



# ANEXO CONDICIONES TÉCNICAS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

**Pre-viabilidad:**

Este proceso se entiende como un estudio de manera exterior a EL CLIENTE sobre planos y/o mapas, cuyo resultado es un cálculo aproximado de la distancia en fibra óptica.

**Viabilidad:**

Una vez aprobada la cotización por parte de EL CLIENTE, el equipo de EMPRENDETRES realizará una visita técnica a sus instalaciones para evaluar la viabilidad de la solución propuesta. Esta evaluación incluirá la revisión de recursos técnicos (como disponibilidad de puertos de red y cobertura) y la verificación de cualquier obra de infraestructura necesaria para implementar el acceso en cada punto de la red del cliente.

Si se requiere una obra civil debido a la falta de acometida, EMPRENDETRES enviará a EL CLIENTE una cotización correspondiente. EL CLIENTE deberá autorizar la ejecución de la obra o notificar a EMPRENDETRES si se encargará de realizarla por su cuenta.

**Instalación:**

Una vez se encuentre lista la acometida, se iniciará el proceso de instalación del medio y se procederá a realizar el montaje de la red al cliente, por parte de personal de EMPRENDETRES. Luego de instalado el servicio, EL CLIENTE debe firmar el acta de Materiales y/o acta de entrega, la cual indica la instalación del equipo y entrega a satisfacción de acometida para la prestación del servicio.

**Entrega del servicio:**

Las pruebas de entrega del servicio serán realizadas remotamente por personal de EMPRENDETRES y con apoyo del personal de EL CLIENTE. Las pruebas deben garantizar el servicio instalado. Además de las pruebas de conectividad, se realizarán pruebas de saturación del canal con el fin de comprobar que el ancho de banda entregado corresponde con el ancho de banda contratado.

En caso de ser necesaria la presencia de personal de EMPRENDETRES, este por ningún motivo tocará los equipos de EL CLIENTE, pues su configuración es responsabilidad de este. La visita debe realizarse en compañía de EL CLIENTE.

Las pruebas se realizarán después de que el personal de EMPRENDETRES confirme al cliente que se llevó a cabo el proceso de configuración del enlace. Para entrega de servicio de enlaces de Internet se realizarán pruebas de navegación desde la red LAN del CLIENTE hacia un servidor WEB cualquiera. Finalizadas las pruebas respectivas y con la confirmación de aceptación por parte de un funcionario de EL CLIENTE, el ejecutivo responsable gestionará con EL CLIENTE a la firma de la notificación de activación del servicio contratado, en la cual se indicará fecha de activación del servicio para inicio de facturación. Una vez notificada entrega del servicio AL CLIENTE, este tendrá 48 horas como plazo máximo para informar cualquier inconveniente sobre el mismo, de lo contrario se dará como aceptado el servicio y se dará inicio a facturación.

### **Período de Estabilización:**

Durante este tiempo, se ingresa a EL CLIENTE en un período de afinamiento, durante el cual se hace el seguimiento o supervisión de la solución contratada, directamente desde el Centro de Gestión. Este periodo no será superior a 15 días hábiles. Y su objetivo será permitir a EMPRENDETRES hacer un seguimiento al estado del enlace, con el fin de corregir eventos que afecten la calidad del servicio.

Este periodo de estabilización no afectará el inicio de facturación, ni descuento por indisponibilidad.

### **Solicitud de cambios de configuración lógica del enlace:**

De requerir EL CLIENTE cambios en la configuración del enlace para el servicio de datos o internet, (segmentación de ancho de banda en puertos, agregación de nuevas rutas, cambio de direccionamiento privado, entre otras). EL CLIENTE debe hacer una solicitud a la oficina autorizada de EMPRENDETRES el cual asignará un número de servicio para seguimiento del caso, La solicitud será revisada en un tiempo menor a 48 horas.

De ser la solicitud viable técnica y comercialmente el departamento de soporte se comunicará con EL CLIENTE, con el fin de activar nueva

configuración y realizar pruebas de esta. Esta configuración será realizada en máximo 48 horas después de aprobada la solicitud por el departamento de soporte.

### **Definiciones de los ANS en EMPRENDETRES:**

Los ANS representan los niveles de servicio mínimos que EMPRENDETRES garantiza a EL CLIENTE por los servicios que presta. Las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado en el lado de EL CLIENTE. Los acuerdos de niveles de servicio considerados son:

- Disponibilidad
- Tiempo de Atención a Fallas
- Latencia
- Pérdida de paquetes

### **Disponibilidad:**

El porcentaje del tiempo total del periodo en el que un servicio está disponible. El tiempo de indisponibilidad comienza a contarse a partir del momento en que el cliente presenta un “reporte” a través de Servicio al Cliente de EMPRENDETRES, y se le asigna un número de seguimiento (número de servicio).

Se excluyen las fallas ocasionadas por las instalaciones internas del cliente, así como aquellas en equipos y componentes que no han sido suministrados por EMPRENDETRES, o cualquier falla atribuible al cliente.

Para el cálculo del indicador, no se consideran los casos de fuerza mayor, alteraciones del orden público, ni las interrupciones programadas del servicio por mutuo acuerdo.

### **Descuentos por indisponibilidad del servicio:**

Cuando por alguna razón no se cumple con la disponibilidad ofrecida, EMPRENDETRES compensa económicamente a EL CLIENTE mediante solicitud formal del mismo, con un porcentaje del cargo fijo mensual del servicio.

No se entiende como indisponibilidad del servicio las interrupciones programadas del servicio, tales como: la salida de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas cuya ejecución sea notificada a EL CLIENTE con al menos 3 días de anticipación.

EL CLIENTE debe manifestar su aprobación o desacuerdo, si pasadas 24 horas no se ha recibido respuesta de EL CLIENTE se dará como aceptada la notificación. Las interrupciones programadas 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 en las instalaciones de EL CLIENTE, hechos de vandalismos y razones de orden público.

Los rangos de disponibilidad ofrecidos y los factores de compensación correspondiente, se realizarán 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.

**Si EL CLIENTE se encuentra en mora no podrá exigir descuentos por indisponibilidad.**

#### **Tiempo de atención a fallas y diagnóstico:**

Es el tiempo promedio tomado por EMPRENDETRES para recibir y diagnosticar fallas en un servicio, una vez éste haya sufrido una indisponibilidad. Su métrica se da en horas y depende del tipo de falla.

No hacen parte del tiempo de afectación del servicio las situaciones en las cuales el personal de soporte y mantenimiento de EMPRENDETRES no obtenga respuesta adecuada de EL CLIENTE a requerimientos de acceso a sus instalaciones o a los equipos de forma directa o remota, actividades donde sea necesario el acompañamiento de EL CLIENTE ó condiciones de caso fortuito.

El tiempo de atención a fallas tiene condicionantes como la demora en desplazamientos por efectos de alteraciones de orden público, cierre de vías por autoridades competentes, accidentes de tránsito y clima.

## **Soporte:**

Como parte de los servicios, EMPRENDETRES ofrece un punto de atención, el cual opera los 365 días del año. Adicionalmente, se cuenta con un grupo técnico en Bogotá donde se ofrece el servicio, disponible para la solución de fallas que requieran desplazamiento a las instalaciones del CLIENTE.

## **Mantenimiento:**

EMPRENDETRES Ofrece la prestación de los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de los enlaces de último kilómetro y todos los elementos de propiedad de EMPRENDETRES.

### **Mantenimiento Preventivo:**

Se ejecuta bajo la programación de las partes, para prevenir fallas o para introducir mejoras en la Red de EMPRENDETRES. Este tipo de mantenimiento deberá ser programado y avisado por EMPRENDETRES.

Este tipo de mantenimientos deben ser ejecutados en ventanas de mantenimiento programadas de común acuerdo entre las partes.

### **Mantenimiento Correctivo:**

Se procede a realizar este mantenimiento una vez se presenten fallas reportadas por el cliente o detectadas por EMPRENDETRES, esta actividad se ejecuta con el fin de dar solución a fallas registradas y restablecer la operación normal del servicio. El mantenimiento se puede ejecutar sobre redes a equipos instalados por EMPRENDETRES para la prestación del servicio.

### **Procedimiento de Acceso al punto de atención de EMPRENDETRES:**

Para la comunicación con el Punto de Atención de EMPRENDETRES, se tiene habilitada para los clientes, las siguientes alternativas:

TEL (601) 6792993

WhatsApp - 314 2458084

Email: [pgremprendetres@outlook.com](mailto:pgremprendetres@outlook.com)

Página Web: [www.emprendetresinternet.co](http://www.emprendetresinternet.co)