

CONDICIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

1. Calidad del Servicio de Internet

- La velocidad mínima garantizada corresponde al **50% de la velocidad contratada**, en cumplimiento con la normativa vigente en Colombia (CRC).
- Compromiso de mantener la conectividad estable con monitoreo constante de la red.
- Se realizan mantenimientos programados informados con antelación mínima de 24 horas.

2. Atención y Soporte Técnico

- Tiempo máximo de respuesta a solicitudes de soporte: dentro de la jornada laboral en que se recibe el reporte o, a más tardar, el siguiente día hábil.
- Tiempo máximo de solución de fallas: hasta 3 días hábiles dependiendo de la complejidad y condiciones técnicas.
- En la mayoría de los casos, la solución se efectúa de un día para otro.

3. Infraestructura y Seguridad

- Uso de equipos homologados y de calidad para garantizar estabilidad en la red.
- Contamos con nodos principales con sistemas de respaldo eléctrico (UPS y/o planta).
- Seguridad de red con filtros y políticas que protegen la infraestructura y a los usuarios contra accesos no autorizados.

4. Relación con el Cliente

- Transparencia en facturación: detalle claro del servicio contratado.
- Comunicación activa con los usuarios sobre mantenimientos, novedades y mejoras del servicio.
- Canal de soporte disponible vía telefónica, WhatsApp

5. Compromiso de Mejora Continua

- Capacitación periódica del personal técnico y administrativo.
- Evaluación constante de la satisfacción de los usuarios.
- Revisión de procesos internos para optimizar tiempos de respuesta y calidad en la atención.