

# ANEXO TÉCNICO DE SERVICIO ESTÁNDAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET BANDA ANCHA CELEBRADO ENTRE AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S Y CLIENTE

## 1. Objeto

El objeto del contrato es la prestación del servicio de conectividad a Internet, entregada en la(s) sede(s) del cliente detalladas **EN LA ORDEN DE SERVICIO**.

### 1.1. Sitio de entrega del servicio y ancho de banda solicitado

El servicio será entregado en los puntos detallados en la **ORDEN DE SERVICIO** para clientes, de acuerdo a los resultados de viabilidad en interfaz Ethernet sobre un enrutador que será suministrado e instalado por AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S, en adelante **EL OPERADOR**.

### 1.2. Descripción de la solución Internet Banda Ancha

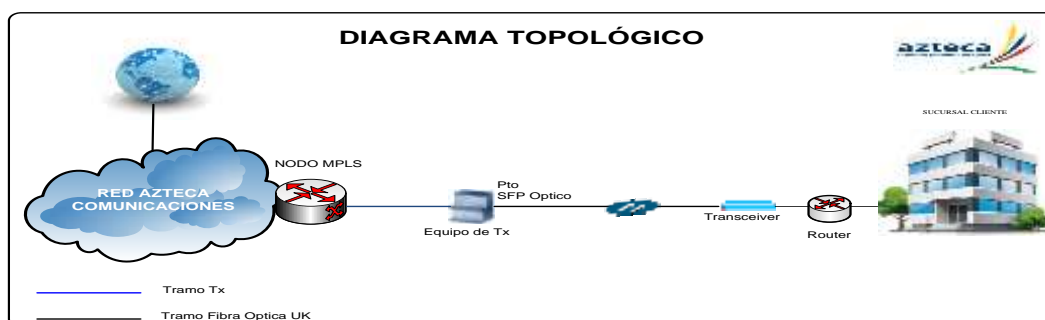
- Servicio de BANDA ANCHA con reuso de 1:10 en los sitios detallados EN LA **ORDEN DE SERVICIO**
- Último kilómetro será en Fibra óptica o en Radio en banda ancha no licenciada.
- Construcción de Último Kilómetro. Tiempo total de entrega máximo sesenta (60) días, contados a partir de recibido de la orden de servicio firmada por **EL CLIENTE**.
- Disponibilidad del canal: 99.5% mensual
- Viabilidad sujeta a estudio de sitio.
- En caso que, como resultado de la visita de survey y el levantamiento de la información en campo, se deba generar una modificación en los tiempos y/o costos de la solución, esta se avisará oportunamente a **EI CLIENTE**.
- En caso que **EI CLIENTE** lo requiera, se hará entrega de un (1) segmento /64 de direcciones IPV6.
- Los tiempos de instalación dados por **EI OPERADOR** no contemplan permisos con los terceros que se requieran para la instalación.

## 2. Arquitectura de la solución

### 2.1. Radio enlace



### 2.2. Fibra óptica



### 3. SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE LA SOLUCIÓN

#### 3.1. Elementos esenciales de la conexión del servicio

##### 3.1.1. En el lado del CLIENTE

El **CLIENTE** es responsable de suministrar los insumos y bienes requeridos, necesarios para realizar la conexión a los equipos suministrados por el **OPERADOR**.

El **CLIENTE** será el responsable de garantizar las condiciones físicas, eléctricas y ambientales para instalar los equipos suministrados por el **OPERADOR**.

##### 3.1.2. En el lado del OPERADOR

EL **OPERADOR** será el encargado de suministrar el equipo necesario para la entrega del servicio, de acuerdo con la descripción del equipo y servicio acordadas entre las partes de acuerdo con los numerales 1.1 y 1.2 del presente documento, y de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios contratados sobre la interfaz y en los sitios de paso requeridos en el diseño de la solución.

#### 3.2. Especificaciones y normas técnicas

En desarrollo del contrato suscrito entre Las Partes, estas se comprometen a cumplir los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC y en su defecto, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Internet Engineering Task Force (IETF) en los aspectos en que las disposiciones expedidas por tales organismos, resulten aplicables al presente contrato.

#### 3.3. Pruebas

Las pruebas se ejecutan desde el puerto de entrega del Operador, sin incluir los equipos de Cliente.

- Prueba de velocidad <http://speedtest.azteca-comunicaciones.com/>
- Pruebas de conectividad y navegación a páginas nacionales e internacionales.

#### 3.4. Tiempos de instalación y pruebas

Con la firma del contrato de servicios por las partes, se le notificará a **EL CLIENTE** vía correo electrónico, el inicio de instalación.

En caso de presentarse cualquier situación que pueda afectar el proceso de instalación, esta deberá ser informada a la otra parte, y la cuenta del tiempo considerado para la instalación se detendrá. Una vez solucionado el evento, se volverá a activar el tiempo de instalación descrito en el cronograma, ajustando el tiempo con los días de retraso.

Una vez finalizado a satisfacción el proceso de instalación y pruebas del servicio, se firmará por las partes el Acta de Aceptación del Servicio entregada por el **OPERADOR**, dando entonces inicio a la facturación del mismo, así como al monitoreo del servicio para dar cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS).

## 4. DISPONIBILIDAD

La **Disponibilidad** mensual del servicio corresponde al porcentaje de tiempo durante el cual el canal contratado está operativo y en correcto funcionamiento en un periodo de un (1) mes calendario. El tiempo es medido en horas.

### 4.1. Disponibilidad pactada y cálculo

El **OPERADOR** ofrece una disponibilidad del servicio por el canal mayor o igual a noventa y nueve punto cinco por ciento (99.5%), medida en periodos mensuales. La disponibilidad será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Pd = Td / Tmes \times 100$$

Donde:

Variable	Descripción
Pd	Es el porcentaje de disponibilidad.
Td	Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.
Tmes	Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir setecientas veinte (720) horas.

#### 4.1.1. Descuentos por indisponibilidad del servicio

Rangos de disponibilidad (D)	% de Descuento mensual por punto
100% > D > = 99,5%	0%
99,5% > D > = 98,5%	10%
98,5% > D > = 96,5%	15%
96,5% > D > = 95,5%	20%
95,5% > D > = 93,5%	25%
93,5% > D	30%

El descuento se aplica sobre el valor mensual del servicio.

En la medición de la disponibilidad mensual, se excluyen de la medición de tiempos de indisponibilidad los siguientes eventos:

Actividades de mantenimiento planeadas o programadas como mantenimiento de los Nodos de Transmisión de **El Operador**, Actividades de mantenimiento de emergencia, donde sea identificada por **El Operador** alguna situación que requiera Mantenimiento Correctivo, Falla en equipos o nodos de El Cliente, Fallas en la energía eléctrica del equipo de El Cliente cuando dicha energía no sea suministrada por El Operador, y Eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito conforme a lo definido en la minuta del Contrato, así como en los casos en que el **OPERADOR** tenga inconvenientes relacionados con acciones realizadas u omitidas por el **CLIENTE** que produzcan demoras en las labores a realizar por el **OPERADOR**, siendo entre otras, sin limitarse, accesos, permisos de ingreso, y otras que pongan en riesgo el servicio normal prestado por el **OPERADOR**.

El conteo de tiempo para indisponibilidad dará inicio a partir del momento en que **El Cliente** notifique a **El Operador** la afectación del servicio, aun cuando no obstante, El Operador monitorea la red durante 24 horas y atiende los eventos que se detecten en la red.

El **OPERADOR** no se hace responsable por los niveles de servicio acordados, cuando se presenten fallas imputables al **CLIENTE**, en cuanto a condiciones ambientales, de instalación y operación.

Los tiempos de desplazamiento no se tendrán en cuenta dentro de la indisponibilidad del servicio esta información se encuentra relacionada en el **Anexo 1A Tiempo de desplazamiento a municipios**.

Las visitas de atención a fallas que realice el **OPERADOR** a solicitud del **CLIENTE**, que impliquen desplazamiento hasta el lugar de instalación y en las que se demuestre que el servicio prestado por el **OPERADOR** no presenta falla alguna, serán facturadas a razón de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (1 SMMLV) por cada visita realizada.

## 5. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 5.1. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo de la **Red de Transporte** está directamente a cargo del **OPERADOR**, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de red.

EL **OPERADOR** podrá interrumpir el servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo previo aviso al **CLIENTE**. Para las actividades de mantenimiento preventivo el **OPERADOR** notificará al **CLIENTE** con setenta y dos (72) horas de antelación a la ejecución de dichas actividades. Cualquier falla que se presente como consecuencia de no aceptar la ventana de mantenimiento será responsabilidad del **CLIENTE** y por lo tanto no afectará la disponibilidad del servicio.

En la notificación se incluye la siguiente información:

- Fecha y hora de realización de la actividad
- Descripción de cada uno de los servicios afectados
- Tiempo de afectación
- Trabajos a realizar
- Motivo de los trabajos
- Plan de contingencia
- Sitio de los trabajos
- Contactos técnicos
- Nivel de escalamiento

El **OPERADOR** contará con una ventana de seis (6) horas bimensuales para la realización de actividades de mantenimiento preventivo, las cuales serán ejecutadas según cronograma estipulado por el **OPERADOR** y con previo aviso al cliente como es enunciado en un párrafo anterior.

El **CLIENTE** deberá garantizar al personal que el **OPERADOR** asigne para las labores de mantenimiento, el acceso a los sitios donde se tengan instalados los equipos y se necesite realizar alguna actividad de mantenimiento.

### 5.2. Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **CLIENTE**. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el **CLIENTE**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el **CLIENTE** será asumido por éste último. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por el **OPERADOR** o por un tercero designado por éste.

### 5.2.1.1. Reporte Mantenimiento Correctivo

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red del **OPERADOR**, que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al **CLIENTE**. En estos eventos, EL **CLIENTE** se comunicará en primera instancia con la **MESA DE AYUDA** del **OPERADOR**.

Para cualquier efecto de reporte y solución de falla, el **OPERADOR** informará las personas suscritas en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por el **CLIENTE**, este debe notificar al **OPERADOR** por escrito anexando nuevamente la información solicitada en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

## 6. ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del servicio de la red, el **OPERADOR** cuenta con un centro de Administración del servicio al **CLIENTE** a nivel nacional denominado **MESA DE AYUDA**, cuyo número nacional de recepción de llamadas es el **018000 517 851 y en Bogotá 444 0165**.

La **MESA DE AYUDA** recibe los reportes de fallas en horario de 24 horas, de domingo a domingo.

### 6.1. Procedimiento para reportar llamadas de servicio a MESA DE AYUDA

Al recibir una solicitud o reporte de falla del **CLIENTE**, la **MESA DE AYUDA** del Operador asignará un número de tiquete para registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecido.

Para el correcto registro de un reporte de falla por parte de la **MESA DE AYUDA**, el **CLIENTE** deberá suministrar la información básica, en el momento de realizar la llamada de servicio, o cuando sea contactado por el **OPERADOR**, consistente en:

- El **CLIENTE**/Compañía que reporta la llamada de servicio.
- Nombre del funcionario que reporta la llamada a **MESA DE AYUDA**.
- Sucursal de donde se genera la llamada de servicio y el número telefónico.
- Sucursal de donde se origina el Servicio Afectado o se genera el requerimiento.
- Naturaleza de la falla.
- Fecha y hora de la ocurrencia.
- Detalle de equipos en uso.
- Los eventos y actividades antes de la falla.
- Los mensajes diagnósticos mostrados sobre los equipos terminales y otros equipos como enrutadores, hubs, switches, etc. Se debe tener en cuenta que estos datos únicamente se podrán tomar si existe conectividad en el sitio y no tiene ninguna falla técnica.
- Siempre que el **CLIENTE** requiera hacer seguimiento a la falla o solicitud presentada deberá hacer referencia al número de tiquete asignado por la **MESA DE AYUDA**.

### 6.2. Incidentes y requerimientos técnicos

Canal de contacto	Cuenta de correo	Entrega de Ticket	Teléfonos de contacto
Primer contacto	IVR	Inmediato	Bogotá 4440165 y desde el resto del país 018000 517851
	<a href="mailto:helpdeskn2@azteca-comunicaciones.com">helpdeskn2@azteca-comunicaciones.com</a>	Máximo 60 minutos	