

Internet dedicado de Verizon

Formulario de pedido de servicio

Este Formulario de pedido de servicio (en adelante, "SOF") se envía de conformidad con el Acuerdo ejecutado por _____

_____ (**Número** de Acuerdo en lo sucesivo el "Contrato") junto con esta Orden de Servicio, establecen los términos y condiciones para la prestación del Servicio descrito en este documento. La aceptación de esta Orden de servicio por parte de Verizon está sujeta a que el Cliente cumpla con los términos y condiciones de crédito estándar de Verizon, que pueden basarse en las revisiones de crédito disponibles comercialmente (a las que el Cliente da su consentimiento por la presente). Los términos en mayúscula utilizados en este Formulario de pedido de servicio y que no se definan de otro modo tendrán el mismo significado que en el Acuerdo. El servicio en virtud del presente será prestado por **Verizon Colombia SA** una empresa debidamente constituida y existente bajo las leyes de Colombia (en adelante "Verizon" o "Proveedor").

Esta Orden de servicio se leerá junto con los términos del Acuerdo. En caso de conflicto entre los términos de esta Orden de servicio y el Acuerdo, prevalecerán los términos de esta Orden de servicio.

1. Información del cliente

Nombre de la empresa registrada:			
<small>IDENTIFICACIÓN DEL IMPUESTO</small>		IVA Exento1 :	Seleccione
Nombre de contacto:			
Teléfono de contacto:			
Fax de contacto:			

Nombre de empresa:			
Dirección:			
Pueblo/Ciudad:			
Código postal:			
País:			

2. Información del contrato

Identificación NASP		Cotización Ref No.:	
Tipo de acuerdo:			
Numero de acuerdo:		Fecha de acuerdo:	
Orden de compra del cliente No:		Tipo de orden:	
Plazo de servicio:			

3. Detalles del servicio

Servicio facturado a:

Igual que:

Nombre de empresa:			
Dirección:			
Pueblo/Ciudad:			
Código postal:			
País:			
Número de teléfono :			

Idioma de facturación:		Método de pago:	
Moneda de facturación:		Formato de facturación:	

Servicio entregado a:

Nombre de empresa:			
Dirección:			
<small>Ciudad</small>			
Código postal:			
País:			
Número de teléfono del sitio			

¹ En caso de exención de IVA, proporcione una copia del formulario de exención de IVA.

Servicio solicitado:

No.	Artículo ordenado	Cargo de puesta en marcha	Cuota mensual
1	servicio de puerto IP dedicado de Internet de Verizon Servicio por niveles E1 <input type="checkbox"/> 2 Mbps <input type="checkbox"/> 2XE1 Servicio por niveles E3 <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 34Mbps Servicio por niveles de Ethernet <input type="checkbox"/> 2Mbps <input type="checkbox"/> 4Mbps <input type="checkbox"/> 8Mbps <input type="checkbox"/> 6Mbps <input type="checkbox"/> 10Mbps Servicio por niveles Fast Ethernet <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 40Mbps <input type="checkbox"/> 70Mbps <input type="checkbox"/> 21 Mbps <input type="checkbox"/> 50Mbps <input type="checkbox"/> 80Mbps <input type="checkbox"/> 31Mbps <input type="checkbox"/> 60Mbps <input type="checkbox"/> 100Mbps Servicio E3 Burstable <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 21 Mbps Servicio Fast Ethernet Burstable <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 20Mbps <input type="checkbox"/> 40Mbps <input type="checkbox"/> 30Mbps <input type="checkbox"/> 50Mbps Sombra E1 Servicio2 <input type="checkbox"/> 2Mbps		
2	Servicios de telecomunicaciones Bucle local n.º 1 Velocidad del circuito: Bucle local n.º 2, Velocidad del circuito:		
3	<input type="checkbox"/> Instalación de equipos (instalación de CPE in situ)		
4	<input type="checkbox"/> Mantenimiento de equipo		
Total			

Paquetes de equipo con descuento (disponibles solo con el servicio)³

Número de modelo del fabricante	Descripción	Precio unitario	Cantidad	Total
Equipo Total				

Todos los precios están expresados en _____ y sin IVA/impuestos aplicables.

² El servicio E1 Shadow está disponible solo si el Cliente solicita el servicio principal E1 dedicado por niveles de Internet de Verizon de Verizon. El plazo del servicio E1 Shadow será el mismo que el plazo de la conexión E1 principal del Cliente. El servicio E1 Shadow requiere que la conexión E1 Shadow no supere un nivel de uso sostenido de 20 Kbps (tasa de muestreo de tráfico del percentil 95) mientras la conexión E1 principal esté disponible. Si se supera el nivel de uso sostenido de 20 Kbps en cualquier momento mientras la conexión E1 principal está disponible, Verizon le facturará al Cliente un cargo por uso excesivo de la tarifa mensual estándar de Verizon para el servicio escalonado E1 dedicado a Internet para ese nivel de uso sostenido. El cliente será facturado a estas tarifas hasta el uso sostenido de la conexión E1 Shadow en un mes disminuye por debajo de 20 Kbps. Si la conexión E1 principal no está disponible, el uso sostenido de la conexión E1 Shadow que supere los 20 Kbps no estará sujeto a cargos por exceso de uso.

³ El Cliente reconoce que el Equipo vendido por Verizon fue fabricado por un tercero ("Fabricante") y que no se incluye ninguna garantía de Verizon. Por lo tanto, cualquier defecto, deficiencia o deficiencia del Equipo será responsabilidad exclusiva del Fabricante. No obstante, Verizon brindará soporte de primer nivel para el Equipo, pero no reparará ni reemplazará el Equipo a menos que el Cliente haya comprado Reparación de CPE de Verizon. El uso del Equipo por parte del Cliente está sujeto a los términos y condiciones del acuerdo de usuario final del Fabricante. Si el Cliente compra Equipo de Verizon, Verizon enviará la versión actual del Equipo probada por Verizon al Cliente a cargo del Cliente.

4. Términos y Condiciones de Servicio

Descripción del Servicio

El proveedor proporcionará acceso a un enrutador en Colombia. El proveedor puede interrumpir el acceso para mantenimiento programado o de emergencia y según se especifique de otro modo. El cliente es responsable del funcionamiento de su LAN/WAN. El Cliente está adquiriendo el Servicio que se indica a continuación, compuesto por las siguientes características:

- acceso exclusivo a la red de Internet de Verizon a la velocidad establecida en el presente mediante el protocolo de Internet ("IP") a través de un enlace de control de enlace de alta densidad, protocolo punto a punto o enlace Frame Relay (a opción de Verizon); Monitoreo de conexión de puerto 24x7 horas; enrutamiento estático o dinámico para puertos de acceso locales;
-
-
- asignación de una cantidad adecuada de direcciones IP para usar junto con el Servicio a pedido del Cliente y de acuerdo con las pautas de asignación vigentes de Verizon.

Opciones de servicio disponibles

- **Equipo del cliente.** Un enrutador no está incluido. El Cliente puede comprar un enrutador u otro hardware y software ("Equipo") de Verizon por un cargo adicional, o el Cliente puede proporcionar su propio enrutador que debe ser compatible con la Red de Verizon. Verizon actúa únicamente como revendedor con respecto al Equipo, que fue fabricado por un tercero ("Fabricante"). Verizon brindará soporte de primer nivel para el Equipo, pero no reparará ni reemplazará el Equipo. El uso del Equipo por parte del Cliente está sujeto a los términos y condiciones del acuerdo de usuario final del Fabricante. Si el Cliente compra Equipo de Verizon, Verizon enviará la versión actual del Equipo probada por Verizon al Cliente a cargo del Cliente.
- **Bucle Local.** Los cargos de puesta en marcha de Telco y las tarifas mensuales son adicionales. La instalación puede programarse entre las 8:30 a. m. y las 5:30 p. m. de lunes a viernes (excepto días festivos). Si el Cliente requiere la instalación fuera de este horario, Verizon cobrará US\$350 adicionales. Las instalaciones y el cableado adicional necesario dentro del edificio del Cliente, en particular la conexión entre el punto de entrada Telco y el punto de conexión IP del Cliente, no están incluidos y son responsabilidad del Cliente.
- **DNS/DNR.** Suministro de DNS primario y de DNS secundario (como una sombra del DNS del Cliente a elección del Cliente). El registro de nombres de dominio y las tarifas anuales asociadas no están incluidos. Por una tarifa adicional, Verizon puede proporcionar formularios DNR aplicables y ayudar a enviar dichos formularios.

Condiciones de servicio

Facturación y Pago. Todos los cargos están expresados en dólares estadounidenses. Todos los montos adeudados a Verizon en virtud de una Orden de servicio se facturarán en dólares estadounidenses. Los pagos pueden realizarse en Pesos Colombianos al tipo de cambio certificado por la autoridad competente en la fecha del pago. El cliente deberá pagar las facturas de Verizon dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la factura. Los montos no pagados en o antes de los 30 días a partir de la fecha de la factura estarán vencidos, y se acumularán intereses sobre cualquier factura vencida desde la fecha de vencimiento hasta el pago (ya sea antes o después del juicio) a una tasa que Verizon determinará y que no podrá exceder ya sea (a) el mayor de (i) 1,5 % mensual o (ii) 2 % por ciento por encima de la tasa de préstamo base del Royal Bank of Scotland, según se ajuste ocasionalmente, o (b) el monto máximo permitido por la ley aplicable.

Impuestos. Todos los cargos no incluyen Impuestos, que el Cliente pagará. Si el Cliente está exento de los impuestos aplicables, el Cliente debe enviar su número de identificación fiscal y el certificado de exención al mismo tiempo que envía la Orden de servicio. Si la ley requiere que el Cliente realice alguna deducción o retención de cualquier pago adeudado a Verizon en virtud del presente, entonces, a pesar de cualquier disposición en contrario contenida en la Orden de servicio, el monto bruto pagadero por el Cliente a Verizon se incrementará de modo que, después de tal deducción o retención de impuestos, el monto neto recibido por Verizon no será menor que el que habría recibido Verizon si no se hubiera requerido tal deducción o retención.

Quejas de clientes. El Cliente tiene derecho a presentar personalmente, sin necesidad de un abogado, peticiones y quejas ante Verizon en relación con el Servicio.

Terminación: Verizon se reserva el derecho de suspender o cancelar el Servicio inmediatamente si: (a) el Cliente viola la Política de uso aceptable; (b) el uso del Servicio por parte del Cliente (en la exclusiva opinión de Verizon) puede violar las leyes de Colombia; (c) Una autoridad gubernamental aconseja a Verizon que suspenda o finalice el Servicio.

Política de **Uso Aceptable:** El uso del Servicio está sujeto a la Política de Uso Aceptable ("Política") para Colombia, tal como se establece en <http://www.verizonbusiness.com/terms/aup>. Al firmar esta Orden de servicio, el Cliente acepta que ha recibido, leído y entendido la Política aplicable.

Obligaciones del Cliente. Si bien el Cliente puede revender la conectividad a Internet, el Cliente no puede revender el Servicio en su totalidad a otra persona o entidad sin el consentimiento expreso previo por escrito de Verizon. Si el Cliente revende la conectividad a Internet a los usuarios finales, el Cliente es responsable de: (i) proporcionar el primer punto de contacto para las consultas de soporte del usuario final; (ii) proporcionar cumplimiento de software a los usuarios finales; (iii) ejecutar su propio servicio de nombres de dominio primario y secundario ("DNS") para usuarios finales; (iv) registrar los nombres de dominio de los usuarios finales; (v) usar el enrutamiento BGP a la Red de Verizon, si Verizon lo solicita; (vi) recopilar adiciones y cambios de ruta y proporcionarlos a Verizon; y (vii) registrar con la agencia correspondiente todas las direcciones IP proporcionadas por Verizon al Cliente que se asignan a los usuarios finales.

Acuerdo de Nivel de Servicio: El Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") para este Servicio, que forma parte de esta Orden de Servicio, una copia de la cual se adjunta aquí como Anexo 1 y está disponible en la siguiente URL: <http://www.verizonbusiness.com/terms/>, se aplica solo a los clientes que aceptan un compromiso a plazo de al menos un año.

Verizon se reserva el derecho de modificar el SLA de vez en cuando a partir de la publicación del SLA revisado en la URL u otro aviso al Cliente; siempre y cuando, en el caso de cualquier modificación que resulte en una reducción material de los niveles de servicio o créditos del SLA, el Cliente puede rescindir esta Orden de servicio sin penalización al proporcionar a Verizon un aviso de rescisión por escrito durante los 30 días posteriores a la notificación de dicha modificación. El SLA establece los únicos recursos del Cliente para cualquier reclamo relacionado con este servicio o la Red de Verizon, incluido cualquier incumplimiento de cualquier garantía establecida en el SLA.

Los registros y datos de Verizon serán la base para todos los cálculos y determinaciones de SLA.

Plazo de servicio. El plazo comienza con la Fecha de activación del servicio, que es la fecha en que un concentrador de Verizon y un circuito telefónico en funcionamiento están preparados para enrutar los paquetes IP al sitio del Cliente. Al finalizar el Compromiso de servicio, esta Orden de servicio continuará en vigencia mes a mes al precio de lista vigente en ese momento de Verizon para el Servicio.

Consecuencias de la Terminación. Si (a) el Cliente finaliza esta Orden de servicio por cualquier motivo que no sea Causa, o (b) Verizon rescinde esta Orden de servicio con causa justificada, el Cliente pagará o reembolsará a Verizon, según corresponda, sin compensación ni deducción, lo siguiente con respecto a todos los Servicios afectados por dicha rescisión, que el Cliente reconoce que son daños liquidados que reflejan una medida razonable de los daños reales y no es una sanción: (i) todos los cargos acumulados pero no pagados incurridos hasta la fecha de dicha terminación; (ii) una parte prorrateada de los créditos y exenciones recibidos por el Cliente en virtud del presente (excepto los créditos por fallas en el servicio, los créditos por impuestos extranjeros (si corresponde) y cualquier otro crédito o exenciones explícitamente excluidos en otros lugares); (iii) cualquier cargo por terminación u otros costos o gastos incurridos por Verizon por la cancelación del acceso local o servicios o equipos relacionados y otros servicios de terceros en relación con los Servicios afectados; y (iv) un Cargo por Terminación Anticipada calculado de acuerdo con la cláusula titulada "Cargo por Terminación Anticipada" a continuación. La responsabilidad de terminación provista en esta cláusula se suma a cualquier otro recurso disponible para Verizon.

Cargo por terminación anticipada. Si la rescisión es anterior a la Fecha de activación del Servicio rescindido, el Cargo por rescisión anticipada será igual a 3 meses de cargos por ese Servicio. Si la terminación es en la Fecha de Activación del Servicio o después, pero antes del vencimiento del Plazo del Servicio, el Cargo por Terminación Anticipada será igual al 75% de los cargos mensuales restantes que habrían sido pagaderos por ese Servicio para la parte restante no vencida del Plazo de servicio.

Sin garantías. Salvo que se establezca expresamente en esta Orden de servicio, todas las garantías, representaciones o acuerdos, con respecto a la prestación de un servicio o de otro modo, ya sea oral o por escrito y ya sea expreso o implícito, ya sea por aplicación de la ley, estatuto o de otro modo, están excluidos en la medida permitida por la ley.

Descargo de responsabilidad de ciertos daños. Ninguna Parte de esta Orden de Servicio es responsable ante ninguna otra por daños indirectos, consecuentes, ejemplares, especiales, incidentales o punitivos, o por pérdida de uso o pérdida de negocios, ingresos, ganancias, ahorros o buena voluntad, que surja en relación con este Servicio. Pedido, los Servicios, los productos relacionados o la documentación, incluso si la Parte ha sido advertida, sabía o debería haber sabido de la posibilidad de tales daños.

Limitación de responsabilidad. Sin limitar las disposiciones de la cláusula titulada "Exención de responsabilidad de ciertos daños", la responsabilidad total de cualquiera de las partes frente a la otra en contrato, garantía, agravio o de otro tipo (incluida la negligencia, la responsabilidad estricta, la tergiversación y el incumplimiento del deber legal) en relación con esta Orden de Servicio se limita a lo que sea menor de (i) directo daños probados por la(s) parte(s) móvil(es) o (ii) los montos agregados adeudados por el Cliente a Verizon en virtud de esta Orden de servicio durante los 6 meses anteriores a la acumulación de la última causa de acción para la cual se calcula la limitación de responsabilidad en virtud de esta cláusula. El Signatario del Cliente y los Compradores del Cliente reconocen y aceptan la razonabilidad de las renunciaciones, exclusiones y limitaciones de responsabilidad establecidas en esta cláusula.

Exclusiones. La cláusula titulada "Limitación de responsabilidad" no limita (a) la responsabilidad de ninguna de las Partes: (i) por responsabilidad extracontractual por su mala conducta deliberada o intencional, (ii) por lesiones corporales o muerte o pérdida o daño a bienes inmuebles o bienes muebles tangibles próximos causado por negligencia grave de una Parte (o "negligencia" cuando el concepto de "negligencia grave" no se reconoce en una jurisdicción en particular), o (iii) cuando la ley local obligatoria no permite la limitación, o (b) las obligaciones de pago del Cliente bajo esta Orden de servicio, (c) las obligaciones de Verizon de proporcionar créditos y exenciones en virtud de esta Orden de servicio o (d) las obligaciones de indemnización del Cliente en virtud de los Términos generales.

Internet Sano. La campaña del Ministerio de Comunicaciones exige que todos los que visitan sitios web en Colombia reconozcan las normas vigentes para la prevención de la pornografía infantil en Internet. Entre los desarrollos de la campaña y en cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2004, Verizon Colombia SA, proveedor de redes globales, está obligada a incluir en sus contratos esta cláusula, de protección contra la pornografía;

Prohibiciones. Los servidores o proveedores, operadores y usuarios de las redes mundiales de información no podrán:

- Alojarse en sus propios sitios imágenes, textos, documentos o archivos multimedia que directa o indirectamente involucren actividades sexuales con menores
- Alojarse material pornográfico en sus propios sitios, específicamente fotografías o videos, si existe algún indicio de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
- Alojarse en sus propios sitios o "enlaces" sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico a menores en línea.

Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denunciar incidentes de pornografía infantil consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, operadores y usuarios de las redes mundiales de información deberán:

- Reportar a las autoridades correspondientes cualquier acto delictivo cometido contra niños que incluya la difusión de material pornográfico a menores.
- Combatir por todos los medios técnicos a su alcance la distribución de pornografía infantil.
- Abstenerse de utilizar las redes mundiales de información para la difusión de material ilegal con menores de edad.
- Establecer mecanismos técnicos de bloqueo a través de los cuales los usuarios puedan protegerse a sí mismos o a sus hijos de contenidos ofensivos o indeseables con respecto a los menores.

Régimen de Protección al Usuario. Este contrato está excluido del Régimen de Protección al Usuario definido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, debido a que las especificaciones del servicio y de la red, así como todas las condiciones técnicas, económicas y legales han sido negociadas y acordadas de común acuerdo.

Ley aplicable y jurisdicción. Esta Orden de servicio se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de Colombia y Verizon y el Cliente aceptan de manera irrevocable la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Bogotá.

Autorización de firma. Las Partes han ejecutado debidamente y aceptado estar obligado por este Formulario de Pedido de Servicio como lo demuestran las firmas de sus representantes autorizados. Cada parte declara y garantiza a la otra que el signatario identificado debajo de su nombre tiene plena autoridad para ejecutar este Formulario de pedido de servicio en su nombre.

En fe de lo cual, Verizon y el Cliente firmaron este Formulario de pedido de servicio en las fechas que se indican a continuación.

FIRMADO Y ACEPTADO EN NOMBRE DE CLIENTE	FIRMADO Y ACEPTADO EN NOMBRE DE VERIZON
Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:
Título:	Título:
<small>Correo electrónico:</small>	<small>Correo electrónico:</small>
Fecha:	Fecha:

Exhibición 1

Verizon Colombia S.A. Acuerdo de nivel de servicio

Garantía de calidad de la red

Disponibilidad del servicio SLA

Alcance del SLA de disponibilidad del servicio. El Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de Verizon establece que la Red de Verizon (tal como se define en el Acuerdo de servicio u Orden de servicio aplicable) estará disponible el 100 % del tiempo. La "Indisponibilidad de la red" consiste en la cantidad de minutos que la Red de Verizon no está disponible para el Cliente e incluye la indisponibilidad asociada con cualquier mantenimiento en el centro de Verizon al que está conectado el circuito del Cliente que no sea el Mantenimiento programado (definido a continuación). Las interrupciones se contarán como Indisponibilidad de la red solo si el Cliente abre un ticket de problema con el servicio de atención al cliente de Verizon. La Indisponibilidad de la Red no incluirá el Mantenimiento Programado, o cualquier indisponibilidad resultante de (a) cualquier proveedor de bucle local, (b) las aplicaciones, equipos o instalaciones del Cliente, (c) actos u omisiones del Cliente o cualquier uso del servicio autorizado por el Cliente, o (d) razones de fuerza mayor (como se define en el Acuerdo de servicio u Orden de servicio correspondiente). Por cada hora acumulada de Indisponibilidad de la Red o fracción de la misma en cualquier mes calendario, a solicitud del Cliente, la cuenta del Cliente se acreditará de acuerdo con la estructura de crédito que se establece a continuación con respecto a la cual no se ha cumplido un SLA de Disponibilidad del Servicio.

"Mantenimiento programado" se refiere a cualquier mantenimiento en el centro de Verizon al que está conectado el circuito del Cliente (a) del cual se notifica al Cliente con 48 horas de anticipación, y (b) que se realiza durante una ventana de mantenimiento estándar los sábados y domingos a partir de las 12 p.m. a las 6 a. m. (hora local del centro de Verizon al que está conectado el circuito del Cliente). Se proporcionará un aviso de mantenimiento programado al punto de contacto designado por el Cliente mediante un método seleccionado por Verizon (teléfono, correo electrónico, fax o buscapersonas). Verizon será relevado de sus obligaciones de comunicarse con el cliente si la información de contacto de Verizon para el Cliente está desactualizada o es inexacta debido a la acción u omisión del Cliente o si la falla de Verizon se debe a razones de fuerza mayor (según se define en el Acuerdo de servicio aplicable o Servicio Ordenar).

Proceso SLA de Disponibilidad del Servicio. Para recibir crédito por el incumplimiento del SLA de Disponibilidad del Servicio, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días a partir de la fecha del incumplimiento.

Remedio de SLA de disponibilidad del servicio. Por cada hora acumulada de Indisponibilidad de la red o fracción de la misma en cualquier mes calendario, a solicitud del Cliente, se acreditarán en la cuenta del Cliente los cargos prorrateados correspondientes a un día de la Tarifa mensual de Verizon con respecto al cual no se haya cumplido un SLA de disponibilidad del servicio. obediente.

SLA de entrega de paquetes de red

Alcance del SLA de entrega de paquetes de red de América del Norte a Colombia. Verizon SLA es una entrega mensual promedio de paquetes del 99% o más entre enrutadores de red troncal designados por Verizon en Colombia y EE. UU.

Alcance del SLA de entrega de paquetes de la red de América Latina. El SLA de entrega de paquetes de red de América Latina de Verizon es la entrega de paquetes del 99 % o más entre enrutadores de red troncal de tránsito interregional designados por Verizon (enrutador concentrador) en América Latina.

Proceso de SLA de entrega de paquetes de red. Para recibir crédito por el incumplimiento del SLA de Network Packet Delivery, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días a partir de la fecha del incumplimiento.

Solución de SLA de entrega de paquetes de red. Si Verizon no cumple con cualquier SLA de entrega de paquetes de red en un mes calendario según lo medido por Verizon, a pedido del cliente, se acreditarán en la cuenta del cliente los cargos prorrateados por un día de la tarifa mensual de Verizon por el servicio con respecto al cual el SLA no se ha cumplido.

Las estadísticas de rendimiento de la red relacionadas con la entrega de paquetes se publican en la siguiente ubicación: <http://www.verizonbusiness.com/about/network/latency>.

SLA de latencia de red

Alcance del SLA de latencia de la red de América del Norte a Colombia. Verizon SLA es una latencia mensual promedio de 95 milisegundos o menos entre enrutadores de red troncal designados por Verizon en Colombia y EE. UU.

Alcance del SLA de latencia de la red de América Latina. El SLA de latencia de red de América Latina de Verizon es una transmisión de ida y vuelta promedio de 140 milisegundos o menos entre enrutadores de red troncal de tránsito interregional designados por Verizon (enrutador Hub) en América Latina.

Proceso SLA de latencia de red. Para recibir crédito por el incumplimiento del SLA de latencia de red, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días a partir de la fecha del incumplimiento.

Solución de SLA de latencia de red. Si Verizon no cumple con ningún SLA de latencia de red en un mes calendario medido por Verizon, a pedido del Cliente, se acreditarán en la cuenta del Cliente los cargos prorrateados por un día de la Tarifa mensual de Verizon por el Servicio con respecto al cual el SLA tiene no se ha cumplido.

Las estadísticas de rendimiento de la red relacionadas con la latencia se publican en la siguiente ubicación: <http://www.verizonbusiness.com/about/network/latency>.

Garantía de calidad de atención al cliente

SLA de notificación de interrupción

Alcance del SLA de notificación de interrupción. El SLA de interrupción de la red de Verizon proporciona una notificación al Cliente dentro de los 30 minutos posteriores a la determinación de que el Servicio no está disponible.

Proceso de SLA de notificación de interrupción. El procedimiento estándar de Verizon es hacer ping al enrutador del Cliente cada cinco minutos. Si el enrutador no responde después de dos ciclos de ping consecutivos de cinco minutos, Verizon considerará que el Servicio no está disponible y se notificará al punto de contacto del Cliente por correo electrónico, teléfono o localizador, según lo elija Verizon.

Remedio de SLA de notificación de interrupción. Si Verizon no cumple con el SLA de Notificación de interrupción, se acreditarán en la cuenta del Cliente, a pedido del Cliente, los cargos prorrateados por un día de la Tarifa mensual de Verizon por el Servicio afectado. El cliente no puede obtener más de un crédito por día, independientemente de la cantidad de incumplimientos de notificación de interrupción durante el día.

SLA de denegación de servicio

Alcance del SLA de denegación de servicio. Verizon responderá a los ataques de denegación de servicio informados por el cliente dentro de los 15 minutos posteriores a la apertura de un ticket de problema completo con el servicio de atención al cliente de Verizon. Verizon define un ataque de denegación de servicio como una utilización del ancho de banda superior al 95 %.

Proceso SLA de denegación de servicio. Para recibir crédito por incumplimiento de SLA de denegación de servicio, el cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días a partir de la fecha del incumplimiento. El cliente debe haber abierto un ticket de problema de DOS completo con LCTAC para informar el ataque de DOS. Un ticket de problema completo consta del nombre del cliente, el número de cuenta, el nombre de la persona que llama, el número de teléfono de la persona que llama, la dirección de correo electrónico de la persona que llama y la posible dirección IP de destino/tipo de ataque. Verizon utilizará boletas de problemas y otros registros apropiados de Verizon para determinar, a su exclusivo criterio, el cumplimiento del SLA.

Remedio de denegación de servicio SLA. Si Verizon no cumple con el SLA de respuesta de denegación de servicio, se acreditarán en la cuenta del cliente, a pedido del cliente, los cargos prorrateados por un día de la tarifa mensual de Verizon por el servicio afectado. El cliente no puede obtener más de un crédito por día, independientemente de la cantidad de incumplimientos de SLA de denegación de servicio durante el día.

Sin perjuicio de lo anterior, los créditos del Cliente proporcionados en este Acuerdo de nivel de servicio no excederán en conjunto los Cargos mensuales de puerto IP de Verizon para el Servicio en un mes determinado.

ANEXO A

ACEPTACIÓN DEL PLAZO MÍNIMO

LA ORDEN DE SERVICIO A LA QUE SE ADJUNTA ESTE ANEXO INCLUYE CLÁUSULAS DE PLAZO MÍNIMO, PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS Y/O PENALIDADES Y SANCIONES POR TERMINACIÓN ANTICIPADA. AL EJECUTAR LA ORDEN DE SERVICIO Y ESTE ANEXO POR PARTE DEL CLIENTE, DICHAS CLÁUSULAS SON ACEPTADAS EXPRESAMENTE POR EL CLIENTE Y TENDRÁN VIGENCIA Y EFECTO SEGÚN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTA ORDEN DE SERVICIO.

Nombre de empresa: _____

Firma del representante de la empresa

Nombre del representante de la empresa

Título

Fecha