del valor preciario vigente exigibles a través de Notas de Crédito.

c) La garantía de reparación es por 9 meses desde la entrega del material reparado en almacén de Claro, por cualquier concepto de falla, salvo daños presentes con simple verificación ocular.

d) Las garantías rigen, se manifieste misma falla a la anterior o no, a menos que en informe demuestre que la falla es por factores ajenos a la propia unidad. (descarga atmosférica, golpe fuerte, etc.)

e) Las garantías sobre unidades que son irreparables (a menos que presente informe mismo caso anterior), deben correr bajo otro NSE a reparar que haga valer la misma.

f) La reincidencia por fallas en garantía de reparación, deberá ser inferior al 3% histórico promediando semestre ultimo sobre los materiales que el proveedor haya reparado.

g) La tasa de irreparabilidad promedio no podrá superar el 10% de los materiales que se le confíe al reparador en los últimos 6 meses.

h) Todos los materiales de AMX Argentina S.A/Telmex Argentina S.A. que se hayan dado con responsabilidad de guarda al proveedor en carácter de reparación o test y superen los 180 días de tenencia física (*), deben ser entregados en dicho término, a menos que por razones que el proveedor exponga, el cliente decida aceptar la postergación que se paute para la entrega.
   Así mismo, AMX Argentina S.A/Telmex Argentina S.A., puede solicitar devolución de cualquier material de su propiedad en cualquier momento, la cual deberá realizarse en forma expeditiva.

i) El pago de las reparaciones o test operativos de materiales que superen los 180 de tenencia por parte del proveedor, se efectuarán o no, según consideración del AMX Argentina S.A/Telmex Argentina S.A. al momento de la recepción del material y a valor actualizado según preciario de reparaciones vigente.

(*)Quedarán exceptuadas, demoras causadas por el abastecimiento de insumos o repuestos, notificados y autorizados por el Jefe del CAR.