

Términos y Condiciones de Servicio

CaracasRed Telecom C.A.

A. INTRODUCCIÓN

El presente documento de acuerdo de nivel de servicio, detalla los objetivos de calidad que CaracasRed Telecom, C.A. desea ofrecer a sus Clientes del servicio de Red Internet, así como los correspondientes niveles de compensación en caso de incumplimiento de los valores comprometidos.

B. DEFINICIONES

1. Cliente: empresa que ha firmado el contrato con **CaracasRed** y que hará uso del servicio de Red

2. Disponibilidad: para los cálculos de disponibilidad utilizaremos la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Total horas del mes} - \text{Total horas de no disponibilidad del mes}}{\text{Total horas del mes}} * 100$$

Se considera que un mes tiene 31 días hábiles y que cada día tiene 24 horas. Los tiempos de no disponibilidad empezarán a contar desde que el Cliente comunica la incidencia a CaracasRed, CaracasRed hace las comprobaciones correspondientes y le asigna un número de incidencia.

3. Horario laboral: de lunes a viernes de 8:00 AM – 5:00 PM

4. Horarios de personal de guardia: de lunes a viernes de 5:00PM a 11:30PM, sábado y domingo de 7:00AM a 11:30PM

5. Cuota mensual total: importe fijo que el Cliente paga de forma recurrente por los servicios contratados.

6. Tiempo de respuesta: el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el ticket es asignado a un técnico de CaracasRed.

C. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO

El servicio de Red, consiste en la provisión de un servicio de conectividad IP mediante diversas tecnologías de acceso (Radio enlaces Microondas, FIBRA Óptica, ...). El servicio se ofrece para que el Cliente disponga de conectividad IP con CaracasRed y conectividad a Internet, mediante equipamiento gestionado por CaracasRed.

La configuración técnica del servicio dependerá de la solución contratada, pudiendo ser desde una única conexión a Internet hasta un sistema redundado y balanceado de acceso múltiple a Internet.

Las características técnicas de los equipos instalados en el domicilio del Cliente dependerán de la oferta comercial disponible en cada momento y de la configuración instalada en el Cliente.

A modo de ejemplo, en la oferta comercial que se ofrece actualmente, el servicio de Red puede incluir la configuración de los siguientes equipos:

- El equipo/s a instalar en casa del Cliente para ofrecer, si procede, la redundancia y balanceo de tráfico (balanceador).
- El Modem que permite la conexión a Internet (Router de acceso).
- El convertor de medios para las tecnologías de acceso que así lo requieran.
- La red de acceso para ofrecer la conexión al Cliente.
- La infraestructura necesaria para proveer de conectividad a Internet.

Queda fuera del ámbito del servicio de Red:

- La red de datos del Cliente: cualquier elemento de electrónica de red que se conecte entre el Modem, balanceador o el Router de acceso y el resto de la red del Cliente (Access point AP, Router Wifi que no sea adquirido o configurado por la compañía).
- Servicios de voz convencional que pudieran funcionar sobre las líneas sobre la red de acceso. Concretamente, el servicio de Red no permite la emisión y recepción de llamadas sobre las líneas instaladas.

El servicio de Red es un servicio gestionado de acceso a Internet. La configuración de los equipos será responsabilidad de CaracasRed, ofreciendo al Cliente los mecanismos adecuados para que pueda solicitar modificaciones de la configuración existente, tal y como se define en el presente documento.

D. PROVISIÓN E INSTALACIÓN

CaracasRed garantiza la puesta en disposición del servicio al Cliente desde la fecha de firma del contrato de "Prestación del servicio" hasta la fecha de instalación del servicio. Si la fecha puesta en disposición del servicio se viera aumentada a las cifras que se detallan en la tabla que se describe a continuación, el Cliente tendrá derecho a reclamar una compensación al final del mes del total de los servicios afectados.

CaracasRed tiene como objetivo entregar el servicio en menos de 15 días naturales.

Esta garantía no cubre los retrasos ocasionados por causas ajenas a CaracasRed o sus instaladores, como los que se detallan a continuación:

- CaracasRed pueda justificar que el retraso ha sido debido a causas fuera de su control o que sean debidos a la actuación de terceros.
- El Cliente ha solicitado modificaciones del servicio posteriores a la firma del contrato.
- CaracasRed no puede acceder a las instalaciones / equipos del Cliente en la fecha y hora acordados por ambas partes.
- El Cliente entrega la información necesaria para la definición e implementación del servicio fuera de los plazos establecidos en el contrato y/o en el documento de requerimientos aprobado por ambas partes.

Esta garantía de puesta a disposición del servicio es válida en caso de instalación por parte de CaracasRed. En caso de venta a través de integrador, la garantía válida es la acordada con éste.

Tabla de compensación:

DÍAS LABORABLES DE RETRASO	COMPENSACIÓN
De 5 a 10 días	5% de la cuota mensual
De 10 a 15 días	10% de la cuota mensual
A partir de 15 días	15% de la cuota mensual

E. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

La disponibilidad del servicio de Red se define como la posibilidad de enviar un paquete IP desde los servidores de CaracasRed hasta cada uno de los accesos del servicio de Red y que dicho paquete sea respondido.

CaracasRed garantiza una disponibilidad del servicio de la Red de al menos el 98,59% mensual. Esta garantía no cubre las interrupciones debidas a:

- Fallos en equipos instalados en casa del Cliente o equipos del Cliente.
- Fallos en la red local del Cliente.
- Cualquier acto u omisión del Cliente o un tercero (incluyendo negligencia o conducta deliberada del Cliente incluyendo el no cumplimiento por parte del Cliente de los procesos y procedimientos acordados).

En caso de que CaracasRed no cumpla los objetivos de Disponibilidad del servicio de Red, el Cliente tendrá derecho a recibir la siguiente compensación:

HORA DE INDISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
Por cada 4 horas de indisponibilidad del servicio una vez rebasada la disponibilidad mínima del 98%	5% de la cuota mensual, hasta un máximo del 30%

F.GARANTÍA DE VELOCIDAD DE CONEXIÓN

La máxima velocidad de conexión del servicio vendrá determinada por la oferta comercial contratada por el Cliente y por los parámetros técnicos de la propia instalación. CaracasRed siempre activará la máxima velocidad que técnicamente pueda instalar, garantizando la correcta calidad del servicio.

La velocidad de conexión se medirá desde un ordenador con capacidad de proceso suficiente, conectado directamente al puerto LAN del servicio de Red, sin ningún otro equipo conectado. Bajo esta conexión se realizará una prueba de velocidad en la red interna de CaracasRed en la dirección: <http://wifiman.com/> <https://www.nperf.com/es/> <https://www.speedtest.net/>

Por el propio funcionamiento de Internet, el servicio de Red no puede garantizar la velocidad de conexión a equipos informáticos fuera de la red de CaracasRed, pues esta velocidad dependerá del nivel de servicio ofrecido por el proveedor que tenga el equipo destino.

Nuestro servicio está diseñado como servicio Bajo demanda, de Banda Ancha Asimétrica y Simétrica de acuerdo al plan de servicio contratado, permitiendo que nuestros usuarios alcancen el ancho de banda contratado con velocidades variables, dentro de la propia red de CaracasRed, se garantizará un % de la velocidad máxima instalada al cliente de acuerdo a la tabla de garantía de servicio de acuerdo a su plan contratado.

Tabla de garantía de servicio:

Tipo de Plan Contratado	Garantía
Hogar Plus	40% de la velocidad máxima de ancho de banda contratado.
PYME	70% de la velocidad máxima de ancho de banda contratado.
VIP Dedicado	100% de la velocidad máxima de ancho de banda contratado.

G. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se define a continuación el nivel de servicio ofrecido por el mantenimiento básico del servicio de CaracasRed. Este se compone de:

1. Servicio de Atención al Cliente

CaracasRed ofrece un Servicio de Atención al Cliente para atender:

- Consultas técnicas.
- Consultas de funcionamiento.
- Consultas comerciales.
- Consultas y cambios administrativos.
- Incidencias de servicio.
- Cambios de configuración.
- Configuraciones nuevas.

El Cliente podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente mediante:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Atención telefónica: 0212-7655435	8:00 am a 5:00 pm
Atención vía WhatsApp: 0424-2649114	
Atención por correo electrónico: sopORTE@caracasred.com	

Tabla de escalamiento:

Para la atención de fallas del servicio, por favor ir escalando esta tabla de acuerdo al tiempo de afectación.

	Representante	MEDIO	DISPONIBILIDAD
1	NOC	Atención telefónica: 0212-7655435 Atención por correo electrónico: sopORTE@caracasred.com	8:00 am a 5:00 pm
2	NOC Guardia	Atención vía WhatsApp: 0424-2649114 Atención por correo electrónico: sopORTE@caracasred.com	7 x 24
3	Supervisor de Operaciones 12 horas de afectación	Atención vía WhatsApp: 0424-3379240 Atención por correo electrónico: mmartinez@caracasred.com	8:00 am a 5:00 pm
4	Coordinador de Operaciones 24 horas de afectación	Atención vía WhatsApp: 0414-3377202 Atención por correo electrónico: acabriles@caracasred.com	8:00 am a 5:00 pm
5	Direcciones de Tecnología 48 horas de afectación	Atención vía WhatsApp: 0414-2494833 Atención por correo electrónico: rhamon@caracasred.com	8:00 am a 5:00 pm

Tiempo de Respuesta: el tiempo de respuesta válido en caso de notificación de la incidencia/consulta directamente a CaracasRed es de 4 horas. Las incidencias notificadas a partir después de las 11:30PM podrán ser atendidas a partir del siguiente día laborable.

2. Presencia en domicilio del Cliente

En caso de que para la resolución de una incidencia o una modificación del servicio el Cliente solicite el desplazamiento de un técnico a su domicilio no se le cobrará ninguna tarifa al cliente.

El técnico de CaracasRed dispondrá de tiempo hasta dos días laborables para presentarse en el domicilio del Cliente.

La solicitud deberá realizarse de manera formal y siguiendo el procedimiento indicado por el Servicio de Atención al Cliente. Para que un técnico pueda desplazarse el día siguiente laborable.

Cobertura horaria: el horario en el que un técnico podrá personarse en el domicilio del Cliente es de lunes a viernes no festivos de 9:00AM a 4:00PM

3. Consultas técnicas

El soporte de todas las consultas técnicas será telefónico, detallada anteriormente. Entendemos por consultas técnicas las referidas a los siguientes temas:

- Configuración IP del servicio (LAN, WAN, redirecciones de puestos, ...)
- Configuración WLAN (wifi) del servicio
- Dirección IP WAN
- Datos relativos a la velocidad y calidad de la conexión

La resolución de dichas consultas se realiza en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria. Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de las consultas o cambios solicitados.

4. Resolución de incidencias

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de CaracasRed, definimos incidencia como cualquier problema que afecte al servicio:

- Incidencias de velocidad de acceso
- Incidencias de no funcionamiento del acceso
- Incidencias de navegación genérica

La resolución de dichas incidencias se realizará en un plazo máximo de 3 días laborables una vez recibida toda la información solicitada.

En la resolución de las incidencias es probable que se solicite la colaboración del Cliente para:

- Revisar el estado de los indicadores luminosos de los routers o balanceadores
- Indicar el conexionado existente entre los distintos elementos de red
- Apagado y encendido de los equipos del servicio de Red
- Reemplazo de los equipos balanceador existente por uno nuevo, manteniendo el conexionado existente

El tiempo de demora en dicha colaboración no se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia. Si para la resolución de la incidencia se precisa de algún cambio que implique un proceso logístico, el tiempo empleado en dicho proceso tampoco se contabiliza como tiempo de resolución de la incidencia.

Se informará al Cliente por teléfono y correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.

5. Cambios de configuración

Una vez realizada la instalación y entrega de servicio por parte de CaracasRed, cualquier cambio a realizar en la personalización del servicio será considerado un cambio de configuración. Los cambios de configuración que permite el servicio son:

- Cambio de configuración LAN (IP, puerta de enlace, máscara de red)
- Cambio de configuración en la red inalámbrica
- Apertura / redirección de puertos

Los cambios de configuración se realizarán en un plazo máximo de 2 días laborables una vez recibida toda la información necesaria a tal efecto. Una vez realizados los cambios, se informará al Cliente por teléfono y/o correo electrónico para que confirme la correcta configuración.

6. Cambio o reemplazo de los equipos del servicio de Red

Los cambios o reemplazos de los equipos se realizarán en un plazo máximo de 4 días laborables incluyendo el proceso logístico asociado.

Los equipos siempre se sustituirán por otros de prestaciones similares, los mismos serán cargados en la facturación del mes siguiente del cliente.

El Cliente será el responsable de garantizar el correcto mantenimiento de los equipos. Queda excluido del presente acuerdo de nivel de servicio cualquier cambio debido a mal uso, robo, hurto o pérdida de los equipos.

El cambio y conexión del nuevo equipo irá a cargo del Cliente recibiendo soporte telefónico por parte de CaracasRed. Si el Cliente solicita ayuda in-situ para realizar la instalación, deberá abonar la tarifa establecida en el apartado "Presencia en domicilio del Cliente".

Se informará al Cliente por teléfono y/o correo electrónico sobre el resultado de la resolución de la incidencia.