

a) Información General:

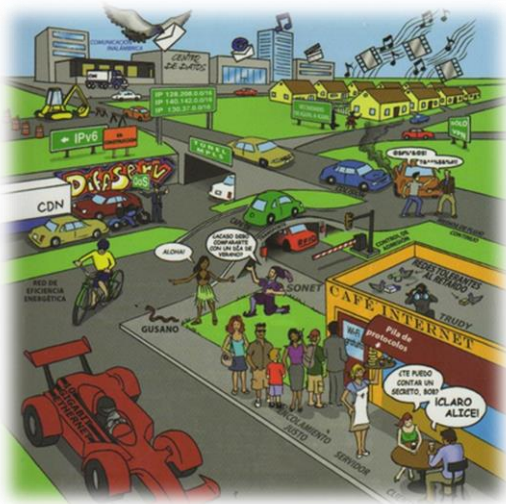
Definición de Internet:

Conjunto de redes interconectadas a nivel mundial, que permiten acceder a diversos contenidos (web, música, videos, fotos, etc.). Todo contenido que existe en internet está alojado en diversos lugares físicos, repartidos por miles de servidores a nivel mundial. Para interactuar con este contenido es necesario disponer de un proveedor de acceso a internet.



Las conexiones físicas a estas redes y la comunicación vía protocolos (tcp/ip), componen una única red lógica a nivel mundial, llamada internet.

Velocidad y sus variaciones:



Imagínese la internet como múltiples autopistas interconectadas, similar al tráfico vehicular estas pueden estar sometidas a diversos factores, muchos impredecibles, que afecta la velocidad con la cual se pueda transitar por dichas rutas. Sería ideal que cada cliente mantenga una única ruta exclusiva para transitar, pero esto sería ineficiente y costoso, similar a que se fabricara una autopista por cada vehículo que existiera.

Algunos de los factores más conocidos que influyen en su experiencia de velocidad son:

Ubicación de contenido: Wimux entrega servicio de acceso a internet a través de sus enlaces que se unen a otros puntos y proveedores nacionales e internacionales. Cuando el contenido no está dentro de la red de Wimux, deberá viajar por otras redes a nivel mundial, la cual pueden estar sometidas a ciertas incidencias que implican que usted no perciba su velocidad contratada. Esto es porque al utilizar redes más allá de nuestro punto de conexión, los cuales no están dentro del control de Wimux. Estos es propio de la forma cómo funciona internet (leer anteriormente definición de internet).

LEY DE NEUTRALIDAD

Ejemplo: Si desea ver contenido de amazon.com, es posible que este se encuentre almacenado en un servidor ubicado en algún lugar del mundo. Para obtener a ese contenido es necesario pasar por múltiples redes de diferentes proveedores tanto nacionales como internacionales. Dado este caso, Wimux hace el esfuerzo de mantener cierto contenido almacenado dentro de la red Wimux (caching) lo que permite mejorar la experiencia de navegación, dependiendo del caso, no será necesario pasar por estas redes.

Restricciones del Servidor: El servidor donde está alojado el contenido, puede tener sus propias restricciones, en cuanto a capacidad como velocidad, muchas veces estas son insuficiente cuando existe una alta demanda, un ejemplo claro de este caso cuando se realizan eventos masivos en horas específicas, como el cyberday, donde la capacidad del servidor que entrega los contenidos no es capaz de responder todas las solicitudes.

Características de los dispositivos que utilizas: Características técnicas de tu equipamiento influyen directamente. Debo a la gran cantidad de contenido dinámico en internet, dispositivos con poca memoria, procesador, etc. trabajan más lento, aunque usted mantenga una buena velocidad contratada, si el dispositivo utilizado es lento, o con tecnología más “antigua” no percibirá la velocidad real del servicio.

Cantidad de equipos conectados simultáneamente a su servicio también influye en su velocidad. La velocidad máxima es la sumatoria de todas las velocidades consumidas por sus dispositivos, por ende a más dispositivos conectados, la sensación de navegación puede ser más lenta.

Además, todo equipo tecnológico puede estar afecto a virus u otras agentes que provocan lentitud. Procura mantener tus dispositivos actualizados, con mantenciones periódicas que permitan mantener un buen rendimiento.

Tipo de conexión Wifi o fija (inalámbrica/ alámbrica): Utilizando Wifi ganas movilidad, pero la velocidad puede verse afectada por diversos factores, como paredes, artefactos eléctricos, distancias, sensibilidad de la tarjeta receptora, etc. A mayor distancia del router Wifi, se multiplican los factores que influyen en tu velocidad.

Utilizando conexión Fija, pierdes movilidad pero son menos los factores que afectan, ya que el servicio se propaga a través de un cable. Mejorando la velocidad de navegación.

Softwares: A más aplicaciones abiertas, mayor ancho de banda consumirás. Muchas veces los computadores tienen aplicaciones que se actualizan de forma automática, sin ser percatado por el cliente. Estas aplicaciones realizan descargas de forma “oculta”, y algunas consumen gran cantidad de conexión (ej: actualizaciones Windows). Otras aplicaciones como P2P trabajan de forma continua, si usted no los cierra manualmente, las cuales utilizan gran cantidad de recursos consumiendo en algunos casos el 100% del ancho de banda del cliente.

Velocidad y medición:

La velocidad de descarga (bajada), de forma simple, es la rapidez en que llega el contenido desde el servidor donde se aloja, de la misma forma, la velocidad de subida es la rapidez en enviar contenidos desde tus dispositivos hacia internet (ej: subir una foto).

Debe considerar que la velocidad de los planes se mide en Mbps (Megabit por segundo), y este muchas veces se confunde con el software, o el router que utilizan la unidad MBps (Megabyte por segundo).

1 MBps = 8 Mbps

Es posible medir la velocidad de su conexión, utilizando los “test de velocidad” que existen en internet. Sin embargo estos test calculan la velocidad que existe entre la red de Wimux y el servidor de prueba (que pueda estar en otras redes, países, etc.). Es recomendable utilizar el test que dispone Wimux, para aquello debe acceder a www.wimux.net/speedtest y seguir los pasos indicados. También puede probar el servicio de OOKLA (www.speedtest.net) el cual posee múltiples servidores para realizar pruebas, sin embargo el archivo de prueba pasara por múltiples redes, por cual puede haber variaciones en su medición, si utiliza el servicio de ookla, es recomendable hacer pruebas con diferentes servidores, y los más cercanos geográficamente.

Recordamos que los proveedores de Internet a nivel mundial no pueden gestionar redes de terceros, por lo cual no puede existir un control sobre los proveedores de contenido como Google, Youtube, medios online, etc. Como consecuencia, usted puede tener una conexión de alta velocidad pero si accede a páginas web o aplicaciones fuera de la red Wimux esta experiencia se puede ver afectada por las condiciones de red de los servidores donde se encuentra el contenido que usted desea utilizar.

b) Características y condiciones

Características Comerciales:

- Contrato indefinido
- Asignación de IP fijas y/o dinámicas
- Tarifas con I.V.A.
- Detalles de planes en www.wimux.net/pplanes.html

Parámetros Técnicos de diseño y operación:

Tasa de agregación: Debido a que internet (y todas las redes que lo componen), son utilizadas por múltiples personas a nivel mundial (leer definición de internet), para poder dimensionar la cantidad de usuario que comparten un mismo enlace se utiliza el término “Tasa de agregación”.

LEY DE NEUTRALIDAD

Estándares internacionales indican que una agregación 1:50 es considerada adecuada para una buena conexión residencial.

Este valor se determina dividiendo la suma de todas las velocidades de los enlaces de Wimux, con los cuales se interconecta a las redes de otros proveedores, por la suma de las velocidades de todos los usuarios.

Para clientes residenciales la tasa de agregación es 1:40

Tiempo de reposición: Contempla el periodo comprendido entre que el cliente reporta una falla de servicio y el instante en que se restablece.

El 90% de los requerimientos telefónicos son resueltos dentro de 1hora. El resto se coordina con visita técnica a terreno, con una solución promedio de 48 horas.

Indicadores Técnicos de calidad:

¿Que se mide? Las mediciones se realizan de acuerdo al protocolo de neutralidad establecido por Subtel, el cual tiene como objetivo medir la conexión contratada y su calidad de servicio dentro de su red o área de control. Los proveedores a nivel mundial no pueden gestionar redes de terceros, es decir, no existe un control sobre servicios como google, amazon, medios online, etc. Como consecuencia puede tener una conexión de alta velocidad pero si accede a estos servicios fuera de la red Wimux, esta experiencia se ve afectada.

¿Cómo medir? La velocidad local, corresponde a la velocidad contratada la cual es medible dentro de la red Wimux en contra de un servidor. Para esto puede utilizar el test de velocidad en www.wimux.net/speedtest. También puede utilizar los servidores mundiales de ookla (www.speedtest.net) para realizar la medición, sin embargo considere que ese tráfico estará cursando por otras redes, la cual pueden presentar incidencias.

Políticas de administración de red:

Wimux ofrece a los usuarios acceso a la red, sin distinguir arbitrariamente contenido, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen de estos. Sin embargo optan medidas necesarias para llevar acabo la gestión del tráfico y administración de la red, siempre que esto no tenga por objetivo realizar acciones que afecten la libre competencia.