

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) ENTRE CEDIA Y EL MIEMBRO

### ANEXO 1

#### 1. Objetivos

El presente documento tiene como finalidad:

- Definir el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) "Service Level Agreement" entre el MIEMBRO y CEDIA, el cual describe los objetivos de desempeño y disponibilidad.
- Determinar el alcance, limitaciones y responsabilidades tanto del MIEMBRO, como de CEDIA

Los objetivos de desempeño y disponibilidad serán los parámetros medibles de la relación MIEMBRO - CEDIA, y podrán estar sujetos a revisiones continuas.

#### 2. Definiciones

- **Servicio Prestado:** Servicio de Red Avanzada que el miembro contrate a CEDIA.
- **Incidente:** Se entiende como INCIDENTE a todo evento que haya surgido inesperadamente y que impida el correcto funcionamiento de un servicio.
- **Reportes:** Son aquellos informes de niveles de servicio que **CEDIA** se compromete a brindar al **MIEMBRO**, los mismos podrán ser utilizados para análisis de disponibilidad, planes de capacidad, planes de acción, entre otros.
- **Planes de Acción:** Si una métrica no llega al nivel comprometido, **CEDIA** ejecutará un plan de acción para el cumplimiento de las métricas.
- **Activos de Servicio:** Cualquier capacidad o recurso que **CEDIA** disponga para la prestación de un servicio.
- **Análisis de Fallo en el Servicio:** Conjunto de actividades que identifican las causas subyacentes de una o más interrupciones del servicio contratado.
- **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto que no es posible resistir, independiente de la voluntad de las partes contratantes, que impida a cualquiera de ellas llevar a cabo alguna de sus obligaciones contractuales, que no es imputable a una falta o negligencia de una de ellas y que no pudiera haberse evitado aplicando la mayor diligencia posible. Se reconocen como causa de fuerza mayor A) guerra, rebelión y motines; B) huelga; C) desastres naturales, tales como terremotos, erupciones, maremotos, huracanes, inundaciones.



#### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

#### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

#### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

#### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

- **Proveedores de Solución:** Personas o empresas que brindan soluciones a **CEDIA** para la provisión de servicios al MIEMBRO y/o a los usuarios finales de éste, bajo la modalidad de contratistas, distribuidores, asociados de negocios, socios comerciales, o cualquier otra forma de asociación.
- **Tiempo de Respuesta:** Es el tiempo contabilizado desde la notificación de un incidente por parte del MIEMBRO, hasta la asignación de un ticket por parte del prestador del servicio o proveedor.
- **Tiempo de Solución:** Es el tiempo contabilizado desde la asignación de un ticket por parte del prestador del servicio o proveedor, hasta su resolución.
- **Tiempo de Movilización:** Periodo transcurrido desde que el Proveedor de solución avoca conocimiento del incidente de acuerdo al nivel de escalamiento, hasta la llegada de un técnico a la ubicación del evento reportado.
- **CEDIA:** Para este SLA se entenderá a la organización CEDIA propiamente dicha y/o a los proveedores de soluciones de telecomunicaciones con los que ésta tenga acuerdos para poder brindar los servicios materia de este SLA.

### 3. Grupos de Trabajo

Cada una de las partes establecerá un Grupo de Trabajo, cuyas tareas serán:

- 3.1 Implementar la solución demandada, lo cual comprende:  
Instalar, configurar y probar el servicio o servicios contratados.
- 3.2 Administrar la solución, lo cual comprende:
  - Cuidar de que los enlaces contratados y equipos de comunicación se hallen trabajando dentro de los parámetros y rangos de utilización apropiados para garantizar el servicio.
  - Planificar cambios y crecimientos, de tal forma que cualquier variación a una topología no implique degradación del servicio a los usuarios de la red, no afecte a otras áreas de la red y no genere costos indirectos en otras plataformas tecnológicas.
  - Ofrecer soluciones alternas y/o de contingencia, para superar problemas en el o los servicios contratados.
  - Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, tanto de los servicios contratados y sus componentes tecnológicos.

### 4. Condiciones de Servicio

Las condiciones de servicio se prestarán bajo el siguiente esquema:



#### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

#### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

#### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

#### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Condiciones de Servicio
4.1.	<b>Tiempo de Instalación</b>	<p>Este tiempo será el lapso que transcurre entre la aceptación por parte del miembro mediante la suscripción del contrato correspondiente, y su puesta en operación.</p> <p>Durante este tiempo CEDIA realizará la instalación de sus equipos de comunicaciones, pruebas de errores y contingencias.</p> <p>Al inicio de este tiempo, el MIEMBRO se compromete a entregar a CEDIA la obra civil requerida para el efecto. Estas obras pueden involucrar: cuartos de control con las condiciones ambientales necesarias, alimentación eléctrica, seguridad de acceso físico, elementos de montaje, torres, espacio en terrazas, ductos para acometidas, etc.</p> <p>Para determinar el tiempo estimado para la implementación y puesta en operación, el MIEMBRO y CEDIA, elaborarán el cronograma respectivo para el efecto; se podrán realizar reuniones periódicas, donde se presentarán los planes de expansión de las redes y las necesidades requeridas, lo cual contempla las proyecciones de anchos de banda y nuevos puntos de conexión.</p>
4.2.	Límites de Responsabilidad	<p>Responsabilidades comunes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer procesos internos que sirvan de soporte a los requerimientos del presente SLA.</li> <li>• Monitorear continuamente el servicio y generar reportes en caso de problemas.</li> </ul> <p>Responsabilidades de CEDIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar el servicio contratado al MIEMBRO, incluyendo el equipo terminal en caso de que sea provisto por CEDIA.</li> <li>• El servicio contemplará cualquier tarea de inspección, subcontratación, o lo que demande establecer el canal de comunicación.</li> <li>• Instalar y configurar el equipamiento para los servicios contratados.</li> <li>• Precautelar la normal operación de los servicios contratados y sus componentes conforme los niveles de disponibilidad.</li> <li>• Ofrecer soluciones alternas y/o de contingencia, para superar problemas en el o los enlaces contratados o equipos de comunicación.</li> </ul> <p>Responsabilidades del MIEMBRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar la obra civil que demande el canal de comunicación en las localidades a ser atendidas por CEDIA. Estas obras pueden involucrar: cuartos de control con las condiciones ambientales requeridas, alimentación eléctrica, seguridad de acceso físico, elementos de montaje, torres, espacio en terrazas, ductos para acometidas, etc.</li> </ul>



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Condiciones de Servicio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que las salas de equipos de cada uno de los puntos donde se encuentren las soluciones implementadas, permita la operación continua de la solución, que garanticen niveles adecuados de energía eléctrica alterna regulada y con sistemas de respaldo, sistemas de protección de tierra y pararrayos, sistema de tierra adecuado, aire acondicionado que garantice temperaturas inferiores a 25°C, protección de los equipos interiores contra humedad, polvo y otros agentes contaminantes o nocivos.</li> <li>Las líneas, paneles, regletas, armarios, acometidas, puertos de conexión del miembro y otros componentes deberán estar adecuadamente rotulados por parte del miembro.</li> <li>Definir un punto de contacto responsable en cada sitio de instalación, así como un responsable central a fin de garantizar un servicio con el adecuado control.</li> <li>Responsabilizarse de la obtención de los permisos para el montaje de la infraestructura a colocarse por CEDIA.</li> <li>La gestión de permisos y accesos a los sitios para las actividades de instalación, soporte y mantenimiento.</li> <li>Realizar las actividades necesarias en su red para cursar tráfico por cualquiera de las rutas habilitadas e indicar la capacidad requerida por cada una de ellas.</li> </ul>
4.3.	<b>Interfaz</b>	Puerto del equipo que CEDIA instalará/conectará hacia el equipo terminal del miembro para la provisión del servicio.
4.4.	<b>Confidencialidad</b>	<p>El MIEMBRO y CEDIA se comprometen a mantener la confidencialidad respecto de los siguientes aspectos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Topología implementada.</li> <li>Anchos de Banda.</li> <li>Protocolos manejados y transportados.</li> <li>Costos de los servicios.</li> <li>Políticas (calidad de servicio, direccionamiento, seguridad, redundancia, contingencia, etc.) de la red.</li> </ul>
4.5.	<b>Actualizaciones y Cambios</b>	<p>El MIEMBRO entiende y acepta que, como un proceso de mejora continua de CEDIA, éste deberá realizar cambios, actualizaciones, tareas preventivas y tareas correctivas de sus equipos, accesorios, herramientas de software y enlaces, sean estos planificados o no.</p> <p>Las actividades anteriormente indicadas no deberán afectar a la plataforma instalada (esto es, enrutadores, conmutadores, etc.) o a la topología (esto es, protocolos, contingencia, redundancia, etc.) implementada por el MIEMBRO.</p>



Id	Denominación	Condiciones de Servicio
		<p>CEDIA deberá notificar al MIEMBRO, con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, cualquier actividad de mantenimiento preventivo o pruebas programadas que vaya a realizar en sus enlaces, equipos y/o herramientas de administración y monitoreo, la cual vaya a afectar o suspender los servicios de transporte de datos.</p> <p>CEDIA deberá realizar cualquier actividad en los horarios y días en que el MIEMBRO no se vea afectado o que el impacto al servicio sea mínimo.</p> <p>En caso de un mantenimiento correctivo, CEDIA podrá realizar las actividades que considere necesarias inmediatamente después de presentarse el problema e informará al MIEMBRO de manera continua sobre las actividades realizadas.</p>
4.6.	Desempeño de la Red	<p>CEDIA podrá entregar a solicitud del MIEMBRO o a quien este designe, un informe relacionado con el servicio que prestan los enlaces, previa solicitud escrita, en los que se podrá incluir:</p> <p>Resultado de la medición de utilización del enlace, para los enlaces que sean solicitados.</p>
4.7.	<b>Escalamiento de un problema</b>	<p>El escalamiento de problemas podrá originarse desde el MIEMBRO o desde CEDIA</p> <p>Los reportes se pueden generar basados en los sistemas de supervisión de alarmas de la red y monitoreo del desempeño de la misma.</p> <p>Si el problema se reporta desde el MIEMBRO, CEDIA podrá discriminar y reconocer si el problema se encuentra en su dominio o el dominio del MIEMBRO posterior a un análisis preliminar realizado por este.</p> <p>En todos los casos, el escalamiento del problema se realizará según lo indicado en el Anexo 2 (Nivel de Escalamiento), en el cual constan los nombres y números telefónicos de los responsables de CEDIA.</p> <p>Al momento de reportar un problema, el personal de monitoreo de CEDIA deberá entregar al MIEMBRO (o a quien este designe) un “Número de Caso”, el cual permitirá realizar el seguimiento del problema y de la solución, así como el cálculo de la disponibilidad del servicio.</p> <p>La información que deberá ir asociada a la llamada será:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Caso</li><li>• Fecha y hora del Reporte</li><li>• Técnico de CEDIA</li><li>• Técnico del MIEMBRO</li></ul>



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Condiciones de Servicio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del Problema</li> <li>• Descripción de la Solución (al cerrar el caso)</li> <li>• Fecha y hora de cierre del caso</li> <li>• Tiempo Fuera de Servicio</li> </ul>

## 5. Nivel de Servicio

CEDIA deberá cumplir con los Niveles de Servicio detallados en la siguiente tabla.

Id	Denominación	Niveles de Servicio								
5.1.	<b>Disponibilidad de servicio</b>	<p>Se entiende como "disponibilidad" al tiempo medido en horas, que cada enlace está en servicio, con los parámetros anotados en este numeral.</p> <p>La disponibilidad será medida mensualmente para cada uno de los enlaces de red avanzada y/o transmisión de datos que haya contratado el MIEMBRO para sus diferentes sedes, considerando las capacidades de cada uno de ellos. Según el resultado de esta medición, se definirá el Valor Mensual a Pagar, conforme a lo expresado en el numeral 5.4 de esta tabla.</p> <p>La disponibilidad (D) mínima mensual contratada para cada enlace es:</p> <table border="1" data-bbox="646 1160 1353 1279"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Indicador</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Red Avanzada/Datos</td> <td>99,6%</td> <td>Con una única última milla</td> </tr> <tr> <td>99,8%</td> <td>Con doble última milla</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para porcentajes de disponibilidad menores a los arriba indicados por cada enlace, se aplicará el cálculo del descuento mensual descrito en el numeral 5.4. El valor de disponibilidad se calculará con la siguiente expresión:</p> $D = \left( 1 - \frac{TI - TM}{TT} \right) * 100$ <p>Donde:</p> <p>D (%) = Disponibilidad mensual del enlace, expresado como un porcentaje.</p> <p>TI (horas) = Tiempo Indisponible, tiempo que el servicio estuvo indisponible o fuera de servicio en horas durante el mes. Este tiempo inicia desde la asignación de un ticket por parte de CEDIA o el proveedor, en respuesta del reporte realizado por el miembro.</p>	Servicio	Indicador	Observaciones	Red Avanzada/Datos	99,6%	Con una única última milla	99,8%	Con doble última milla
Servicio	Indicador	Observaciones								
Red Avanzada/Datos	99,6%	Con una única última milla								
	99,8%	Con doble última milla								



### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Niveles de Servicio																		
		<p>Las fallas masivas se registrarán como un solo ticket, tomando como un tiempo único de indisponibilidad de todos los enlaces comprometidos en esa falla.</p> <p>TT (horas) = Tiempo Total, tiempo total de horas en un mes. Este valor es fijo, y dependiendo del mes, será igual a:</p> <p style="text-align: center;">672 horas (28 días). 696 horas (29 días). 720 horas (30 días). 744 horas (31 días).</p> <p>TM (horas) = Tiempo de Mantenimiento, tiempo que el enlace estuvo fuera de servicio debido a mantenimientos preventivos planificados por CEDIA y previamente comunicados al MIEMBRO; o a cualquiera de los motivos considerados como caso fortuito o fuerza mayor siempre que tales eventos, según lo establecido en el artículo 30 del Código Civil Ecuatoriano, impidan que de forma continua las partes cumplan con sus obligaciones contractuales, sin derecho a reclamo de indemnización alguna entre las partes, ni retribución de ninguna clase, sin perjuicio de que, también se contemplen dentro de este tiempo los eventos que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desastres naturales, atentados, hurto, vandalismo, accidente, incendio, alteración del orden público, etc., que afecten las instalaciones, equipos y/o facilidades de CEDIA.</li> <li>Tiempo de movilización (tm) al sitio de falla (en caso de requerirse), cuyos valores máximos se ajustarán a la siguiente tabla:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="655 1547 1437 1783"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>Tm (horas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tipo 0</td> <td>Quito y Guayaquil</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Tipo 1</td> <td>Capitales de provincia – Sierra y Costa</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Tipo 2</td> <td>Capitales de provincia – Oriente</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Tipo 3</td> <td>Fuera de capitales provinciales.</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Tipo 4</td> <td>Región Insular.</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cabe indicar que, a los tiempos de movilización indicados en la tabla anterior, se debe sumar una (1) hora del tiempo de preparación que requiere CEDIA</li> </ul>	Tipo	DESCRIPCIÓN	Tm (horas)	Tipo 0	Quito y Guayaquil	1	Tipo 1	Capitales de provincia – Sierra y Costa	4	Tipo 2	Capitales de provincia – Oriente	8	Tipo 3	Fuera de capitales provinciales.	12	Tipo 4	Región Insular.	24
Tipo	DESCRIPCIÓN	Tm (horas)																		
Tipo 0	Quito y Guayaquil	1																		
Tipo 1	Capitales de provincia – Sierra y Costa	4																		
Tipo 2	Capitales de provincia – Oriente	8																		
Tipo 3	Fuera de capitales provinciales.	12																		
Tipo 4	Región Insular.	24																		



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Niveles de Servicio
		<p>para asistir al lugar del incidente (fallo físico) y/o revisar el incidente dentro del equipo (falla lógica).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en las instalaciones del MIEMBRO tales como acometidas internas, ducterías internas, sistemas de tierra, reguladores, baterías, plantas eléctricas y UPS's, aplicaciones y protocolos utilizados por el MIEMBRO, equipos de cómputo y equipos de comunicación de datos para LAN, falta de permisos apropiados para el acceso de CEDIA a las instalaciones del MIEMBRO.</li> <li>• Tiempo que tome al miembro en realizar todas las actividades necesarias para la conmutación de tráfico por la ruta redundante habilitada.</li> <li>• Tiempo que se genere en otorgar los permisos apropiados para el acceso a las instalaciones del MIEMBRO.</li> <li>• Interrupciones autorizadas y/o requeridas por el MIEMBRO.</li> <li>• Tiempos debido a la falta de entrega de información por parte del MIEMBRO que no permita realizar una evaluación eficaz de la falla reportada.</li> <li>• Prorroga de trabajos por cumplimiento de normativas de SISO.</li> <li>• Problemas en donde se detecte que la falla fue originada en el equipamiento del miembro o por mala manipulación de los equipos de CEDIA, sin el consentimiento de su personal técnico.</li> <li>• Problemas que sean originados por fallas en extremos del enlace provistos por otro operador diferente de CEDIA, a menos de que se trate de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un contrato en donde CEDIA asume la administración y facturación por circuito completo; o,</li> <li>b) la subcontratación de terceros por parte de CEDIA.</li> </ul> </li> </ul> <p>Cabe mencionar que si el TI es menor al TM la formula no aplica por ende no aplica multa.</p>
5.2.	<b>Calidad del Enlace</b>	<p>La calidad de un Enlace contempla anchos de banda (BW), retardos y errores.</p> <p><b>Ancho de Banda</b></p> <p>Este valor será definido por el MIEMBRO y garantizado por CEDIA de acuerdo a los paquetes ofertados y contratados.</p>



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Id	Denominación	Niveles de Servicio
		<p><b>Retardos</b></p> <p>El retardo se medirá, como referencia, utilizando ICMP a través del comando “ping” (echo request / echo reply).</p> <p>Según el tipo de enlace, los tiempos promedios de delay, considerando un canal sin carga, un tamaño de paquete de 100 bytes, y 1000 ping de prueba, deberán ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locales &lt; 30ms – pérdidas menores al 2%</li> <li>• Interurbanos &lt; 90ms – pérdidas menores al 2%</li> <li>• Internacionales &lt; 110ms – pérdidas menores al 3%</li> </ul> <p><b>Errores</b></p> <p>Los enlaces de Red Avanzada y datos, en donde sea factible la medición, deberán garantizar una tasa de error de bit inferior a <math>1 \times 10^{-8}</math> (BER).</p>
5.3.	<b>Horario de Soporte Técnico.</b>	CEDIA cuenta con un Centro de Servicio Técnico, en el cual se encuentran laborando personal con la experiencia y el conocimiento necesario, de tal manera que puedan brindar el soporte apropiado al MIEMBRO para superar cualquier inconveniente o problema en los enlaces. Este horario es de: 7x16x365.
5.4.	<b>Cálculo de costo mensual</b>	<p>El valor mensual a pagar por el MIEMBRO a CEDIA por cada enlace se calculará basándose en la siguiente fórmula:</p> <p>VALOR A PAGAR = VALOR MENSUAL * FCS VALOR MENSUAL= CAPACIDAD DEL ENLACE * Valor Referencial por Mbps</p> <p>Donde el valor referencial por cada Mbps que está en el contrato y será variable en el tiempo:</p> <p>Valor Referencia por Mbps de Red Avanzada y Enlaces de Datos: \$1,14 USD</p> <p>El valor referencial por Mbps que consta en la fórmula es el vigente al momento de suscribir el contrato; sin embargo, este valor está sujeto a variación de acuerdo a las condiciones que se encuentren vigentes con los proveedores de servicio al momento en que se reporte la incidencia. De darse esta situación se notificará oportunamente al miembro antes de cumplirse el siguiente período de facturación.</p> <p>Capacidad de Enlace: es la capacidad específica asignada a cada enlace acorde a la distribución de las capacidades contratadas por el miembro conforme al paquete seleccionado.</p> <p>Descuento: Si por causas atribuibles a CEDIA y salvo caso fortuito o fuerza mayor, existiera una disponibilidad inferior a la ofertada en este SLA, CEDIA se</p>



Id	Denominación	Niveles de Servicio																																														
		<p>compromete a descontar por concepto de multa, por cada enlace, el valor a describirse a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="639 501 1361 848"> <thead> <tr> <th colspan="2">% DISPONIBILIDAD MENSUAL</th> <th rowspan="2">Factor de Calidad del Servicio (FCS) UNA SOLA ULTIMA MILLA</th> </tr> <tr> <th>DESDE</th> <th>HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100.00</td><td>99,60</td><td>1.00</td></tr> <tr><td>99,59</td><td>99.30</td><td>0.95</td></tr> <tr><td>99.29</td><td>98.80</td><td>0.90</td></tr> <tr><td>98.79</td><td>97.80</td><td>0.80</td></tr> <tr><td>97.79</td><td>96.80</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>96.79</td><td>00.00</td><td>0.00</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="639 887 1361 1196"> <thead> <tr> <th colspan="2">% DISPONIBILIDAD</th> <th rowspan="2">Factor de Calidad del Servicio (FCS) DOBLE ULTIMA MILLA</th> </tr> <tr> <th>DESDE</th> <th>HASTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>100.00</td><td>99,80</td><td>1.00</td></tr> <tr><td>99,79</td><td>99.60</td><td>0.95</td></tr> <tr><td>99.59</td><td>99.30</td><td>0.90</td></tr> <tr><td>99.29</td><td>98.80</td><td>0.80</td></tr> <tr><td>98.79</td><td>96.80</td><td>0.50</td></tr> <tr><td>96.79</td><td>00.00</td><td>0.00</td></tr> </tbody> </table> <p>La multa a aplicarse en caso de que existan factores de calidad menores a 1 por cada enlace será calculada de la siguiente manera:</p> <p>MULTA = VALOR MENSUAL x (1 – FCS)</p> <p>La multa será aplicada únicamente sobre la capacidad de Red Avanzada asignada al enlace que haya sido reportado con falla y que aplique el SLA.</p>	% DISPONIBILIDAD MENSUAL		Factor de Calidad del Servicio (FCS) UNA SOLA ULTIMA MILLA	DESDE	HASTA	100.00	99,60	1.00	99,59	99.30	0.95	99.29	98.80	0.90	98.79	97.80	0.80	97.79	96.80	0.50	96.79	00.00	0.00	% DISPONIBILIDAD		Factor de Calidad del Servicio (FCS) DOBLE ULTIMA MILLA	DESDE	HASTA	100.00	99,80	1.00	99,79	99.60	0.95	99.59	99.30	0.90	99.29	98.80	0.80	98.79	96.80	0.50	96.79	00.00	0.00
% DISPONIBILIDAD MENSUAL		Factor de Calidad del Servicio (FCS) UNA SOLA ULTIMA MILLA																																														
DESDE	HASTA																																															
100.00	99,60	1.00																																														
99,59	99.30	0.95																																														
99.29	98.80	0.90																																														
98.79	97.80	0.80																																														
97.79	96.80	0.50																																														
96.79	00.00	0.00																																														
% DISPONIBILIDAD		Factor de Calidad del Servicio (FCS) DOBLE ULTIMA MILLA																																														
DESDE	HASTA																																															
100.00	99,80	1.00																																														
99,79	99.60	0.95																																														
99.59	99.30	0.90																																														
99.29	98.80	0.80																																														
98.79	96.80	0.50																																														
96.79	00.00	0.00																																														
5.5.	<b>Compensación</b>	<p>La compensación por la pérdida del servicio de red avanzada, se realizará en los términos dispuestos en el numeral 11 del Art. 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de acuerdo a la provisión de servicios que aplicare por el paquete seleccionado; de optarse por la compensación económica, se aplicará el presente SLA, siempre y cuando el miembro se encuentre al día en sus pagos, caso contrario no aplica.</p>																																														

## 6. Personal de Escalamiento

Los puntos de contacto entre el MIEMBRO (o quien este defina) y CEDIA se indican a continuación.

### MIEMBRO:



**CUE**  
Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.  
Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**  
12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**  
Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**  
Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Nivel	Personal	Sede	Teléfono
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

## 7. Prohibiciones

Está prohibida la ejecución de las siguientes actividades:

### a) Uso ilegal:

Los servicios de CEDIA no deben ser usados para fines ilegales o en soporte de actividades ilegales. CEDIA se reserva el derecho a cooperar con las autoridades judiciales y/o terceras partes afectadas en la investigación de cualquier crimen o acción ilegal.

### b) Perjuicio a menores de edad:

El uso de servicios de CEDIA para perjudicar, o intentar perjudicar, a menores de edad de cualquier modo, incluyendo, pero no limitándose, a la pornografía infantil.

### c) Amenazas:

El uso de servicios de CEDIA para transmitir cualquier material (por e-mail, subida de archivos, alojamiento u otros) que amenace o aliente el daño físico o destrucción de la propiedad.

### d) Hostigamiento:

El uso de servicios de CEDIA para transmitir cualquier material (por e-mail, subida de archivos, alojamiento u otros) que hostigue a un tercero.

### e) Actividad fraudulenta:

El uso de los servicios de CEDIA para realizar ofrecimientos fraudulentos para vender o comprar productos, objetos o servicios, o para ejecutar cualquier tipo de estafa financiera.

### f) Falsificación o imitación de persona:

Está prohibido agregar, remover o modificar información identificadora en la red, en un esfuerzo de engañar o confundir. Está prohibido el intentar reemplazar a otra persona utilizando su información identificadora. El uso de e-mails anónimos o de nicknames (apodos) no constituye imitación de persona.



#### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

#### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

#### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

#### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

**g) E-mail comercial no solicitado / E-mail masivo no solicitado (SPAM):**

El uso de servicios de CEDIA para el envío de e-mails comerciales o masivos no solicitados está expresamente prohibido.

**h) Bombardeo de E-mails y noticias:**

Intentos malignos para impedir el uso a otra persona del servicio de correo electrónico o noticias, están prohibidos.

**i) Falsificación de E-mails y mensajes:**

Falsificar cualquier mensaje, completa o parcialmente, de cualquier transmisión electrónica, originada o transitando a través de nuestros servicios es una violación de estas prohibiciones.

**j) Accesos no autorizados:**

El uso de los servicios de CEDIA para acceder, o intentar acceder, a las cuentas de otros, o penetrar, o intentar penetrar, medidas de seguridad de CEDIA u otro software o hardware de otra entidad, sistemas de comunicaciones electrónicas o sistemas de telecomunicaciones, ya sea que la intrusión resulte o no en la corrupción o pérdida de información, está expresamente prohibida y se tomarán las medidas de seguridad correspondientes que podría implicar la suspensión temporal de los servicios objeto de este SLA.

**k) Infracción en la marca registrada y derechos de autor:**

El uso de los servicios de CEDIA para transmitir cualquier material que viole derechos de autor, marca registrada, patentes, secreto comercial u otros derechos de propiedad de una tercera parte, incluyendo, pero no limitándose, a la copia no autorizada de material con derechos de autor, la digitalización y distribución de fotografías de revistas, libros u otras fuentes con derechos de autor, y la transmisión no autorizada de software con copyright.

**l) Recolección de información personal:**

El uso de los servicios de CEDIA para obtener o intentar obtener información personal de terceras personas sin su conocimiento o consentimiento.

**m) Discontinuidades en la red y actividad no amistosa:**

El uso de los servicios de CEDIA para cualquier actividad que afecte la habilidad de otras personas o sistemas para utilizar nuestros servicios. Esto incluye ataques de "denegación de servicios" (DOS – Denial of Service) contra otras redes de Hosting o usuarios particulares. La interferencia o interrupción de otras redes, servicios o equipamiento está terminantemente prohibida.



**CUE**

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

**UIO**

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

**GYE**

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

**MANTA**

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

Es responsabilidad del miembro asegurarse que su sitio esté configurado de una forma segura. Un miembro no debe permitir que su sitio este configurado de tal forma que le permita a una tercera parte la posibilidad de usar su red para un fin ilegal o inapropiado.

**n) Fraude:**

Implica una declaración conscientemente engañosa o tergiversada realizada con la intención que la persona que la reciba actúe conforme a ello.

**o) Distribución de Virus:**

La distribución intencional de software que intente o cause daños, hostigamiento o molestia a personas, información y/o sistemas de computación están prohibidos.

## 8. Nivel escalamiento proveedor

### 1. Objetivo:

Establecer el nivel de escalamiento de soporte técnico de CEDIA para sus MIEMBROS con el fin de brindar un servicio oportuno a nuestros clientes al momento de presentarse incidentes.

### 2. Responsabilidades:

Los ejecutivos comerciales serán los responsables de entregar a los MIEMBROS de CEDIA el Nivel de Escalamiento respectivo actualizado.

### 3. Descripción del procedimiento

El procedimiento para el nivel de escalamiento que CEDIA ofrece para sus MIEMBROS se encuentra definido en el "Anexo 2 NIVEL DE ESCALAMIENTO".

## 9. Control de cambios

# VERSIÓN	FECHA ANTERIOR	CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
1	No aplica	Original	27/10/2017	Carlos Guzman



### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP

2	27/10/2017	Unificación de términos Red Avanzada e Internet Comercial.	27/02/2019	Carlos Guzman
3	27/02/2019	Actualización del nivel de escalamiento.	03/12/2020	Carlos Guzman

## 10. Vigencia

La presente garantía tendrá la misma duración que el contrato.

## 11. Delitos Informáticos

La institución contratante, se obliga a aplicar y observar las medidas de seguridad de manera rigurosa, de acuerdo a la normativa ecuatoriana vigente aplicable, para la utilización de los procesos y programas informáticos en relación al objeto del presente instrumento.

En este sentido, las Partes se comprometen a no dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesibles datos informáticos, programas informáticos o documentos electrónicos ajenos que pudieran dar como resultado a un delito informático tipificado en el Código Orgánico Integral Penal.

En el caso de que se materialice un delito informático que afecte la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas de información, la institución contratante será responsable como resultado de no haber adoptado y/o aplicado las medidas necesarias de seguridad de acuerdo a la normativa ecuatoriana vigente para la protección de los procesos y programas informáticos.

La vulneración de este compromiso, y cuando el resultado producido fuera grave será considerado como causa justificada de extinción del presente contrato, debiendo la parte incumplidora indemnizar a la parte perjudicada por los daños y perjuicios que correspondan de ser el caso.

---

Ing. Juan Pablo Carvallo, PhD.

**Director Ejecutivo, CEDIA**

Cuenca, XX de XXXXXX del 202X



### CUE

Oficinas \_  
Gonzalo Cordero 2-122  
y J. Fajardo Esq.

Planta de producción \_  
Miguel Moreno y Av. 10  
de Agosto.

### UIO

12 de Octubre y Lizardo García  
Edificio Alto Aragón  
Oficina 8A

### GYE

Edificio Semgroup Media Lab  
Urdesa, Bálsamos # 118  
y Calle Única

### MANTA

Av. Circunvalación - Vía a San Mateo  
Manta - Manabí - Ecuador  
ULEAM-EP