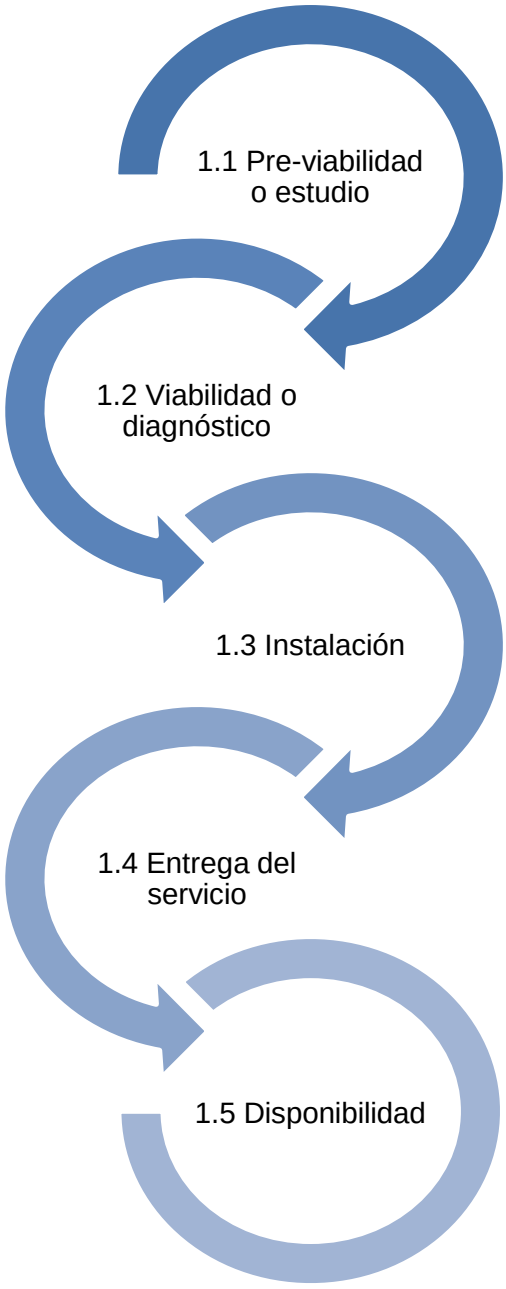
NETTU TELECOMUNICACIONES SAS en adelante NETTU lleva a cabo varios procesos para proveer al CLIENTE el servicio de conectividad Internet.



NETTU realiza el estudio del servicio requerido por el CLIENTE.

Una vez el CLIENTE aprueba la propuesta nos dirigimos a la ubicación del cliente con el fin de realizar una inspección interna de las condiciones técnicas y locativas.

Proceso de instalación por parte del personal de NETTU

Se realizara pruebas de funcionamiento una vez se haya culminado el proceso de configuración del enlace

Porcentaje total del periodo de tiempo en el cual el servicio está disponible y verificación de indisponibilidad ver 1.5.1

1. Proceso de instalación

1.5.1 Disponibilidad: El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que se registra una falla en el centro de gestión NETTU y/o EL CLIENTE ha efectuado un reporte a través de los medios de comunicación de NETTU y se le ha asignado un número de seguimiento. Se excluye de las causales de indisponibilidad, las fallas producidas en las instalaciones internas de EL CLIENTE, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por NETTU o fallas imputables a EL CLIENTE, casos considerados como fortuitos o de fuerza mayor, alteración del orden público y las interrupciones programadas del servicio por mutuo acuerdo.

1.5.2 Descuento por Indisponibilidad del Servicio: Cuando por alguna razón no se cumple con la disponibilidad ofrecida, NETTU Compensa económicamente a EL CLIENTE con un porcentaje del cargo fijo mensual del servicio. El resultado del indicador de Disponibilidad se utiliza para establecer el factor de compensación ver tablas 3.1 y 3.1.2

No se entiende como indisponibilidad del servicio las interrupciones programadas del servicio, como actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, programación previa lo cual se notificara con anterioridad a EL CLIENTE con al menos dos días. Por lo tanto estos eventos no se incluyen en el cálculo de la disponibilidad para descuentos por indisponibilidad. Tampoco se aplica cuando se vea obligada a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, también queda excluida de responsabilidad por suspensión del fluido eléctrico, hechos de vandalismo y razones de orden público.

Los rangos de disponibilidad ofrecidos y los factores de compensación correspondiente, se realizaran en forma individual para cada conexión, tomando como base su valor mensual y el índice de disponibilidad ofrecido en el periodo de facturación en cuestión. Para consultar los rangos ver numeral 3. Acuerdos de niveles de servicio para internet dedicado.

2. Definiciones de acuerdo de nivel de servicio

Los acuerdo de nivel de servicio o en sus siglas ANS hacen referencia a los niveles de servicio mínimos que NETTU le garantiza a EL CLIENTE por los servicios que le provee, esto será evaluado dentro de la red. Los acuerdos de niveles de servicio considerados son:

- ✓ Disponibilidad
- ✓ Tiempo de atención a fallas
- ✓ Latencia

2.1 Tiempo de atención a Fallas y Diagnostico

Tiempo en horas tomado por NETTU para recibir y diagnosticar las fallas, una vez presentada una indisponibilidad. No hacen parte del tiempo de afectación de servicio las situaciones en las cuáles el personal de soporte y mantenimiento de NETTU no obtenga respuesta adecuada de EL CLIENTE a requerimientos de acceso a sus instalaciones o a los equipos de forma directa o remota o condiciones de caso fortuito. El tiempo de atención

a fallas tiene condicionamiento como la demora en desplazamientos por efecto de alteraciones de orden público. Para establecer los indicadores correspondientes, se definen 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que se debe dar a la solución de la misma.

Clasificación de la Fallas según prioridad

Prioridad y Tipo de Falla	Definición
Prioridad 1 Desconexión total	Interrupción total entre los puntos enlazados
Prioridad 2 Operación degradada	Servicio restringido que se brinda por una ruta alterna de menor velocidad, lentitud en el servicio. Presencia de fallas las cuales hacen referencia a la indisponibilidad si estas son medibles.
Prioridad 3 Falla no grave	No afecta ni degrada la prestación del servicio.

2.2 Latencia según producto

Para la definición de los tiempos de atención a fallas se clasificaran las ciudades de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de NETTU

Ciudades tipo 1	Ciudades
Ciudades tipo 2	Municipios
Ciudades tipo 3	Vereda

3. Acuerdos de niveles de servicio para internet

3.1 Disponibilidad: Disponibilidad ofrecida mensual servicio internet: 99.7%

3.1.1 Parámetros de medición de Indisponibilidad: Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si se permite al usuario enviar y recibir mínimo 10 paquetes IP de 64 Bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor internacional. En el caso en cual el enrutador de acceso de EL CLIENTE sea provisto por NETTU las mediciones del servicio de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de disponibilidad de área local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición de que EL CLIENTE garantiza la correcta operación de sus equipos.

Rango de % de disponibilidad	Compensación sobre tarifa mensual
100.0>DS>=99.6	0%
99.6>DS>=99.0	5%
99.0>DS>=97.0	10%
97.0>DS>=95.0	20%
95.0>DS>=90.0	30%

3.1 Descuentos por Indisponibilidad del servicio datos/internet

Nivel de Prioridad	Ciudad tipo 1	Ciudad tipo 2	Ciudad tipo 3
1	2.5 horas	4 horas	8 horas
2	4 horas	8 horas	12 horas
3	6 horas	12 horas	18 horas

3.1.2 Tiempo de atención a fallas

4. Latencia de Red –TD (Transfer Delay) La latencia del servicio de internet se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta enrutador de borde internacional.

4.1 Perdida de Paquetes: El valor establecido para el servicio Internet Dedicado ofrecido por NETTU; Servicio Internet Dedicado –Perdida de Paquetes: 0.01%

Condiciones y especificaciones

- ✓ Canal de internet fibra óptica o radioenlace
- ✓ Contar con energía regulada 100 +/- 10% VCA voltios de corriente alterna con sistema a tierra
- ✓ Facturación en pesos colombianos
- ✓ Equipos quedan en comodato.

EDWIN ALFONSO RIAÑO RODRIGUEZ
NETTU TELECOMUNICACIONES S.A.S.
Representante legal