



CONDICIONES DE CALIDAD DE LOS SERVICIO OFRECIDOS

CONCEPTOS

Disponibilidad del Servicio: Es la cantidad de tiempo que el servicio de internet está en funcionamiento.

Velocidad de Descarga: Es la rapidez con la que se recibe las respuestas desde la internet al equipo utilizado por el cliente. Se mide en Megabits por segundo.

Velocidad de carga: Es la velocidad en que suben los datos desde el equipo utilizado por el cliente a la internet. Se mide en Megabits por segundo.

Latencia: Es el tiempo que tarda los datos en desplazarse desde el equipo del cliente a al servidor y viceversa. Se mide en milisegundo.

Jitter: Es la variación de la latencia en el tiempo de llegada de los datos.

Perdida de paquetes: Es la cantidad de datos que no llegan a su destino.

ATYCO - ASESORIAS, TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES S.A.S garantizara una disponibilidad del servicio prestado que abarca entre 90% y 98%.

El tiempo de indisponibilidad del servicio de internet empezara a contar desde el momento que el cliente se comunique a la empresa a las líneas de destinaras al soporte técnico, notificando una falla y se realice el agendamiento de la visita.

EXCEPCION EN LA INDISPONIBILIDAD EN EL SERVICIO

Los siguientes motivos estarán excluidos en la indisponibilidad en el servicio:

- Justificaciones probadas en la demora en los desplazamientos por imprevistos ajenos a la empresa.
- Imposibilidad del ingreso por parte de los técnicos a las instalaciones del cliente ya sea por falta de los permisos administrativos, por desconocimiento de las personas que estén en el lugar, la presencia sola de menores de edad, por incumplimiento de las citas y la no disponibilidad del cliente.
- Factores climáticos o atmosféricos que impidan el desplazamiento o el inicio de las labores donde estén los equipos y exponga a los técnicos a riesgos de accidentes.
- Factores biológicos o químicos que ponga en peligro la integridad del técnico.
- Atentados o amenazas a las torres de infraestructura u oficina de la empresa.



- Interrupciones en el servicio por mantenimientos o mejoramientos en la red con un previo aviso a los clientes.
- Interrupciones, ausencia o sobrecargas en el flujo eléctrico en donde están instalados los equipos del cliente.
- Movimientos inapropiados por parte del cliente a los equipos instalados.
- Daño o hurto de los equipos instalados al cliente.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCION DE CASOS

En caso de que se presente alguna anomalía que afecte el normal funcionamiento del servicio de internet, la empresa se encargara de dar solución de manera prioritaria de forma que haya un restablecimiento del mismo en el menor tiempo posible.

Al momento de la recepción de la incidencia, se hace necesario que el usuario suministre el nombre del suscriptor, la dirección, un numero de contacto y las condiciones para el ingreso a las instalaciones.

Una vez recibida la solicitud de soporte técnico por parte del cliente, se verificará la disponibilidad del personal y en caso de que haya espacio, se escalara de forma inmediata para que se realice el procedimiento o se agendaría.

El técnico asignado se comunicará al número de contacto, se presentará relacionando el nombre, el cargo, el nombre de la empresa y la solicitud de la visita de forma de que haya autorización para realizar el procedimiento en sitio.

MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Preventivo: Se llevarán a cabo mantenimientos programados con previo aviso al cliente donde se hará revisión de los equipos de la red.

Se realizarán mantenimientos periódicos en sitio con previo aviso al cliente, en donde se revisará el apuntamiento de la antena, parámetros de la misma, funcionamiento de los equipos configurados para este fin.

Correctivo: Se hará la visita técnica con previo aviso al cliente en donde se empleará una solución efectiva de forma que se restablezca el servicio y en caso de que sea necesario se cambiaran los equipos o accesorios en mal estado.

Al final de estos procedimientos se realizarán pruebas de navegación para corroborar que se esté entregando el servicio a lo acordado.



Se llevarán a cabo una supervisión continua al funcionamiento del servicio para prevenir o adelantarse a la solución de futuras inconsistencias.

PLANES DE SERVICIO

Los planes de internet son configurados de acuerdo a las velocidades acordadas en el contrato con un reuso de 1/10, garantizando que la velocidad sea la cercana o igual al tope mencionado.

PARAMETROS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO HOGAR	NIVEL OFRECIDO	HORAS AL DIA	DIAS AL MES	SERVICIO 100% EFFECTIVO 720 HORAS MENSUALES		DISPONIBILIDAD EN HORAS	PERIODICIDAD
	90%	24	30	720	100%	648	Mensual
SERVICIO COMERCIAL	NIVEL OFRECIDO	HORAS AL DIA	DIAS AL MES	SERVICIO 100% EFFECTIVO 720 HORAS MENSUALES		DISPONIBILIDAD EN HORAS	PERIODICIDAD
	93%	24	30	720	100%	670	Mensual
SERVICIO EMPRESARIAL	NIVEL OFRECIDO	HORAS AL DIA	DIAS AL MES	SERVICIO 100% EFFECTIVO 720 HORAS MENSUALES		DISPONIBILIDAD EN HORAS	PERIODICIDAD
	95%	24	30	720	100%	684	Mensual

PRUEBAS DE NAVEGACION

Al momento de que el cliente vaya a realizar las pruebas de velocidad de navegación, se hace necesaria las siguientes recomendaciones de forma que se mitigue las interrupciones que pueda haber en el ambiente y se pueda visualizar unos datos de respuestas más precisos.

- Se debe conectar un equipo de cómputo en buen estado por medio de un cable UTP al cargador de la antena.
- Realizar la prueba de velocidad en páginas como <https://www.speedtest.net/es>, <https://openspeedtest.com/>, o en la página web de la empresa <http://www.atyco.com.co/servicios.html> encuentra un link en donde puede hacer dicha prueba.