OFERTA DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD INTERNET DEDICADO

PRESENTADO A:

INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO

Versión 1

29 DE MAYO DE 2026

Cali, 29 de Mayo de 2026.

Señores:
INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO
Sr. Carlos Rodríguez
Cali – Valle del Cauca

ASUNTO: Oferta de Servicios de conectividad de Datos e Internet Dedicado.

Sabemos lo importante que es para nuestros clientes contar con un proveedor de soluciones integrales en tecnología y conectividad con los más altos estándares de calidad que apoye el desarrollo de su negocio

Media Commerce desea convertirse en su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva la propuesta denominada **Oferta de Servicios de Conectividad Datos e Internet Dedicado** orientada a la satisfacción de sus necesidades.

SANDRA CECILIA CAICEDO NAÑEZ
Gerente de Cuentas Estrategicas
+57 3174284350
sandra.caicedo@mc.net.co

*Este documento contiene información confidencial de **Media Commerce**. No está permitido ningún tipo de utilización de la información contenida aquí sin previo consentimiento escrito.*

1. NUESTROS SERVICIOS



MEDIA COMMERCE, es una empresa dedicada a la prestación de Servicios de Valor Agregado en Telecomunicaciones, soportada sobre una moderna plataforma de Fibra Óptica y Microondas, para que las empresas en Colombia tengan la oportunidad de tener contacto con el futuro de las comunicaciones y el aporte que estas hacen a su productividad y competitividad.

MEDIA COMMERCE, cuenta con una amplia experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, desde el año 2000, en la creación y atención de una de las más grandes redes privadas de telecomunicaciones de Colombia, la cual se encuentra interconectada con otras importantes redes que operan en el país y que permite una cobertura total a nivel nacional garantizando así un servicio de óptima calidad.

Somos el operador con mayor capacidad en fibra óptica instalada en el país. Estamos interconectados con la Red de la Alianza Colombia, compuesta por tres (3) plataformas tecnológicas complementarias redundantes entre sí, una red de fibra óptica de más de 17000 Km con cubrimiento nacional y una red microondas de respaldo.

Nuestra extensa red de fibra óptica e inalámbrica nos garantiza una cobertura nacional destacable e importante, que nos permite atender a nuestros cliente con sedes ubicadas en diferentes puntos del país, entregando servicios de interconexión de datos basados en tecnología de última generación que facilitan el manejo de grandes capacidades.

Ofrecemos servicios robustos, flexibles, de alta calidad, adaptables y de fácil crecimiento e integración según las necesidades en comunicaciones de nuestros clientes.

2. PROPUESTA TÉCNICA – ALCANCE

A continuación, se detallará cada uno de los componentes de la propuesta técnica hecha por Media Commerce para dar solución a las necesidades de **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO**

ACCESO A INTERNET PRINCIPAL:

ENLACE	SERVICIO	DIRECCIÓN	CIUDAD	CONFIGURACION	ANCHO DE BANDA
1	Internet	Avenida 6 Norte # 28N – 102 Santa Mónica **Principal**	Cali Valle del Cauca	Activo	**2.0 Gbps**
2	Internet	Calle 25 # 127 - 220 KM 7 Vía Cali Jamundí **Sur**	Cali Valle del Cauca	Activo	**1,5 Gbps**
3	Internet	Avenida 3AN # 23CN – 84 **Estación 1**	Cali Valle del Cauca	Pasivo	**500 Mbps**
4	Internet	Avenida 3A # 23DN – 24 **Estación 3**	Cali Valle del Cauca	Pasivo	**500 Mbps**
5	**Internet**	**Avenida 3ª Norte #3AN-31 Estación 4**	Cali Valle del Cauca	Pasivo	**500 Mbps**
6	Internet	Calle 30N # 2 Bis – 94 **Proyección**	Cali Valle del Cauca	Pasivo	**200 Mbps**
7	**Internet**	**Coordenadas: 3.49638, -76.50624 Yumbo**	**Yumbo Valle del Cauca**	**Pasivo**	**1 Gbps**

3. OFERTA ECONÓMICA

ACCESO A INTERNET PRINCIPAL:

SERVICIO DE CONECTIVIDAD DE INTERNET DEDICADO								
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	TIPO	CONFIG.	BW.	UNID.	12 MESES	24 MESES	36 MESES
						MRC	MRC	MRC
1	Servicio de Conectividad para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Principal ubicada en Avenida 6 Norte # 28n – 102 Santa Mónica, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo	2,0	Gbps	$ 9.600.000	$ 9.120.000	$ 8.640.000
2	Servicio de Conectividad para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Sur ubicada en Calle 25 # 127 - 220 Km 7 vía Cali Jamundí, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo	1,5	Gbps	$ 6.825.000	$ 6.483.750	$ 6.142.500
3	Servicio de Conectividad Anillado para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Estación 1 ubicada en Avenida 3an # 23cn - 84, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo – Pasivo	500	Mbps	$ 2.275.000	$ 2.161.250	$ 2.047.500
4	Servicio de Conectividad Anillado para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Estación 3 ubicada en Avenida 3a # 23dn – 24, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo – Pasivo	500	Mbps	$ 2.275.000	$ 2.161.250	$ 2.047.500
5	Servicio de Conectividad Anillado para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Estación 4 ubicada en Avenida 3ª Norte #3AN-31, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo - Pasivo	500	Mbps	$ 2.275.000	$ 2.161.250	$ 2.047.500
6	Servicio de Conectividad Anillado para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede Proyección ubicada en Calle 30n # 2 Bis – 94, Cali – Valle del Cauca	Internet	Activo – Pasivo	200	Mbps	$ 910.000	$ 864.500	$ 819.000
7	Servicio de Conectividad Anillado para **INTERNET DEDICADO** para **INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO** en la sede ubicada en Yumbo – Valle del Cauca **Coordenadas:** 3.49638, -76.50624	Internet	Activo – Pasivo	1	Gbps	$ 4.550.000	$ 4.322.500	$ 4.095.000
					VALOR TOTAL MRC ANTES DE IVA	**$ 28.710.000**	**$ 27 274 500**	**$ 25.839.000**
					VALOR TOTAL VIGENCIA ANTES DE IVA	**$ 344.520.000**	**$ 654 588 000**	**$ 930.204.000**
					VALOR TOTAL VIGENCIA CON IVA – 19%	**$ 409.978.800**	**$ 778.959.720**	**$1.106.942.760**

NOTAS:

1	**Moneda:** Pesos colombianos
2	**NRC:** Valor para pago de única vez / Cargos de Instalación

3	**MRC:** Valor Mensual Recurrente
4	Validez de la oferta quince (30) días
5	***Esta propuesta se valoró de manera integral, en caso, que el cliente desee realizar contratación parcial, se requiere revalorar financieramente la solución ofertada.***

3.1 Condiciones comerciales específicas

1. Moneda: pesos colombianos
2. Valores mensuales antes de IVA y otros impuestos locales aplicables.
3. Los servicios se incrementarán con el IPC una vez vencida su anualidad.
4. Tiempo aproximado de instalación **60** días posterior a la firma de la Orden de Servicio; se debe tener en cuenta que este tiempo se podrá incrementar según los procedimientos y trámites ante Terceros y electrificadoras, además de los requeridos para la adquisición de equipos y suministros necesarios.
5. La prestación del servicio está sujeta a viabilidad técnica en sitio, verificación de disponibilidad de recursos de red y permisos por parte de la electrificadora, para uso de la posteria y/o recámaras.
6. El ancho de banda de los enlaces está representado por múltiplos de 10, siendo 1 Gbps igual a 1024 Mbps. Por lo tanto, el ancho de banda efectivo sobre el CPE será máximo el 95% de la capacidad del puerto (IMIX Packet Mode).
7. El cliente debe garantizar las adecuaciones físicas (ducterias, canalizaciones, racks, etc.) para la entrega de los servicios
8. Vigencia de la oferta: 30 días hábiles a partir de la emisión del presente documento.
9. Las obras civiles que puedan derivarse de la instalación del servicio, correrán por cuenta del CLIENTE.
10. En soluciones HA (Alta Disponibilidad), el cliente deberá contar con un equipo necesario para recibir el servicio (Switch/Router) el cual deberá soportar como mínimo la capacidad contratada, contar con 2 puertos (1Gb / 10GB) en FO o Ethernet según lo definido y deberá soportar el enrutamiento entregado por MC.
11. Para enlaces superiores a 1.000 Mbps, se entregará capacidad en interfaz Óptica 10 Gb - SR (2 Hilos, 850 nm, multimodo) en equipo CPE.

El cliente debe garantizar el SFP+ con mismas características en sus equipos a nivel LAN para recibir el enlace.

12. Esta oferta se limita a garantizar el servicio ofertado y no contempla el suministro de licencias y/o equipos, así como la instalación, configuración, gestión y soporte de soluciones, servicios o productos no especificados en la misma.
13. Cualquier variación a las condiciones establecidas en los alcances del presente documento, deberá ser valorado nuevamente.
14. Esta oferta no incluye soporte técnico ni cambio de configuraciones de plataformas tecnológicas no suministradas por Media Commerce, ni incluye ingresos, coubicación de equipos ni cross-connection.*

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Para la adecuada instalación de los equipos es responsabilidad del cliente todo el acondicionamiento en cableado estructurado dentro de sus instalaciones El tiempo de instalación inicia una vez se haya terminado este acondicionamiento.

MEDIA COMMERCE, configurará e instalará los equipos ofrecidos en la cotización.
EL CLIENTE debe cumplir con los siguientes requisitos para la entrega de la solución de conectividad:

- Poner a disposición el espacio en rack para la instalación del equipo si fuere el caso, en caso de no haber, un espacio adecuado y seguro para la instalación el cliente deberá notificar a MEDIA COMMERCE.
- Suministrar todos los permisos para la ejecución de la actividad.
- Suministrar energía eléctrica regulada 110 VAC +/- 10 % con sistema de tierra. El voltaje AC Neutro - Tierra entre 0.3V y 0.8V. UPS on-line.
- Garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0° y 30° C)

- Informar en la solicitud de soporte si requiere alguna condición especial para la instalación como normas de seguridad, procedimientos especiales, documentos de ingreso, cumplimiento de HSEQ, entre otros.

4.1 Instalación del servicio

Una vez se ha legalizado correctamente la adquisición del servicio, se asignará un Ingeniero de proyectos, quién será la persona encargada de coordinar todas las acciones necesarias para la instalación del servicio. El Ingeniero de proyectos contactará al cliente para validar los parámetros del servicio adquirido y coordinará con él los tiempos y recursos requeridos para la entrega a satisfacción. Para realizar la entrega del servicio se debe tener en cuenta:

Compromiso del Cliente
Envió de Información técnica para la configuración del Servicio.
Garantizar permisos de Ingreso para las Visitas: con las administraciones de edificios, Centros Comerciales e Industriales, parqueaderos, predios vecinos o terceros, entre otros.
Visita Factibilidad: Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para determinar la ruta de Ingreso del medio (Fibra óptica o enlace inalámbrico), hasta el punto donde se instalarán los equipos. Se visualizará si hay que realizar Obra Civil en sitio y se le informará previamente para la aprobación de los costos.
Visita de Habilitación de Medio. Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para realizar la instalación de los elementos necesarios en la habilitación de la Última Milla que permitirá seguir a la etapa de aprovisionamiento, se debe garantizar en la sede del cliente.
· Espacio en rack: Habilitar bandeja o superficie para ubicación de equipo internos
· Tomas Reguladas: 2 o UPS
· Voltaje Neutro-Tierra: Menor a 1V
Visita Aprovisionamiento y Entrega Servicio. Personal de Media Commerce se desplazará a sus instalaciones para entregar el servicio contratado.

Una vez terminada la instalación de los servicios se hace entrega de estos al cliente.

A partir de este momento, el cliente dispone de un lapso máximo de cuarenta y ocho (48) horas para presentar sus objeciones al servicio que, de no presentarse, se considera como recibido a entera satisfacción. La facturación del servicio se inicia en ese momento.

5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los Acuerdos de Nivel de Servicios" (ANS) o "Service Level Agreement" (SLA) a los que hace referencia este documento, corresponden a los tiempos de disponibilidad del servicio de CONECTIVIDAD exclusivamente, los procedimientos de solicitud de soporte, los tiempos de respuesta ante incidencias o solicitudes con los servicios, los puntos de contacto, el personal involucrado, los procedimientos de instalación del servicio y las penalidades en que incurre MEDIA COMMERCE en el caso de tiempos mayores de indisponibilidad superiores a las estipuladas.

Los Productos de CONECTIVIDAD poseen por cada canal 99.7% cuando tiene una sola ruta en Fibra Óptica a nivel de última milla de Media Commerce o de uno de sus aliados.
Disponibilidad de 99.7% implica que el servicio puede llegar a no estar disponible durante el 0.3% del tiempo durante el mes, sin que esta no disponibilidad tenga consecuencias contractuales, penales o pecuniarias hacia Media Commerce. Para todos los efectos de medición, se establece que el 0.3% del tiempo corresponde a una indisponibilidad máxima de 2 horas, 9 minutos y 36 segundos mensuales, no acumulable mes a mes.

Los tiempos de indisponibilidad aplican únicamente para eventualidades atribuibles a Media Commerce. Dentro de estos tiempos se pueden incluir los mantenimientos preventivos y correctivos, programados o no programados. Los eventos de fuerza mayor, ajenos al control de Media Commerce, quedarán por fuera de los tiempos de indisponibilidad desde el momento en el que se genera el evento hasta el momento en el que el evento finaliza. Por ende, sobre estos tiempos no aplican reclamaciones de incumplimiento de ANS.

Eventos de fuerza mayor y caso fortuito serán los actos o acciones terroristas, sabotajes, actos malintencionados de terceros, guerra, insurrección civil, revueltas, tormentas, terremotos, incendios, explosiones, vientos huracanados, inundaciones, avalanchas, deslizamientos de tierra, tormentas

eléctricas, descargas atmosféricas y en general en cualquier otra circunstancia que escape al control de Media Commerce y ante la cual sea imposible resistir.

Por tiempos de indisponibilidad, se entiende la suspensión total de cada servicio contratado de forma individual. Los eventos con servicios disponibles o servicios degradados no acumulan tiempo de indisponibilidad.

Mantenimientos preventivos corresponden a todas aquellas actividades de carácter pro-activo, que se aplican sobre la infraestructura a fin de minimizar riesgos en la operación del cliente. Estos mantenimientos pueden o pueden no afectar la operación normal del cliente. Algunos mantenimientos preventivos requieren la autorización del cliente, pero otros no.

Mantenimientos correctivos corresponden a todas aquellas actividades requeridas para solucionar problemas que se hayan detectado con la prestación del servicio. Debido a su naturaleza, los mantenimientos correctivos afectan la operación normal del cliente y no requieren autorización para su realización.

Los tiempos de atención corresponden al tiempo máximo transcurrido entre dos acciones involucradas en el proceso de atención a un incidente o una solicitud. Son independientes de los ANS en el sentido en que pueden o pueden no estar involucrados en un evento que involucre indisponibilidad en el servicio. El presente acuerdo de nivel de servicio maneja dos tiempos de atención diferentes:

- El tiempo transcurrido entre la notificación de la eventualidad o solicitud por parte del cliente y las respuestas o notificaciones del estado del ticket de servicio por parte de Media Commerce.

- El tiempo interno de Media Commerce en el que el ticket escalará los diferentes niveles de soporte según la complejidad del evento o solicitud.

5.1 Disponibilidad de servicio

El cálculo se realiza de la siguiente forma:

$$Disponibilidad = \frac{T - Tc}{T} \times 100\%$$

Donde:

Disponibilidad = % de disponibilidad del servicio.
T = Tiempo total mensual (43.200 minutos)
Tc = Tiempo con pérdida total del servicio

El número de minutos no programados fuera de servicio (Tc), corresponde al tiempo acumulado de reportes de corte de servicio confirmados por Media Commerce mediante tickets de reclamo por parte del cliente, a lo largo de un mes. El tiempo comienza a computarse a partir de la apertura del ticket y finaliza en el momento que el servicio es restablecido. Media Commerce garantiza, el siguiente porcentaje de disponibilidad para el Producto de CONECTIVIDAD:

País	Disponibilidad
Colombia	**99,7%.** equivale a una indisponibilidad acumulada de 130 minutos al mes.

5.2 Créditos otorgados

Se otorgará un monto de crédito sobre el servicio afectado cuando la falla se produzca en el backbone de Media Commerce y el tiempo acumulado fuera de servicio pueda ser verificado y confirmado por Media Commerce. En los casos que el porcentaje de disponibilidad se encuentre debajo del nivel acordado en este SLA, Media Commerce bonificará al cliente de la siguiente forma:

Rango de % de Disponibilidad	Compensación Sobre Tarifa Mensual

100.0 >DI>= 99.7	0%
99.7 >DI>= 99.0	5%
99.0 >DI>= 97.0	10%
97.0 >DI>= 95.0	20%
95.0 >DI>= 90.0	30%
90.0 >DI>= 85.0	50%
85 >DI	100%

DI: Disponibilidad en Fibra

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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Valores máximos de Latencia:

Datos: 40 milisegundos (ms), nacional, 20 milisegundos (ms) Local.
Internet: 100 milisegundos (ms), desde el enrutador de MEDIA COMMERCE hasta un enrutador de borde en Estados Unidos.

6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOPORTE.

Todas las fallas en el servicio deben ser reportadas por el cliente a Media Commerce. Las solicitudes de soporte para reportar incidencias con el servicio o modificaciones en el mismo pueden realizarse mediante la línea de atención al usuario:

Línea de atención al usuario: Una vez detectada una eventualidad, informar inmediatamente la situación a la línea de atención al usuario. El agente de la línea de atención al usuario solicitará los siguientes datos:

- Contacto para realizar pruebas (en caso de requerirse)
- Empresa de la cual llama
- Número de Servicio Media Commerce
- Servicios afectados
- Números de contacto (celular y fijo)
- Correo electrónico
- Ubicación geográfica del servicio afectado (dirección, ciudad y país)
- Cualquier acción que se haya realizado previamente a la llamada para restablecer el servicio
- Horario de atención
- Permisos de ingreso (en caso de requerirse)
- Descripción del problema

6.1 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**:** **centrodegestion@mc.net.co**

6.2 Escalamiento de fallas

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.

6.3 Tiempos de atención

Los servicios de soporte tienen horario 7 X 24 X 365. Una vez notificada la solicitud o incidencia se iniciarán las pruebas inmediatamente o en un lapso no superior a treinta (30) minutos. Con la llamada a la línea de atención al usuario se proporcionará al cliente un número de ticket con el que podrá solicitar informes acerca del avance o solución del problema.

El cliente debe suministrar los datos solicitados por la línea de atención al usuario de Media Commerce. El cliente estará dispuesto ejecutar un procedimiento de primer nivel indicado por Media Commerce e indicará los resultados obtenidos según el medio de atención usado. Durante la comunicación del incidente o solicitud Media Commerce entregará al cliente un número de ticket con el cual se dará seguimiento al caso, se asignará el nivel de criticidad de acuerdo con los siguientes parámetros:

Clasificación de las Fallas	
Prioridad de la Falla	**Tipo de Falla**
1	**Desconexión total:** Los eventos que afectan gravemente a los servicios, capacidades de tráfico y requieren de acciones correctivas inmediatas en cualquier momento, tales como: ▪ Pérdida de servicio que es comparable a la pérdida total de la capacidad funcional efectiva de un cambio o de todo el sistema. ▪ Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente.
2	**Operación degradada:** 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: ▪ Reducción de cualquier función de medición de tráfico/capacidad. ▪ Cualquier pérdida de visibilidad funcional y/o capacidad de diagnóstico. ▪ 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 períodos más prolongados.

	▪ Acceso restringido para actividades administrativas de rutina. ▪ La degradación de acceso para las operaciones de mantenimiento o recuperación. ▪ La degradación de la capacidad del sistema para proporcionar una notificación de error crítica o mayor.
3	**Falla no grave:** Mínimo impacto en las principales operaciones del negocio. ▪ El cliente proporcionará los recursos disponibles dentro de horarios normales con capacidad de brindar información requerida. ▪ Preguntas sobre el manejo de la plataforma que tiene el contrato de soporte. ▪ Tickets con relación a documentación, solicitudes de información o asistencia en configuración actual. ▪ Nuevas configuraciones o adicionales ▪ Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. ▪ No se presenta indisponibilidad en los servicios.

Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento Correctivo
Este mantenimiento es programado entre las partes mediante ventana de mantenimiento. En caso de que el cliente no acepte la programación y por esto se genere indisponibilidad del servicio, no se realizará descuento alguno de ANS.	Se realiza una vez se presentan fallas reportadas por el cliente o detectadas por MEDIA COMMERCE, esta actividad se ejecuta con el fin de dar solución a fallas registradas y establecer operación normal del servicio.

7. Pruebas de Aceptación y de Certificación de enlaces de Internet

Para servicios de conectividad (Canales de Datos, Canales de Internet) se dará como aceptado el servicio, una vez se realicen y garanticen las pruebas del servicio como ping de conectividad hacía internet, pruebas de saturación a la capacidad contratada, direccionamiento público, IPV 4, IPV 6, DNS y se haga entrega formal del enlace mediante acta.

Si pasados 2 días de enviada el acta de entrega formal al cliente no se ha recibido aceptación por su parte el servicio se dará como recibido bajo aceptación tácita.

Los servicios adicionales que se entreguen o se adquieran junto a los canales de conectividad y que no impiden el correcto funcionamiento de estos, no hacen parte de los criterios a validar para entregar el servicio

(Direccionamiento IP, VLANs y/o configuraciones adicionales, Servicios de Seguridad, y/o demás productos del portafolio), cada uno de estos elementos podrá entregarse por separado y así mismo empezar su ciclo de facturación en diferentes momentos.

Nota: *Es importante aclarar que los enlaces a internet están compuestos de conexiones tanto nacionales como internacionales, el tráfico tiene como prioridad el intercambio nacional con algunos generadores de contenido y proveedores nacionales, dado que esto mejora la experiencia de usuario, al tener menores tiempos de latencia. El tráfico restante se intercambia en los IXP regionales (Latinoamérica) y conexiones a redes en el resto del mundo. Por lo tanto, es importante destacar que la prueba de internet no es de dependencia exclusiva sobre la conexión hacia el proveedor internacional.*