

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DEL
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ESTABLECIDO ENTRE GDLICANET, S.A.
DE C.V. Y EL PÚBLICO EN GENERAL

Autorización número IFT/223/UCS/AUT-COM-039/2016

Folio Registro Público de Concesiones número: FET085972AU-501612

2016

GDLICANET, S.A. DE C.V.

CONTENIDO

- 1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.**
- 2.- METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE TARIFAS.**
- 3.- COMPROMISOS Y NORMAS DE CALIDAD.**
- 4.- PROCESO DE INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS.**
- 5.- SISTEMA DE REPARACIONES Y QUEJAS / PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLAS / BONIFICACIONES**
 - 5.1. Servicio de atención a quejas.**
 - 5.2. Procedimiento para el reporte de fallas.**
 - 5.3. Tabla de bonificaciones de disponibilidad de los servicios de datos.**
- 6.- PLAN DE ACCIONES PARA PROPORCIONAR SERVICIOS DE EMERGENCIA.**
- 7.- PLAN PARA PREVENIR INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS.**
- 8.- CAMBIO DE SERVICIO Y/ POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.**
 - 8.1. Cambio de servicio.**
 - 8.2. Cancelación del servicio.**

GDLICANET, S.A. DE C.V.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.

Los servicios que se comercialización son de capacidad de servicios de internet:

) **Servicios de acceso a Internet:**

Este es un servicio que se le proporcionará al cliente a través del cual se le suministrará la de conexión de internet.

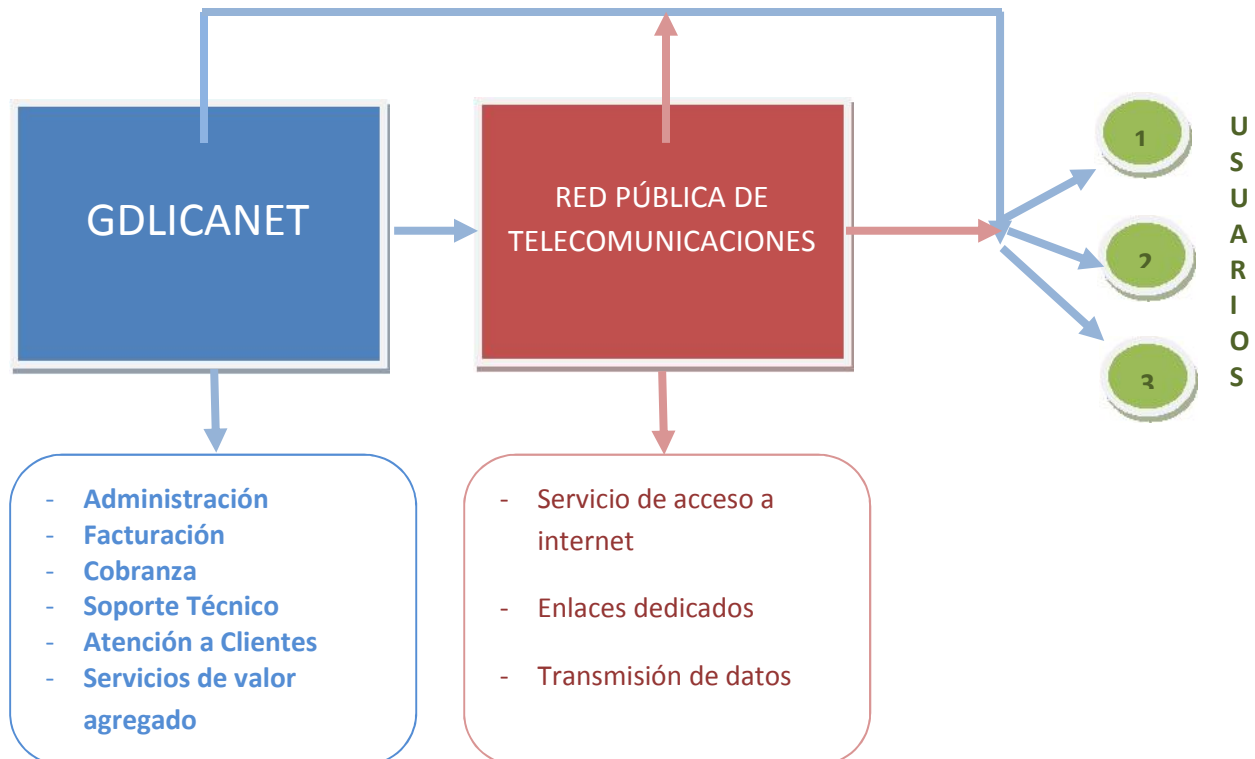
) **Enlaces dedicados:**

Es el servicio de comunicación de punto a punto a diferentes velocidades para acceso a Internet o para transmisión de datos.

) **Transmisión de datos:**

Es la transferencia física de datos (un flujo digital de bits) por un canal de comunicación punto a punto o punto a multipunto.

GDLICANET proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de la normatividad aplicable.



GDLICANET, S.A. DE C.V.

El uso de la infraestructura requerida es al amparo de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones con los que GDLICANET tiene suscritos los contratos respectivos.

Para la prestación del servicio de acceso a internet, se cuenta con 1 enlace de Internet, uno directamente conectado directamente al Icabox, este se encarga de servidor web (apache), servidor e-mail (exim), servidor dhcp (isc-dhcp-server), file server (OwnCloud), web cache + filtrado de contenido (squid+squidguard), políticas de administración (webmin), bloqueo de aplicaciones (I7-filter), y detección de intrusos (snort), túnel de VPN (openvpn) y monitoreo del servicio + alarmas vía e-mail (icinga).

El servicio de Internet se entrega vía microondas con radios Ubiquiti modelo Rocket M5, colocados en cada lugar, previo análisis de línea de vista e instalación de obra civil.

El icabox es una PC sin marca, cuyas características físicas deben cumplir como mínimo requerimiento lo siguiente:

- 🍏 CPU Dual Core 2Ghz x core
- 🍏 4GB RAM
- 🍏 1TB HD
- 🍏 2 Ethernet Card OS: Linux Distribución: Debian

A su vez, para los enlaces dedicados se cuenta con 2 enlaces de Internet, uno directamente conectado a un Mikrotik RouterBoard modelo RB951Ui-2HnD, este se encarga de filtrado de contenido, políticas de administración, bloqueo de aplicaciones y detección de intrusos, túnel de VPN, acceso inalámbrico. El otro servicio va conectado directamente a un Icabox, este se encarga de servidor web (apache), servidor e-mail (exim), servidor dhcp (isc-dhcp-server), file server (OwnCloud), web cache + filtrado de contenido (squid+squidguard), políticas de administración (webmin), bloqueo de aplicaciones (I7-filter), y detección de intrusos (snort), túnel de VPN (openvpn) y monitoreo del servicio + alarmas vía e-mail (icinga).

El servicio de Internet se entrega vía microondas con radios Ubiquiti modelo Rocket M5, colocados en cada lugar, previo análisis de línea de vista e instalación de obra civil.

El icabox es una PC sin marca, cuyas características físicas deben cumplir como mínimo requerimiento lo siguiente:

- 🍏 CPU Dual Core 2Ghz x core
- 🍏 4GB RAM
- 🍏 1TB HD
- 🍏 2 Ethernet Card OS: Linux Distribución: Debian

GDLICANET, S.A. DE C.V.

2. METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE TARIFAS.

Todas las tarifas aplicables se registran previamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

GDLICANET remite vía correo electrónico los datos de su cuenta bancaria a la cual deberán realizarse los pagos correspondientes a los servicios ofrecidos.

El primer día de cada mes se emite la factura correspondiente al mes en curso del servicio y se envía al Cliente a través de un sistema electrónico, el cual avisa automáticamente si la factura fue recibida.

El pago del servicio puede ser realizado por el Cliente a través de un depósito bancario con cheque o transferencia electrónica a la cuenta fiscal de GDLICANET S.A. de C.V., tendiendo como fecha límite de pago el día 5 del mes siguiente de la fecha de facturación, de lo contrario se suspende el servicio automáticamente; siendo necesario para su reinstalación que el Cliente proceda al pago del mes vencido así como el prepago del mes en curso, sin penalización, ni gastos de reinstalación.

3. COMPROMISOS Y NORMAS DE CALIDAD.

Es el cuidado y mantenimiento que les damos a nuestros equipos para que operen en condiciones óptimas para su bien funcionamiento. Para mantener un buen funcionamiento de los equipos se llevan a cabo las siguientes acciones: Monitoreo de señal de los enlaces inalámbricos, revisión de la instalación del cableado de datos de la antena al equipo, se verifica la correcta configuración de enlaces inalámbricos, se realizan pruebas de conexión para evaluar la calidad del servicio, entre otros aspectos.

4.- PROCESO DE INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LOS EQUIPOS.

El proceso de instalación y activación de los equipos es el siguiente:

1.- Primero recibimos la petición de un servicio la cual corresponda a uno de nuestros géneros que manejamos Solución o Transporte de datos, por lo que describimos cada uno.

2- Si se trata de una Solución y no manejamos la transportación de datos esto quiere decir no poner un enlace de Microondas, lo único que se hace es hacer una cita con el Cliente final para ir a sus instalaciones y fijar una fecha y hora en específico para llevar nuestro Hardware (Dispositivo, Computadora, Aplaincce o Servidor) e Instalarlo con las configuraciones respectivas y que su operación se vea beneficiada en su trabajo o seguridad así como su administración.

GDLICANET, S.A. DE C.V.

3.- Si se trata de un Enlace de Microondas en banda Libre, se tiene los siguientes procedimientos:

a.- Primero se hace un análisis en escritorio del punto o ubicación físico de la dirección o calle del cliente para ver si es factible de su punto de trabajo o donde requiere el servicio, para la Traspotación de datos hacia nuestro Nodo Central o puntos de Repetición, en la zona conurbada donde tenemos cobertura. Si dicho estudio es positivo y se da con línea de vista positiva se determina las alturas que se van necesitar en cada sitio.

b.- Si una vez que se determinan en aproximado las alturas necesaria para realizar dicho enlace, se procede a hacer una cita con el Cliente (empresa) interesada, para determinar las características de factibilidad en bóveda, piso, azotea y verificar que no se encuentre un obstáculo en dicho punto (e.j. Espectacular, Árbol. Edificio Construcción en proceso), para eso se hace la visita física para determinar dichos factores, si todo está dentro de lo analizado se prosigue al permiso a través del dueño o arrendador del inmueble para colocar dicha infraestructura llámese Mástil, Tripe o Torre Arriostrada. Para colocar el Radio de trasmisión para el transporte de Datos.

Cabe señalar que para la prestación de los servicios autorizados, GDLCANET tiene celebrados contratos con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.

5.- SISTEMA DE REPARACIONES Y QUEJAS / PROCEDIMIENTO EN CASO DE FALLAS / BONIFICACIONES.

5.1. Servicio de atención a quejas:

GDLICANET, S.A. de C.V cuenta con un número telefónico no geográfico de cobro revertido que se encarga de recibir las llamadas de cualquier reporte técnico y atención de quedas, de todas las ubicaciones donde la empresa tiene cobertura conforme al título de Autorización.

En nuestra página de internet www.gdlicanet.net.mx/contacto a la vista del usuario, se encuentra el siguiente número de teléfono para poder presentar reportes de reparaciones y/o quejas **01 800-4545-861**. Este teléfono es gratuito y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El horario para atención de un ejecutivo es de 9:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

GDLICANET, S.A. DE C.V.

Del mismo modo y para los mismos efectos, se encuentran los siguientes correos electrónicos de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas:

Otto Krumm: **otto@gdlicanet.net.mx**

Soporte técnico: **soporte@gdlicanet.net.mx**

A todo el usuario que marca y/o envía un correo electrónico al departamento de Sistemas de Reparaciones y Quejas se le atiende, en los horarios antes señalados como hábiles se le atiende inmediatamente.

Si la llamada y/o correo electrónico se trata de una sugerencia, se canaliza a la gerencia para analizar si es factible tal recomendación y darle respuesta al usuario a la brevedad posible.

En todos los casos, se atiende el reporte de falla, la queja, consulta y/o sugerencia en menos de 24 horas, brindando respuesta en el correo electrónico proporcionado por el usuario para tales efectos.

5.2. Procedimiento para el reporte de fallas:

GDLICANET, S.A. de C.V. utiliza el siguiente procedimiento para el reporte de fallas y reparación de las mismas:

a.- La falla se debe de reportar al teléfono **01 800-4545-861** y/o a los correos electrónicos: de nuestros ingenieros de soporte, que se encuentran disponibles las 24 horas en nuestra página de internet www.gdlicanet.net.mx:

Otto Krumm: **otto@gdlicanet.net.mx**

Soporte técnico: **soporte@gdlicanet.net.mx**

La llamada telefónica es gratuita para el usuario y el horario disponible es de 9:00 a.m. a 20:00 p.m. de lunes a viernes. Los sábados, los domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje, mismo que se canaliza inmediatamente a un ejecutivo a fin de que se atienda el reporte de falla en cuestión. El correo electrónico se encuentra disponible las 24 horas.

b.- Una vez recibida la llamada y/o el correo electrónico se genera un reporte (ticket) con información de la ubicación y la descripción de la falla detectada.

c.- Posteriormente, se asigna el ticket al técnico responsable de la zona para darle solución al problema.

GDLICANET, S.A. DE C.V.

d.- En todos los casos, el técnico responsable acude a verificar el equipo reportado en menos de 24 horas a partir de la fecha y hora del reporte.

e.- Si al acudir a atender un reporte en sitio el técnico detecta que el problema fue ocasionado por daño en el equipo, la primera labor que realiza es tratar de repararlo apoyándose con sus herramientas y refacciones con las que cuenta.

f.- En caso de requerir una reparación mayor el equipo es retirado del punto de venta y se solicita el cambio inmediato al almacén general, el técnico acude a oficinas a dejar el equipo dañado y solicita un equipo para remplazo. El equipo dañado entra al proceso de reparación en el taller principal para habilitarlo y dejarlo disponible de nuevo para su correcto funcionamiento.

g.- El técnico acude de nuevo al punto de venta en menos de 24 horas a la fecha de reporte para realizar el remplazo del equipo y dejando en correcto funcionamiento el servicio

5.3. Tabla de bonificaciones de disponibilidad de los servicios de datos:

%Porcentaje de Bonificación Aplicable sobre el monto de la renta Mensual del Acceso a Internet Dedicado Simétrico	Equivalencia de la bonificación en días de Facturación	Tiempo Fuera de Servicio (Duración imputable a GDLICANET)	%de Disponibilidad mensual (Mes de Facturación)
0	0 Días	4 Horas	>=99.98
5	1 Día	5 a 6.4 Horas	>=99.10
6	2 Días	6.5 a 14.4 Horas	>=97.10
19	3 Días	14.5 a 22.4 Horas	>=96.88
25	1 Semana	22.5 a 46.4 Horas	>=93.55
50	2 Semanas	46.5 a 118.4 Horas	>=83.55
100	1 Mes	118.5 Horas	<=83.55

%Porcentaje de Bonificación Aplicable sobre el monto de la renta Mensual del Acceso a Internet Dedicado Asimétrico	Equivalencia de la bonificación en días de Facturación	Tiempo Fuera de Servicio (Duración imputable a GDLICANET)	%de Disponibilidad mensual (Mes de Facturación)
0	1 a 2 Días	4 Horas	>=99.90
5	3 Días	5 a 6.4 Horas	>=99.10
6	1 Semana	6.5 a 14.4 Horas	>=97.10
19	2 Semanas	14.5 a 22.4 Horas	>=96.88
25	3 Semanas	22.5 a 46.4 Horas	>=93.55
50	1 Mes	46.5 a 118.4 Horas	>=83.55

La bonificación será en pesos Moneda del curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

6. PLAN DE ACCIONES PARA PROPORCIONAR SERVICIOS DE EMERGENCIA.

En caso de interrupción del servicio por causa de:

GDLICANET, S.A. DE C.V.

A) Siniestro.

B) Caso fortuito o fuerza mayor.

Estaremos en contacto con la empresa de redes públicas de telecomunicaciones con la que tenemos contratado nuestro servicio para que en cuanto se reparen los daños, nuestros técnicos verifiquen que los equipos estén en condiciones de seguir prestando el servicio.

En los casos en que se nos solicite por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones o autoridad competente, por caso de fuerza mayor o fortuitos, pondremos a disposición los servicios en forma gratuita por el tiempo necesario que amerite la emergencia, además estaremos monitoreando y verificando la ubicación de los aparatos de telefonía para que estén en condiciones óptimas de servicio.

7. PLAN PARA PREVENIR INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS.

Se cuenta con un sistema de cómputo al cual se comunican todos los equipos en forma sistemática y periódica generando un reporte de fallas de los mismos evitando así que duren por un periodo mayor de 24 horas descompuestos.

A su vez, se atiende en forma inmediata los reportes del sistema de cómputo, enviando al técnico para reparar la falla a la mayor brevedad posible.

El sistema de cómputo está en servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, esto permite tener permanentemente el control para la reparación de los equipos en el menor tiempo posible.

Asimismo, se mantiene un programa de revisión física de los equipos para su mantenimiento y limpieza general, evitando daños por vandalismo y mala imagen en los mismos.

8. CAMBIO DE SERVICIO Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A continuación se señala el procedimiento para realizar el cambio de los servicios contratados en su modalidad de Solución o Transporte de datos.

De tratarse de un servicio de Solución únicamente nos coordinamos con el cliente día, fecha y hora para hacer el traslado de nuestro equipo Hardware a sus nuevas instalaciones o Site para seguir operando.

Si se trata de reubicar un enlace de microonda se lleva a cabo el mismo proceso que para la instalación de los equipos señalado en el numeral 4 anterior.

GDLICANET, S.A. DE C.V.

Lo anterior se lleva a cabo sin ningún costo. En caso de que se modifiquen las condiciones contratadas se procede a adecuar los costos ya sea de renta mensual o de pago de instalaciones extras.

Para la cancelación del Servicio tenemos los siguientes procedimientos.

- 1.- Si expira el Contrato en su tiempo y forma retiramos nuestros equipos a la terminación del mismo.
- 2.- Si el cliente desea cancelar los servicios antes de la terminación del Contrato en curso, debe encontrarse al corriente de sus pagos y en su caso, se haría acreedor a las penalizaciones correspondientes.
- 3.- Si por causas naturales llámese desastre natural terremoto, ciclón, huracán, inundación o cualquier causa refutable a la naturaleza queda sin efecto nuestro contrato para verificar si se continua o se cierra dicho contrato por petición del cliente. En caso de que queden inhabilitados nuestros centro Noc de Operación, así como quiebra o presunto situación forzosa por parte de nuestra representada queda sin efecto dicho contrato liberando al cliente de cualquier compromiso.
- 4.- Por inexistencia de los servicios de los proveedores externos o quebrantos de los mismo quedaría sin efecto dicho contrato, por no poder tener los recursos de comunicación pertinentes y adecuados de los que contrato el cliente final, así como una falla generalizada de nuestros servicios por más de una semana o 7 días naturales como se plasma en las garantías del mismo.