
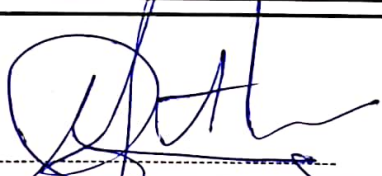


GESTION POR PROCESOS	 COMTECO
PROCESO: OPERATIVO	Página Nro. 1 de 7
PROCEDIMIENTO: VENTA A CLIENTE INTERNET MAYORISTA	Código Nro. GC-PRC-OPE-CUM-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
IV	ANEXOS	7

FIRMA					
1	Aprobado	Agosto 2022	I. Gonzalez	Responsable	Ing. David Montaña
				Cargo	Gerente de Planificación
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTA A CLIENTE INTERNET MAYORISTA

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes y ofertas de servicio para clientes de internet mayoristas (que solicitan velocidad de internet mayor o igual a 1 Gbps)

c) ALCANCE

El proceso comprende desde el requerimiento/oferta de Internet a cliente de internet mayorista, hasta la asignación de ancho de Banda y tentativamente de IPs públicos por parte de Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gerente de Planificación (Responsable Wholesale)

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Div. Gestión del Servicio
- b) Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos
- c) Div. Soporte a los Servicios
- d) Asesoría Legal

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
	Emplazamiento clientes ISPs (OPE-SUM-VEN-P13)

f) DEFINICIONES

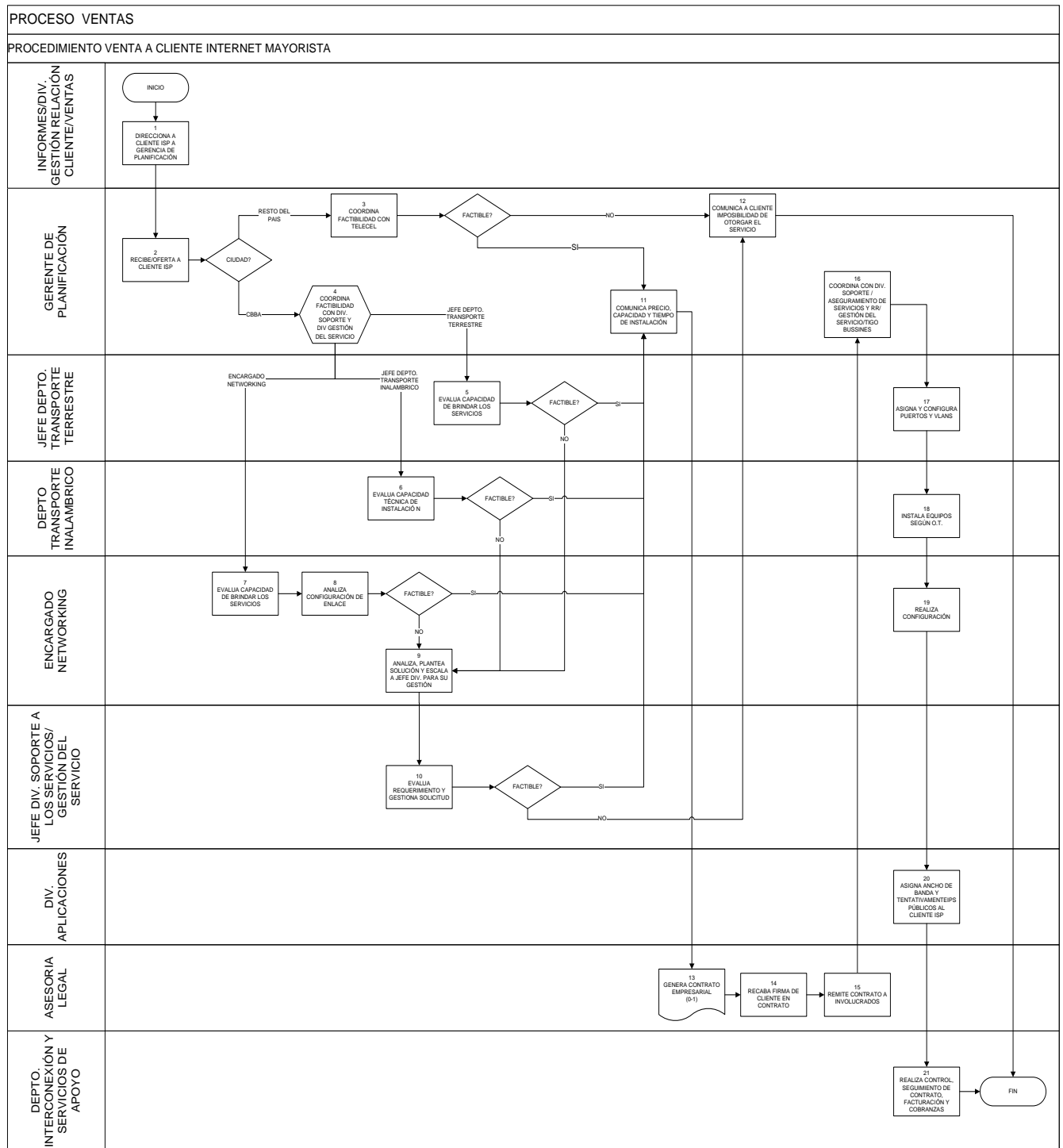
Cliente Internet Mayorista: Cliente que requiere una solución ad-hoc para sus necesidades particulares del servicio de internet, con anchos de banda mayores y que requieren infraestructuras y equipos dedicados.

Gbps: Velocidad en gigabits por segundo (gigabaudios)

ISP: Proveedor de Servicio de Internet

SLA: (Service Level Agreement) Acuerdo de nivel de servicio

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



INFORMES/DIV. GESTIÓN RELACIÓN CLIENTE/VENTAS

1. Dirreciona a Gerencia de Planificación a cliente que solicita habilitación de Servicio de Internet Mayorista

GERENTE DE PLANIFICACION (RESPONSABLE WHOLESALE)

2. Recibe/oferta a potencial cliente Internet Mayorista

- Si la solicitud del cliente, es en el interior del país, excepto Cochabamba, continúa con paso siguiente 3
- Si la solicitud del cliente, es en la ciudad de Cochabamba, continúa con paso 4

3. Coordina factibilidad con TIGO BUSSINESS

- 3.1 Solicita factibilidad de brindar servicio de transporte desde Cochabamba, hacia el punto solicitado en el interior del país.
- Si es factible, continúa con paso 11
 - Caso contrario, continúa con paso 12

4. Coordina factibilidad con Div. Soporte al Servicio y Div. Gestión del Servicio.

- 4.1 Coordina y solicita factibilidad de transporte de capacidad IP hacia el punto requerido y en el volumen requerido por el cliente Internet Mayorista
- 4.2 Coordina con Jefe Depto. Transporte Terrestre, continuando con paso 5.
- 4.3 Coordina con Jefe Depto. Transporte Inalámbrico, si el enlace es inalámbrico, continuando con paso 6.
- 4.4 Coordina con Encargado Networking, continuando con paso 7.

JEFE DEPTO TRANSPORTE TERRESTRE

5. Evalúa la capacidad de brindar los servicios

- 5.1 Evalúa si existe la capacidad de transportar los servicios y disponibilidad de puntos de conexión. Factibilidad de puerto con transceiver.
- Si es factible, continúa con paso 11
 - Caso contrario, continúa con paso 9

JEFE DEPTO. TRANSPORTE INALÁMBRICO

6. Evalúa la factibilidad técnica de instalación

- 6.1 Evalúa en función a los equipos de Microondas que se tienen y la accesibilidad hacia el usuario final.
- Si es factible, continúa con paso 11
 - Caso contrario, continúa con paso 9

ENCARGADO NETWORKING (DIVISIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO)

7. Evalúa capacidad de brindar los servicios.

8. Analiza configuración de enlace.

- Si es factible, continúa con paso 11
- Caso contrario, continúa con paso 9

9. Analiza, plantea solución y escala a Jefaturas de División Soporte a los Servicios y Div. Gestión del Servicio, para su gestión.

JEFE DIV. SOPORTE A LOS SERVICIOS /JEFE DIV. GESTIÓN DEL SERVICIO

10. Evalúa el requerimiento y gestiona solicitud

- Si es factible, continúa con paso 11
- Caso contrario, continúa con paso 12

GERENTE DE PLANIFICACIÓN (RESPONSABLE WHOLESALE)

11. Comunica a cliente precio, capacidad y tiempo de instalación

- 11.1 De acuerdo a análisis efectuado según condiciones de ancho de banda, lugar, etc., continuando con paso 13

12. Comunica a cliente la imposibilidad de otorgar el servicio, concluyendo el procedimiento.

ASESORÍA LEGAL - GERENTE DE PLANIFICACIÓN (RESPONSABLE WHOLESALE)

13. Genera un contrato de Internet Mayorista o Enlace Dedicado

- 13.1 Genera contrato con las nuevas condiciones de prestación de servicio Cliente Internet Mayorista, tomando en cuenta el precio por Mbps (megabit por segundo) según características de servicio Mayorista.
- 13.2 Se establece un contrato y anexos que precisan el plazo, capacidad, precio, SLA, y otras condiciones legales para la provisión del servicio.
- 13.3 En Anexo de Contrato se incluyen equipos.

14. Recaba firma de cliente en contrato

- 14.1 Recaba firma de cliente Internet Mayorista y de COMTECO

15. Remite copia de contrato a involucrados

- Copia a Depto. Interconexión (contrato completo)
- Copia de Anexos de aspectos técnicos, a Div. Soporte a los Servicios
- Copia de Anexos de aspectos técnicos a Div. Gestión del Servicio
- Copia de Anexos de aspectos técnicos a Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos

GERENTE DE PLANIFICACIÓN (RESPONSABLE WHOLE SALE)

16. Coordina con Div. Soporte a los Servicios/Aseguramiento de Servicios y Recursos/Gestión del Servicio/TIGO BUSSINES

- 16.1 Coordina con Jefe Departamento Transmisión Terrestre, asignación de VLANs y puertos.
- 16.2 Coordina con Jefe Departamento Transmisión Inalámbrica, (en caso de existir transporte inalámbrico) comunicando que se realizó solicitud de productos en Radio Base.
- 16.3 Coordina con Jefe Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos, asignación de ancho de Banda y tentativamente de IPs al servicio.
- 16.4 Coordina con Jefe Div. Gestión del Servicio, la interacción con cliente e instalación de equipos y cableado estructurado en el lado del cliente.
- 16.5 Coordina con TIGO BUSSINESS, cuando la solicitud es en el resto del país

JEFE DEPARTAMENTO TRANSPORTE TERRESTRE

17. Asigna y configura puerto y VLANs en los equipos de la red terrestre

JEFE DEPARTAMENTO TRANSPORTE INALAMBRICO

18. Instala equipos y material en la red inalámbrica, de acuerdo a requerimiento de la solución

ENCARGADO NETWORKING (DIVISIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO)

19. Realiza configuración

- 19.1 Realiza configuración del BGP (Protocolo de borde), configuración en el IGR (Internet Gateway Router), habilita puertos, coordina con transporte.
- 19.2 Coloca equipos en ambientes correspondientes (lado cliente)
- 19.3 Realiza pruebas de saturación de enlace hasta lograr la conformidad del cliente, como prueba de control de calidad.
- 19.4 Elabora y recaba firma en Acta de Inicio Técnico.

DIV. ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS Y RECURSOS

20. Asigna ancho de Banda y tentativamente IPs públicos a cliente Internet Mayorista, en caso de requerirlos.

DEPTO. INTERCONEXIÓN Y SERVICIOS DE APOYO

21. Realiza control, seguimiento de Contrato, facturación y cobranzas, concluyendo el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud	F	A	1	1
Contrato con cliente Internet Mayorista	F	M	1	1
Acta de Inicio Técnico	F	M	1	2

(*) F = Formulario, I = Informe, R=Reglamento, P=Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DÓNDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes y ofertas de servicio de Internet para clientes de internet mayoristas	Solicitudes atendidas	Gerencia de Planificación	Gerente de Planificación (Resp. Whole Sale)	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Total solicitudes de internet clientes mayoristas atendidas eficientemente}}{\text{Total solicitudes de internet clientes mayoristas}} * 100$				
PARÁMETROS	Igual o mayor a 90 % ACEPTADO Menor a 90% OBSERVADO				

IV. ANEXOS