



ANEXO No.1

DETALLES DEL SERVICIO

El objeto del presente Anexo de tipo EMPRESARIAL, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago al _____, No. de contrato _____ el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica, entre el (los) sitio(s) de "EI CLIENTE" y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

A. Detalles técnicos

Velocidad contratada: _____ Mbps (descendente), _____ Mbps (ascendente)

Umbral de sobre suscripción: Los niveles de sobresuscripción para cada tipo de servicio, considerando una ocupación máxima de cada enlace de un 80% serán:

Tipos de Servicio	Umbral de sobresuscripción
Domiciliar	1:20
Pequeña y Mediana Empresa	1:15
Grandes Empresas	1:10
Corporativo	1:5

Velocidad de transferencia: Correspondiente al desempeño de la velocidad de transferencia local e internacional respecto a la velocidad contratada, bajo los siguientes umbrales mínimos:

Tipos de Servicio	Velocidad real de transferencia
Domiciliar	80%
Pequeña y Mediana Empresa	85%
Grandes Empresas	90%
Corporativo	95%

IP Públicas _____

Direcciones IP no incluidas en el Plan Básico del Negocio

Nota: Todos los planes ofrecidos tienen velocidad simétrica.

Disponibilidad del servicio: 99,97%

Parámetros de calidad

Clase de Calidad de Servicio	Descripción	Umbral de retardo internacional (ms)
0	Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real)	80
1	Tiempo real, interactivos, sensibles al retardo (Voz y video en tiempo real de menor calidad)	120
2	Datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	160
3	Datos de mediana prioridad (transaccionales, altamente interactivos)	200
4	Datos de baja prioridad (transaccionales cortas, datos en grandes cantidades, flujo continuo de video streaming)	240
5	Datos de mejor esfuerzo	280

B. Condiciones contractuales

B.1 Tarifa del servicio

Cargos por instalación (una vez): _____ Materiales de instalación y mano de obra

Cargos por depósitos de garantía: _____ Sobre terminales (reembolsable)

Cargo recurrente mensual: _____

B.2 Condiciones de prórroga de contrato

Al tratarse de un contrato por plazo indefinido el cliente podrá retirar el servicio en cualquier momento sin multa ni sanción alguna, siempre y cuando se encuentre al día con las deudas del operador. Si el CLIENTE no desea continuar con el contrato, el operador tendrá un plazo de 15 días hábiles para las debidas diligencias conducentes a terminar toda relación contractual, entendiéndose cobro de deudas, penalizaciones si las hubiere y la suspensión definitiva del servicio.

B.3 Condiciones de retiro anticipado

Al tratarse de un contrato por plazo indefinido el cliente podrá retirar el servicio en cualquier momento sin multa ni sanción alguna, siempre y cuando se encuentre al día con las deudas del operador.

B.4 Causas justas del retiro

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

- Incumplimiento de las clausulas pactadas en el contrato.
- Modificación de las condiciones contractuales.
- Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios.
- Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

B.5 Plazo de conexión e instalación

Se establecen los siguientes plazos para la conexión e instalación del servicio una vez firmado el presente contrato:

- Alta sin acometida tendida (no existe disponibilidad inmediata de infraestructura): 3 días hábiles.
- Alta con acometida tendida (existe infraestructura disponible) para activar, desactivar y reconectar un servicio: 1 días hábiles.
- En caso de servicios que requieren ampliación de red y que se encuentre fuera del área de cobertura el plazo será de 45 días hábiles.

Los plazos establecidos serán atendidos en horario laboral de lunes a viernes de 09:00 am a 05:00 pm.

B.6 Términos de Reconexión

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio, para lo cual deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses por atraso del pago y cargo de cargo adicional por concepto de la reconexión. Dichos cargos serán incluidos en la siguiente factura.

Los cuales se detallan a continuación:

- Monto de 6% sobre la factura mensual por atraso del pago
- Costo de reconexión: 2.500 colones

B.7 Vigencia del contrato:

Sin plazo de permanencia

Fecha de inicio de contrato: _____

C. Notificaciones

	Encargado
EL CLIENTE	Cargo: _____ Teléfono: (506) _____ Correo electrónico: _____
<OPERADOR>	<p>SERVICIO AL CLIENTE: Contact Center JASEC</p> <p>TEL: (506) 2550-68-00</p> <p>FAX: (506) _____</p> <p>CORREO ELECTRÓNICO: _____</p> <p>En el Sitio Web de JASEC se encuentran disponibles las respectivas tarifas de los servicios suministrados por JASEC.</p>

Nota: Cualquier cambio en el monto de facturación ya sea por ampliación de nuevos servicios de acceso a Internet, o adquisición de cualquier servicio de la JASEC, serán anexados a este contrato como parte del monto de facturación que en este documento se indique y que deberá variar según los servicios que se adquieran como nuevos o que se rescindan de algún punto en particular de conexión.

Todos los cargos correspondientes a mensualidad, conexión, instalación, reconexión, entre otros, se encuentran disponibles en la página web www.jasec.co.cr

El cliente podrá realizar pago de facturas en las oficinas comerciales, ubicadas en el cantón central de Cartago, En el edificio principal de JASEC en Avenida 2 Calle 3 y 4. O bien mediante las cajas recaudadoras autorizadas por el JASEC.

D. Acuerdo de niveles de servicio

D.1 Atención al Cliente

Todo trámite o gestión sobre el Servicio requerida por **EI CLIENTE**, se hará mediante contacto telefónico al Centro de Gestión de Red (NOC) del JASEC, al número telefónico gratuito de JASEC. En caso de reportes de incidencias que afectan el servicio brindado a EL CLIENTE se definen los siguientes parámetros:

D.2 Tiempo Promedio de Respuesta Técnica

El tiempo máximo de reparación de averías medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor de servicio, así como la resolución de no conformidades deberá cumplir con los plazos estipulados en el numeral 83 del Reglamento de Prestación y calidad de servicios y lo indicado en el punto B.2 del presente anexo.

E. Consideraciones adicionales

Las condiciones no cubiertas bajo el presente anexo, se establecen en el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones de la JASEC, es decir en el "Contrato de Adhesión", el cual se detallan las condiciones generales basadas en el Reglamento Protección Usuario Final y Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, amparados bajo la Ley General de Telecomunicaciones.