

ANEXO TÉCNICO

NIVELES DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS

NIVELES DE SERVICIO ACTIVIDADES DE APROVISIONAMIENTO

A. PREFACTIBILIDAD

Toda prefactibilidad (no implica visita al cliente), debidamente tramitada y por escrito, serán contestadas por el medio acordado con su correspondiente respuesta, afirmativa o negativa, anexando las observaciones pertinentes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la solicitud presentada por ETB.

B. FACTIBILIDAD

Las factibilidades debidamente gestionadas por el PROVEEDOR serán contestadas a través de correo electrónico, con su respectiva respuesta afirmativa o negativa, anexando las observaciones pertinentes y el documento soporte de la visita realizada debidamente firmado por el cliente y/o persona que lo atiende, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de ETB. En caso de visita en sitio ETB, coordinará con el cliente la fecha, hora y contacto de la actividad e informará a EL PROVEEDOR para que adelante la acción. En la respuesta a esta factibilidad EL PROVEEDOR expondrá a ETB las condiciones particulares y generales (mediciones de sistema eléctrico, puesta a tierra, etc.) de instalación y los costos de las obras civiles requeridas (de acuerdo con contrato). Las factibilidades no tendrán ningún costo para ETB y su valor será asumido íntegramente por EL PROVEEDOR como parte de la solución de última milla.

C. INSTALACIONES NUEVAS

Todos los servicios solicitados por ETB serán instalados en un tiempo no mayor a catorce (14) días calendario, siguientes al envío de la Orden de Servicio, salvo aquellos casos donde se indique un tiempo diferente. La instalación del servicio incluye, la realización de las obras civiles, la conexión del medio de acceso para última milla, la instalación del equipo terminal de datos en el lado del cliente, la configuración del equipo terminal de datos del cliente, la instalación del router preconfigurado de ETB para los casos que apliquen, la activación del servicio en el sistema de gestión del PROVEEDOR, una prueba RFC-2544 y /o Y-1564 en caso de que ETB la exija y las pruebas de puesta en marcha para entrega del servicio. Dentro del tiempo de instalación se incluye la configuración de equipos, el aprovisionamiento de los servicios, la puesta en marcha final con centro de gestión ETB y la adecuación interna en caso de ser necesaria. La gestión de los permisos de ingreso se coordinará a través de personal ETB. Cuando la solicitud corresponda a proyectos para atender necesidades de Colombia Compra Eficiente y o conexión total deberán ser tenidos en cuenta los lineamientos de éstos. Si ETB llegara a presentar alguna clase de inconveniente que impida a EL PROVEEDOR la instalación del servicio, deberá avisarlo con anticipación al agendamiento previsto.

D. TRASLADOS

Los traslados de servicio internos que no impliquen instalación nueva se deberán realizar en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, siguientes al envío de la solicitud escrita por parte de ETB. Para los traslados externos que impliquen instalaciones nuevas, se tendrá el plazo establecido para una instalación nueva y en este último caso EL PROVEEDOR presentará a ETB el detalle de los costos asociados (ajustes internos), los cuales deberán ser relacionados en la respuesta de factibilidad del servicio.

E. RECONFIGURACIÓN, CAMBIOS DE VELOCIDAD, DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN

Los cambios de configuración, cambios de velocidad, desconexiones (que no impliquen afectación en el servicio), y reconexiones se llevarán a cabo en un tiempo máximo de un (1) día hábil (o fecha indicada previamente por el cliente), siguiente al recibo de la solicitud por parte de ETB. Para aquellos cambios de velocidad que impliquen cambio en la conexión del medio de acceso y/o el equipo terminal de datos, se considerará un tiempo de tres (3) días calendario (o fecha y hora acordada con el cliente). Para eventos de desconexión de servicios que impliquen retiro de equipos provistos por EL PROVEEDOR en instalación del cliente, será responsabilidad del PROVEEDOR el retiro de los mismos en el tiempo establecido por ETB en la comunicación al PROVEEDOR. Si finalizado este periodo, EL PROVEEDOR no ha realizado la gestión de retiro de los equipos, ETB queda eximida de cualquier responsabilidad en la recuperación de los mismos o de cualquier evento que se presente, sin que esto implique costo alguno para ETB.

F. OBRAS CIVILES O AJUSTES MENORES

Las obras civiles o ajustes internos deben estar incluidas en los costos de instalación del servicio, en casos especiales ETB podrá solicitar al PROVEEDOR la cotización de las obras civiles requeridas para la instalación de cualquiera de los servicios en cada uno de los puntos de instalación, quien responderá dentro de los tres (3) días calendario siguiente al envío de la solicitud, incluyendo el tiempo de ejecución. En todo caso, este proceso es paralelo al proceso de instalación, por tanto, la instalación no se podrá ver afectada por la obra civil salvo aquellos casos en que la misma no se pueda realizar por razones técnicas o por solicitud expresa del cliente. Si la ejecución de las obras civiles es solicitada por ETB a EL PROVEEDOR el tiempo de ejecución estará incluido dentro del tiempo de instalación del servicio. En los casos excepcionales donde se presente demora por parte del cliente en dar la autorización de la obra civil, EL PROVEEDOR notificará el tiempo adicional que se utilizará para el proceso de instalación. Dado que las instalaciones o trabajos de Obras Civiles se desarrollarán, en predios de clientes, a nombre de ETB, esta podrá eventualmente realizar visitas de supervisión o interventoría para verificar la correcta calidad de las instalaciones. Adicionalmente, EL PROVEEDOR asumirá la responsabilidad y costos, por los daños causados por su personal o equipos, en las instalaciones del cliente objeto del servicio.

G. DESINSTALACIONES

Las desinstalaciones del servicio se deberán realizar en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles siguientes al envío de la solicitud escrita por parte de ETB, esta actividad contempla el retiro de todos los equipos del PROVEEDOR del servicio y del router de ETB en los casos que aplique, para su posterior entrega previa coordinación entre las partes (esta entrega se realizará mediante acta, en la cual se indicarán, entre otros aspectos, fecha, equipos, seriales, estado, pendientes, firmas (nombre legible) de quien recibe y entrega). Si no ejecuta la desinstalación del servicio y equipos en el tiempo establecido, ETB no tendrá responsabilidad sobre la pérdida de equipos de propiedad del PROVEEDOR.

H. ENTREGA DEL SERVICIO

El servicio se dará por recibido desde el momento en que ETB puede pasar tráfico extremo a extremo para su cliente final y EL PROVEEDOR suministre todos los documentos soporte de esta instalación informados en este ítem y/o en la respectiva orden de servicio, EL PROVEEDOR debe tener en cuenta los lineamientos de Colombia Compra eficiente y/o Conexión Total cuando haya lugar a esto. Los documentos soporte de la instalación harán parte integral de la entrega y aceptación del servicio. Cada una de las solicitudes de servicio será refrendada mediante la suscripción de un acta en la cual consta el tipo de servicio y las condiciones bajo las cuales se entrega, incluyendo el estatus de las pruebas realizadas por EL PROVEEDOR. Una vez activado el servicio, EL PROVEEDOR y ETB realizarán las pruebas requeridas para verificar su correcto funcionamiento y después de las cuales se suscribirá el acta correspondiente, debiendo EL PROVEEDOR enviar el acta a ETB para su respectiva suscripción. De presentarse inconvenientes ETB los notificará por escrito al PROVEEDOR para que este aplique los correctivos necesarios de forma inmediata. Las partes contarán con un período de pruebas de diez (10) días calendario para verificar la estabilidad y desempeño del servicio, si en este periodo no se ha presentado reclamaciones o comentarios por parte de ETB, se entiende que el servicio ha sido aceptado, por tanto, se procederá a firmar el acta de entrega y dará lugar al inicio del plazo de ejecución y comienzo de la facturación del servicio. El acta de entrega contendrá entre otras la siguiente información: ID del servicio, Fecha de suscripción, puntos que constituyen el servicio entregado con sus respectivas direcciones o coordenadas cuando aplique, capacidad contratada, resultado de las pruebas, fecha a partir de la cual entra en operación el servicio, nombre del cliente, teléfonos de contacto, copia del acta al cliente final, copia del acta de entrega de equipos donde se especifique claramente la marca, modelos y seriales. Adicional se adjuntarán para cada servicio instalado, soportes fotográficos de la instalación de equipos y adecuaciones realizadas. La fecha de entrega del servicio y desarrollo de pruebas exitosas servirá como fecha de inicio de facturación, del enlace a ETB, la documentación mencionada debe ser remitida junto al acta de entrega del servicio, a fin de que hagan parte integral de los documentos requeridos.

I. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD

EL PROVEEDOR debe garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a seguridad de la información para internet, protección de la información y de la prevención contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores regulada y expedida por el Gobierno colombiano (ley 679 del 2001 o la que aplique), así como la normatividad

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



vigente en la ejecución de las obras civiles, proceso de instalación, pruebas, operación del servicio y protección de los equipos

J. PRUEBAS

Dentro las pruebas a realizar entre ETB y EL PROVEEDOR para verificar el correcto funcionamiento de los servicios provisionados en el marco del presente contrato se plantean las siguientes:

Perdida de paquetes	Capa 3
Transferencia de archivos (10.000 paquetes)	Capa 3– 4
Saturación de canal	Capa 3
Desconexión y reconexión de la alimentación del CPE del cliente	Capa 3
Reseteo por software del CPE del cliente	Capa 3
Desconexión de los equipos de última milla en las instalaciones del cliente	Capa 1
Desconexión de los equipos de última milla en el Nodo de ETB	Capa 1
Desconexión de la interfaz física del EQUIPO DE DATOS	Capa 1-3
Bajada y subida administrativa (desde el centro de Gestión) del puerto físico.	Capa 1
Bajada y subida administrativa (desde el centro de Gestión) del puerto lógico.	Capa 2
Bajada y subida administrativa (desde el centro de Gestión) del circuito.	Capa 2-3
Aplicaciones de Voz, Datos y Video	Capa 4-7
Roud trip típico	En milisegundos
Condiciones eléctricas en la sede y elementos de protección eléctrica - si aplica	Fase-Neutro , Neutro-Tierra a. Fase-Tierra

El resultado de estas pruebas se consignará en el acta de entrega de los servicios en que se documentó la entrega. En caso de que alguna de las partes considere necesario la realización de pruebas adicionales, éstas serán acordadas y documentadas en las actas de entrega. Cabe anotar que EL PROVEEDOR estará en capacidad técnica de entregar enlaces capa 2 aunque las pruebas del servicio se realicen en capa 3.

K. EQUIPOS

El PROVEEDOR es el propietario o tenedor legítimo de los equipos asociados a la prestación de los servicios que se relacionan en las actas de entrega e inicio del servicio. ETB los recibe mediante acta de entrega a título de comodato y responderá por la manipulación, uso inadecuado y pérdida de los mismos, para lo cual se compromete con lo siguiente: 1. Reconocer en todo momento la calidad de propietario o tenedor legítimo

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

que tiene el PROVEEDOR sobre los equipos y responder por la integridad de los mismos, salvo el deterioro natural. 2. No remover, eliminar o cubrir cualquier marca que identifique los equipos, ni aquellos elementos de seguridad instalados para su conservación y funcionamiento. 3. Albergar y utilizar los equipos de acuerdo con las instrucciones impartidas por escrito por parte del PROVEEDOR. 4. No modificar o interferir de cualquier forma el normal funcionamiento de los equipos. 5. Impedir que los equipos sean reparados o atendidos en su mantenimiento por personal diferente del autorizado por el PROVEEDOR. 6. Permitir al PROVEEDOR la inspección física o la prueba remota de los equipos, previo acuerdo con ETB. 7. Informar al PROVEEDOR tan pronto tenga conocimiento de los daños o pérdidas parciales o totales de los equipos, así como de las circunstancias que amenacen la seguridad jurídica o material de los mismos.

Una vez se haya terminado el contrato, el PROVEEDOR dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de desconexión del servicio, debe programar la actividad para desmontar y recoger los equipos asociados a la prestación del servicio, incluyendo el router de ETB si aplica, sin exceder doce (12) días para ejecutar la actividad de desmonte. Por lo tanto, el PROVEEDOR contará con un máximo de quince (15) días contados a partir de la fecha desconexión para realizar la desinstalación, desmonte y recolección de equipos. Si transcurrido ese plazo, EL PROVEEDOR no realiza el proceso, cesará la responsabilidad de ETB por cualquier evento que pueda acontecer sobre los mismos.

En caso de pérdida y/o daño total o parcial de los equipos en poder de ETB o del cliente de ETB, este deberá comunicar el hecho al PROVEEDOR dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se tenga conocimiento.

En todo caso, es obligación del PROVEEDOR tener asegurados los equipos de su propiedad con una compañía de seguros legalmente autorizada.

L. COMPENSACIONES POR APROVISIONAMIENTO

En caso de que EL PROVEEDOR no cumpla con la instalación, obras civiles o traslado de los enlaces en el tiempo pactado, sin que medie justa causa, ETB descontará el 10% del cargo de conexión o recurrente mensual a manera de compensación por cada día de retraso hasta un tope del 100% del costo de conexión o recurrente mensual. Para los trámites que impliquen reconfiguración o cambios de velocidad del enlace, se aplicará el mismo porcentaje, pero sobre el valor del canon mensual pactado para cada uno de los canales afectados. Condiciones particulares de compensación por incumplimiento, asociadas a proyectos especiales se especificarán en la orden de servicio.

NIVELES DE SERVICIO ASEGURAMIENTO

a. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se ejecuta una vez se presentan fallas reportadas por EL PROVEEDOR o ETB. Se definen cuatro niveles diferentes de falla con los tiempos máximos para su corrección.

Las partes asignarán la prioridad a cada falla reportada por el centro de Gestión o Help Desk de la otra parte o quien haga sus veces, de acuerdo con la gravedad, severidad del

problema y su incidencia sobre el servicio, aplicando las directrices que se señalan a continuación. Cabe anotar que ningún aseguramiento generará costo hacia ETB.

Prioridad 1. Desconexión total: se entiende que la comunicación entre dos o más puntos de la red del cliente se ha interrumpido totalmente, es decir no hay transferencia de datos o tráfico de datos.

Prioridad 2. Por operación degradada: se entiende como el incumplimiento de los estándares de calidad y disponibilidad a los cuales se comprometen las partes. Esto no significa que haya desconexión de la solución brindada, pero existe la posibilidad de que ocurran retransmisiones.

Prioridad 3. Fallas intermitentes: se entiende que la comunicación entre dos o más puntos de la red del cliente es inestable. Son inconvenientes que se pueden presentar esporádicamente en la solución brindada al cliente final y que pueden causar interrupción en el Servicio por periodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas intermitentes formará parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y mayor a 10 segundos.

Prioridad 4. Falla no grave: se entiende la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.

Nivel de Prioridad	Efecto de la falla	Tiempo máximo de solución de falla a partir del momento de su detección en horas
Prioridad 1	Desconexión total	2 horas
Prioridad 2	Operación degradada	3 horas
Prioridad 3	Fallas intermitentes	8 horas
Prioridad 4	Falla no grave	12 horas

b. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realiza bajo la programación de las partes o del cliente final, para prevenir fallas o para introducir mejoras en la red. Este tipo de mantenimiento deberá ser avisado a la parte afectada con no menos de nueve (9) días hábiles de anticipación. Así mismo, estos mantenimientos deben ser ejecutados en ventanas de mantenimiento programadas previamente con ETB.

En todo caso, el número total de horas de mantenimiento preventivo por cada servicio para un mes calendario no podrá ser superior a 4 horas, las cuales no harán parte de la contabilidad para el cálculo de la indisponibilidad del servicio, si son utilizadas e informadas. Anualmente se realizarán dos mantenimientos preventivos programados por cada enlace operativo, a fin de prevenir fallas que puedan ocasionar indisponibilidad del servicio.

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con los requerimientos y/o políticas que ETB tiene definidas para la presentación de la solicitud de los mantenimientos preventivos o ventanas, estas actividades deben contener un inicio, justificación y fin de la actividad. Así mismo deben reportarse al NOC ETB o canal de notificación de actividades preventivas el

inicio y fin del cronograma presentado a ETB, este canal de comunicación se confirmará en la respuesta de la solicitud enviada por ETB a EL PROVEEDOR.

c. SOPORTE

EL PROVEEDOR garantiza, el poder acceder a soporte técnico para sus servicios en cualquier momento, con una atención 7 días a la semana, 24 horas al día, durante los 365 días del año. Los medios de comunicación y contactos para atención de fallas y reclamos, en el horario establecido anteriormente, se indican en el punto “PUNTOS DE CONTACTO”, de este Anexo. EL PROVEEDOR se compromete a informar a ETB avances frecuentes indicando acciones realizadas para el restablecimiento del servicio, registros fotográficos con ubicación de GPS, hora, así como también de remitir la ubicación georreferenciada de los técnicos en terreno.

d. DISPONIBILIDAD

EL PROVEEDOR ofrece por cada uno de los enlaces una disponibilidad de servicio relacionada en el anexo de cobertura.

La disponibilidad se calcula sobre el tiempo de duración de un Periodo, donde Periodo significa un (1) mes calendario, que comienza el primer día de cada mes. Si la fecha de inicio de algún servicio en un sitio no coincide con el día aquí estipulado, entonces se considerará como período el resto del mes, hasta la fecha de inicio del siguiente Periodo. El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a cada servicio instalado, de conformidad con la siguiente fórmula:

$$P = A / B \times 100$$

A: Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.

B: Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir veinticuatro (24) horas multiplicado por el número de días del período.

P: Es el porcentaje de disponibilidad.

La indisponibilidad del servicio no aplica para los cálculos establecidos, en los casos que se mencionan a continuación:

1. Cuando EL PROVEEDOR requiere realizar una prueba de un enlace del cliente final, aunque no se haya detectado o reportado falla, previo aviso a ETB y autorización por ETB quien tramitará ante el cliente final la respectiva ventana de mantenimiento, esta actividad se considera de mantenimiento preventivo.
2. Cuando un enlace es modificado y alterado de cualquier manera por requerimiento específico del ETB.
3. Por cualquier interrupción de los servicios, de acuerdo con: a) Cuando se vea obligado a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que se hará conocer previamente a ETB. b.) Cuando necesite realizar trabajos de actualización que se ejecutarán acorde a lo descrito en el punto de mantenimiento preventivo.

4. Por falta o falla de los equipos del cliente final o de ETB u otra no atribuible a la solución de último kilómetro suministrada por EL PROVEEDOR, o cualquier evento relacionado con mejoras en la red y el servicio, para lo cual EL PROVEEDOR podrá en cualquier momento siempre y cuando sea necesario para la preservación del servicio, mejorar la operación de la red o en desarrollo de la regulación aplicable, reemplazar las redes, los equipos o cualquier elemento relacionado con la prestación del servicio. Cualquier modificación, adición o reemplazo se llevará a cabo bajo la responsabilidad y costo del PROVEEDOR, quien deberá notificar a ETB con una antelación inferior a nueve (9) días hábiles, con el fin que adopte las medidas preventivas del caso. En el evento en que ETB no haya podido adoptar las previsiones del caso al vencimiento de dicho término, le notificará inmediatamente al PROVEEDOR para que realice los correctivos del caso y de esta forma no se vea afectada ETB.
5. Por falla del cliente final o de ETB en no darle a EL PROVEEDOR acceso a los equipos del servicio y a cualquier parte de un enlace, luego de la solicitud hecha por EL PROVEEDOR con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema.
6. Cuando el cliente final o ETB falle en operar el servicio de acuerdo con los términos de este contrato.

El enlace será considerado no disponible cuando los sitios a los cuales está conectado, de conformidad con este contrato, son incapaces de establecer el enlace e intercambiar información, debido a la falta o falla en el enlace correspondiente en cualquiera de los sitios siempre y cuando la falla sea imputable a EL PROVEEDOR.

El periodo de disponibilidad de cualquier enlace será medido a partir del momento en el que la no disponibilidad es reportada por el sistema de gestión de ETB o del PROVEEDOR, la no disponibilidad deberá terminar en el momento en que la falla sea solucionada y EL PROVEEDOR notifique a ETB que el enlace está disponible, frente a esta notificación ETB procederá a adelantar la respectiva verificación.

e. REPORTE

Cada periodo de facturación, EL PROVEEDOR entregará a ETB, el reporte detallado de disponibilidad para cada uno de los servicios activados, durante los 5 primeros días calendario de cada mes. Así mismo EL PROVEEDOR enviará un reporte mensual de novedades en el que se incluyan nuevos servicios, servicios desconectados, traslados, ampliaciones y modificaciones que se hayan presentado en el correspondiente mes, así como los descuentos y compensaciones que aplican. Vale indicar que el sistema de gestión de ETB detectará los inconvenientes del servicio y calculará concomitantemente el porcentaje de disponibilidad por servicio.

Si ETB requiere información detallada de fallas y mantenimientos, deberá solicitarla al PROVEEDOR quien la remitirá a pedido en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles, sin embargo, en los casos en que ETB requiere de manera urgente informe, se elevará por escrito y máximo en 24 horas se enviará por parte del PROVEEDOR dicha información.

EL PROVEEDOR se compromete en enviar en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles el informe del resultado de los mantenimientos preventivos ejecutados por EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR se compromete en enviar dentro de los 10 primeros días calendario, el reporte de la información de disponibilidad, del cual surtirá el proceso de conciliación de indisponibilidades, el cual hace parte de los entregable para que ETB llegue a proceder con la facturación pactada

f. MTBF (Tiempo medio entre fallas)

El tiempo medio entre fallas de cada uno de los servicios prestados por EL PROVEEDOR será de tres mil (3.000) horas medidas en un periodo de un (1) año calendario. Sin embargo, cada vez que un enlace en particular llegue a tener dos (2) o más fallas acumuladas, se procederá a acordar una reunión conjunta entre EL PROVEEDOR y ETB dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de dicho suceso por parte de ETB a EL PROVEEDOR para determinar las medidas necesarias para mejorar y determinar las acciones correctivas con las cuales se deberán subsanar las causas que generaron dicha recurrencia.

Dichas medidas serán aplicadas por EL PROVEEDOR dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la reunión. De común acuerdo, Las partes podrán convenir un tiempo adicional a éste para la consecución del objetivo. Si las medidas acordadas no son aplicadas dentro del término pactados, ETB podrá dar por terminado aquel enlace o servicio que tenga más de tres fallas acumuladas las cuales comprometan los SLA's (niveles de servicio) pactados, sin perjuicio de penalidad por retiro anticipado.

El primer reporte de MTBF que se calculará para efectos de este contrato será a partir de la fecha de firma del contrato y dicho reporte se presentará mensualmente tomando como periodo acumulado anual y cada mes o cuando se acumulen dos (2) o más fallas en menos de un periodo de 60 días.

g. COMPENSACIONES POR DISPONIBILIDAD

Si el cálculo realizado para establecer el porcentaje de disponibilidad de cada enlace en un período específico (mes), es menor que el porcentaje ofrecido por EL PROVEEDOR para cada uno de los servicios reconocerá a ETB un descuento en porcentaje del cargo fijo mensual que se pagaría el período en cuestión, y que será calculado como sigue:

Rango de % de Disponibilidad	Compensación Sobre Tarifa Mensual
100.0 >DI>= 99.7	0%
99.7 >DI>= 99.0	10%
99.0 >DI>= 97.0	20%
97.0 >DI>= 95.0	50%
95.0 >DI	100%

Proyectos especiales podrán tener disponibilidades diferentes a las relacionadas, sin embargo, estas deben ser acordadas previamente entre las partes, y plasmadas en la respectiva orden de servicio.

EL PROVEEDOR se compromete revisar la evolución del porcentaje de disponibilidades acordado entre las dos empresas. Las partes convienen que durante el tiempo en que se

presente indisponibilidad del servicio por razones de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados y con sus respectivos soportes, EL PROVEEDOR descontará de los cargos mensuales la proporción correspondiente al período de indisponibilidad.

EL PROVEEDOR se compromete revisar la evolución del porcentaje de disponibilidades acordado entre las dos empresas. Las partes convienen que si se presentan fallas recurrentes sobre el mismo servicio durante tres (3) meses sin que se refleje un plan de mejora o plan de acción efectivo previamente acordado entre las partes y debidamente comprobado, ETB podrá retirar el servicio antes de la fecha fin prevista, sin que se aplique penalidad por retiro.

h. PUNTOS DE CONTACTO

Los puntos de contacto para las diferentes actividades por cada una de las partes son:

PUNTOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR

ATENCIÓN DE FALLAS					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	e- mail	Horario	Objetivo de la llamada
Mesa de Servicio		Relacionar teléfonos de contacto	Relacionar e-mail	7x24	Recepción de casos técnicos, apertura de tiquetes, seguimiento información de avance de incidencias, confirmación de cierre
SEGUNDO NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	e-mail	Horario	Objetivo de la llamada
Relacionar nombre	Líder de Operaciones	Relacionar teléfonos de contacto	Relacionar e-mail	7x24	Incidencias Críticas, gestión técnica de la solución, incidencias sin diagnóstico y/o solución después de 4 horas
TERCER NIVEL					
				Horario	Objetivo de la llamada
Relacionar nombre	Relacionar nombre del cargo	Relacionar teléfonos	Relacionar e-mail	7x24	Problemas de servicio y atención técnica sin

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



		de contacto			solución después de 5 horas
INTERCONEXIÓN DE REDES DE DATOS					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	e- mail	Horario	Objetivo
Relacionar nombre	Relacionar nombre del cargo	Relacionar teléfonos de contacto	Relacionar e-mail	5x8	Diseñar estructura de las interco-nexiones de datos, implementación y gestión presente y futura. Pruebas de implementación de la interconexión de las redes de datos y solución de problemas de carácter técnico.
APROVISIONAMIENTO					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Cargo	Teléfono			Objetivo
Relacionar nombre	Relacionar nombre del cargo	Relacionar teléfonos de contacto	Relacionar e-mail	5x8	Coordinación Instalación Verificación por parte del operador y el cliente de las condiciones eléctricas y ambientales que tiene el cliente final en el sitio de instalación. Envío de cronogramas de instalación del Operador.
FACTURACIÓN, SUPERVISIÓN DEL CONTRATO					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	e-mail	Horario	Objetivo
Relacionar nombre	Relacionar nombre del cargo	Relacionar teléfonos de contacto	Relacionar e-mail	5x8	Manejo administrativo de contrato en todos los aspectos, tales como incumplimiento del contrato, ajustes

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



					de facturación, reclamos, etc.
--	--	--	--	--	--------------------------------

PUNTOS DE CONTACTO DE ETB

ATENCIÓN DE FALLAS					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo de la llamada
Helpdesk	Centro de Atención al Cliente	01 8000 12 3737		7 x 24	Recepción de casos técnicos, apertura de tickets, seguimiento información de avance de incidencias, confirmación de cierre.
SEGUNDO NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo de la llamada
Rotativo para horario no hábil	Ingeniero Disponible	300 3230119	3003230119	7x24	Gestión técnica de la solución, incidencias sin diagnóstico y solución posterior a dos horas. En horario no hábil
TERCER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo de la llamada
Líder ASG	Willington Ariza		3057062067	5X8	Incidencias Críticas, gestión técnica de la solución, incidencias sin diagnóstico y/o solución después de 4 horas
CUARTO NIVEL					

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

Canales de radicación oficial:

Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo de la llamada
	Ing. Disponible ASG		3057133579	7x24	Incidencias Críticas, gestión técnica de la solución incidencias sin diagnóstico y/o solución después de 3 horas
QUINTO NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo de la llamada
					Problemas de servicio y atención técnica sin solución después de 5 horas
SEXTO NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	Móvil	Horario	Objetivo
	Vicepresidente de Experiencia			7x24 - 5 x 8	Escalamiento más alto. Después de 8 horas.
APROVISIONAMIENTO					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Cargo	Teléfono	Horario	Objetivo	
Armando Javier Manrique	Lider APV regional	305 7057454	5X8	Coordinación Instalación Verificación por parte del operador y el cliente de las condiciones eléctricas y ambientales que tiene el cliente final en el sitio de instalación. Envío de cronogramas de instalación del Operador.	

07-07.7-F-025-v.7

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**".

FACTURACIÓN, SUPERVISIÓN DEL CONTRATO Y COMERCIAL					
PRIMER NIVEL					
Nombre	Contacto	Teléfono	e-mail	Horario	Objetivo
	Supervisor administrativo de contrato			5x8	Supervisor del contrato. Manejo administrativo de contrato en todos los aspectos, tales como incumplimiento del contrato, ajustes de facturación, reclamos, etc.

Esta información deberá ser actualizada en forma periódica (anual), por ambas empresas como forma de seguimiento a los escalamientos.

M. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA INTERCONEXIÓN ENTRE ETB Y EL PROVEEDOR

Las interconexiones se podrán implementar a nivel nacional, en nodos principales o secundarios de ETB o en nodos del PROVEEDOR de acuerdo con validación técnica conjunta entre las partes, el nodo se puede definir de acuerdo con la disponibilidad de recursos de fibra de la red local del PROVEEDOR, la última milla a implementar se recomienda sea fibra redundante.

Para cada interconexión se recibirán última millas de la región con el fin de no cargar al costo del servicio costos asociados a transporte nacional, si no cuenta con la capacidad de instalar nodos regionales los costos asociados a los servicios no deben ser cargados por sobrecostos de transporte nacional. EL PROVEEDOR, en caso de que la interconexión se realice en sede ETB, EL PROVEEDOR debe instalar un equipo activo en el nodo de ETB, cumpliendo el rol de demarcador. Ese equipo iluminará la fibra del PROVEEDOR desde su nodo hasta el nodo de ETB. El protocolo de protección del anillo será el que seleccione EL PROVEEDOR, lo que se debe garantizar es que la fibra sea anillada. ETB acompañará las visitas de Site Survey para la inspección que realice EL PROVEEDOR para la instalación de su equipo en el nodo de ETB. EL PROVEEDOR deberá indicar a ETB todos los requerimientos de Espacio y Energía para la instalación de su equipo. Desde el equipo del PROVEEDOR en el nodo de ETB se implementará un patch Cord hasta el equipo de ETB en ese mismo nodo, en fibra monomodo, usando interfaces ópticas de 1G. Se utilizará una única CVLAN asignada por ETB para esa interconexión, y los clientes se diferenciarán usando una SVLAN por cada uno, empezando desde la 100 en adelante. Se configurará QinQ en dicha interfaz.

FIN DOCUMENTO