

ANEXO CONDICIONES TÉCNICAS ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS)



1. PROCESO DE INSTALACION

Son las actividades que se deben desarrollar por parte de **NICE COMUNICACIONES SAS**. Para poner en funcionamiento completamente un servicio. Comprende cinco (5) etapas:

- Pre viabilidad
- Viabilidad
- Instalación
- Entrega del servicio
- Estabilización

Disponibilidad el servicio y descuentos por indisponibilidad el servicio

1.1 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 de enlace.

1.2 Viabilidad

una vez aprobada la cotización del servicio requerido por parte de **EL CLIENTE**, el personal de **NICE COMUNICACIONES SAS.**, realiza una revisión técnica a las instalaciones de **EL CLIENTE** con el fin de determinar la viabilidad técnica de la solución a contratar, incluyendo no solo la disposición de los recursos técnicos (disponibilidad de puertos en red, capacidad de transmisión, cobertura, CPE's entre otros) sino también verificación de obras de infraestructura requeridas para la implementación del acceso de cada uno de los puntos de la red de **EL CLIENTE** en caso de requerirse una obra civil por falta de acometida. **NICE COMUNICACIONES SAS**. Deberá confirmar la autorización para la ejecución de la obra o informar a **NICE COMUNICACIONES SAS**. si el realizara directamente la obra civil.

1.3 Instalación

Una vez se encuentre lista la acometida, se iniciara el proceso de instalación al cliente, por parte de personal de **NICE COMUNICACIONES SAS**. A partir de este momento se realizarán remotamente pruebas que indicaran el estado del CPE instalado y el medio.



Luego de instalado el CPE, **EL CLIENTE** debe formar el acta de materiales, la cual indica la instalación de los equipos y entrega a satisfacción de acometida para la prestación del servicio.

1.4 Entrega del servicio

Garantizar servicio hasta puerto Ethernet del CPE instalado. Además de las pruebas de conectividad, se realizaran 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 **NICE COMUNICACIONES SAS.**, este por ningún motivo tocara los equipos de **EL CLIENTE**, pues su configuración es responsabilidad de este. La visita debe realizarse en compañía de **EL CLIENTE**.

Las pruebas se realizaran después de que el personal de **NICE COMUNICACIONES SAS.** confirme al cliente que se llevo a cabo proceso de configuración del enlace.

Para entrega de servicio de enlaces de internet se realizaran pruebas de navegación desde la red LAN de **EL CLIENTE** hacia un servidor WEB cualquiera.

Finalizadas las pruebas respectivas y con la confirmación de aceptación por parte de un funcionario de **EL CLIENTE**, se procederá a la firma de la notificación de activación del servicio para inicio de facturación.

1.5 Periodo de Estabilización

Durante este tiempo, se ingresa a **EL CLIENTE** en un periodo 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.

1.5.1 Disponibilidad

Es el porcentaje del total del periodo de tiempo, en el cual determinado servicio esta disponible.

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 **NICE COMUNICACIONES SAS.**

Y/o **EL CLIENTE** ha efectuado un “reporte” a través del centro de gestión u otro medio de **NICE COMUNICACIONES SAS.** 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 **NICE COMUNICACIONES SAS.** o fallas imputables a **EL CLIENTE**. No se consideran para el cálculo del indicador los casos considerados como de caso fortuito o de fuerza mayor, alteración del orden público y las interrupciones programadas del servicio por mutuo acuerdo.

La disponibilidad del servicio, se calcula con base en la siguiente formula:

$$DS = \frac{(D \times 24) - H}{D \times 24} \times 100\%$$

Donde:

DS: Disponibilidad del servicio

D: Numero de días del mes especifico

H: Numero de horas registradas mediante REPORTES en el centro de gestión durante las cuales el servicio se encontraba en estado de Disponibilidad.

1.5.2 Descuento por Indisponibilidad del Servicio

Cuando por alguna razón no se cumple con la disponibilidad ofrecida, **NICE COMUNICACIONES SAS.** 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 3.1.2 y 3.1.3

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 dos días hábiles de anticipación. 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 un 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 publico.



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 el capítulo 3. Acuerdos de niveles de servicio para datos/internet dedicado.

2. Definiciones de los ANS en NICE COMUNICACIONES SAS.

Los **ANS** representan los niveles de servicio mínimos que **NICE COMUNICACIONES SAS.** 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

2.1 Tiempo de atención a Fallas y Diagnostico

Es el tiempo tomado por **NICE COMUNICACIONES SAS.** para recibir y diagnosticar fallas en un servicio, una vez este haya sufrido una indisponibilidad. Su métrica se da en horas y depende de tiempo de falla.

No hacen parte del tiempo de afectación de servicio las situaciones en las cuáles el personal de soporte y mantenimiento de **NICE COMUNICACIONES SAS.** 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 publico.

Para establecer los indicadores correspondientes, se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma.

Clasificación de la Fallas	
Prioridad de la Falla	Tipo de Falla
1	Desconexión total: Se entiende que la comunicación entre los dos puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente.



<p>2</p>	<p>Operación degradada: Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o pérdida de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas de operación degradada formara parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y mayor de 10 segundos. Latencia según producto.</p>
<p>3</p>	<p>Falla no Grave: Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. Latencia según producto.</p>

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 indirectamente de **NICE COMUNICACIONES SAS.** y facilidad en el acceso:

Ciudades **Tipo 1:** son ciudades como: Duitama, Sogamoso, Paipa, Tunja.

Ciudades **Tipo 2.** Son ciudades pequeñas municipios tales como: Santa Rosa de Viterbo, Cerinza, Belen, Paz de Rio, Socha, Socota, Susacon, Soata, Mongui, mongua, Topaga, Toca, Corrales.

Ciudades **tipo 3.** Veredas

SERVICIOS DATOS INTERNET

3. Acuerdos de niveles de servicio para datos/ internet

3.1 Disponibilidad

Disponibilidad ofrecida mensual servicio datos/internet: **99.6%**

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 borde del proveedor **NICE COMUNICACIONES SAS.**

En el caso en cual el enrutador de acceso de **EL CLIENTE** sea provisto por **NICE COMUNICACIONES SAS.** las mediciones del servicio de disponibilidad de



realizaran hasta el puerto de disponibilidad de área local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizaran 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.

3.1.2 Descuentos por Indisponibilidad del servicio datos/internet

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	25%
95.0>DS>=90.0	50%
90.0>DS	100%

DI: Disponibilidad

3.1.2.1 Tiempo de atención a fallas

Nivel prioridad de la falla	Efecto de la falla	Tiempo máximo de Atención Ciudades tipo 1	Tiempo máximo de Atención Ciudades tipo 2	Tiempo máximo de Atención Ciudades tipo 3
1	Desconexión total	2,5 horas	4 Horas	8 Horas
2	Operación degradada	4 horas	6 horas	10 horas
3	Falla no grave	6 horas	8 horas	12 horas

4. Latencia de Red –TD(Transfer Delay)

La latencia del servicio de internet se medira desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso nacional de **NICE COMUNICACIONES SAS**.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por puerto de area local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizaran hasta el puerto de acceso a la red amplia (WAN), bajo la condicion que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

Esta medicion se considera válida en las siguientes condiciones:

- Tamaño de paquetes de 64 bytes



Ocupación del canal de acceso <=70%, basado en las estadísticas generadas por los sistemas de gestión NICE COMUNICACIONES SAS.

Esta medida se toma como promedio mensual con los intervalos de 5 minutos, para efectos de disponibilidad se establecen los siguientes valores:

- Hasta 200 ms se considera operación normal
- Periodos de 30 minutos continuos entre 200 ms y 500 ms se considera como operación degradada.
- Periodos de 30 minutos continuos por encima de 500 ms se consideran desconexión total.

4.1 Perdida de Paquetes

El valor establecido para el servicio Internet Dedicado ofrecido por **NICE COMUNICACIONES SAS**.

Servicio Internet Dedicado –Perdida de Paquetes: 0.01%

$$DS = \frac{(D \times 24) - H}{D \times 24} \times 100\%$$

