


ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 1/7	

Entre nosotros, **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, cédula jurídica número 4-000-042139, en adelante denominado ICE, legalmente constituido, con domicilio en la ciudad de San José, Sabana Norte y el CLIENTE:

1. INFORMACION DEL CLIENTE (1):		
Cliente Jurídico:	Número de identificación:	
Representante Legal: Conocido Como:	Cédula o número de identificación:	
Representante Legal: Conocido Como:	Cédula o número de identificación:	
Representante Legal: Conocido Como:	Cédula o número de identificación:	
Correo electrónico:	Teléfonos:	
ENTIDADES GUBERNAMENTALES:		
Ministerio:	Dependencia:	Código de Gobierno:

(1) Se debe indicar el nombre de la empresa tal y como aparece consignado en el Registro Público. Deberá indicarse, además, el número de cédula jurídica. En caso de corporaciones o instituciones con varias empresas o sucursales jurídicamente independientes, debe especificarse el nombre completo de la empresa o sucursal con su respectiva cédula jurídica, salvo que no cuenten con cédula jurídica propia, en cuyo caso indicarán la cédula jurídica a la que pertenecen. En caso de duda, como por ejemplo cuando cada punta pertenezca a empresas distintas, debe anotarse el nombre del cliente que va a responsabilizarse por el pago del servicio.

Hemos convenido en suscribir el presente Anexo de Servicio Empresarial, según las siguientes cláusulas y condiciones:
2. PROPUESTA COMERCIAL:
El ICE ofrecerá los servicios empresariales, de forma que le permitan al CLIENTE Empresarial acceder a servicios de voz, datos, video, servicios de valor agregado y otras facilidades que se implementen por parte del ICE, los cuales, pueden incluir o no un equipo terminal, según se defina en la siguiente oferta comercial:
2.1 Telefonía Voz Fija – RDSI PRI y MDE: es un medio de comunicación digital soportada en la tecnología RDSI (red digital de servicios integrados) que le permitirá la transmisión de voz y multimedia (datos, imágenes y video). La modalidad MDE le permitirá llamar directamente a las extensiones del personal de las empresas, sin pasar por la operadora, en forma más rápida y eficiente.
2.2 Sip Trunk: es una solución de comunicación de voz a través del protocolo IP con calidad de servicio, sobre estándares internacionales, por medio de la cual es posible generar llamadas telefónicas, fijos o móviles, además de llamadas simultáneas según la necesidad de su empresa.
2.3 Internet Empresarial: Este servicio cuenta con enlaces de conectividad simétrica para el acceso a la red mundial de internet, con el fin de facilitar a su empresa la venta de contenidos y publicidad, comercio electrónico de alta calidad y de forma interactiva a nivel mundial; así como, una amplia gama de aplicaciones con cobertura nacional en forma ágil, eficiente y segura las 24 horas del día los 365 días del año.
2.4 Red Privada Virtual Nacional: es la conexión de redes LAN, para la transmisión de voz, datos y video en forma directa a altas velocidades con una o varias sucursales utilizando la tecnología IP/MPLS.
2.5 Privada Virtual Global: comprende la conexión de redes LAN, para la transmisión de voz, datos y video en forma directa a altas velocidades con una o varias sucursales ubicadas en otros países utilizando la tecnología IP/MPLS.

3. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:
Toda la información referente a los servicios empresariales, velocidades para internet empresarial, condiciones de calidad, parámetros técnicos, precios y tarifas, cambio de velocidad, multas asociadas a subsidio y/o financiamiento de terminales, cuotas de instalación y desinstalación, condiciones del traslado del servicio, así como el Acuerdo 027-003-2014 emitido por el Consejo de la SUTEL, podrán ser consultados por los CLIENTES en el sitio web www.kolbi.cr

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES



Consecutivo:

Hoja:
2/7

4. INFORMACIÓN DEL SERVICIO SELECCIONADO POR EL CLIENTE:

OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN COLONES ₡

No. Línea	Nombre del Servicio	Velocidad Contratada (Bajada/Subida)	Precio Lista sin Plazo	Precio Lista con Plazo
Sub Total:				
IVA:				
Impuesto 911				
Impuesto Cruz Roja				
Total (₡)				
Plazo:		() _____ meses	() sin plazo	

Observaciones:

Equipo terminal subsidiado y/o financiado: En caso de existir un terminal asociado al servicio contratado, el CLIENTE recibirá un subsidio y/o financiamiento por terminal adquirido de: ₡_____. En caso de un retiro anticipado, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto por subsidio y/o financiamiento del terminal.

INFORMACIÓN DEL SERVICIO SELECCIONADO POR EL CLIENTE:


OFERTA COMERCIAL DE SERVICIOS – TARIFAS EN DÓLARES \$

No. Línea	Nombre del Servicio	Velocidad Contratada (Bajada/Subida)	Precio Lista sin Plazo	Precio Lista con Plazo
Sub Total:				
IVA:				
Impuesto 911				
Impuesto Cruz Roja				
Total (\$)				
Plazo:		() _____ meses	() sin plazo	

Observaciones:

Equipo terminal subsidiado y/o financiado: En caso de existir un terminal asociado al servicio contratado, el CLIENTE recibirá un subsidio y/o financiamiento por terminal adquirido de: \$_____. En caso de un retiro anticipado, el CLIENTE deberá reintegrar por concepto de penalización, el monto por subsidio y/o financiamiento del terminal.

Nota: Los servicios cuya tarifa está definida en dólares, facturarán en colones, utilizándose para ello el tipo de cambio de la fecha de generación de la Factura.

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 3/7	

5. DIRECCIÓN EXACTA DONDE SE INSTALARÁ EL SERVICIO:
 La dirección exacta (Provincia, Cantón, Distrito y otras señas) donde se instalará cada uno de los servicios registrados en el presente anexo, serán registrados en la orden de servicio (OST), la cual será parte integral de este anexo.
 Para la generación de la OST, el cliente debe indicar un número telefónico que esté operando en la misma dirección de la instalación, con el propósito de localizarlo a través de nuestros sistemas. En caso de no contar con número instalado se puede adjuntar un número-vecino, pero debe indicarse esta condición.

6. CUOTA DE INSTALACIÓN Y DEPOSITO DE GARANTÍA:				
SERVICIO	Cuota de instalación	MONTO	Depósito de Garantía (2)	MONTO
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

(2) Monto que responde por deudas pendientes al momento de finalización de la relación contractual. En caso de no existir deudas pendientes, se realizará la devolución del depósito en un plazo máximo de 3 días hábiles posteriores a la terminación del contrato.

7. CUOTA DE DESINSTALACIÓN: Cuando el Cliente retira uno o la totalidad de los servicios antes de finalizar el plazo, deberá cancelar el costo asociado de desinstalación de equipos, redes y desactivación de puertos. Una vez finalizado el plazo y el cliente decide finalizar con el servicio, el cliente queda exento de dicha cuota.


8. ENVÍO DE RECIBOS: El CLIENTE selecciona alguna de las siguientes opciones para el envío de su facturación:	
<input type="checkbox"/> Factura Digital, Correo electrónico: 1. _____ 2. _____ 3. _____ <input type="checkbox"/> Apartado Postal: _____	<input type="checkbox"/> Me encuentro afiliado al SICE <input type="checkbox"/> Dirección : _____ _____

9. ENVÍO DE INFORMACION:	
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	El CLIENTE autoriza al ICE para el envío de información promocional y/o con fines de venta directa de sus servicios y/o productos, así como, cualquier otra información ofrecida directamente por éste o a través de terceros por cualquier medio.

10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	El CLIENTE autoriza al ICE para que sus datos personales sean incluidos en la base de datos del operador, con el fin de gestionar el servicio contratado y para brindarle información de otros servicios o productos. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados. Los datos obtenidos con este consentimiento, serán tratados de forma confidencial aún después de finalizada la relación contractual y el ICE no podrá brindar la información personal del usuario a terceros.

11. DEVOLUCIÓN DE EQUIPO TERMINAL DE RED Y ACCESO.	
EL CLIENTE será responsable por la conservación y la devolución de dichos equipos una vez finalizada la prestación del servicio. Deberá, además facilitar al personal técnico del ICE realizar sus actualizaciones y mantenimiento, debiendo abstenerse de realizarlas en forma directa o por medio de terceros no autorizados.	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	En caso de pérdida, daños o la no devolución del equipo, el ICE podrá cargar su valor actual según el costo de mercado en la facturación de cualquier otro servicio de telecomunicaciones registrado a su nombre, para lo cual se deberá contar con la autorización previa del CLIENTE contenida en el Contrato Universal, o bien, en el presente Anexo. En aquellos casos en que el cliente no entregue el equipo al técnico al momento de la visita, es su responsabilidad coordinar posteriormente con su Ejecutivo de Cliente o Frontal Comercial, el mecanismo y forma de devolución en un plazo no mayor a 15 días naturales, caso contrario el ICE puede hacer los cargos a la factura.

12. PRECIOS O TARIFAS: Cuando el CLIENTE contrate un servicio o plan de servicios con plazo, se le aplicarán las tarifas o precios indicados en la oferta comercial, que incluye los impuestos y cargas de Ley, los cuales se mantendrán por todo el plazo contratado. El CLIENTE manifiesta conocer y entender los beneficios económicos que le representa contratar un servicio empresarial y declara que la información suministrada por el ICE es clara, suficiente y la ha comprendido en su totalidad.

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 4/7	

13. FACTURACIÓN: La facturación comprende el precio mensual del servicio contratado, más los impuestos autorizados por ley (tales como IVA, cruz roja, 911); asimismo, incluye los excedentes que se generen por el uso del servicio y/o facilidades que tengan definido un precio adicional. Ninguna factura podrá ser emitida a los clientes o usuarios con consumos o cargos con un atraso mayor a sesenta (60) días naturales, a partir del registro de dichos consumos. Se exceptúa de lo anterior los cargos generados por el uso de los servicios y facilidades internacionales, en cuyo caso, el ICE informará al CLIENTE del trámite pendiente y el plazo, el cual no podrá ser mayor a noventa (90) días naturales. Los servicios cuya tarifa está definida en dólares, facturarán en colones, utilizándose para ello el tipo de cambio de la fecha de generación de la Factura.

14. OPCIONES SIN PLAZO, PRECIOS O TARIFAS: El CLIENTE podrá suscribir los servicios sin plazo, en el entendido que esta opción no incluye beneficios asociados, por lo que deberá cancelar los precios y tarifas vigentes al momento de utilizar el servicio, a los cuales se le aplicará las variaciones o incrementos aprobados conforme a la normativa vigente, más los impuestos y cargas de Ley.

15. TERMINACION ANTICIPADA: En los servicios suscritos con plazo, el CLIENTE se obliga a mantener los servicios por el plazo contratado; por lo que ante un retiro anticipado por causas atribuibles a éste (ejemplo: voluntaria, por falta de pago, realice actividades consideradas fraudulentas conforme a la normativa vigente, cierre de operaciones u oficinas, uso indebido del servicio), deberá reintegrar la penalización por el terminal subsidiado y/o financiado asociado. De igual forma, deberá cancelar todos los rubros que se hayan generado por la utilización del servicio, servicios adicionales y cualquier otro rubro pendiente de facturar.

16. PRORROGA DEL PLAN: Cuando el CLIENTE continúe utilizando los servicios, de forma posterior a la fecha de vencimiento del plan, se deberá facturar el Precio Lista sin plazo o podrá retirarse en cualquier momento sin necesidad de cancelar la cuota de desinstalación, o bien, suscribir un nuevo plan sujeto o no a un plazo.

17. INSTALACIÓN Y TRASLADO DEL SERVICIO: Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el ICE instalará y/o trasladará el servicio en un plazo estipulado en la siguiente tabla:

Condición	Año 1	Año 2	Año 3 en adelante
IDI	6 días hábiles	5 días hábiles	4 días hábiles
IND	24 días hábiles	17 días hábiles	10 días hábiles
INE	40 días hábiles	30 días hábiles	20 días hábiles

IDI: Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente.

IND: Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND): cuando existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión.

INE: Infraestructura externa no existente (abreviado como INE): cuando el operador/proveedor ofrece servicios en la zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.

NOTA: Los tiempos anteriores no consideran eventuales atrasos que puedan darse en el proceso de instalación, imputables al cliente y/o a terceros que colaboren con el cliente en el proceso de habilitación de los servicios.

18. TRASLADO DEL SERVICIO: Todo traslado de servicios, quedará sujeto a disponibilidad técnica. El servicio contratado podrá ser trasladado a un nuevo domicilio, siempre y cuando se cuente con la factibilidad técnica, en cuyo caso el CLIENTE deberá cancelar los costos asociados a la instalación. Cuando la factibilidad para trasladar uno o varios servicios, resulte negativa, se le informará el CLIENTE que no es posible realizar el traslado solicitado, por lo que el cliente podrá optar por mantener el o los servicios en el lugar donde se encuentran instalados, o bien solicitar el retiro del o los servicios, en este último caso deberá cancelar el monto por concepto de penalización por subsidio y/o financiamiento de equipo terminal indicada en el presente Anexo de Servicios.


19. CAMBIOS DE VELOCIDAD: El CLIENTE podrá solicitar un aumento o disminución en la velocidad contratada. En ambos casos se ajustará la facturación al nuevo precio.

20. OTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, VALOR AGREGADO O CONTENIDO NO INCLUIDOS: El CLIENTE podrá hacer uso de otros servicios de Información, contenido, valor agregado, que no estén incluidos en la oferta comercial, cuyo costo le será cargado en su facturación mensual.

21. JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN: Serán causas justas para finalizar anticipadamente este anexo con plazo, sin el pago de la correspondiente penalización, las siguientes causas atribuibles al operador: a. incumplimiento de las cláusulas pactadas en este anexo por parte del operador; b. modificación de las condiciones contractuales por parte del operador; c. fallas en el servicio (reportadas y debidamente documentadas) que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador; d. violación de los derechos de los usuarios finales establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, e. violación del régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones. Se exceptúa de lo anterior, aquellos casos en que exista un terminal asociado a un plan, en cuyo caso, el CLIENTE deberá cancelar el monto subsidiado por el equipo ante una terminación anticipada.

22. CONDICIONES PARA LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LOS SERVICIOS: El ICE compensará a sus clientes por las interrupciones sufridas en los servicios. Si la afectación es individual, el Cliente deberá interponer la reclamación respectiva. Si la afectación es grupal, y siempre que sea técnicamente factible individualizar a los clientes afectados, el ICE compensará de forma automática a dichos usuarios.

En el caso de una interrupción masiva que afecte la totalidad de los usuarios, el ICE compensará de forma automática a la totalidad de clientes del servicio afectado. La compensación se materializará como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, u otra forma de compensación siempre que sea convenida entre el ICE y el Cliente afectado. La compensación será efectuada en el período de

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 5/7	

Facturación siguiente o en un plazo no superior a 60 días naturales, ambas opciones contabilizadas a partir de la fecha de ocurrencia del evento de interrupción o, en su defecto, a partir de la fecha de interposición de la reclamación del Cliente ante el ICE.

El ICE no compensará a sus clientes por interrupciones en los servicios cuando la interrupción esté motivada por alguna de las siguientes causas: 1. Incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del Cliente. En particular para los casos de prácticas prohibidas o mora en el pago, en cuyos casos se aplicará la suspensión temporal o definitiva del servicio, según corresponda. 2. Averías o fallas ocasionadas por eventos ajenos al control del ICE y/o provocadas por terceros. 3. Trabajos de intervención en las redes del ICE debidamente notificados a los Clientes afectados.

23. CÁLCULO DE LA COMPENSACIÓN POR INTERRUPTIONES EN LOS SERVICIOS: Los clientes obtendrán la respectiva compensación por la interrupción del servicio debido a fallas atribuibles al ICE. Para efectos de la compensación por interrupciones, el ICE contará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera:

$$\text{Compensación} = (2 * \text{tarifa recurrente} * (\text{tiempo total de interrupción} / \text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}))$$

Donde:

Tarifa recurrente: la tarifa recurrente del servicio corresponde al precio mensual (o del período de facturación) del servicio bajo condiciones óptimas de operación, establecido contractualmente entre el usuario y el operador, la cual no contempla los montos facturados bajo la modalidad de cobros por consumo. Para servicios prepago, la tarifa recurrente corresponde al monto de la última recarga realizada por el usuario.

Tiempo total de interrupción: corresponde tiempo total de falla del servicio acumulado a lo largo de todo el mes o del período de facturación del servicio. Este tiempo total se expresa en horas y fracciones de hora, y la unidad mínima de medición es un minuto.

Tiempo total del mes o período de facturación: corresponde a la cantidad total de horas del mes o del período de facturación del servicio.

24. EQUIPO TERMINAL DE ACCESO Y RED: Los equipos terminales de acceso a la red que sirven como interfaz para acceder al servicio de Transferencia de Datos (CPE, Antenas, entre otros), serán provistos por el ICE, debiendo el CLIENTE cancelar los cargos mensuales por concepto de alquiler. En caso que el CLIENTE desee aportar el equipo terminal, se registrará por las disposiciones estipuladas en el Contrato Universal, así como las disposiciones de homologación de la SUTEL. Las características del equipo terminal se registrarán en la Boleta para la Gestión de Servicios, que formará parte integral de este Anexo. El ICE define los equipos a instalar en cada caso, si el CLIENTE solicita un equipo diferente, el ICE se reserva el derecho de variarlo, en cuyo caso aplicará los cargos adicionales que correspondan.

25. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Con la suscripción del presente Anexo, el CLIENTE acepta las siguientes obligaciones: A) comunicar al ICE cualquier daño o mal funcionamiento del equipo terminal de acceso a la red requerido para la utilización del servicio; B) abstenerse de instalar, conectar, configurar, activar, entre otros, dispositivos diferentes a los requeridos para la prestación del servicio contratado, por sí mismo o por terceros, de forma gratuita u onerosa, así como, de realizar reparaciones, ampliaciones, modificaciones, mantenimiento, entre otros, a las redes o conexiones instaladas por el ICE; C) utilizar los servicios para los fines que fueron contratados, por lo que se considerará un uso indebido de los servicios, pero sin limitarse a, una o más de las siguientes acciones: i) utilizar este servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar, alterar, servicios, sistemas, redes, equipos informáticos, hardware y/o software, propiedad de terceros, tales como, operadores, proveedores, clientes, usuarios, entre otros. Así como, alterar, afectar o dañar de cualquier forma, documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), plataformas, o cualquier otro dispositivo. ii) impedir la normal utilización o disfrute de los servicios objeto de este Anexo, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos, por parte de los demás clientes o terceros. iii) Transmitir o difundir elementos que por sus características dificulten el normal funcionamiento de los servicios, redes, plataformas, o cualquier otro dispositivo. iv) Enviar correos electrónicos masivos (tipo spam), o no deseados, comunicaciones masivas no solicitadas, de forma directa o indirecta (terceras personas o medios automatizados), que pueda afectar la operación normal de los servicios contratados, redes, plataformas u otros dispositivos. v) Realizar descargas no autorizadas de contenidos protegidos por leyes de propiedad intelectual o derechos de autor. vi) Conectar equipos de su propiedad o de terceros a los equipos o infraestructura del ICE que puedan afectar, degradar o imposibilitar, en todo o en parte, la prestación o el acceso de los servicios contratados. vii) Realizar por sí mismo o por tercera persona, configuraciones no autorizadas en el equipo terminal del ICE. D) ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, E) permitir el acceso al sitio en donde se encuentran instalados los servicios para efectos de mantenimiento y/o soporte técnico. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores, facultará al ICE de pleno derecho, para suspender de forma inmediata, parcial o total, los servicios contratados, cobrar las indemnizaciones, multa por subsidio y/o financiamiento de equipo terminal, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

26. CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO: El ICE brindará el servicio con eficiencia y de forma continua, conforme los términos y condiciones establecidos en Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios, así como, las disposiciones de la SUTEL. El robo o pérdida del equipo terminal no será considerado una causa de interrupción del servicio, por lo que el Cliente mantiene su obligación de pago al plan contratado.


Tiempo de Reparación de Fallas

Servicio	Umbral para el tiempo de reparación de fallas
Telefonía Fija	Tiempo =< 1 día hábil para el 95% de los casos
Acceso a Internet fijo	Tiempo =< 1 día hábil para el 95% de los casos

Tiempo de respuesta para centros de atención de llamadas

Periodo de evaluación	Año 1	Año 2	Año 3
Umbral	20 segundos para el 25% de los casos	20 segundos para el 30% de los casos	20 segundos para el 35% de los casos

Nota: La SUTEL recomienda que el tiempo de respuesta indicado en la tabla anterior sea menor a 2 minutos para el 100% de los casos.

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 6/7	

Tiempo de establecimiento de llamada

Servicio	Umbral para el tiempo de reparación de fallas
Telefonía Fija	Tiempo < 5 segundos para el 95% o más de las llamadas

Retardo de Voz

Retardo de Voz en una vía	Umbral
Retardo local	=< 300 milisegundos para el 95% o más de las llamadas
Retardo internacional	No aplica

Porcentaje de llamadas no exitosas

Periodo de evaluación	Año 1	Año 2	Año 3
Umbral Servicio fijo	< 5%	< 4.5%	< 4%

Calidad de Voz en servicios telefónicos

Servicio	Umbral
Telefonía fija	MOS >= 3.5 para el 95% o más de las mediciones realizadas

Tiempo de establecimiento de llamada

Servicio	Umbral
Telefonía fija	Tiempo < 5 segundos para el 95% o más de las llamadas

Retardo local

Servicio	Umbral
RTT fijo	< 50 ms el 95% o más de las mediciones de retardo local

Relación entre velocidad de transferencia de datos local e internacional respecto a la velocidad provisionada

Servicio	Umbral
fijo	La velocidad de referencia debe ser igual o mayor al 80% de la velocidad provisionada


27. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO: El CLIENTE reconoce y acepta que: a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus particularidades técnicas para consultar o transferir datos e información. b) Los datos que circulen en Internet no tienen protección y que se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que transmita o reciba será bajo su riesgo. c) Los datos que circulan en Internet pueden estar condicionados en lo que se refiere a su uso o estar protegidos por un derecho de propiedad intelectual, por lo que acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet. d) Está contratando un servicio de acceso a Internet o transferencia de datos, por lo que el ICE no es responsable por la precisión de la información que el CLIENTE pueda obtener de la red. e) El ICE no será responsable por cualquier daño o perjuicio que sufra el Cliente por pérdida de información, retrasos, entregas erróneas e interrupción en las descargas de datos. f) Cualquier información, producto, servicio o aplicación que se encuentre disponible a través de Internet y que sea proporcionado por terceros, será responsabilidad de éstos en cuanto a su mantenimiento y soporte. g) El CLIENTE deberá utilizar el servicio contratado de acuerdo a las condiciones establecidas en la regulación vigente para evitar fraudes en esta materia. h) Que el ICE no será responsable ante cualquier daño producido a su equipo terminal o software propiedad del CLIENTE, causado por virus informáticos (malware), gusanos informáticos y otros software maliciosos e indeseables, razón por la cual, el CLIENTE deberá contar con los medios de protección ante estas amenazas. i) Que el servicio de Internet puede contener material no apto para menores por lo que es su responsabilidad velar por el acceso que menores de edad puedan hacer a los servicios contratados, conforme a la legislación costarricense.

28. CANALES DE ATENCION. El CLIENTE podrá realizar sin costo alguno, todas las gestiones y/o reclamaciones relacionadas con los servicios empresariales, a través de los siguientes puntos de contacto:

- Aspectos técnicos, reporte de averías y reclamaciones. Tel: 800-SOPORTE (800-7676783)
- Aspectos administrativos y comerciales. Ejecutivo de Cliente o al tel: 800-EMPRESA (800-3677372).

Además por medio del Ejecutivo de Cliente asignado o en el sitio: www.kolbi.cr

29. PLAZO CONTRACTUAL: La vigencia del presente anexo estará determinada por el plazo estipulado, a excepción de aquellos servicios que se contraten de forma individual sin un plazo.

ANEXO SERVICIOS EMPRESARIALES		
Consecutivo:	Hoja: 7/7	

El presente anexo es parte integral del Contrato Universal. Leído lo anterior y estando conformes las partes, firmamos en dos tantos de igual validez jurídica, uno de los cuales le es entregado en este acto al CLIENTE, dado en la ciudad de _____, el día ____ de _____ del _____.

EL CLIENTE
(Nombre jurídico)

El ICE o Agente Autorizado
(Nombre y Firma)

Representante
(Nombre y Firma)

Representante
(Nombre y Firma)

Representante
(Nombre y Firma)