

## ASPECTOS GENERALES PARA LA PRESTACION Y SOPORTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS ETB

La información contenida en este documento complementa las ofertas de los Servicios Corporativos de ETB que a su vez hacen parte integral del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A CLIENTES CORPORATIVOS.

### 1. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El cliente debe garantizar el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas por ETB para la prestación de los bienes y/o servicios corporativos que se describen a continuación.

#### 1.1 CONDICIONES ELÉCTRICAS MÍNIMAS

Toma corrientes de energía regulada y con puesta a tierra AC 120 V: éstos deben proveerse como máximo a 1.20 m, del sitio destinado para alojar los equipos de acceso a la red.

Sistema de puesta a tierra: el CLIENTE debe poseer un sistema de puesta a tierra que garantice la protección de los equipos y las personas que podrían estar en contacto con los mismos; este debe ser de tierras unificadas (potencia y datos) y como máximo garantizar un voltaje entre tierra y neutro de 1.0 V.

En caso de existir deficiencias en cuanto a la resistividad o voltaje entre tierra y neutro, el CLIENTE deberá realizar las adecuaciones necesarias para entregar un sistema de puesta a tierra con las especificaciones requeridas. El CLIENTE podrá contratar este trabajo con cualquier empresa que normalmente ejecute este tipo de labores.

**Sistema de UPS:** el CLIENTE debe poseer un sistema de suministro ininterrumpido de potencia UPS, capaz de entregar una autonomía mínima de 10 minutos para que los equipos de datos puedan ser apagados debidamente en caso de falla de energía (esto para evitar problemas de desconfiguración y daños en los equipos de acceso). Adicionalmente el sistema UPS debe estar debidamente conectado a los sistemas de puesta a tierra.

Los equipos de comunicaciones deben quedar aislados por lo menos tres (3) metros de las fuentes de interferencias electromagnéticas como UPS, transformadores, centrales telefónicas, entre otros.

**Temperatura Ambiente donde se ubicarán los equipos:** La temperatura ambiente en operación normal debe oscilar entre 0° y 35 ° C para garantizar la buena operación de los equipos de datos (incluye módems, conversores, CPE, entre otros), el CLIENTE debe garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada. Para esto es responsabilidad del CLIENTE disponer de equipos de aire acondicionado, ventiladores, entre otros, que permitan mantener los parámetros ambientales dentro de los umbrales especificados a continuación:

Temperatura tiempo limitado de operación: -5° C a 40° C

Humedad relativa: 5% al 95 % sin condensación

Disipación del calor: 700 a 970 BTU/ hora máximo por gabinete

Racks o gabinetes para la ubicación de equipos de datos

El cliente debe proveer un espacio adecuado para la ubicación de los equipos de ETB S.A. E.S.P. preferiblemente un gabinete cerrado. El espacio depende de la solución a contratar:

Para soluciones que involucren solamente acceso en cobre, el espacio debe ser como mínimo 45 cm de ancho X 30 cm de largo X 20 cm de alto.

Para equipos de fibra óptica en tecnología SDH-NG según la solución diseñada, por lo general para mayores niveles de disponibilidad o para enlaces tipo Portador (Clear-Channel), se requiere, la instalación de un gabinete con las siguientes dimensiones: 1.60 m de alto X 60 cm ancho X 1.50 m de profundidad (incluido espacio para la apertura de las dos puertas), este gabinete va anclado al piso. Para la energía del equipo se requiere un circuito eléctrico independiente, con un cable tripolar y toma eléctrica, con un breaker de 15 amperios y un punto de tierra independiente desde el barraje de tierra del tablero eléctrico para aterrizar el gabinete con cable #10 ó 12. El consumo de potencia es menor a 50W.

En soluciones que impliquen instalación de equipos de fibra tipo demarcadores, routers, multiplexores, CPE en general, entre otros, el espacio puede variar según las características del diseño.

**Interconexión de la solución con equipos de datos:** Para el caso que ETB provea el CPE al CLIENTE, éste deberá garantizar un espacio suficiente para la ubicación del mismo y la distancia entre dicho CPE y el equipo de acceso no debe ser superior a 60 m por efectos de desempeño en conectividad.

## 1.2 REQUERIMIENTOS PARA PUESTA EN MARCHA Y OPERACIÓN

Las siguientes serán las actividades a realizar por cada una de las partes (CLIENTE y ETB), con el fin de mantener unas condiciones de operación básicas que aseguren la calidad del servicio ofrecido:

### CLIENTE

- Abstenerse de prestar, con la red propuesta, servicios a terceros con fines diferentes a los inherentes a su negocio o actividad comercial.
- Ajustar los equipos de su propiedad conectados a la red, de acuerdo con las Especificaciones técnicas que determine ETB.
- Reportar al Centro de Soporte Empresarial de ETB toda modificación en la configuración interna de sus sistemas de comunicaciones, así como el cambio de equipos propios y las modificaciones técnicas de los mismos.
- Reportar oportunamente al Centro de Soporte Empresarial de ETB, las fallas presentadas en cualquiera de los componentes tecnológicos que integran la red y que estén bajo su responsabilidad, disposición y/o control. Los tiempos de diagnóstico y solución de fallas se tendrán en cuenta a partir del momento del reporte por parte del cliente.
- Utilizar adecuadamente, según las normas y procedimientos que ETB señale, los equipos suministrados dentro de la red.
- Atender oportunamente las fallas que presenten los equipos y/o sistemas de su propiedad que interactúen con la red.
- Corregir oportunamente todo lo indicado por ETB en asuntos técnicos y operativos tanto durante el periodo de montaje como de operación de la red.
- Efectuar las labores de reinicio de los equipos que ETB haya dejado instalados en sus oficinas siempre que ETB lo requiera para solucionar posibles fallas o bloqueos de los mismos, de acuerdo con las instrucciones impartidas remotamente por el personal técnico de ETB.
- Proveer la energía eléctrica comercial, de emergencia y UPS de acuerdo a las especificaciones suministradas por ETB.
- Proveer las acometidas eléctricas, sistemas adecuados de tierra, pararrayos de acuerdo a las especificaciones suministradas por ETB.
- Efectuar el trámite de los permisos necesarios para las instalaciones de equipos y realización de Adecuaciones Menores si son requeridas.
- Facilitar el ingreso a sus instalaciones de los funcionarios de ETB o de quien éste designe, en horas diurnas y nocturnas, en días ordinarios y festivos, según se haya requerido y/o acordado.
- Proveer el área suficiente en sus salones de equipos para la instalación de los mismos, de acuerdo a los requisitos previstos por ETB.
- Otorgar los permisos para el tendido interno de cable y obras menores de adecuación en los edificios y/o zonas comunes.

- Cumplir con la totalidad de los requisitos técnicos y de adecuación, previos y necesarios para la instalación de equipos en cada sitio, en particular antes del montaje de los mismos y de acuerdo con las evaluaciones o “Site Survey” de cada sitio.
- ETB ha estimado obras de adecuación básicas en cada sitio de instalación, las cuales serán verificadas. Si se requieren obras o adecuaciones adicionales a las básicas estas serán por cuenta del cliente. Cuando dichas necesidades sean detectadas, ETB las informará oportunamente.
- Responder económicamente por las fallas sobre equipos provistos por ETB (CPE, módems, radios, unidades satelitales, entre otros), atribuibles a problemas eléctricos en las sedes del cliente.

## **ETB**

- Efectuar la construcción de adecuaciones menores requeridas y acometidas que requiera el cliente, previo consentimiento por parte del mismo.
- Efectuar el suministro de cables, conectores, mástiles y demás elementos de instalación.
- Efectuar el tendido de cables desde la antena hasta el equipo si se requiere.
- Efectuar el montaje de los equipos y de las antenas suministradas.
- Efectuar las pruebas de los equipos y su puesta en funcionamiento.
- Garantizar la confidencialidad de la información obtenida con ocasión de la labor de supervisión de la red.
- Informar al cliente, sobre el estado y funcionamiento de los equipos y sistemas instalados.
- Garantizar una disponibilidad mínima del 99.7% para los servicios ofrecidos, salvo para las excepciones que sean especificadas en el presente documento.
- Informar al cliente los resultados de las evaluaciones o “Site Survey” y posteriormente entregar el cronograma final de ejecución del Proyecto.
- Mantener y soportar en horario 7x24 todos los requerimientos que el cliente presente sobre el comportamiento de su solución contratada, relacionados con problemas técnicos.
- Soportar en horario 5x8 todos los requerimientos de reclamos de facturación que el cliente presente.
- Informar al cliente sobre problemas eléctricos en sus instalaciones que sean detectados durante las labores de operación, soporte y mantenimiento, y proceder a apagar los equipos que soportan la solución provista por ETB en dichas instalaciones con el fin de evitar posibles daños y pérdida de los mismos, hasta tanto el cliente realice las adecuaciones necesarias para corregir los problemas detectados.
- Soportar a través de medios virtuales el contacto con el cliente.
- Dar respuesta a todos los requerimientos presentados por el cliente en los mínimos tiempos de atención definidos para cada tipo de solución.

## 2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Los ANS representan los niveles de servicio mínimos que ETB garantiza a sus clientes por los servicios que presta. Las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado del lado de cliente.

Los acuerdos de niveles de servicio considerados por ETB son:

- Aprovisionamiento
- Disponibilidad del Servicio
- Tiempo de Atención a Fallas

Los ANS descritos anteriormente no aplican para soluciones de conectividad que involucren accesos a través de conexiones de Banda Ancha, ya sean provistas directamente con infraestructura de ETB o empleando redes de otro operador. Para estas soluciones se establecerá un ANS específico dependiendo de la ubicación geográfica y de las condiciones particulares de servicio que se puedan garantizar.

### **Aprovisionamiento**

Es el tiempo que toma ETB para aprovisionar un servicio completamente, es decir, entregarlo en funcionamiento. Comprende cuatro etapas:

- Factibilidad
- Instalación
- Puesta en funcionamiento
- Entrada en servicio

### **Factibilidad**

Es el tiempo que toma ETB para ingresar en las instalaciones del cliente y realizar el “Site Survey” para luego determinar la viabilidad técnica de implementación de la solución y los costos de las obras de infraestructura requeridas para la implantación del acceso de cada uno de los puntos de la red de cliente. Como resultados de éste estudio, ETB entrega al cliente, todos los requerimientos y los costos asociados.

### **Instalación**

Una vez recibida la aprobación por parte del cliente, es el tiempo que toma ETB para llevar a cabo el suministro de equipos, la instalación, pruebas y puesta en funcionamiento de la solución contratada.

## **Puesta en Funcionamiento**

La puesta en funcionamiento constituye el conjunto de pruebas y procedimientos que son llevados a cabo para realizar la entrega del servicio a satisfacción del cliente.

## **Entrada en Servicio**

Una vez concluidas y terminadas a satisfacción las fases anteriores, se lleva a cabo la entrega del servicio por parte del Ingeniero de Proyectos de ETB al cliente. Es a partir de este momento que se iniciará la facturación del servicio.

## **Disponibilidad del Servicio**

Es el porcentaje de tiempo en el cual determinado servicio está disponible, medido durante un período determinado.

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 de ETB y/o el cliente ha abierto un “trouble ticket o tiquete” a través del centro de soporte empresarial de ETB y se le ha asignado un número de seguimiento o radicado. 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.

Se considera tiempo indisponible cuando una falla aparece por un período de más de 10 segundos consecutivos. Periodos menores de 10 segundos consecutivos, son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821.

La disponibilidad de un enlace Conectividad Avanzada IP, Portador o de Internet Dedicado, se calcula con base en la siguiente fórmula:

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

P: Porcentaje de disponibilidad del enlace

A: Número de horas en las cuales el Servicio estuvo disponible durante un mes, según el Reporte de Disponibilidad.

B: Número de horas al mes que debería estar disponible el Servicio, es decir veinticuatro (24) horas, multiplicado por el número de días del PERIODO en cuestión.

No se entiende como indisponibilidad del servicio y por lo tanto no incurren en descuentos por indisponibilidad, entre otras las siguientes circunstancias:

- La salida o interrupción de los servicios por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, cambios, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al cliente con al menos 2 días hábiles de anticipación.
- La salida o interrupción de los servicios por el apagado de los equipos provistos por ETB como consecuencia de fallas eléctricas en las instalaciones del cliente, hasta tanto el cliente realice las adecuaciones necesarias para resolverlas.
- Cuando el operador requiera realizar una prueba de un servicio instalado a un cliente con anterioridad, aunque no se haya reportado falla. En este caso ETB ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba.
- La interrupción del servicio por programación de ventanas de mantenimiento.
- La falta o falla ocasionada por los equipos y/o aplicativos del cliente (u otra no aplicable a los equipos instalados por ETB).
- Por falla en el cliente en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por ETB.
- Las fallas ocasionadas por cambios o modificaciones sobre los servicios por requerimiento específico del cliente.
- La salida o interrupción de los servicios por orden, requerimiento o instrucción de autoridad administrativa o judicial competente, lo cual se informará con anterioridad al cliente.
- La salida o interrupción de los servicios de conectividad implementados sobre accesos a Internet de Banda Ancha, ya sean provistos con infraestructura propia de ETB o a través de infraestructura de otro operador.
- La salida o interrupción de los servicios por caso fortuito, fuerza mayor, o cualquiera otra causa no atribuible a ETB.
- La suspensión de los servicios por solicitud o falta de pago del cliente.

### **Tiempo de Atención a Fallas**

Es el tiempo promedio tomado por ETB 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 ETB no obtenga respuesta adecuada del 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 condicionantes, como los inconvenientes en desplazamientos por efectos de alteraciones de orden público, usuales en algunas poblaciones del territorio nacional, o por efectos de no posibilidad de tiquetes aéreos para llegar a la zona afectada.

### 3. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS EQUIPOS

ETB no será responsable por la suspensión parcial o total de la solución integral convenida ocurrida por hechos provenientes de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros ajenos a ETB. En tal evento no se afectará el plazo de la prestación de los servicios y persistirá para el cliente la obligación de pago de la solución integral hasta la fecha en que se produjo la suspensión.

#### **Tenencia de Equipos:**

Si para la implementación de la solución integral de comunicaciones, ETB se obliga a entregar, en tenencia, los Equipos necesarios para la prestación del servicio (equipos de enrutamiento o de último kilómetro, tales como: módems, unidades satelitales, radios, switches, demarcadores, entre otros), el cliente deberá considerar los siguientes puntos:

- ETB entregará al cliente los equipos en tenencia en perfecto estado y a disposición del cliente. ETB podrá reparar y dar mantenimiento a los equipos, atendiendo las fallas que se presenten en días y horas hábiles.
- Los equipos terminales necesarios para la prestación del servicio que sean instalados en el predio del cliente, se entregan a título de tenencia con o sin costo a menos que se haya pactado una venta o cualquier otra modalidad de traslación del dominio. Una vez el cliente los recibe a satisfacción asume las obligaciones que corresponden a los tenedores según la Ley.
- La tenencia de los equipos no comporta transferencia de dominio del bien, es obligación del cliente como tenedor del equipo restituir el bien entregado en tenencia en el plazo que se le haya otorgado, que por regla general es cuando finaliza el servicio de comunicaciones para el cual ETB suministro el bien, de suerte que vencido dicho plazo sin que el cliente haya entregado el equipo, ETB podrá iniciar las acciones de restitución que le asiste en la jurisdicción competente.
- El cliente deberá informar a ETB la ocurrencia de cualquier siniestro que afecte los equipos a los tres (3) días hábiles siguientes a dicha ocurrencia. ETB adelantará los trámites de reclamación respectivos. Si una vez aplicada la suma pagada por la compañía de seguros ésta no fuere suficiente para cancelar en su integridad dicho saldo o el valor total del bien, éste debe ser pagado por el cliente.

#### **Ingreso personal de ETB**

- El cliente deberá permitir el ingreso de personal de ETB requerido para la instalación y mantenimiento de los EQUIPOS conforme al procedimiento establecido con el cliente, comunicado previamente a ETB. El cliente deberá contar con la infraestructura adecuada que permita la instalación y configuración de los equipos. Así mismo el CLIENTE deberá mantener el equipo en un lugar apropiado para su funcionamiento que cuente con óptimas condiciones de seguridad.



## **Modificaciones Equipos**

- Todos los trabajos adicionales solicitados por el cliente, así como reparaciones sobre los equipos imputables a causas distintas al buen uso, inclusive las provocadas por caso fortuito o fuerza mayor, serán efectuadas únicamente por ETB, pero por cuenta y costo del cliente.
- El cliente deberá informar a ETB para su aprobación, las modificaciones por cambio o inclusión de equipos de su propiedad, cambios en la configuración de cualquiera de los elementos de la red y demás especificaciones técnicas de éstos, que en alguna medida puedan afectar el servicio.

## **Operación de Equipos**

- No se ampara el arreglo o el mantenimiento de fallas producidas en los equipos por deficiencias de otros elementos o equipos que posea el cliente o por problemas en el suministro de energía.
- La administración y operación de los equipos será ejecutada por personal de ETB exclusivamente. No obstante, el cliente que lo requiera, podrá solicitar que se le permita monitorear la configuración de los equipos. ETB podrá facilitar esta actividad, sin que con ello el cliente pueda realizar modificaciones a la configuración. La solicitud para la consulta de la configuración deberá requerirse a ETB por escrito vía correo electrónico a [helpdesketb@etb.com.co](mailto:helpdesketb@etb.com.co) con un tiempo no inferior a diez (10) días hábiles; durante este tiempo ETB verificará la factibilidad de hacerlo, y de no ser posible lo hará conocer al cliente.
- De igual forma el cliente podrá solicitar la administración total de los equipos y la responsabilidad de su funcionamiento queda completamente delegada en el cliente. En todo caso el cliente no podrá realizar modificaciones en la configuración sin previa autorización por escrito de ETB.

## **Incumplimiento del cliente**

- En el momento en que ETB detecte que alguna de las obligaciones a cargo del cliente no se está cumpliendo, lo informará a éste para que dentro del plazo que ETB le señale, adopte las soluciones pertinentes. Si transcurrido el citado plazo el cliente no soluciona el inconveniente, ETB podrá terminar el servicio sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, y sin que haya lugar al pago de perjuicios o indemnizaciones para el cliente. ETB se reserva el derecho de entablar las acciones legales con ocasión del incumplimiento por parte del cliente.

## 4. ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO

### Soporte Posventa

En ETB nuestro cliente es la prioridad, por eso hemos dispuesto una gran variedad de canales para que el cliente elija el que más se ajusta a sus necesidades y pueda contactarnos de forma rápida y oportuna.

Tenemos un grupo de personas a su disposición con la experiencia necesaria para resolver sus inquietudes o problemas, porque su satisfacción es nuestro compromiso.

### CANALES DE CONTACTO

Los canales de contacto que le permiten al cliente comunicarse con los asesores de servicio para atender cualquier tipo de solicitud se describen a continuación.

#### Grandes y Medianas Empresas

##### Telefónico

Para tener una atención preferencial, el cliente podrá ingresar el número de PIN asignado.

018000123737 (NS 80/20)  
Fijo en Bogotá: 057 1 2123777

Desde Celulares 018000123737  
Horario: 7X24X365.

##### Correo Electrónico

Soporte Técnico  
[helpdeskETB@etb.com.co](mailto:helpdeskETB@etb.com.co)


##### PQR - Grupos de Atención Especializada:

Atención a sus solicitudes de información, trámites o reclamaciones.  
[solucion\\_grandes\\_clientes@etb.com.co](mailto:solucion_grandes_clientes@etb.com.co)


## ESCALAMIENTO SOPORTE TÉCNICO

NIVELES DE ESCALAMIENTO Help Desk Premium - Soporte Técnico Experiencia al Cliente Empresarial y Gobierno									
NIVEL	ESCALAMIENTO	ÁREA	ROL RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONOS FIJOS (horario habil)	TELÉFONOS MÓVILES (aplica para escalamientos)	CORREO ELECTRÓNICO	TIEMPO DE ESCALAMIENTO (Servicios de Datos)	HORARIO DE ATENCIÓN
1	A	Help Desk Premium	Ingeniero de Servicios de turno o asignado por célula	Ingeniero de Servicios de turno o asignado por célula	01 8000 123737 Opción 2 (horario 7x24)	3057066068 (6:00am – 10:00pm)	<a href="mailto:helpdeskETB@etb.com.co">helpdeskETB@etb.com.co</a>	Inmediato	7x24
2	B	Help Desk Premium	Coordinador de Operación	Liseth Hernández Aliz Mancipe	071 - 2423267 071 - 2423281	3057063550 3057067328	<a href="mailto:edith.hernandezo.pr@etb.com.co">edith.hernandezo.pr@etb.com.co</a> <a href="mailto:aliz.mancipe.pr@etb.com.co">aliz.mancipe.pr@etb.com.co</a>	30 minutos	7x24
3	C	Help Desk Premium	Jefe de Operaciones	Sandra Milena Velasco	071 - 2423280	3057057614	<a href="mailto:sandra.velascoc.pr@etb.com.co">sandra.velascoc.pr@etb.com.co</a>	1 hora	7x24
4	D	Coordinador Experiencia al cliente	Coordinador ETB	Ruben Oviedo R.	071 - 2423212	305 7069884	<a href="mailto:ruben.oviedor@etb.com.co">ruben.oviedor@etb.com.co</a>	2 horas	7x24
5	E	Dirección Experiencia al Cliente Empresas	Director de Experiencia al Cliente.	Jose Rodrigo Aldana	071-2423135		<a href="mailto:jose.aldanab@etb.com.co">jose.aldanab@etb.com.co</a>	4 horas	7x24

## ESCALAMIENTO RECLAMOS DE FACTURACION

MATRIZ DE ESCALAMIENTO ETB Atención Reclamos de Facturación servicio de Voz-Datos Experiencia al Cliente Empresarial y Gobierno									
NIVEL	ESCALAMIENTO	ÁREA	ROL RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONOS FIJOS	TELÉFONOS MÓVILES	CORREO ELECTRÓNICO	SITUACION PARA ESCALAMIENTO	HORARIO DE ATENCIÓN
1	A	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Agente Facturación	Agente Facturación de Turno	01 8000 123737 Opción 1 (horario 7x24)	NA	<a href="mailto:solucion_grandes_clientes@etb.com.co">solucion_grandes_clientes@etb.com.co</a>	Inmediato	7x24
1	B	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Analista Facturación	Analista de Facturación Asignado	01 8000 123737 Opción 1 (horario 7x24)	NA	<a href="mailto:solucion_grandes_clientes@etb.com.co">solucion_grandes_clientes@etb.com.co</a>	Para solicitudes o reclamos pendientes	5x8
1	C	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Coordinador de Operación	Nubia Galindo (facturación)	(Nubia) – 2007510 Etx. 2935	3007280303	<a href="mailto:Nubia.galindoc.pr@etb.com.co/">Nubia.galindoc.pr@etb.com.co /</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada	5x8
1	D	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Jefe de Operaciones	Ricardo Andrés Lopez Esquivel.	2007532	3006473802	<a href="mailto:ricardo.lopeze.pr@etb.com.co">ricardo.lopeze.pr@etb.com.co /</a> <a href="mailto:director.pqr@sistemcobro.com">director.pqr@sistemcobro.com</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada (no respuesta del escalamiento C)	5x8
1	E	Coordinador Servicio al Cliente ETB	Coordinador ETB	Roberto Uribe Garcia		3002190970	<a href="mailto:roberto.uribeg@etb.com.co">roberto.uribeg@etb.com.co</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada (no respuesta del escalamiento D)	5x8
1	F	Dirección de Servicio al Cliente Empresas	Directora de Servicio al Cliente Empresas	Jose Rodrigo Aldana	071-2423135		<a href="mailto:jose.aldanab@etb.com.co">jose.aldanab@etb.com.co</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada (no respuesta del escalamiento E)	5x8

## ESCALAMIENTO SOLICITUDES DE INFORMACION Y TRÁMITES

NIVELES DE ESCALAMIENTO								TIEMPO DE ESCALAMIENTO	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención de Solicitudes de Información y Trámites servicio de Voz-Datos Experiencia al Cliente Empresarial y Gobierno									
NIVEL	ESCALAMIENTO	ÁREA	ROL RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONOS FIJOS (horario habilitado)	TELÉFONOS MÓVILES	CORREO ELECTRÓNICO		
1	A	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Agente Facturación	Agente Facturación de Turno	01 8000 123737 Opción 1 (horario 7x24)	NA	<a href="mailto:solucion_grandes_clientes@etb.com.co">solucion_grandes_clientes@etb.com.co</a>	Inmediato	7x24
1	B	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Analista Facturación	Analista de Facturación Asignado	01 8000 123737 Opción 1 (horario 7x24)	NA	<a href="mailto:solucion_grandes_clientes@etb.com.co">solucion_grandes_clientes@etb.com.co</a>	Para solicitudes o reclamos pendientes	5x8
1	C	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Coordinador de Operación	Alejandro Piramanrique (Trámites)	2007529	3007280367	<a href="mailto:alejandro.piramanrique.pr@etb.com.co">alejandro.piramanrique.pr@etb.com.co</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada	5x8
1	D	Soluciones Empresariales Premium (SEP)	Jefe de Operaciones	Ricardo Andrés Lopez Esquivel	2007532	3006473802	<a href="mailto:ricardo.lopeze.pr@etb.com.co">ricardo.lopeze.pr@etb.com.co</a> / <a href="mailto:director.pqr@sistemcobro.com">director.pqr@sistemcobro.com</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada (no respuesta del escalamiento C)	5x8
1	E	Coordinador Servicio al Cliente ETB	Coordinador ETB	Luis Carlos Perez	071-2422605	3057060146	<a href="mailto:luis.perezr@etb.com.co">luis.perezr@etb.com.co</a>	Pasados los terminos de ley o Inconformidad sobre gestión realizada (no respuesta del escalamiento D)	5x8
1	F	Dirección Experiencia al Cliente Empresas	Director Experiencia al Cliente Empresas	Jose Rodrigo Aldana	071-2423135		<a href="mailto:jose.aldanab@etb.com.co">jose.aldanab@etb.com.co</a>	4 horas	5x8

**Canales Virtuales:** A través de un clic el cliente podrá comunicarse con nuestros asesores de chat para que le brinden soporte técnico o atiendan sus inquietudes.

El cliente podrá ingresar a nuestro portal [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co) y elegir la opción de su preferencia o a través de e-services.

Horario: Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm.  
Grupos de Atención Especializada

Chat Soporte  
Chat Solicitudes y trámites

## Portal e-service:

ETB cuenta con el portal e-services, un canal virtual de atención que permite tener información en línea y que dicha información esté disponible de manera directa y transparente al cliente. En este portal, al que podrá acceder el cliente con el usuario y contraseña que le entrega previamente el asesor comercial, se podrán generar solicitudes, de atención comercial, soporte o verificar el estado en el que se encuentra un trámite, reclamo o solicitud, el acceso al portal es a través de [www.eservices.etb.com.co](http://www.eservices.etb.com.co) y el cliente visualizará la siguiente información:

- Información básica de la cuenta
- Consulta de Facturación
- Monitoreo de datos e internet
- Administración de Usuarios
- Consulta de Reclamos e Información
- Consulta de Solicitudes y Trámites
- Verificación Logs de Back\_up de Data Center
- Chat de Solicitudes y Trámites
- Chat de Soporte Técnico

De acuerdo a los requerimientos y necesidades del cliente, adicionalmente, se podrá solicitar:

- Tráfico y consumo de larga distancia y líneas 01-8000
- Mediciones de tráfico local, desempeño productos de voz
- Consulta de Informes de Servicio

## Mantenimiento Técnico

ETB opera y mantiene los equipos y sistemas entregados en las soluciones de los clientes 7 días, 24 horas al día, 365 días al año y ofrece los servicios de mantenimiento correctivo para toda la infraestructura de red y todos los elementos suministrados por parte de ETB (no incluye la red interna del cliente). Estos mantenimientos podrán realizarse de manera remota o en sitio, según lo determine ETB para cada caso. La forma como se realiza esta operación y mantenimiento incluye:

- Personal técnico en las instalaciones de ETB en Bogotá, 7x24x365, a cargo de gestionar, monitorear y controlar los sistemas de gestión de los servicios provistos.
- Personal técnico para efectuar labores de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de las ciudades que involucran la solución de comunicaciones ofrecidas.
- Stock de equipos: ETB garantiza al cliente un stock de equipos de la solución de última milla y de enrutadores en caso de cambio o ampliaciones inmediatas.
- Gestión de los accesos y de todos los equipos de la red de transmisión y core, en el ámbito nacional.

**Mantenimiento Preventivo:** se realizará cuando ETB determine la necesidad de efectuarlo, en fechas que se programarán de común acuerdo con el cliente y cuyo objetivo consiste en llevar a cabo diagnósticos de los enlaces y equipos, para prevenir eventuales fallas de los mismos.

**Mantenimiento Correctivo:** consiste en atender las llamadas recibidas desde las sedes del cliente, reportando daños en la solución, procediendo entonces a su reparación dentro de los tiempos de respuesta establecidos, efectuando el cambio de los elementos necesarios en el mismo sitio de ubicación. ETB garantiza al cliente un inventario disponible de equipos de última milla y CPE en caso de daños o ampliaciones inmediatas.

**Ventanas de Mantenimiento (Cambios):** son actividades de mantenimiento que se deben realizar en la infraestructura de red de ETB. Se tienen ventanas de mantenimiento planeadas y urgentes.

**Ventanas de Mantenimiento Preventivo (planeadas):** se realizan en fechas que se programan de común acuerdo. Se informa con mínimo 2 días hábiles de anticipación a través de un email a la persona de contacto definida por la empresa, la ejecución de estas ventanas, informando los datos completos de tiempo de indisponibilidad, actividad a realizar, fecha, hora inicio, hora fin, servicio afectado, entre otros. Adicional al email, se realiza una llamada para confirmación del recibo de la información y para verificar que se tramite el permiso respectivo. Si el 90% de los clientes afectados en la maniobra aprueban la realización de esta, la ventana se realiza. Adicionalmente, si pasado 3 días del envío del email la empresa no responde, ni aprobando ni negando la maniobra, esta se da por aceptada y se procede a su realización.

**Ventanas de Mantenimiento Correctivo (urgentes):** Consiste en realizar maniobras de mantenimiento o cambio sobre la red de ETB que deben ser atendidas con suma urgencia para evitar problemas o fallas masivas en la red que afecten a muchos clientes. Estas ventanas se comunican vía email como informativas para que todos los clientes afectados conozcan el detalle de la actividad y entiendan el impacto de no realizar la maniobra, éstas, no implican responsabilidad económica por parte de ETB hacia el cliente.