

INFORMACION DEL CLIENTE

Cliente físico o jurídico: _____

Cédula de persona física o jurídica: _____

Apoderado Generalísimo (empresa): _____

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO.

El Servicio de Redes Privadas Globales permite realizar de forma segura una conexión entre dos o más puntos que están geográficamente separados, de manera que para la red empresarial o corporativa sea transparente esta separación y se comporte como un punto dentro de la red de área local (LAN) del cliente. El Cliente podrá elegir el perfil del servicio que más se adecue a sus necesidades, dentro de los rangos propuestos por el ICE.

2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO CONTRATADO.

El ICE suministrará al CLIENTE el Servicio de Redes Privadas Globales según las siguientes características:

Sitio A (Nacional)

(Dirección Exacta: Provincia, Cantón, Distrito, Otras señas)

Sitio B (Nacional o Internacional)

(Dirección Exacta: Provincia, Cantón, Distrito, Otras señas)

En caso de existir un servicio adicional se deberá indicar los detalles en una hoja aparte, se adjuntará como parte del anexo.

Velocidad: _____ () Kbps () Mbps (upstream / downstream)

Distribución de porcentajes para el servicio solicitado:

Clase de servicio	Tiempo Real	Interactivo	Negocios	Redes	Datos
Porcentaje	%	%	%	%	%

3. ACEPTACION DEL SERVICIO.

Una vez realizadas las pruebas de instalación del servicio y de común acuerdo con el Cliente, se suscribirá un protocolo de aceptación de pruebas, fecha a partir de la cual se iniciará la facturación respectiva.

4. MARCAJE DE DATOS.

Es responsabilidad del CLIENTE realizar el marcaje de los datos, según la clase de servicios que se muestran a continuación.

Clase de servicio	IETF DiffServ Priority Class	DSCP Setting	IP DSCP*	IP Precedence	MPLS EXP
Tiempo Real	Expedited Forwarding	EF	46	5	5
Interactivo	Assured Forwarding	AF41	34	4	4
Negocios	Assured Forwarding	AF31	26	3	3
Redes	Assured Forwarding	AF21	18	2	2
Datos	Best Effort	BE	0	0	0

5. PARAMETROS TECNICOS DEL SERVICIO.

Los parámetros objetivo a cumplir por parte del ICE para cada una de las clases del servicio serán las siguientes:

SERVICIO REDES PRIVADAS GLOBALES

CoS	Latencia en un sentido (ms)	Jitter (ms)	Pérdida de paquetes
Tiempo Real	100	45	< 1%
Interactivo	150	50	< 3%
Negocios	200	N/A	< 5%
Redes	225	N/A	< 5%
Datos	300	N/A	< 5%

6. PERMANENCIA MINIMA.

El servicio se suscribe con un tiempo mínimo de permanencia de un (1) año, contado a partir del momento de la aceptación del mismo. Si el cliente desea continuar con el servicio deberá suscribir un nuevo acuerdo por un periodo mínimo de un año.

7. RETIRO ANTICIPADO.

El retiro anticipado del servicio puede darse en dos momentos diferentes: el primero va desde la suscripción del Anexo y hasta antes de la aceptación del servicio, periodo durante el cual se realizan pruebas de instalación y funcionamiento del servicio. En este supuesto, si el Cliente decide retirarse deberá cancelar todos los costos que se hayan generado durante este período transcurrido desde la firma del presente Acuerdo. El segundo momento va desde la aceptación del servicio, momento desde el cual inicia la facturación para el Cliente. En este supuesto, el Cliente ya ha aceptado mantener el servicio por el plazo contratado, por lo que en caso de retiro anticipado del servicio, sea que este se realice en forma voluntaria o que el Cliente incurra en morosidad en alguna de sus obligaciones de pago, deberá cancelar por concepto de penalización las mensualidades restantes hasta completar el período contratado, además de los rubros pendientes de facturación que se hubiesen generado al momento del retiro del servicio.

8. EQUIPO TERMINAL.

Para mayor facilidad del cliente, el servicio incluye el equipo terminal (CPE) requerido tanto en su terminación en el exterior como en la dirección que el Cliente haya indicado para su instalación. Adicionalmente, se incluyen las facilidades de instalación y mantenimiento de los enrutadores en el país de destino del servicio. Las características técnicas, modelo, serie, marca y otras especificaciones de los equipos serán registradas en el formulario de instalación del servicio, el cual formará parte de este Anexo.

9. PRECIO DEL SERVICIO.

El Cliente deberá cancelar por la utilización del servicio de redes privadas globales, los siguientes rubros y mensualidades:

- Un rubro por concepto de instalación del servicio, pagadero por única vez, de \$ _____ USD.
- Un rubro por concepto de depósito de garantía equivalente a una mensualidad, pagadero por única vez.
- Una mensualidad equivalente a \$_____ USD.
- Adicionalmente, podrán ser cancelados otros rubros por concepto de atención de averías, servicios complementarios, impuestos, tasas o contribuciones, entre otros, los cuales serán desglosados en su factura.

10. TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMACIONES.

El ICE atenderá las averías, no conformidades y reclamaciones presentadas por el Cliente en los términos, condiciones y plazos establecidos en el Contrato Universal. Se exceptúa de lo anterior, las averías, no conformidades y reclamaciones que se presenten por causas originadas en el tramo de acceso al destino internacional en cuyo caso el ICE dispondrá de un plazo máximo de _____ horas / días para atender averías, _____ horas / días para atender no conformidades y _____ horas / días para atender reclamaciones, plazos que corresponden a los garantizados por el proveedor global.

11. VISITAS INJUSTIFICADAS.

La imposibilidad de instalar el servicio o atender una avería, después de la segunda visita, por causas atribuibles directamente al Cliente, faculta al ICE para efectuar el cobro respectivo por concepto de costos incurridos producto de la atención de la solicitud.

12. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR FALTA DE PAGO.

La falta de pago facultará al ICE a suspender el servicio, sin perjuicio de aplicar las penalizaciones por incumplimiento del contrato contenido en la cláusula de permanencia mínima de este anexo.

13. COMPENSACIONES Y REEMBOLSOS.

**SERVICIO REDES PRIVADAS
GLOBALES**

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar las compensaciones y reembolsos, por interrupciones siempre y cuando éstas tengan una duración igual o superior a cinco segundos; o por deterioro de la calidad en los servicios de telecomunicaciones, por faltas atribuibles al ICE, salvo caso fortuito, fuerza mayor, culpa del Cliente o usuario, o hecho de un tercero según los parámetros técnicos del servicio.

14. CANALES DE ATENCION.

El Cliente podrá realizar todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con este servicio, a través de los siguientes puntos de contacto:

Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones
Tel: 800-SOPORTE (800-7676783)
Servicio 7 X 24 X 365

Aspectos administrativos y comerciales
Tel: 800-EMPRESA (800-3677372)
Horario de atención: de 7:24 am a 5pm, de lunes a viernes.

Estando conformes las partes, firmamos en la ciudad de _____, el día ___ de _____ del ____.

_____ El CLIENTE

_____ El ICE

**SERVICIO REDES PRIVADAS
GLOBALES**

)