

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 18/01/2021
	DPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO - AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 1 de 13

**CONTRATO No. 03-2026 PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE INTERNET BAJO FIBRA OPTICA DE 100 MB
CELEBRADO ENTRE SP SISTEMAS PALACIOS LTDA Y LA INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LAS
NIEVES DE GUITARILLA BAJO LA MODALIDAD DE RÉGIMEN ESPECIAL**

Entre los suscritos a saber: por una parte **FABIO GERARDO PALACIOS LEITON**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 5.288.258 expedida en la Llanada Nariño, con domicilio en la ciudad de Pasto (N), actuando en su calidad de Gerente y Representante legal de la empresa **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA**, sociedad comercial debidamente constituida por Escritura con matrícula mercantil No. 114174-3 del 19 de julio del 2007, con domicilio principal en la ciudad de San de Pasto, identificada con NIT No. 900163149-2 según certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio de San Juan Pasto, debidamente autorizada por el MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES mediante Habilitación General N° RTIC96000171 del 24 de septiembre de 2010, para la Provisión de Redes y/o Servicios de Telecomunicaciones, quien para efectos del presente contrato se denominará **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** o parte **CONTRATISTA** y por otra parte **MARIO ALEJANDRO VALLEJO PORTILLA**, mayor de edad, identificado con Cedula de ciudadanía No. 79.906.610 de Bogotá, en calidad de rector y representante legal de la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES**, con domicilio principal en el Municipio de Guaitarilla identificada tributaria con NIT 891201892-9, quien para efectos de la presente relación contractual será **EL CLIENTE** o parte **CONTRATANTE**, celebramos el presente contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones, el que se encuentra condensado en las siguientes cláusulas:

PRIMERA OBJETO.- El objeto del presente contrato se define como la prestación de servicios de telecomunicaciones, llámese transmisión de datos y/o Internet, proporcionando la capacidad contratada, de conformidad a las necesidades de este último, en cuanto al tipo de servicio, la velocidad, el medio, la sede donde se realizara la instalación y demás observaciones necesarias para la prestación del servicio; datos o información que se explica de manera general en el presente instrumento y de forma específica en el documento denominado orden de servicios, el cual contiene toda la información técnica del servicio contratado y que fue firmado en señal de aceptación por las partes que se obligan, mismo que se anexa y hace parte integral del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El servicio contratado, se identifica de la siguiente manera: *“servicio de internet bajo fibra óptica de 100 MB para la Institución Educativa Nuestra Señora De Las Nieves del Municipio de Guaitarilla Nariño”*. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de que los contratantes decidan incluir nuevos puntos a la presente relación contractual, la aplicación de las obligaciones expuestas a lo largo del presente documento, se extenderán a ellos mediante firma de una nueva orden de servicios que, de igual manera, se anexará en forma integral al presente instrumento una vez cuente con su suscripción y protocolización por las partes.

SEGUNDA. - EL CLIENTE SE COMPROMETE A: a.- A Proveer las adecuaciones físicas y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio. En caso que el OPERADOR suministre las obras civiles por solicitud del CLIENTE, el costo de dichas obras será asumido por este. Por su parte **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** se compromete a informar a **EL CLIENTE** sobre la viabilidad de los servicios, las condiciones y términos de su prestación. Si **EL CLIENTE** desea contratar servicios adicionales a la prestación de los relacionados en la orden de servicios, deberá manifestarlo con antelación y por escrito a **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA**.

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 18/01/2021
	DPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO - AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 2 de 13

TERCERA: OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PARTES: Además de las obligaciones establecidas en la ley, decretos reglamentarios y demás normas complementarias, las partes se obligan en los siguientes términos: a. SP SISTEMAS PALACIOS LTDA se obliga instalar, configurar y proveer las facilidades necesarias para proporcionarle a EL CLIENTE los servicios definidos en el objeto del presente contrato, incluyendo entrega de equipos y demás necesarios, mismos que serán entregados a título de comodato al cliente, de donde se desprende su obligación de restitución. b.- A iniciar la prestación de los servicios objeto del presente contrato de acuerdo a lo convenido de mutuo acuerdo entre las partes, salvo que no pueda realizarse por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, por causas imputables a EL CLIENTE o por causas no imputables a SP SISTEMAS PALACIOS LTDA., caso en el cual el término pactado por las partes podrá prorrogarse de mutuo acuerdo. c.- SP SISTEMAS PALACIOS LTDA Adoptará las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que cursa a través de las redes y los datos personales de EL CLIENTE. - d.- SP SISTEMAS PALACIOS LTDA Garantizará la disponibilidad y calidad de los servicios pactados, de igual manera atenderá, tramitará y responderá de manera oportuna y diligente las solicitudes, sugerencias y/o reclamos que presente EL CLIENTE, relacionado con servicio prestado. Por su parte, EL CLIENTE SE OBLIGA A: a) Pagar de manera total y oportuna los valores correspondientes a los servicios que le sean prestados; b) observar y cumplir todas las normas y reglamentos aplicables a los servicios y a no utilizar en forma indebida las redes y demás servicios puestos a su disposición en virtud del presente contrato; c) utilizar equipos terminales debidamente homologados usando la infraestructura adecuada de manera que no se causen daños a las redes y servicios prestados y tener el cuidado debido sobre aquellos equipos que hayan sido dispuestos por SP SISTEMAS PALACIOS LTDA a título de comodato para la provisión de los servicios y responder por su correcto uso; por ser los equipos de propiedad de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA, EL CLIENTE no adquiere derecho alguno sobre ellos y renuncia de forma expresa a ejercer el derecho de retención sobre los mismos. Igualmente se obliga a responder en caso de dolo y culpa por el deterioro de los equipos, por encima de su deterioro normal y uso legítimo. d) suministrar información veraz, mantener actualizados sus datos, en especial, la dirección de correspondencia. e.- informar de manera inmediata a SP SISTEMAS PALACIOS LTDA respecto del suceso de circunstancias que puedan alterar, modificar y/o suspender la prestación del servicio; f) velar porque ninguna persona sin autorización de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA interfiera o manipule los equipos de su propiedad instalados en las áreas de EL CLIENTE. g) El cliente declara que conoce las prohibiciones establecidas por la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002. g) SP SISTEMAS PALACIOS LTDA no será responsable por la pérdida o deterioro de la información que EL CLIENTE transmita, reciba o almacene. h) En caso de falla o suspensión del servicio debido a problemas técnicos causados por terceros, EL CLIENTE exime de responsabilidad a SP SISTEMAS PALACIOS LTDA. Igualmente, SP SISTEMAS PALACIOS LTDA solo será responsable por los daños que ocurran en los equipos de EL CLIENTE, ocasionados por su dolo o culpa.

CUARTA.- VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor total del presente contrato asciende a la suma de UN MILLON QUINIENTOS SETENTA MIL OCHOCIENTOS PESOS M/CTE (\$1.570.800), incluido el IVA, mismo que se cancelará de conformidad a la facturación enviada por la Empresa SP SISTEMAS PALACIOS LTDA para su respectivo cobro y frente a ello, se deberá tener en cuenta que la Institución Educativa Nuestra Señora de las Nieves pagará al contratista la suma de \$785.400 correspondientes al mes de agosto una vez se haya instalado y entregado el servicio de internet y el saldo por valor de \$785.400 en el mes de diciembre; si EL CONTRATANTE solicita el traslado de servicio a otra dirección deberá cancelar a EL CONTRATISTA, una suma de dinero adicional cuyo monto estará sujeta a la definición de las tarifas vigentes establecidas por este concepto.

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 18/01/2021
	DPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO - AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 3 de 13

QUINTA FACTURACIÓN: Para la facturación y pago de los valores adeudados por EL CLIENTE, se considerará:

a.) El periodo de facturación empezará a contarse a partir de la fecha de instalación de los servicios por parte de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA cuya fecha queda consignada en el Acta de Entrega b.) Dentro de la primera factura se incluirá: 1. el valor de la instalación de los servicios y los días comprendidos entre la instalación si a ello hay lugar y la terminación del primer mes de prestación de servicios, que será calculado tomando como base la tarifa aprobada, dividida por 30, lo anterior aplicable en caso que la facturación se realice de manera mensual. Para calcular el valor del día, operación que se aplicará para cada punto instalado. EL CLIENTE pagará los valores periódicos mensuales establecidos en las ÓRDENES DE SERVICIO, dentro del término señalado para el pago oportuno. Si EL CLIENTE no está de acuerdo con el valor o los conceptos facturados, deberá comunicarlo por escrito a SP SISTEMAS PALACIOS LTDA antes del vencimiento del plazo para el pago oportuno. En caso de mora por parte de EL CLIENTE en el pago de sus obligaciones superior a un (1) mes (en caso que la facturación sea mensual), SP SISTEMAS PALACIOS LTDA podrá suspender temporalmente la prestación de los servicios, hasta tanto no se cubra la totalidad de las sumas adeudadas. Si la mora supera los dos (2) meses (en caso de que la facturación sea mensual), SP SISTEMAS PALACIOS LTDA podrá, desconectar los servicios, antes de ordenarse la suspensión del servicio; SP SISTEMAS PALACIOS LTDA requerirá y advertirá a EL CLIENTE, las posibles sanciones a que haya lugar. EL CLIENTE autoriza a SISTEMAS PALACIOS LTDA para el uso de información en nuestro banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la ley estatutaria 1266 de 31 de diciembre de 2008, sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos, garantizando la protección de los datos del cliente. EL CLIENTE acepta que conoce la ley estatutaria 1266 de 31 de diciembre de 2008.

SEXTA: PRESTACIONES SOCIALES, En razón a la naturaleza del contrato, la obligación de pagar los correspondientes aportes a seguridad social en pensión, salud y riesgos laborales de los empleados pertenecientes a la empresa SP SISTEMAS PALACIOS LTDA, correrá a cargo DEL CONTRATISTA, so pena de entenderse como incumplida la presente relación contractual.

SEPTIMA.- TERMINO.- El término inicial del presente contrato será de cuatro (4) meses y veinticinco (25) días e iniciará a contarse a partir del día cuatro (04) de agosto de 2026 y tendrá sus efectos hasta el día veintiocho (28) de diciembre de la misma anualidad, EL CONTRATANTE no podrá terminar el contrato, hasta tanto no finalice la vigencia de la última orden firmada y vinculada a la presente relación contractual. Las órdenes de servicio se prorrogarán automáticamente si EL CONTRATANTE no manifiesta su intención de darlas por terminado con treinta (30) días de antelación y por escrito al vencimiento del término inicialmente pactado.

OCTAVA.- CESIÓN DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato, ni los derechos u obligaciones, a persona alguna, natural o jurídica, o nacional o extranjera, sin la previa autorización escrita del CONTRATANTE pudiendo este reservarse las razones que tenga para negar la autorización de cesión.

NOVENA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: En caso de que EL CLIENTE de por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, deberá cancelar al proveedor todos los valores pendientes a la fecha, así como también el monto que faltare del valor total de los servicios. Por su parte, EL CLIENTE podrá terminar el presente contrato con justa causa, cuando SP SISTEMAS PALACIOS LTDA presente una disponibilidad en el servicio inferior al ochenta por ciento (80%) durante 4 meses continuos en un año calendario.

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 18/01/2021
	DPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO - AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 4 de 13

DECIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora, o falta de cumplimiento causado por eventos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos de la ley tales como desastres o fenómenos naturales, inundaciones, explosiones volcánicas, movimientos sísmicos, terremotos, maremotos, tormentas eléctricas, vendavales, huracanes, tornados, incendios, explosiones, sedición, rebelión, asonada, deslizamiento de tierra, accidentes de tránsito, cierre de vías por orden de autoridad competente, de todas formas, la parte que se vea afectada por cualquiera de Los hechos anteriores deberán comunicar a la otra parte en el menor tiempo posible, para atender la falla en el menor tiempo posible.

DÉCIMA PRIMERA.- CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: SP SISTEMASPALACIOS LTDA declara de manera expresa que cuenta con planes detallados de contingencia para responderle a LA CONTRATANTE de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones y especialmente manifiesta que cuenta con planes de contingencia frente a eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros, afecten tanto la ejecución óptima de los servicios que serán prestados en ejecución del presente contrato como el normal desarrollo del objeto social de éste, como consecuencia de lo anterior, SP SISTEMAS PALACIOS LTDA declara expresamente que tiene definido, implementado, probado y mantendrá durante la vigencia de la presente oferta, procesos para administrar la continuidad del negocio y procesos, incluyendo elementos tales como la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, capacidad necesaria para retornar a su operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento en que ellos se desarrollen en las instalaciones de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA.

PARAGRAFO: Estos planes podrán ser revisados y probados por los entes de control de la parte CONTRATANTE.

DÉCIMA SEGUNDA. - CUMPLIMIENTO ASPECTOS REGULATORIOS SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC): SP SISTEMAS PALACIOS LTDA garantiza el cumplimiento de las disposiciones dictadas por la superintendencia financiera de Colombia, según lo establecido en la Circular Externa 042 de 2012, TÍTULO I – capítulo décimo segundo: requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones. En lo respectivo al literal numeral 3.2. Tercerización – Outsourcing. Donde la parte CONTRATISTA específica: a) Niveles de Servicio y Operación. - Descrito en la propuesta de servicios; b) Acuerdos de Confidencialidad sobre la información manejada, sobre las actividades desarrolladas y Propiedad de la Información. - Contenido en el Acuerdo de Confidencialidad, y Propiedad de la Información celebrado por las partes, el cual hace parte integral del presente contrato c) Restricciones sobre el software empleado. SP SISTEMAS PALACIOS LTDA se obliga a cumplir con las políticas y procedimientos de control software de la parte CONTRATANTE y se obliga a utilizar software en cumplimiento de este contrato debidamente licenciado. d) Normas de Seguridad Física e Informática a ser aplicados: SP SISTEMAS PALACIOS LTDA para el cumplimiento del objeto del presente contrato cumplirá totalmente los procedimientos y normas de seguridad informática y física que tenga establecidos la parte CONTRATANTE y la entidad regulada en sus políticas y procedimientos; e) Procedimientos a seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o información: En caso de encontrarse evidencia de alteración o manipulación de

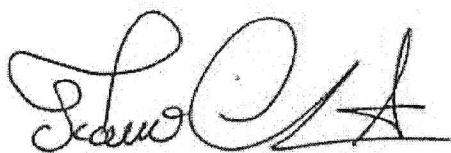
	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 18/01/2021
	DPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO - AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 5 de 13

equipos y/o información de forma dolosa por parte de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA , la parte CONTRATANTE informará del hecho arbitrario a SP SISTEMAS PALACIOS LTDA , quien estará obligada a resarcir los perjuicios que se llegaren a ocasionar; f) Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA , una vez finalizado el servicio: SP SISTEMAS PALACIOS LTDA se obliga reintegrar o destruir la información en su poder y catalogada como confidencial, una vez finalizado el presente contrato. Para lo antes expuesto, SP SISTEMAS PALACIOS LTDA acogerá de manera íntegra las políticas y procedimiento que promulgue o modifique LA CONTRATANTE, relacionados con los principios de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y conexos.

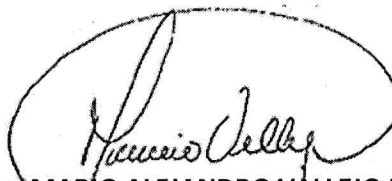
DECIMA TERCERA.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral del presente contrato los documentos anexos como: Certificados de existencia y representación Legal de los contratantes, anexos técnicos y órdenes de servicios.

DÉCIMA CUARTA.- DOMICILIO.- Para todos los efectos legales el domicilio del presente contrato se fija en la ciudad de san Juan de Pasto.

Para constancia se firma en San Juan de Pasto, el día cuatro (04) del mes de agosto del dos mil veintiseis (2026), por los que en él intervinieron en dos ejemplares del mismo contenido.



FABIO GERARDO PALACIOS LEITON
Representante Legal
SP SISTEMAS PALACIOS LTDA



Mg. MARIO ALEJANDRO VALLEJO PORTILLA
C.C. No. 79 906.610 de Bogotá
Rector Institución Educativa

Proyectó: Esteban Calderón
Área Jurídica

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 25/08/2020
	PROYECTOS TI AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 6 de 13

ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS

Entrega del servicio.

Las pruebas de entrega del servicio, podrán ser realizadas remotamente ó físicamente por personal de **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** y con apoyo del personal del cliente. Las pruebas deben garantizar servicio hasta puerto Ethernet del router Instalado realizando pruebas de navegación desde la red LAN del cliente hacia un servidor WEB cualquiera

ANS en SP SISTEMAS PALACIOS LTDA

SP SISTEMAS PALACIOS LTDA garantiza a **EL CLIENTE** por los servicios que presta, las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado en el lado de **EL CLIENTE**. Considerando los siguientes factores

- Disponibilidad: 99.6% para canales dedicados y transmisión de datos
- Tiempo de Atención a Fallas: tiempo promedio tomado por **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** 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.

Clasificación de las Fallas	
Prioridad	Tipo de Falla
1	Desconexión Total: Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente. (radio base y radio cliente)

Clasificación de las Fallas	
Prioridad	Tipo de Falla
2	Operación degradada: Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o perdidas excesiva de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente de manera continua y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos.
3	Falla no grave: Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio.

Para los tiempos de atención a fallas se clasificaron de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** y facilidad en el acceso:

Cabe aclarar que para este contrato los niveles de servicio en las zonas que ustedes tienen conectadas con nuestra empresa están ubicados en cabeceras municipales y por tanto nuestra empresa cuenta con personal técnico capacitado el cual se desplaza de manera inmediata después del reporte a nuestro centro de gestión y serán atendidos bajo la siguiente tabla.

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2		Código: SG.02.07
	PROYECTOS TI AREA JURIDICA		Fecha: 25/08/2020
			Versión: 01
			Página 7 de 13

Nivel (prioridad) De la Falla	Efecto de la falla	Tiempo Máximo de Atención
1	Desconexión total	2.5 horas
2	Operación degradada	4 horas
3	Falla no grave	6 horas

- Latencia: tiempo que toma un paquete en viajar ida y vuelta a través de la red, desde un puerto de entrada hasta un puerto de salida.
- Pérdida de paquetes: medición de la razón o porcentaje de paquetes descartados o perdidos, con referencia a los transmitidos, entre 2 puntos de una red. (Radio base – radio cliente)

Eventos en los cuales los descartes de paquetes sean causados por saturación de los enlaces debido al exceso de tráfico del cliente, problemas en aplicativos, violaciones de seguridad internas y/o externas, mal uso de los recursos por parte del cliente, inadecuada configuración de los servidores y equipos que utilizan el servicio, degradación en las condiciones de instalación físicas del radio enlace, no constituyen incumplimiento por parte de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA

Soporte: SP SISTEMAS PALACIOS LTDA ofrece un Centro de Gestión en la línea **032 74192**, el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año, se cuenta con un grupo técnico en la ciudad de Pasto y personal de soporte en los principales municipios del departamento donde se ofrece el servicio, disponible para la solución de fallas que requieran desplazamiento a las instalaciones del cliente dentro de los horarios hábiles del mismo.

Mantenimiento: SP SISTEMAS PALACIOS LTDA Ofrece la prestación de los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de los enlaces de último kilómetro y todos los elementos suministrados por SP SISTEMAS PALACIOS LTDA

Procedimiento de Acceso al Centro de Gestión: Para la comunicación con el Centro de Gestión de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA, se tiene habilitada para los clientes, las líneas 6027419275 y al correo electrónico soporte@sistemaspalacios.com

Disponibilidad: Disponibilidad ofrecida mensual servicio Internet dedicado 1-1: 99.6 %

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que **EL CLIENTE** ha efectuado un “reporte” a través del Centro de Gestión de **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** y se le ha asignado un número de seguimiento (número de tiquet servicio).

Parámetros de medición de Indisponibilidad: Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 7 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de SP SISTEMAS PALACIOS LTDA

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** Las mediciones de disponibilidad se realizarán hasta el puerto de Área Local (LAN) del mismo. **Latencia de la Red** : 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 SP SISTEMAS PALACIOS LTDA

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 25/08/2020
	PROYECTOS TI AREA JURIDICA	Versión: 01 Página 8 de 13

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente sea provisto por **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA** 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.

Esta medición se considera válida en las siguientes condiciones:

- Tamaño de paquete de 64 bytes

Ocupación del canal de acceso $\leq 70\%$, basado en las estadísticas generadas por los sistemas de gestión de **SP SISTEMAS PALACIOS LTDA.**

Esta medida se toma como un promedio mensual con intervalos de 5 minutos, para efectos de disponibilidad se establecen los siguientes valores:

- Hasta 240 ms se considera operación normal
- Períodos de 30 minutos continuos entre 240 ms y 500 ms se considera como operación degradada
- Períodos de 30 minutos continuos por encima de 500 ms se consideran desconexión total

	SISTEMAS PALACIOS LTDA. NIT: 900163149-2	Código: SG.02.07
		Fecha: 25/08/2020
	PROYECTOS TI AREA JURIDICA	Versión: 01
		Página 9 de 13

ANEXO 2

TABLA DE DESCUENTOS POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES

TABLA DE DESCUENTO POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES	
PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD	DESCUENTO MENSUAL
Desde 99.60% hasta 100%	0%
Menos del 99,6% hasta el 99%	4%
Menos del 99% hasta el 96%	10%
Menos del 96% hasta el 80%	20%
Menos del 80% hasta el 70%	50%
Menos del 70%	100%