

# ANEXO TÉCNICO DE SERVICIO ESTÁNDAR PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET CELEBRADO ENTRE INTERCONEXIONES Y EL 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 INTERCONEXIONES MYS, en adelante **EL OPERADOR**.

### 1.2. Descripción de la solución Internet

- Servicio de INTERNET CORPORATIVO
- Último kilómetro Ethernet o Radio en Banda No Licenciada según detalle de la **ubicación**.
- Construcción e instalación 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 técnica 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 **EL CLIENTE**.
- Se asignará una Ip pública por cliente, IPV4 (Privada o pública, de acuerdo a la solicitud del cliente) o IPV6, según disponibilidad.

## 2. Arquitectura de la solución, suministro de la instalación y conexión

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

2.1.1. 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**.

### 2.1.2. 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. Pruebas

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

- Pruebas de saturación para garantizar el Ancho de Banda.
- Prueba de Ping para validar el performance del servicio sobre Delay.
- Pruebas de conectividad y navegación a páginas nacionales e internacionales, verificación de tiempos de respuesta y carga y descarga de archivos.

## 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:

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

Dónde:

Variabl e	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 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.

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:

- a. Fecha y hora de realización de la actividad
- b. Descripción de cada uno de los servicios afectados
- c. Tiempo de afectación
- d. Contactos técnicos

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 a los contactos definidos en la Orden de Servicio firma por el cliente.

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por el **CLIENTE**, este debe notificar al **OPERADOR** por escrito anexando nuevamente la información de los nuevos contactos.

## 6. ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del servicio de la red, el **OPERADOR** le informará al cliente los medios por los el **CLIENTE** pueda hacer reportar sus fallas o peticiones.