
	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419- REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

EXPLICACION DETALLADA DE LA METODOLOGIA DE MEDICION DE CADA INDICADOR DE CALIDAD QUE LE APLIQUE, QUE SE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUERIDO POR LA REGULACION PARA DICHAS METODOLOGIAS (INTERNET)


	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección Modificada	Descripción cambios	Responsable(s)
0.1	01/02/2024	Todo	Creación del documento	Dirección de tecnologías de las comunicaciones

## DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La presente documentación es propiedad intelectual de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro, sin expresa autorización. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, titular de la propiedad intelectual. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>01/02/2024</b>

## MEDICION DE INDICADORES

El conteo de tiempo para indisponibilidad se da inicio a partir del momento en que **El Cliente** notifique a **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** sobre la afectación del servicio aun cuando **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** monitorea la red durante 24 horas y atiende los eventos que se detecten en la red.

En la medición de la disponibilidad mensual, se excluyen de la medición de tiempos de reparación los siguientes eventos:

- Actividades de mantenimiento planeadas o programadas como mantenimiento de los Nodos, OLT, Router de Cabecera
- Actividades de mantenimiento de emergencia, donde sea identificada por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, alguna situación que requiera Mantenimiento Correctivo, Falla en equipos o nodos de El Cliente
- Fallas en la energía eléctrica del equipo de El Cliente cuando dicha energía no sea suministrada por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**.
- Eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, así como en los casos en que **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** tenga inconvenientes relacionados con acciones realizadas u omitidas por el **CLIENTE** que produzcan demoras en las labores a realizar por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, siendo entre otras, sin limitarse, accesos, permisos de ingreso, y otras que pongan en riesgo el servicio normal prestado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**.
- **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** no se hace responsable por los tiempos de reparación acordados, cuando se presenten fallas imputables al **CLIENTE**, en cuanto a condiciones ambientales, de instalación y operación.
- Los tiempos de desplazamiento hacia el domicilio del cliente no se tendrán en cuenta dentro de la indisponibilidad del servicio.

Las siguientes serán causales de excepción al cumplimiento de los Tiempos Medios de Reparación especificados en este documento, siempre y cuando no sean originadas por causas imputables a **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**:

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIEHH-00419- REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

- Demoras ocasionadas por negación de los permisos requeridos para ingresar o ejecutar labores de mantenimiento sobre la Fibra Óptica, siempre y cuando **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** haya cumplido con los procedimientos de ingreso, aplicable para la asignación de los permisos o la ejecución de las actividades programadas.
- Eventos de caso fortuito, terceros, fuerza mayor según legislación colombiana.
- Eventos relacionados con temas de servidumbres.
- Las visitas de atención a fallas que realice **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** a solicitud del **CLIENTE**, que impliquen desplazamiento hasta el lugar de instalación y en las que se demuestre que el servicio prestado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** no presenta falla alguna, no será válida como tiempo de indisponibilidad del servicio

La sumatoria de indisponibilidades a descontar no podrá ser mayor al valor de operación y mantenimiento mensual que se cobre a El Cliente.

#### Disponibilidad pactada y cálculo para el servicio de internet hogar


La **Disponibilidad** mensual del servicio de Internet hogar corresponde al porcentaje de tiempo durante el cual el canal contratado está operativo y en correcto funcionamiento en un periodo de un (1) mes calendario. El tiempo es medido en horas.

**VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** ofrece una disponibilidad del servicio por el canal mayor o igual a noventa y nueve puntos cinco por ciento (99.6%), medida en periodos mensuales. La disponibilidad será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Pd = Td / Tmes \times 100$$

Dónde:

Variable	Descripción
Pd	Es el porcentaje de disponibilidad.
Td	Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.
Tmes	Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir setecientos veinte (720) horas.

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISION SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

Descuentos por indisponibilidad del servicio

<b>Rangos de disponibilidad (D)</b>	<b>% de Descuento mensual por punto</b>
100% > D > = 99,6%	0%
99,6% > D > = 98,5%	5%
98,5% > D > =96,5%	10%
96,5% > D > =95,5%	15%
95,5% > D > =93,5%	20%
93,5% > D	30%

Los tiempos de desplazamiento no se tendrán en cuenta dentro de la indisponibilidad del servicio  
 Tabla 1 Rangos de Disponibilidad.

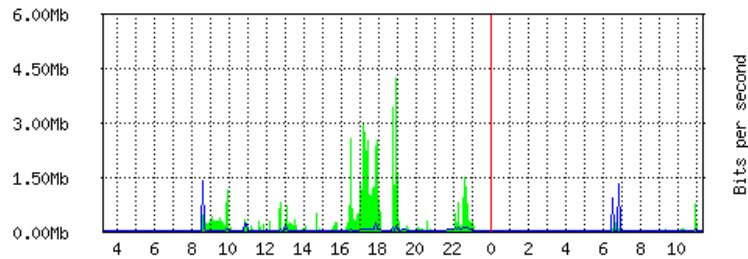
**SOFTWARE USADO**

Actualmente se tiene monitoreo sobre los clientes a nivel de trafico de consumo, desde los equipos Router a nivel CORE, el cual se encarga de coleccionar toda la información cliente por cliente, esta información es reservada y es accesible a nivel local y desde el NOC de VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES.

## Queue <172.20.6.29> Statistics

- Source-addresses: 172.20.6.29
- Destination-address: ::/0
- Max-limit: 6.00Mb/6.00Mb (Total: *unlimited*)
- Limit-at: 768.00Kb/768.00Kb (Total: *unlimited*)
- Last update: Sun Sep 5 11:16:40 2021

### "Daily" Graph (5 Minute Average)



Max In: 4.24Mb (70.7%); Average In: 161.57Kb (2.6%); Current In: 328b (0.0%);  
 Max Out: 1.40Mb (23.3%); Average Out: 19.35Kb (0.3%); Current Out: 24b (0.0%);

## Grafica de consumo de cliente

Para el cálculo de indisponibilidad del servicio tenemos un software SNMP que se encarga de coleccionar la información de la conexión WAN, el cual monitorea la latencia del equipo:

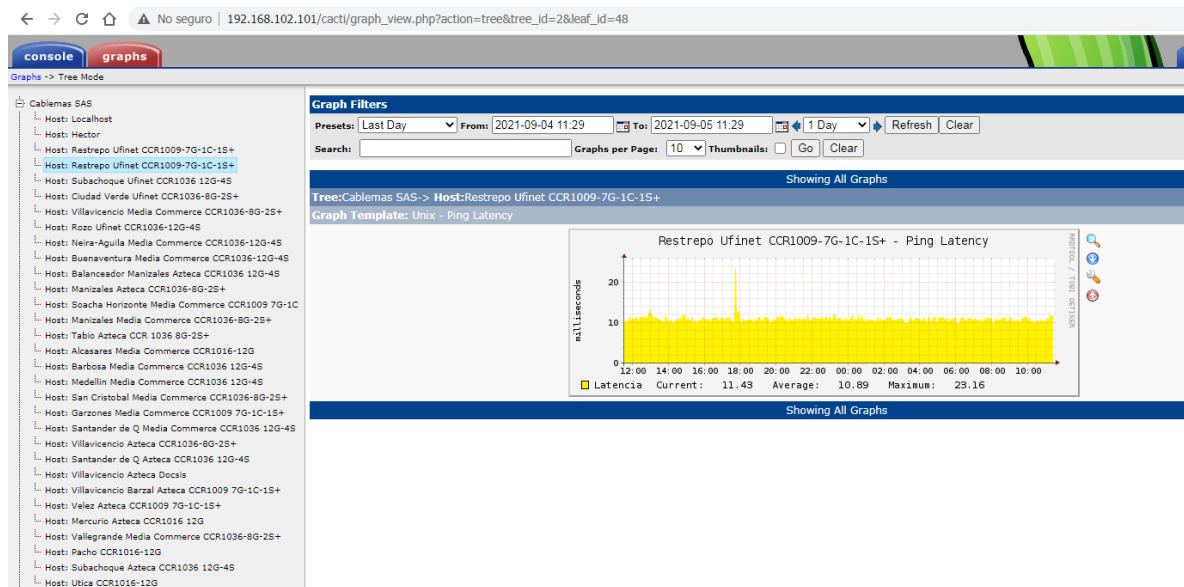



Imagen Cacti VISION SATELITAL COMUNICACIONES

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>01/02/2024</b>

## OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo de la **Red de Transporte** está directamente a cargo **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de red.

**VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** podrá interrumpir el servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo previo aviso al **CLIENTE**. Para las actividades de mantenimiento preventivo **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** notificará al **CLIENTE** con setenta y dos (72) horas de antelación a la ejecución de dichas actividades. Cualquier falla que se presente como consecuencia de no aceptar la ventana de mantenimiento será responsabilidad del **CLIENTE** y por lo tanto no afectará la disponibilidad del servicio.

En la notificación se incluye la siguiente información:

- Fecha y hora de realización de la actividad
- Descripción de cada uno de los servicios afectados
- Tiempo de afectación
- Trabajos a realizar
- Motivo de los trabajos
- Plan de contingencia
- Sitio de los trabajos
- Contactos técnicos
- Nivel de escalamiento

**VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** podrá contar con ventanas de hasta seis (6) horas bimensuales para la realización de actividades de mantenimiento preventivo, las cuales serán ejecutadas según cronograma estipulado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** y con previo aviso al cliente.

### Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **CLIENTE**. Como tal, involucra

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIEHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el **CLIENTE**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el **CLIENTE**, será asumido por éste último. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios, sólo podrán ser realizados por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** o por un tercero designado por éste.

#### Reporte Mantenimiento Correctivo

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al **CLIENTE**. En estos eventos, **EL CLIENTE** se comunicará en primera instancia con la **MESA DE AYUDA VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**.

Para cualquier efecto de reporte y solución de falla, **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** informará a los contactos definidos en la Orden de Servicio firma por el cliente.

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por el **CLIENTE**, este debe notificar al **OPERADOR** por escrito anexando nuevamente la información de los nuevos contactos.

### ATENCIÓN AL CLIENTE


Como parte del servicio de la red, **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, proporcionará ingeniero de servicio dedicado de la Mesa de ayuda horario 6 x 8 quien recibirá y realizará seguimiento a los reportes de soporte técnico.

Fuera del horario hábil, los incidentes serán atendidos por el ingeniero de turno.

La **MESA DE AYUDA** recibe los reportes de fallas en horario de 12 horas, de lunes a sábado.

#### 1.1. Procedimiento para reportar llamadas de servicio al MESA DE AYUDA

Al recibir una solicitud o reporte de falla del **CLIENTE**, la **MESA DE AYUDA VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, asignará un número de tiquete para registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecido.

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIHH-00419- REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01/02/2024</b>

Para el correcto registro de un reporte de falla por parte de la **MESA DE AYUDA**, el **CLIENTE** deberá suministrar la información básica, en el momento de realizar la llamada de servicio, o cuando sea contactado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, consistente en:

- El **CLIENTE**/Compañía que reporta la llamada de servicio.
- Nombre del funcionario que reporta la llamada a **MESA DE AYUDA**.
- Sucursal de donde se origina el Servicio Afectado o se genera el requerimiento.
- Naturaleza de la falla.
- Fecha y hora de la ocurrencia.
- Los eventos y actividades antes de la falla.
- Siempre que el **CLIENTE** requiera hacer seguimiento a la falla o solicitud presentada deberá hacer referencia al número de tiquete asignado por la **MESA DE AYUDA**.

#### Incidentes y requerimientos técnicos


Responsabilidad	Nombre	Cuenta de correo	Teléfono Móvil
Mesa de Ayuda		noc@visionsatelital.com.co	018000196044
Líder Mesa de Ayuda		noc@visionsatelital.com.co	018000196044
Director de Servicio Corporativo		noc@visionsatelital.com.co	018000196044

#### Reportes

Las fallas o mantenimientos correctivos debidos a cortes en la fibra, fallas de transmisión, serán notificados por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** según matriz de comunicaciones entregada por EL CLIENTE y reportadas en los sistemas de información de **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**

Este Reporte, realizado por **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES**, se presentará por escrito dentro de los cuatro (4) días calendarios siguientes a la fecha de ocurrencia de la falla, en caso de que la falla genere afectación de servicios los informes deberán ser entregados al siguiente día de ocurrencia de la falla.

Es preciso resaltar que los reportes de falla deben incluir, como mínimo, la siguiente información:

	<b>FORMATO DOCUMENTACION Y PROTOCOLOS</b>  <b>VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES</b>	<b>FIEHH-00419-REV01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha:</b> <b>01/02/2024</b>

- Nombre del personal técnico que originó el informe.
- Descripción y origen de la falla presentada y duración de la misma.
- Soporte técnico de la falla presentada en el que se observe la hora y el nombre de la falla, este soporte puede incluir el reporte de alarmas del gestor, Soporte técnico de la falla con el minutograma de trabajos adelantados desde el inicio de notificación hasta el cierre, registro fotográfico de antes durante y después de la solución donde se evidencia la causa de los daños o cortes de fibra, de tal forma que permita AL CLIENTE soportar reclamaciones por entes de control y /o clientes, Soporte técnico de la falla con el minutograma de trabajos adelantados desde el inicio de notificación hasta el cierre, registro fotográfico de antes durante y después de la solución donde se evidencia la causa de los daños o cortes de fibra, de tal forma que permita AL CLIENTE soportar reclamaciones por entes de control y /o clientes
- Indicación de las rutinas de mantenimiento preventivo o correctivo que se tomarán para minimizar la probabilidad de recurrencia de falla o plan de acción a ejecutar para estabilizar las rutas.
- Relación de los informes de avance enviados durante la atención del evento (esto aplica tanto para los casos en los cuales se tiene afectación ó no del servicio). Los informes de avances se deberán entregar mínimo cada 30 minutos a partir de la notificación del evento y deberá contar mínimo con el estado de la solución y tiempo estimado de reparación
- Origen de la falla.

Para cualquier efecto de reporte de solución de falla, **VISIÓN SATELITAL COMUNICACIONES** informará las personas suscritas en el directorio de contactos DEL CLIENTE.