

## 1. Acuerdos de Niveles de Servicio -ANS

Tiempos de Atención a fallas en sitio.					
Nivel prioridad De la Falla	Efecto de la falla	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 1	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 2	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 3	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 4
1	Desconexión Total	2,5 horas	4 horas	8 horas	De acuerdo a la situación particular
2	Operación Degradada	6 horas	8 horas	14 horas	
3	Falla no grave	12 horas	18 horas	24 horas	
CLASIFICACION DE LAS CIUDADES PARA COBERTURA DE SOPORTE					
Ciudades Tipo 1			Ciudades Tipo 2		
Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Ibagué, Barranquilla, Bucaramanga, Neiva, Pasto, Montería, Tunja, Sincelejo, Bosconia, Cúcuta, Santa Marta, Cartagena			Armenia, Manizales, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Melgar, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Palmira, Popayán, Villavicencio, Ipiales, Sogamoso, Valledupar, Yopal, Zaragoza, Zarzal		
Ciudades Tipo 3 y 4: Resto del país con cobertura en redes propias.					

Clasificación de las Fallas	
Prioridad de la Falla	Tipo de Falla
1	<p><b>Desconexión Total:</b> Los eventos que afectan gravemente a los servicios, capacidades de tráfico y requieren de acciones correctivas inmediatas en cualquier momento, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de servicio que es comparable a la pérdida total de la capacidad funcional efectiva de un cambio o de todo el sistema.</li> </ul> <p>Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente.</p>
2	<p><b>Operación degradada:</b> Este tipo de evento afecta seriamente la operación del sistema. Los eventos requieren atención inmediata. Su severidad implica una inestabilidad de funciones críticas de la operación del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de cualquier función de medición de tráfico/capacidad.</li> <li>• Cualquier pérdida de visibilidad funcional y/o capacidad de diagnóstico.</li> <li>• Interrupciones cortas del sistema o del subsistema con una duración acumulada de más de 15 minutos en un periodo de 24 horas o que continúen, repitiéndose durante periodos más prolongados.</li> <li>• Acceso restringido para actividades administrativas de rutina.</li> <li>• La degradación de acceso para las operaciones de mantenimiento o recuperación.</li> <li>• La degradación de la capacidad del sistema para proporcionar una notificación de error crítica o mayor.</li> </ul>
3	<p><b>Falla no grave:</b> Mínimo impacto en las principales operaciones del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente proporcionará los recursos disponibles dentro de horarios normales con capacidad de brindar información requerida.</li> <li>• Preguntas sobre el manejo de la plataforma que tiene el contrato de soporte.</li> <li>• Tickets en relación a documentación, solicitudes de información o asistencia en configuración actual.</li> <li>• Nuevas configuraciones o adicionales</li> </ul> <p>Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.</p>

## 2. Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión MEDIA COMMERCE.

Para la comunicación con el Centro de Gestión de MEDIA COMMERCE, se tiene habilitada para los clientes, la línea gratuita 018000112862 y a través de Internet, el correo electrónico [suporte@mediacommerce.net.co](mailto:suporte@mediacommerce.net.co).

### Escalamiento de Fallas

Nivel	Tiempo De Escalamiento	Punto De Escalamiento	Nombre	Horario	Teléfono	Correo Electrónicos
1	Inmediato	Centro de Gestión	Agente de Turno	7 x 24	Línea gratuita 018000112862	<a href="mailto:centrodegestion@mc.net.co">centrodegestion@mc.net.co</a>
2	2 Horas	Coordinador Centro de Gestión	Alejandro Ospina	7 x 24	320 6777501	<a href="mailto:iefenoc@mc.net.co">iefenoc@mc.net.co</a>

Corresponde a los niveles y tiempos para el escalamiento en caso de fallas los cuales pueden ser tenidos en cuenta por los Clientes, según las prioridades asignadas a esas fallas.

## 3. Disponibilidad de los servicios datos e internet

Se garantiza una disponibilidad mensual mínima de 99,6% tanto para los servicios de Internet como para cada uno de los servicios de datos.

La disponibilidad será determinada por la siguiente fórmula:

$$ND=(T/720) X100$$

**ND:** Nivel de la disponibilidad del servicio mensual

**720:** total de horas que debe estar disponible el enlace

**T:** Es el número de horas efectivas disponibles durante un periodo mensual de 30 días

Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 10 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

### **La Latencia del servicio de Internet.**

Se medirá desde el enrutador de acceso del cliente hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de MEDIA COMMERCE, En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por MEDIA COMMERCE, las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán hasta el puerto de acceso a la red de área amplia (WAN), bajo la condición que el cliente garantiza la correcta operación de sus equipos.

### **La Latencia del servicio de datos.**

La latencia para canales de datos se medirá entre los enrutadores de acceso de MEDIA COMMERCE, instalados en cada punto para ofrecer el servicio de conexión de datos.

### **Valores máximos de Latencia:**

**Datos en Fibra:** 40 milisegundos (ms), nacional, 20 milisegundos (ms) Local.

**Internet en Fibra:** 100 milisegundos (ms), desde el enrutador de MEDIA COMMERCE hasta un enrutador de borde en Estados Unidos.