



## GLOSARIO

**ACCIONISTAS:** Accionista es aquella persona natural o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico

**ANS:** Acuerdo de niveles de servicio o ASL ( Service Level Agreement)

**APP (APLICACIÓN):** Una aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tabletas para ayudar al usuario en una labor concreta, ya sea de carácter profesional o de ocio y entretenimiento,

**CABALLO DE TROYA:** Tipo de virus informático que se envía a través de los mensajes de correo electrónico y que puede hacer vulnerable la infraestructura de nodo, creando zonas de inseguridad, las cuales son aprovechadas por intrusos para sabotear sistemas, bloquear e impedir el normal funcionamiento de los servicios.

**CLAVE:** Contraseña que tienes para ingresar a tus cuentas INTERNEXA, esta te brinda la confidencialidad de tus datos.

**CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica usuaria de los servicios de INTERNEXA

**CANALES DE ATENCIÓN:** Te ofrecemos una variedad de medios para atender tus solicitudes tales como, portales web, redes sociales, líneas telefónicas. <https://www.internexa.com/#/contact>

**CARGO DE INSTALACIÓN:** Es el valor que el cliente cancela una sola vez a INTERNEXA por la activación del servicio.

**CLOUD:** literalmente, nube. En términos informáticos nos referimos a un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que normalmente es Internet.

**CONECTIVIDAD:** Capacidad de conectar uno o más entes de forma autónoma.

**CONTRATACIÓN:** Acuerdo o convenio oral o escrito, suscrito normalmente entre dos partes, las cuales, se obligan recíprocamente sobre el asunto objeto del contrato en este caso para la adquisición de productos y servicios INTERNEXA.

**FACTURA:** Es la cuenta en la que detallan e informan el valor de los servicios que tengas contratados en INTERNEXA, de igual forma te sintetiza la información y te da el valor a pagar.

**FIBRA ÓPTICA:** Los circuitos de fibra óptica son filamentos de vidrio flexibles, del espesor de un pelo. Llevan mensajes en forma de haces de luz que realmente pasan a través de ellos de un extremo a otro, donde quiera que el filamento vaya (incluyendo curvas y esquinas) sin interrupción. La fibra óptica se recomienda siempre como alternativa a los cables de cobre en presencia de fuertes interferencias electromagnéticas, si es necesario ahorrarse las conexiones equipotenciales, si las instalaciones son al aire libre o si no se desea que se emitan radiaciones electromagnéticas.

**HACKING:** Es toda actividad encaminada a obtener acceso ilegal y/o no autorizado a computadoras y/o redes.



**HOSTING COMPARTIDO O ALOJAMIENTO COMPARTIDO:** El hosting compartido consiste en que varios sitios web están alojados en un mismo servidor. El espacio se comparte con otros usuarios pero cada uno tiene su dominio o dirección de Internet.

**HUELLA DE CARBONO:** De carbón (generalmente en toneladas) que se emite por una actividad o una organización. El componente del carbón de la huella ecológica va más allá de esta definición y traduce la cantidad de dióxido de carbono al área del bosque requerida secuestrar las emisiones de dióxido de carbono.

**INFRAESTRUCTURA PARA REDES LAN:** El término LAN (Local Area Network) alude a una red -a veces llamada subred- instalada en una misma sala, oficina o edificio. Los nodos o puntos finales de una LAN se conectan a una topología de red compartida utilizando un protocolo determinado.

Con la autorización adecuada, se puede acceder a los dispositivos de la LAN, esto es, estaciones de trabajo, impresoras, etc., desde cualquier otro dispositivo de la misma. Las aplicaciones software desarrolladas para las LAN (mensajería electrónica, procesamiento de texto, hojas electrónicas, etc.) también permiten ser compartidas por los usuarios.

**INFRAESTRUCTURA PARA REDES WAN:** Una red de área ancha o WAN (Wide Área Network) es una colección de LAN interconectadas. Las WAN pueden extenderse a ciudades, estados, países o continentes. Las redes que comprenden una WAN utilizan encaminadores (routers) para dirigir sus paquetes al destino apropiado. Los encaminadores son dispositivos hardware que enlazan diferentes redes para proporcionar el camino más eficiente para la transmisión de datos. Estos encaminadores están conectados por líneas de datos de alta velocidad, generalmente, líneas telefónicas de larga distancia, de manera que los datos se envían junto a las transmisiones telefónicas regulares.

**INVERSIONISTA:** Persona física o jurídica que utiliza sus disponibilidades económicas para adquirir acciones o títulos valores negociables en el mercado financiero.

**LÍNEAS DE ATENCIÓN:** Son nuestros medios de contacto telefónico donde te brindamos soporte.

**MAPA DEL SITIO:** Esquema de todas las secciones del portal, el cual sirve para facilitar tu navegación.

**NORMA ISO14001:** Norma internacional que define un proceso para controlar y mejorar el rendimiento medioambiental de una organización.

**PETICIÓN:** Solicitudes que el usuario puede interponer por motivos de interés general o particular, en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el Constitución política en su artículo 23, para obtener una respuesta y pronta solución.

**REACTIVACIÓN:** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por INTERNEXA o por el personal técnico que ésta designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar servicios al cliente, cuando el mismo fue suspendido.

**REDES SOCIALES:** Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores que están relacionados de acuerdo a algún criterio, el tipo de conexión representativa en una red social es una relación profesional, amistad, parentesco, etc...

**SERVICIO DE INSTALACIÓN:** Es el conjunto de actividades realizadas por INTERNEXA o por el personal técnico que ella designe para la instalación de Equipos en las sedes del cliente.



**SERVICIO DE INTERNET:** Es el servicio de valor agregado prestado por INTERNEXA, por medio del cual el cliente accede a la red de Internet.

**SERVICIOS:** Conjunto de actividades intangibles que buscan satisfacer las necesidades de un cliente y/o usuario. Son las herramientas y ayudas que ofrecemos a nuestros usuarios en todos nuestros medios y centros de atención.

**SOPORTE TÉCNICO:** Apoyo al cliente de INTERNEXA para ayudarle a instalar o resolver inconvenientes con el producto ya adquirido.

**SPAM:** Es el envío de un alto volumen de mensajes de carácter comercial al correo electrónico de un usuario, sin contar con su consentimiento para ello.

**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

**VIRUS INFORMÁTICO:** Programas de computadora especialmente diseñados para auto replicarse desde y hacia unidades flexibles, discos duros, unidades de red, mensajes electrónicos, etc. Aprovechando los diferentes medios de conexión que se encuentren disponibles en la máquina huésped. Los virus tienen como fines generales capturar contraseñas, claves de acceso e información confidencial del usuario infectado, permitir sin acceso autorizado el control remoto del equipo, inestabilizar el sistema operativo, causar pérdidas de datos y dejar inoperativo el equipo informático.

**WORMS:** Tipo de virus informático que aprovecha las facilidades de correo electrónico, conexión a internet, para propagarse y auto replicarse en otros sistemas a altas tasas de incidencia.