

I. Tiempo de Acceso de Usuario (login)

Los servicios provistos por Hispasat corresponden a servicios dedicados de acceso a Internet, cuyo alcance de conectividad IP extremo a extremo, junto con los niveles de disponibilidad y desempeño definidos en el Nivel de Servicio (SLA).

En este contexto, el parámetro de “tiempo de login” no forma parte de los indicadores de desempeño de servicio, ya que los procesos de autenticación o inicio de sesión dependen de plataformas, aplicaciones, identidad, servidores de autenticación y demás componentes que forman parte de la infraestructura de ajenos al ámbito de responsabilidad del proveedor de conectividad.

Para los servicios contratados, Hispasat mantiene los niveles de desempeño establecidos contractualmente, con una disponibilidad superior al 99,7 %, calculada de conformidad con las métricas y procedimientos definidos. Adicionalmente, se garantiza una capacidad mínima disponible equivalente al 70 % de la capacidad contratada, bajo condiciones técnicas previstas para la prestación del servicio.

Por lo anterior, Hispasat acredita el cumplimiento de sus obligaciones mediante los indicadores de calidad contractualmente, los cuales reflejan de manera objetiva y verificable el desempeño del servicio suministrado.

II. Velocidad de Transmisión de Datos

Velocidad de Bajada	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	499,81	698,24	199,7	160,11	177,81
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	3,55	2,92	3,98	5,36	4,68
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	0	0	0	0	0,05
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	22,75	25,16	12,21	15,96	14,04
Velocidad de Subida	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Velocidad de Transmisión Máxima - Percentil 95% (Mbps)	71,18	262,29	651,91	780,79	977,39
Velocidad de Transmisión Promedio (Mbps)	5,38	9,22	14,19	21,46	16,56
Velocidad de Transmisión Mínima - Percentil 5% (Mbps)	0	0	0,01	0,01	0,02
Desviación Estándar de la Velocidad de Transmisión (Mbps)	13,13	20,46	45,1	75,36	58,32

III. Proporción y porcentaje de transmisiones de datos fallidas.

La medición de transmisiones de datos fallidas no constituye un parámetro representativo del desempeño toda vez que la prestación se encuentra basada en una conectividad permanente y dedicada, cuya calidad se mide mediante indicadores de disponibilidad, continuidad operativa, estabilidad de la conexión y desempeño extremo.

Hispasat garantiza contractualmente una disponibilidad anual superior al 99,7 %, respaldada por una infraestructura terrestre diseñada para asegurar la continuidad del servicio y minimizar eventuales interrupciones. Asimismo, los servicios suministrados se garantiza un desempeño equivalente, al menos, al 70 % de la capacidad contratada para cada solución.

Desde el punto de vista técnico, la arquitectura de red implementada permite mantener condiciones estables y elevados niveles de confiabilidad, reduciendo significativamente la ocurrencia de eventos que puedan atribuirse a la infraestructura del operador.

V. Retardo: Promedio y desviación estándar, medido en milisegundos

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Retardo Máximo (mseg) - Percentil 95%	1073,4	747,9	1127,9	752,6	697,8
Promedio de Retardo (mseg.)	612,6	613,9	613,9	613,1	611,1
Retardo Mínimo (mseg) - Percentil 5%	500,7	544	556,3	533,6	542,8
Desviación Estándar del Retardo (mseg.)	34,6	27,6	33,7	27,8	28

que comprende la provisión
del respectivo Acuerdo de

contemplados para este tipo
de sistemas de gestión de
el cliente o de terceros

ante, incluyendo una
en el SLA aplicable.
ratada, de acuerdo con las

ad y disponibilidad definidos
estrado.

JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
-------	-------	--------	------------

230,45	352,555	683,68	293,28
--------	---------	--------	--------

7,05	0,052	0,001	0,05
------	-------	-------	------

0,06	10,479	10,379	8,28
------	--------	--------	------

22,91	42,988	52,739	33,34
-------	--------	--------	-------

JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
-------	-------	--------	------------

904,49	151,927	80,32	530,66
--------	---------	-------	--------

19,72	0,07	0,088	0,04
-------	------	-------	------

0,07	10,854	10,72	12,68
------	--------	-------	-------

65,19	19,5	18,128	30,23
-------	------	--------	-------

ño del servicio contratado,
ad se evalúa principalmente
de la red extremo a

raestructura satelital y
ismo, para todos los
atada, conforme a los

tables de transmisión de
uedan derivar en fallas de

JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
698	674,87	768,35	664,69
614,4	517,04	369,92	312,2
532,9	612,62	608,96	606,7526621
26,9	26,99	41,45	37,14827254