



**Verizon Servicios Empresariales México, S. de R.L. de C.V.
Código de Prácticas Comerciales
Junio 2020**

Índice

- 1. Nuestros clientes**
- 2. Descripción de nuestros servicios**
 - 2.1 Transmisión bidireccional de datos. Redes Privadas**
 - 2.1.1 Interconexión segura en la nube
 - 2.1.2 Perímetro de Red definido por Software
 - 2.2 Acceso a Internet**
 - 2.2.1 Internet Dedicado
 - 2.2.2 Conexión de Banda Ancha
 - 2.3 VoIP Empresarial**
- 3. Cobranza de los Servicios**
 - 3.1 Forma y tiempo de medición, Tasación y Devengamiento de cargos.
 - 3.2 Facturación
- 4. Niveles y compromisos de calidad**
- 5. Atención a Clientes**
 - 5.1 Vía Telefónica
 - 5.2 Online
 - 5.3 Reemplazos de Equipo, Bonificaciones y Conciliación
- 6. Cambio de Servicios**
- 7. Cancelaciones**

Verizon Servicios Empresariales México, S. de R.L. de C.V. (Verizon) se reserva en todo momento el derecho de modificar el presente Código de Prácticas Comerciales.

Para cualquier consulta relacionada con este documento por favor comunicarse a:

Verizon-International-Regulatory@verizon.com

1. NUESTROS CLIENTES

Verizon se encuentra autorizado para prestar los siguientes servicios de telecomunicaciones: transmisión bidireccional de datos, acceso a Internet, y local fijo y larga distancia internacional. Además, se aclara que los servicios de telecomunicaciones local fijo y larga distancia internacional se comenzarán a prestar hasta el tercer trimestre del año 2020.

Estos servicios se prestan única y exclusivamente a clientes corporativos (empresas), con el objetivo de ayudarlos a simplificar los desafíos de mantener sus organizaciones conectadas y seguras, de manera efectiva y eficiente, donde sea que se encuentren sus oficinas y empleados. En otras palabras, los servicios **no** se prestan al público en general.

2. DESCRIPCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

2.1 Transmisión bidireccional de datos. PIP - Redes Privadas

El IP Privado de Verizon es un servicio de Red Privada Virtual (VPN) con base en un servicio de red privada que utiliza MPLS (Multi-protocol Label Switching). El PIP proporciona la fundación de red para automatizar procesos comerciales entre compañías, incluyendo comercio electrónico, redes internas y redes externas compartidas, permitiendo así a los clientes de Verizon compartir información a través de una estructura principal de protocolo Internet Privado (*IP backbone*) en un ambiente seguro.

El IP privado es una red privada virtual (VPN) basada en red que permite a los clientes comunicarse eficazmente a través de una red segura. También proporciona la base para la automatización de procesos empresariales entre empresas, incluyendo comercio electrónico, intranets compartidas y extranets.

El IP privado se basa en la conmutación de etiquetas multiprotocolo (MPLS), que permite a la IP privada separar el tráfico del cliente a través de una VPN, lo que da como resultado la seguridad y calidad de servicio (QoS) de la conmutación de capa 2 con escalabilidad y conectividad any-to-any IP. Ofrece herramientas avanzadas de gestión de red, evaluación, informes y marcado de paquetes, lo que permite a los clientes ajustar sus redes para optimizar el rendimiento, obtener visibilidad y lograr nuevos niveles de rentabilidad.

Dentro del servicio de IP privado se ofrecen servicios adicionales como:

2.1.1 Interconexión segura en la nube

El servicio de Interconexión segura en la nube permite a los clientes que han adquirido el servicio de IP privado conectarse de forma sencilla, segura y confiable a un ecosistema global de proveedores de servicios de nube líderes (CSP) desde su WAN corporativa creando conexiones privadas completamente separadas del tráfico público de Internet.

Este servicio ofrece ancho de banda escalable y bajo demanda (con precios basados en el consumo) para que los clientes puedan obtener la flexibilidad total que esperan de sus recursos en la nube.

La interconexión Secure Cloud (SCI) de Verizon es una función de red MPLS segura que aprovecha el servicio Verizon Private IP (PIP) para permitir la conectividad entre un cliente y uno o más de sus proveedores de servicios de nube (el proveedor de la nube) elegidos para crear una red segura y segura conexión virtual privada a los recursos del proveedor de la nube desde cualquier ubicación del cliente en la red PIP ("SCI" o el "puerto SCI"). SCI está disponible como una función opcional.

2.1.2 Perímetro de red definido por Software

El Perímetro de red Definido por Software de Verizon (SDP por sus siglas en inglés) se basa en el Perímetro Definido por Software estándar abierto y se ofrece a través del modelo de software como servicio (SaaS) que proporciona conexiones cifradas y seguras entre el usuario final y la aplicación.

La oferta es una solución VPN que utiliza controladores basados en nube y perímetros definidos por software para proporcionar conectividad virtual segura y dinámica para grandes, medianas y pequeñas empresas que abarcan todos los sectores verticales, así como entidades del sector público.

Concretamente, Perímetro de red Definido por Software proporciona una solución VPN basada en IP con capacidades de seguridad mejoradas, aprovechando un marco de políticas flexible y dinámico para permitir el acceso a recursos y aplicaciones de la empresa y la nube.

SD-WAN proporciona servicios de enrutamiento WAN inteligentes, programables y basados en reglas, administración centralizada e integración a través de API que brindan a los clientes una red más ágil que puede responder más rápidamente a los requisitos comerciales cambiantes que los servicios WAN tradicionales. Por lo tanto, aunque Internet puede ser la ruta principal para aplicaciones y servicios menos críticos (es decir, correo electrónico y navegación web), a medida que más clientes mueven sus operaciones en línea, requieren la flexibilidad y seguridad adicionales de una red MPLS. SD-WAN asigna aplicaciones de clientes de redes públicas de Internet, inalámbricas o MPLS de acuerdo con las políticas de enrutamiento definidas por el cliente, que se pueden personalizar de una aplicación a otra. Además, cuando cambian las condiciones de la red, los cambios automáticos y de ruta manual en tiempo real permiten que los datos del cliente se entreguen sobre el mejor transporte disponible para cada aplicación.

2.2 Acceso a Internet

2.2.1 Internet Dedicado

Internet Dedicado ofrece conexiones permanentemente abiertas y de gran ancho de banda, dedicadas a la red IP global de Verizon a través de una amplia gama de circuitos de acceso como E1 / T1 a 100 Mbps en México.

Internet Dedicado ofrece un paquete de servicios IP estándar que incluye nombres de dominio, DNS, noticias, direcciones IPv4 e IPv6 y acuerdos de nivel de servicio, así como supervisión 24x7.

2.2.2 Conexión de Banda Ancha

La conexión de banda ancha es una oferta de productos sencilla destinada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes para un acceso fiable y económico a Internet. Se vende a través de la reventa de servicios de operadores autorizados en México.

Las tecnologías de banda ancha incluyen pero no se limitan a cobre, inalámbrico, fibra y cable. El ancho de banda soportado varía desde sub-1 Mbps hasta 500 Mbps (o superior) - puede ser asimétrico o simétrico.

La conexión de banda ancha ofrece acceso público IP a Internet, a través de Verizon y reventa de otros proveedores de DSL y banda ancha.

La conexión a Internet de banda ancha soporta nuestro paquete WAN (SD-WAN) definido por software y tiene algunas restricciones. Esta oferta está pensada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con un ancho de banda confiable y económico.

- Mejores velocidades de esfuerzo que pueden estar disponibles:

Baja Velocidad (UP) de 0.128M hasta 100M, Alta Velocidad (abajo) de 0.192M hasta 500M. Las velocidades se determinan en función de la ubicación.

2.3 VoIP Empresarial

El Servicio de VoIP Empresarial permite a los clientes corporativos realizar llamadas telefónicas a la mayoría de los destinos de PSTN, incluidos, entre otros, asistencia local, nacional, internacional, fija a móvil, asistencia de directorio y destinos no geográficos.

Limitaciones de acceso a llamadas de emergencia. El Cliente es responsable de notificar a sus usuarios finales sobre los siguientes eventos comunes que pueden limitar el acceso a las llamadas de emergencia a través del servicio VoIP Empresarial:

- Pérdida de energía. El servicio de VoIP se interrumpirá si hay una pérdida de electricidad / suministro de energía.
- Pérdida del servicio de banda ancha. El servicio VoIP se interrumpirá si la conexión de banda ancha no está disponible.
- Falla del equipo. El mal funcionamiento o falla del equipo, software o hardware necesario para la funcionalidad de Internet de extremo a extremo (por ejemplo, enrutadores, teléfonos IP, puertas de enlace analógicas, etc.) puede limitar el acceso a los servicios de emergencia.
- No se registra la nueva ubicación del equipo.
- Número de teléfono no autorizado. Una llamada de un usuario final que usa un número que no está registrado con Verizon.
- Número de teléfono no nativo. Una llamada de un usuario final que usa un número de teléfono no nativo (es decir, un número de teléfono de un área de intercambio local diferente de la ubicación de la persona que llama).
- Servicio de Larga Distancia. Las llamadas de emergencia no están disponibles con el servicio de Larga Distancia.
- Teléfonos IP conectados a un IP PBX indirectamente. No se puede acceder a los servicios de emergencia desde teléfonos IP conectados a un IP PBX conectado indirectamente a la red VoIP de Verizon (por ejemplo, teléfonos IP en los sitios remotos internos del Cliente como parte de una instalación IP PBX Centrex) que no están suscritos a un sitio múltiple centralizado IP Trunking ambiente.

3. COBRANZA DE LOS SERVICIOS

3.1 Forma y tiempo de medición, Tasación y Devengamiento de Cargos.

Como se señaló anteriormente, los servicios prestados por Verizon tienen como objetivo ayudarlos a mantener sus organizaciones conectadas y seguras. Por ende, se trata de servicios adecuados a las necesidades de cada Cliente. En ese sentido, la forma y tiempo de medición, así como la tasación se da caso por caso.

No obstante, por lo que se refiere al Devengamiento de cargos, Verizon, salvo que se indique lo contrario en el Acuerdo o Contrato con el cliente, devengará y facturará los cargos conforme a lo siguiente:

- (a) los cargos recurrentes se devengan desde la fecha de activación del servicio y se facturan por mes vencido;
- (b) los cargos basados en uso se devengan desde la fecha de activación del servicio y se facturan por mes vencido;
- (c) los cargos de única vez o de instalación se devengan desde la fecha de inicio (o cuando no exista una fecha de inicio, la fecha en la que Verizon acepte una Orden de Servicio) y se facturan en cualquier momento con posterioridad, y

(d) los cargos por EIC y/o Software se facturan de acuerdo con la Orden de Servicio o EIC y/o el Anexo de Servicio de los EIC.

Cuando se presten múltiples servicios a un mismo Cliente conforme a la misma Orden de Servicio, y al menos alguno de ellos no pueda utilizarse hasta que todos los demás estén listos para ser utilizados, Verizon facturará esos Servicios sólo cuando todos estén listos para ser utilizados.

3.2 Facturación

Prime Biller es el sistema de facturación insignia para los clientes de Verizon en México. Este sistema ofrece los siguientes beneficios a los clientes:

- Un pago consolidado por servicios dentro del mismo país, idioma y moneda.
- Ciclos de facturación de mes calendario para todos los servicios.
- Formato fácil de leer, que presenta los servicios en tres secciones: servicios de voz, datos e IP, y define por separado los cargos de uso, de una sola vez y recurrentes.
- Elección de la moneda de la factura.
- Facturación en idioma nativo e inglés si se desea.
- Jerarquías para permitir informes en múltiples puntos de pago y países (si la moneda es la misma).
- Informes detallados de facturas electrónicas opcionales para complementar la factura en papel.

Para consultas sobre facturación y asistencia no técnica: latam.srv@verizon.com

4. NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD

Verizon prestará los servicios conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio que rigen las relaciones entre Verizon y sus clientes, mismos que se encuentran disponibles en: <https://enterprise.verizon.com/terms/latam/mx/>. Además, Verizon se compromete a seguir los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable.

5. ATENCIÓN A CLIENTES

5.1 Vía Telefónica

Verizon tiene a disposición de sus Clientes un Centro de Atención a Clientes vía llamadas telefónicas, las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender cualquier aclaración, queja y reparación relacionada con los servicios prestados. La información de contacto de dicho centro de atención es la siguiente:

Teléfono: 01-800-800-0062

Correo: lctac@verizonbusiness.com

Ubicación: Boulevard Manuel Ávila Camacho # 40, colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo. Ciudad de México C.P. 11000.

Una vez que el Cliente llame a este centro de atención, un Ejecutivo le atenderá a efecto de atender las posibles aclaraciones, recibir quejas, solucionar fallas y tramitar reemplazos de equipo.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, Verizon atiende las aclaraciones, quejas y reparaciones en un plazo de entre 24 y 48 horas.

5.2 Online

Asimismo, nuestras herramientas de administración de servicios electrónicos están diseñadas para brindar a los clientes corporativos acceso en línea a sus datos, las 24 horas del día, los siete días de la semana, con puntos clave de contacto cliente a proveedor y una amplia variedad de métodos de ingreso, desde escritorio basado en web, hasta un sistema y acceso al sistema a través de sus propias aplicaciones.

Verizon Enterprise Center (VEC)

Verizon Enterprise Center (VEC) es una herramienta de administración de servicios electrónicos que brinda a los clientes corporativos acceso bajo demanda a los recursos que necesitan para ver sus servicios. Más importante aún, les permite a los clientes usar esa información para ayudarlos a tomar decisiones de administración informadas, agilizar los procesos comerciales y controlar los costos.

En relación con aclaraciones o quejas, esta herramienta permite:

- Acceso a información crítica
- Acceso a facturas, herramientas de red y recursos que le permiten autogestionar sus servicios en todo el mundo.
- Acceso a una potente herramienta de panel de administración de red.
- Visibilidad, casi en tiempo real, de sus redes nacionales y globales.
- Consultar registros de llamadas diarias personalizadas, facturas históricas y servicios adicionales.
- Entrenamiento y soporte al cliente.
- Soporte integral que incluye capacitación basada en la web y dirigida por un instructor para garantizar que aproveche al máximo nuestro potente conjunto de herramientas.
- Alcance global extendido.
- Información disponible en inglés americano y británico, chino tradicional, holandés, francés, alemán, japonés, portugués y español.

Además, esta herramienta permite solicitar reparaciones al cliente y consultar el estado de las mismas.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, esta herramienta permite atender las aclaraciones, quejas y reparaciones de forma inmediata o, bien, en un plazo de entre 24 y 48 horas.

Verizon Enterprise Center Dashboard

Verizon Enterprise Center Dashboard es nuestra herramienta de monitoreo de red personalizable que le brinda a los clientes una vista completa de su panorama empresarial, desde el panorama general hasta los detalles.

Los clientes elegibles de voz, IP y datos de Verizon Business pueden administrar sus recursos de red de manera más eficiente a través de una visión general única de alarmas de red, actualizaciones de estado de tickets de quejas/problemas, tendencias de disponibilidad de red y avisos de eventos de mantenimiento de red programados.

A través esta herramienta el usuario podrá gestionar:

Fallas

- Identificar las preocupaciones de la red de manera oportuna con alarmas de red.
- Recibir actualizaciones rápidas y navegar entre su vista de red gráfica y las funciones de reparación integradas con un clic.

- Analizar las tendencias de los tickets y realizar un seguimiento del rendimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) mediante potentes informes visuales y capacidades detalladas.

Rendimiento

- Obtener datos para tomar decisiones informadas a través de resúmenes de utilización de la red.
- Analizar el rendimiento de la red con informes ad-hoc completos, autogenerados y únicos.
- Ver informes de SLA y tendencias de conformidad.

Configuración

- Ver su servicio y topología de producto con mapas de inventario de red.
- Recibir notificaciones de eventos de mantenimiento programados e información sobre circuitos / instalaciones impactadas.
- Recibir actualizaciones oportunas y navegar entre su vista de inventario gráfica y las funciones de orden integradas en un clic.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, esta herramienta permite atender las aclaraciones, quejas y reparaciones de forma inmediata o, bien, en un plazo de entre 24 y 48 horas.

5.3 Reemplazo de equipos, Bonificaciones y Conciliación

Como se señaló anteriormente, cada cliente requiere de soluciones empresariales distintas. Por ello los procedimientos para el reemplazo de equipo y las bonificaciones por fallas en el servicio se establecerán en el contrato respectivo.

Por lo que se refiere procedimientos de Conciliación con Clientes, Verizon acepta e incluye en sus contratos, como método alternativo de solución de controversias, la mediación.

6. CAMBIO DE SERVICIOS

En caso de que el cliente solicite un cambio de servicios, se elaborará y firmará un nuevo contrato, en el cual se establecerán los nuevos términos y condiciones que regirán la relación entre Verizon y el Cliente.

7. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las cancelaciones se realizarán sin costo, una vez que se hayan liquidado los montos adeudados a Verizon.

Queda prohibido cualquier trato discriminatorio para un posible usuario o suscriptor corporativo con respecto de otros clientes corporativos a los que se presten los servicios.