

## **ANEXO III: PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y OPERATIVA ENTRE EL PROVEEDOR Y EL OPERADOR**

### **1. OBJETO Y ALCANCE**

El presente anexo tiene por objeto establecer los procesos que regirán la comunicación y operativa entre el proveedor y el operador, en el marco del contrato celebrado entre ambas partes. Este anexo es parte integrante del contrato y deberá ser respetado por ambas partes durante la vigencia del mismo.

### **2. CANALES DE COMUNICACIÓN**

Los canales de comunicación oficiales serán los siguientes:

- 2.1. Correo electrónico: Se utilizará para intercambiar información de manera formal y documentar los acuerdos alcanzados.
- 2.2. Se establecerá de común acuerdo uno o mas canales de comunicación tanto escrita como telefonica

La comunicación deberá ser veloz y eficiente, con una demora de respuesta no mayor a los 10 minutos de solicitada el alta.

### **3. FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN**

El proveedor y el operador acordarán la frecuencia de comunicación necesaria para garantizar el correcto desarrollo de las actividades previstas en el contrato. La frecuencia de comunicación podrá ser establecida de manera diaria, semanal, quincenal, mensual, u otra que las partes acuerden.

### **4. CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN**

La comunicación entre el proveedor y el operador deberá ser clara, precisa y completa. Las partes deberán intercambiar toda la información que resulte necesaria para el cumplimiento del contrato. Asimismo, la comunicación deberá ser oportuna, de tal forma que permita a las partes tomar las decisiones necesarias en el momento adecuado.

### **5. RESPONSABLES DE LA COMUNICACIÓN**

Cada una de las partes designarán a una persona por área responsable de la comunicación con la otra parte y esas personas elegirán a los equipos que trabajarán en esto. Estas personas responsables serán el punto de contacto para cualquier tema relacionado con la comunicación entre el proveedor y el operador.

## **6. FORMAS DE SOLICITUD DE ALTAS DE SERVICIO**

- 6.1. El agente del operador solicitará el alta al agente del proveedor por medio escrito por el canal de comunicación seleccionado entre las partes
- 6.2. El operario del proveedor deberá confirmar mediante texto o voz en el canal de comunicación elegido que se está trabajando en el alta del operador.
- 6.3. El operario del proveedor deberá avisar cuando el alta está confirmada y esperar la confirmación de su contraparte para asegurar la activación correcta del servicio.

## **7. FACTURACIÓN**

- 7.1. Ambas partes deberán llevar control de la infraestructura utilizada por el operador con el fin de comparar ambas al final del periodo de facturación, esto puede ser reemplazado por algún sistema de gestión acordado por las partes
- 7.2. El Proveedor debe elaborar una factura con la cantidad de puertos utilizados por el OPERADOR, esta debe ser enviado por los canales de comunicación a los responsables del área correspondiente del OPERADOR

## **8. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

En caso de surgir alguna controversia entre el proveedor y el operador respecto a la comunicación y operativa establecidas en este anexo, las partes buscarán una solución mediante los responsables de las áreas y en el caso de no encontrar solución con su superior directo correspondiente.

## **9. VIGENCIA**

El presente anexo tendrá vigencia durante el plazo de duración del contrato celebrado entre el proveedor y el operador, salvo que las partes acuerden su modificación o terminación anticipada de mutuo acuerdo.