

## ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE

### 1. Descripción y objeto del servicio

Las condiciones generales (en adelante, las "CONDICIONES GENERALES"), regulan la prestación de los servicios de i) "Transporte inteligente" prestado por DASHFLEET SAS (en adelante el "PROVEEDOR") y comercializado por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, (En adelante COLOMBIA TELECOMUNICACIONES) ii) Internet Móvil prestado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (en adelante y conjuntamente el "Servicio" o los "Servicios")

El Servicio de Transporte Inteligente es prestado por El PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar este servicio y de su correcto funcionamiento en los términos y condiciones de uso. El Servicio de Internet Móvil es prestado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar este servicio y de su correcto funcionamiento en los términos y condiciones de uso. Los términos y condiciones de los Servicios deben ser expresamente aceptadas por el CLIENTE de manera previa al inicio de los Servicios, y como evidencia de la aceptación de las mismas, EL PROVEEDOR y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES guardarán el registro correspondiente, en lo que a cada uno concierne. Dicha aceptación es indispensable para la prestación de los Servicios. Su no aceptación conllevará a la no prestación de los Servicios y en consecuencia a la terminación del presente Anexo de Servicios.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES presta los niveles 1 y 2 de soporte, realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio.

### 2. Definiciones

**SERVICIO DE TRANSPORTE INTELIGENTE:** Este servicio incluye las opciones de App abordó, Video Seguridad, Video Bot, Conteo de Pasajeros, Detección de sueño, Conteo panorámico, y Sistema de Recaudo, los cuales son definidos más adelante. De estas opciones cada CLIENTE FINAL puede incluir uno o varios dependiendo del PLAN que mejor se acomode a su necesidad.

**CLIENTE FINAL:** Persona natural o jurídica que contrata el servicio y acepta las CONDICIONES GENERALES y ESPECIALES para su prestación.

**PLATAFORMA:** Plataforma Web a través de la cual se prestan EL SERVICIO al usuario final

**BLACKBOX:** Equipo de hardware que se instala en los vehículos y que permite la prestación de uno o varios de LOS SERVICIOS.

**APPBORDO:** Es el sistema de entretenimiento a bordo de los vehículos de transporte público de pasajeros prestado mediante una red WiFi haciendo uso de una web app o aplicación móvil.

**SAE:** Servicio de Ayuda a la Explotación. Es un servicio de gestión y control de flota conformado por diferentes módulos que permite al CLIENTE FINAL realizar la gestión y control de su flota desde la PLATAFORMA.

**VIDEO-SEGURIDAD:** Se presta mediante la grabación local en el BLACKBOX de video proveniente de las cámaras ubicadas dentro o fuera del vehículo de transporte de pasajeros y/u otro tipo.

**VIDEOBOT:** Herramienta de inteligencia artificial aplicada al video para diferentes tipos de detecciones y procesamiento, entre ellos se encuentra la detección de sueño en conductores, detección de rostro, conteo panorámico, entre otras.

**CONTEO PASAJEROS:** Herramienta de inteligencia artificial aplicada al video para contar pasajeros que suben y bajan de un vehículo mediante una cámara ubicada en la parte superior de la puerta.

**RECAUDO:** Es el servicio prestado de recaudo electrónico a través de diferentes tecnologías que permite al pasajero realizar el pago del servicio de transporte.

**PROPIEDAD INTELECTUAL:** significa cualquier información, contenidos, software, nombres, marcas con sus logos o isologos, imágenes, obras científicas, literarias y artísticas, dramáticas, cinematográficas, composiciones musicales y dramático-musicales, modelos y obras de arte o ciencia aplicadas al comercio o a la industria, fonogramas, toda otra producción cinematográfica, literaria, artística o didáctica, patentes, secretos industriales, modelos de utilidad, modelos o diseños industriales, muestras, prototipos, planos, diseños, planillas, documentación, instrucción o Know-How técnico o tecnológico, operativo o de organización y funcionamiento, métodos y sistemas vinculado a la APLICACIÓN.

**DERECHOS DE EXPLOTACIÓN PUBLICITARIA:** Significa todo derecho de comunicación pública de propaganda comercial y/o piezas publicitarias a través del centro de entretenimiento para los pasajeros.

**EL FABRICANTE:** Se refiere a la empresa desarrolladora y fabricante del equipo BLACKBOX a través del cual se brinda EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTELIGENTE.

**PLAN SAAS:** Es el servicio de Software as a Service que se presta para uso de la PLATAFORMA. No requiere el uso de hardware, puede homologar diferentes equipos de seguimiento GPS.

**PLAN DASH:** Incluye los SERVICIOS APPBORDO y/o SAE. Requiere la instalación del BlackBox en los vehículos.

**PLAN FLEET:** Incluye los servicios APPBORDO, SAE, y/o VIDEOSEGURIDAD.

**PLAN PLUS:** Incluye APPBORDO, SAE, VIDEOSEGURIDAD, VIDEO BOT y/o CONTEO DE PASAJEROS.

**PLAN CARGA:** Es un plan diseñado especialmente para el transporte de carga, incluye los servicios de SAAS, SAE, VIDEO SEGURIDAD, VIDEO BOT, CAN y/o SENSOR DE COMBUSTIBLE.

**PLAN RECAUDO:** Incluye el SERVICIO de RECAUDO.

**CONTENIDO(S):** totalidad de títulos, programas de TV, canales de TV, etc. objeto de la prestación del SERVICIO y proporcionadas por el CLIENTE.

## ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE

**EXTENSIÓN WIFI:** Equipo ubicado en la parte trasera del vehículo para ampliar la cobertura WiFi dentro del vehículo.

**CONTENIDO** Es toda imagen, video o película o juego que se encuentre incluida dentro del centro de entretenimiento para los pasajeros

### 3. Suministro del Servicio

*Nota: Está incluido en el numeral 12, "Tiempos de Instalación."*

#### 3.3 Uso correcto de la plataforma obtenidos a través del SERVICIO.

El CLIENTE FINAL se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, de cualquier CONTENIDO cargado a través del SERVICIO. En particular, el CLIENTE FINAL se compromete a abstenerse de realizar cualquier infracción o tentativa de infracción a los derechos de propiedad intelectual, tales como: (a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los CONTENIDOS, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los CONTENIDOS, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualquier mecanismo de información que pudieren incluir los CONTENIDOS; (c) utilizar los CONTENIDOS de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, (d) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del SERVICIO.

#### 3.4 Uso de claves de acceso al Portal de Usuario y reportes

El CLIENTE FINAL se compromete a hacer un uso diligente de la CLAVE DE ACCESO y a mantenerla en secreto. En todo caso, el CLIENTE FINAL será el único responsable por la custodia de la clave. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y EL PROVEEDOR no serán en ningún caso responsables por la custodia de la clave o en el indebido uso que el CLIENTE FINAL o los terceros a quienes permita su uso, den a la misma. El CLIENTE FINAL debe evitar divulgar o compartir información, claves de acceso, reportes u otro tipo de dato suministrado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y/o por EL PROVEEDOR a otra entidad, evitando cualquier vulneración de derechos de propiedad intelectual de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y/o del PROVEEDOR.

### 4. Modificaciones del Servicio:

#### 4.1 Modificaciones de las características del servicio

Si el CLIENTE FINAL requiere modificar las características contratadas del SERVICIO, en todas o unas de sus características, deberá efectuar la solicitud a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES quien conjuntamente con EL PROVEEDOR hará la evaluación correspondiente para que COLOMBIA TELECOMUNICACIONES presente al CLIENTE una oferta con el valor por los cambios solicitados. En dicho evento, el CLIENTE FINAL deberá suscribir un nuevo FUN y los valores acordados

para los cambios solicitados serán facturados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.

El CLIENTE FINAL no podrá modificar el Servicio por una configuración de menor capacidad ("downgrade") que la contratada inicialmente. El CLIENTE FINAL podrá solicitar configuración superior ("upgrade") de las características de la aplicación contratada, no afectando así la vigencia inicialmente pactada.

### 5. Plataforma y Reportes

A través de la PLATAFORMA el CLIENTE FINAL podrá consultar todos los datos generados por EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTELIGENTE.

CLIENTE FINAL podrá recibir los resultados derivados de la prestación del SERVICIO DE TRANSPORTE INTELIGENTE en formato Excel (Raw Data) descargados en cada módulo de reporte.

A través de la PLATAFORMA el cliente final podrá incluir contenidos como películas, música o videos para el entretenimiento de los pasajeros. En todos los casos que EL CLIENTE FINAL suba contenidos para ser publicados en el centro de entretenimiento para los pasajeros asegura que posee el 100% de los permisos, licencias, derechos de distribución y comunicación pública, comprendida la puesta a disposición de dichos contenidos, y que es de su exclusiva responsabilidad obtener de los titulares de derechos las correspondientes autorizaciones. De igual manera el Cliente Final debe garantizar que cancelará a las Sociedades de Gestión Colectiva correspondientes, los pagos por Derechos de Autor que se deriven en favor de tales sociedades por los actos de reproducción y comunicación pública de las obras que él presente a través de la plataforma.

El CLIENTE FINAL asume la responsabilidad de hacer un uso adecuado de la plataforma, y se hace completamente responsable por todos los datos que ingrese o maneje a través de la plataforma, por lo que exonera de toda responsabilidad por el mal uso de los datos ingresados a la plataforma al PROVEEDOR y a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, a sus proveedores, y al FABRICANTE de los equipos.

#### 5.1. Plataforma

EL PROVEEDOR ofrece un funcionamiento de la plataforma por un valor de noventa y nueve por ciento (99%). La plataforma se encuentra alojada en una nube privada brindando a acceso desde Internet a cualquier usuario del sistema.

Los algoritmos de inteligencia artificial para el conteo y/o VIDEOBOT cumplen una disponibilidad del noventa y nueve por ciento (98%). El análisis del video se lleva a cabo segundo a segundo dentro del vehículo o fuera de éste en caso existir la necesidad de procesar en batch.

Los tiempos de fallas en el servicio generados por los motivos que se describen a continuación se excluirán del cálculo de Funcionamiento:

Motivos de fuerza mayor tales como desastres naturales, atentado, asonada, hurto, vandalismo, accidente, incendio, alteración del orden público, etc., así como hechos de terceros que afecten las instalaciones, equipos y/o facilidades del PROVEEDOR.

## ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE

### 6. Derechos de explotación publicitaria

EL CLIENTE FINAL entiende que el equipo BLACKBOX que será instalado en sus vehículos está en capacidad de presentar publicidad digital a través del centro de entretenimiento para los pasajeros, y con plena conciencia de ello acepta ceder a perpetuidad todos los derechos de dicha explotación publicitaria AL PROVEEDOR; entendiéndose desde ahora el CLIENTE FINAL que debido a esta cesión de derechos el PROVEEDOR podrá publicar avisos publicitarios de imagen, video o audio en el centro de entretenimiento para los pasajeros. En el caso que el PROVEEDOR suba contenidos para ser presentados en el centro de entretenimiento para los pasajeros, asegura que posee el 100% de los permisos, licencias, derechos de distribución de dichos contenidos, y que es de su exclusiva responsabilidad obtener de los titulares de derechos las correspondientes autorizaciones. En lo que tiene que ver con la comunicación pública, le corresponde al Cliente Final garantizar que cancelará a las Sociedades de Gestión Colectiva correspondientes, los pagos que se deriven en favor de tales sociedades por los actos de reproducción y comunicación pública de las obras que él presente a través de la plataforma.

EL PROVEEDOR no podrá poner publicidad de ningún competidor directo del CLIENTE FINAL

El CLIENTE FINAL contará con un paquete de publicidad digital finito que será dimensionado dentro de los términos de este contrato y que podrá usar para publicar publicidad de su propia empresa o de terceros.

### 7. Actualización de contenidos

Los contenidos de entretenimiento serán actualizados a través de una red Wi-Fi, por lo tanto el CLIENTE FINAL garantizará la disponibilidad de dicha red Wi-Fi, y que organizará la logística para que todos los vehículos se parqueen por lo menos una vez al mes en una zona de cobertura de dicha red, por lo menos durante una hora para que los contenidos sean actualizados de manera automática, en caso que uno o varios de los vehículos no sean llevados a dicho punto, EL CLIENTE FINAL asume la responsabilidad por la no actualización de los contenidos.

### 8. propiedad intelectual, información y datos personales

Todos los derechos sobre la propiedad industrial e intelectual de los Servicios, así como de la plataforma y la aplicación APPBORDO y demás productos, equipos y servicios asociados son propiedad intelectual e industrial del PROVEEDOR, salvo aquella propiedad industrial e intelectual de los Servicios que sean propiedad de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.

EL CLIENTE FINAL dará aviso al PROVEEDOR y a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES en caso de que tenga conocimiento de alguna violación cometida por terceras personas que afecte los derechos de propiedad intelectual o industrial del PROVEEDOR y/o de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES en relación con los servicios descritos en este anexo.

Este contrato no transfiere la propiedad intelectual y/o industrial sobre los Servicios al CLIENTE FINAL, ni a ningún tercero.

EL CLIENTE FINAL otorga su consentimiento en relación con los datos suyos que se reciban y almacenen en servidores del PROVEEDOR para el funcionamiento de los Servicios para: i) su almacenamiento y el procesamiento necesario para que los Servicios funcionen adecuadamente; ii) elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, encuestas de satisfacción; iii) proceder a la facturación y cobro del licenciamiento y los servicios; iv) compartirlos con empresas de servicios o empresas de “outsourcing” o aliados estratégicos que contribuyan a mejorar o a facilitar las operaciones del PROVEEDOR o para el desarrollo de nuevos productos. EL PROVEEDOR velará porque las políticas de los terceros tengan estándares similares a los del PROVEEDOR, mediante la firma de acuerdos, convenios y/o contratos.

EL CLIENTE FINAL usuario reconoce expresamente que los datos suyos que se reciban y almacenen en servidores del PROVEEDOR para el funcionamiento de los Servicios será utilizada para fines comerciales lo cual incluye el envío de información comercial y publicitaria relacionada con los productos y/o servicios que el PROVEEDOR ofrece.

EL CLIENTE FINAL garantiza que para el tratamiento de datos personales por parte del PROVEEDOR en desarrollo de este contrato contará con autorización de su titular (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normas que las complementen, sustituyan, modifiquen o adicionen).

### 9. Garantía de equipos

Los equipos tendrán 12 meses de garantía contados desde la fecha de entrega de los mismos.

**Exclusión de Responsabilidad.** EL PROVEEDOR garantiza que el Servicio de Transporte Inteligente, así como de la plataforma y la aplicación APPBORDO y demás productos, equipos y servicios asociados cumplen con las especificaciones establecidas en la cláusula de definiciones de estos términos y condiciones. EL PROVEEDOR no será responsable de cualquier daño emergente futuro, lucro cesante presente o futuro, daño extra patrimonial, incluyendo, daño moral, daño a la vida en relación, y daño a la reputación que sufra el CLIENTE FINAL y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por el uso del Servicio de Transporte Inteligente, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte del PROVEEDOR. EL PROVEEDOR tampoco será responsable de daños por pérdida y deterioro de información, y daños a los sistemas y/o equipos, que sufra el CLIENTE FINAL y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por el uso del Servicio de Transporte Inteligente, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte del PROVEEDOR. En todo caso, el PROVEEDOR solo será responsable por daños y perjuicios hasta por la suma equivalente a un (1) año de cargos por los servicios.

### 10. Planes de datos

10.1 **Planes De Datos:** COLOMBIA TELECOMUNICACIONES ofrece tecnología 3G y 4G LTE, para su red inalámbrica. El servicio 4G LTE de Internet móvil de alta velocidad está sujeto cobertura de red 4G LTE, velocidad de descarga de hasta 15Mbps, sin embargo, no existen mínimos ni máximos de velocidad garantizados localmente, ni usando el servicio de roaming internacional de datos. La velocidad de subida será

## ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE

máxima 1Mbps. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4G LTE el CLIENTE FINAL deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología en la banda 1700Mhz, con un plan especial 4G LTE activado con una U sim.

El servicio puede ser activado en terminales no adquiridos en la compañía, sin embargo, no se garantiza el óptimo funcionamiento de los mismos dentro de su red 4G LTE, 3.5 G y su red 2.5 G GPRS/EDGE. En lugares sin cobertura 4G LTE, los equipos se conectarán a nuestra red 3.5, UMTS, GPRS o EDGE (2.5 G) alcanzando los niveles de velocidad permitidos por estas redes, para el caso de 5 G será de hasta 6Mbps, GPRS de hasta 40Kbps y para la red EDGE será de hasta 130Kbps. La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra publicada en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

- **Planes De Datos Verticales:** Servicio de transmisión inalámbrica de datos que permite la conectividad y la transmisión de datos para aplicaciones verticales con la posibilidad de controlar el tráfico únicamente por los APNs (Access Point Name -Punto de acceso para tráfico de datos) que el CLIENTE FINAL necesite y controlar los costos de consumos adicionales.
- **Planes de datos verticales abiertos:** Planes con un cargo básico definido de acuerdo a la capacidad del plan y cobro de Kb por consumo adicional al incluido en el plan. Todos los planes Incluyen únicamente los APN dedicados para verticales, si el CLIENTE FINAL requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN.
- **Planes de datos verticales controlados:** Planes que restringen el consumo de datos, generando solo el cobro del cargo básico definido de acuerdo a la capacidad del plan. Todos los planes Incluyen únicamente los APN dedicados para verticales, si el CLIENTE FINAL requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN.
- **Bolsas de datos verticales:** No permiten voz ni SMS. La consulta de tasación debe hacerse por servicio en línea consultando cada abonado, se enviará un reporte de tasación semanal al CLIENTE FINAL. Los cambios de plan a estas bolsas están sujetos a la capacidad operativa de transacciones de la plataforma del Operador.

### 11. DISPONIBILIDAD:

#### 11.1 DISPONIBILIDAD DE LA CONECTIVIDAD

SE ENTIENDE POR DISPONIBILIDAD EL PORCENTAJE QUE INDICA EL TIEMPO DURANTE EL CUAL EL SERVICIO DE CONECTIVIDAD MÓVIL CONTRATADO ESTÁ OPERATIVO Y EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO EN UN PERÍODO DE UN (1) MES CALENDARIO. EL TIEMPO ES MEDIDO EN HORAS. LA PRESENTE DISPONIBILIDAD APLICA SÓLO EN LO REFERENTE A LA CONECTIVIDAD MÓVIL A TRAVÉS DE PLANES DE DATOS VERTICALES ABIERTOS Y EL ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE LOCALIZA LA APLICACIÓN.

#### 11.2 DISPONIBILIDAD PACTADA Y CÁLCULO

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES OFRECE UNA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EXTREMO A EXTREMO POR EL SERVICIO DE

CONECTIVIDAD MÓVIL MÁS APLICACIÓN DE NOVENTA Y NUEVE PUNTO CINCO POR CIENTO (**99.5%**), MEDIDA EN PERIODOS MENSUALES POR CADA SERVICIO CONTRATADO, ESTE PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD SERÁ CALCULADO Y MEDIDO DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE FÓRMULA:

Los tiempos de fallas en el servicio generados por los motivos que se describen a continuación se excluirán del cálculo de la Disponibilidad:

- **Ventanas de mantenimiento o mejoramiento programadas:** Las partes acordarán la realización de ventanas de mantenimiento para realizar las tareas de prevención o mejoramiento de la plataforma o capacidad instalada, las cuales se realizarán en horas no hábiles.
- **Motivos de fuerza mayor** tales como desastres naturales, atentado, asonada, hurto, vandalismo, accidente, incendio, alteración del orden público, etc., así como hechos de terceros que afecten las instalaciones, equipos y/o facilidades del **Operador**.
- **Fallas en las instalaciones del CLIENTE FINAL** tales como en acometidas internas para pares aislados, ductos internos, sistemas de tierra, reguladores, baterías, plantas eléctricas y UPS´s, aplicaciones y protocolos utilizados por el CLIENTE FINAL, equipos de cómputo y equipos de networking.
- Dificultad en la consecución de transporte aéreo y/o terrestre por parte de **Operador** para desplazarse a la sede del CLIENTE FINAL ubicada en una ciudad tipo C u Off- Shore.
- Demoras por imprevistos ajenos a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. en los desplazamientos entre ciudades u oficinas.
- Imposibilidad de ingreso de los funcionarios de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES al nodo u oficina del CLIENTE FINAL en horas hábiles o no hábiles por razones ajenas al COLOMBIA TELECOMUNICACIONES tales como, entre otras:
  - Permisos Administrativos de CLIENTE FINAL, Empresas asociadas o entidades administradoras de los edificios donde se encuentran sus oficinas.
  - Negación de permiso de ingreso por desconocimiento del personal local del CLIENTE FINAL de las actividades aprobadas previamente por la persona que reportó la falla.
  - Incumplimiento en citas acordadas por parte de CLIENTE FINAL para aquellos sitios que requieran acompañamiento del CLIENTE FINAL
  - No disponibilidad de personal de CLIENTE FINAL o delegado que permita el ingreso a sus INSTALACIONES, así como del personal de CLIENTE FINAL que autoriza el inicio de los trabajos a través de la firma de los permisos de trabajo, autorizaciones de ingreso, apertura de espacios en donde se encuentran los equipos, etc.
- Interrupciones de Servicio que pudieran producirse por causas imputables al CLIENTE FINAL, ya sea por acción o por omisión del CLIENTE frente a situaciones que pongan en riesgo la normal

**ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE**

operación del servicio prestado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES tales como:

- Ventanas de mantenimiento programadas por otros contratistas y/o por el CLIENTE FINAL que impliquen salida del servicio.
- Desconexión accidental total o parcial de la SIM Card o MIM Card a los equipos que prestan la SOLUCIÓN POR otros contratistas y/o el CLIENTE FINAL.
- Daño, hurto o desaparición de EQUIPOS O terminal propiedad del CLIENTE FINAL, bajo los cuales se presta el servicio
- No aplicara ningún tipo de compensación a favor de CLIENTE FINAL cuando las restricciones propias de la TECNOLOGÍA IMPIDAN cumplir con algún requerimiento particular, para lo cual COLOMBIA TELECOMUNICACIONES adjuntará el respectivo informe que confirme la restricción tecnológica.

**11.3 DESCUENTOS POR INDISPONIBILIDAD:**

CORRESPONDE AL VALOR A DESCONTAR EN EL CARGO BÁSICO MENSUAL DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD MÓVIL DEBIDO AL INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD PACTADA. LAS PARTES ACUERDAN QUE LA RESPONSABILIDAD DE **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** FRENTE AL **CLIENTE FINAL** POR LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y DEL NO CUMPLIMIENTO DE LA DISPONIBILIDAD OFRECIDA ESTARÁ LIMITADA A LOS DESCUENTOS MENSUALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL PRESENTE NUMERAL.

**TABLA 1 DESCUENTOS POR INDISPONIBILIDAD**

Rangos	% de Penalización mensual por punto	Tiempo Penalizado
Entre 100% hasta 99,5%	0%	Hasta 216 min
Entre 99,49% hasta 99%	5%	De 220 min - hasta 432min
Entre 98,9% hasta 96%	8%	De 433min - hasta 1.728min
Entre 95,99% hasta 93%	10%	De 1,729min - hasta 3.024min
Entre 92,9% en Adelante	15%	De 3.024min en Adelante

**12. Tiempos de Instalación del Servicio**

LOS TIEMPOS DE INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO CUENTAN A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE SE PERFECCIONA EL RESPECTIVO CONTRATO MARCO Y/ O ANEXO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE INTELIGENTE, EN EL CASO DE QUE YA TUVIERE SUSCRITO UN CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON COLOMBIA TELECOMUNICACIONES. LA UNIDAD ES DÍAS HÁBILES, CONFORME A LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN LA SIGUIENTE TABLA 2. TIEMPOS DE INSTALACIÓN

**TABLA 2. TIEMPOS DE INSTALACION**

	CIUDADES TIPO A	CIUDADES TIPO B	CIUDADES TIPO C
Conectividad + aplicación con equipo traído	5 días	5 días	5 días
Conectividad + aplicación + EQUIPO disponible en bodegas DEL <b>Operador</b>	20 días	23 días	25 días
Conectividad + aplicación + EQUIPO NO disponible en bodegas DEL <b>Operador</b>	50 días	55 días	60 días

**TABLA 3. CLASIFICACION DE LAS CIUDADES PARA LOS TIEMPOS DE INSTALACION**

Tipo de Ciudad	Tiempo de Instalación
Ciudades Tipo A	Ciudades capitales de departamento y en donde COLOMBIA TELECOMUNICACIONES cuenta con personal técnico calificado para atender la incidencia.
Ciudades Tipo B	Municipios de departamento en donde COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no cuenta con personal técnico calificado para atender la incidencia y es necesario desplazarlo desde una ciudad capital de departamento.
Ciudades Tipo C	Municipios de departamento en donde el COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no cuenta con personal técnico calificado para atender la incidencia y es necesario desplazarlo desde una ciudad capital de departamento. Estas ciudades tienen la característica de tener medios de transporte y acceso limitados por la ubicación geográfica de las mismas.

Una vez finalizada la instalación y activación del servicio se firmará el acta de inicio de operación. Si pasados 5 días hábiles el CLIENTE FINAL no firma el acta de inicio, Colombia Telecomunicaciones dará el servicio por instalado y entregado a satisfacción total, teniendo Colombia Telecomunicaciones la potestad de iniciar facturación del mismo.

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

GL-V1-2019

**ANEXO DE SISTEMA DE TRANSPORTE INTELIGENTE**

**13. SERVICIO DE SOPORTE**

DUDAS E INSTRUCTIVOS EN LÍNEA PARA LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA: COMO PARTE DEL SERVICIO, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES FACILITARÁ AL CLIENTE FINAL DOCUMENTACIÓN DE APOYO QUE SERÁ ENTREGADA VÍA CORREO EN EL MOMENTO QUE SE REALICE EL APROVISIONAMIENTO DEL SERVICIO.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES OFRECE EN TODOS SUS PLANES SERVICIO DE SOPORTE (NIVEL 1) A TRAVÉS DE LA LÍNEA 018000910909. DICHA ATENCIÓN SERÁ PRESTADA A LA PERSONA QUE HAYA SIDO REGISTRADA COMO CONTACTO AUTORIZADO DEL CLIENTE FINAL, ASÍ:

<b>01800</b>		
<b>Inmediato</b>	<b>6 Horas</b>	<b>10 Horas</b>
Analista de Atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo
<b>Escrito: <a href="mailto:clientecorp@telefonica.com">clientecorp@telefonica.com</a></b>		
<b>2 Días Hábiles</b>	<b>3 Días Hábiles</b>	<b>4 Días Hábiles</b>
Analista de Atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

**INCREMENTO DE TARIFAS**

LOS VALORES PACTADOS EN LAS SOLICITUDES DE SERVICIO (FUN) PODRÁN SER REAJUSTADOS ANUALMENTE EN CUALQUIER MOMENTO SIEMPRE QUE EL INCREMENTO ACUMULADO DEL AÑO NO SUPERE EL IPC DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR MÁS cinco (5) puntos porcentuales.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C. a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el Cliente:

Representante Legal  
Nombre:  
C: C:

**14. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES PODRÁ SUSPENDER EL SERVICIO EN EL MOMENTO QUE EL CLIENTE FINAL INCUMPLA CON LOS PAGOS PACTADOS DEL SERVICIO.

**TERMINACIÓN ANTICIPADA**

SI EL SERVICIO SE DA POR TERMINADO DE MANERA ANTICIPADA POR A LA VIGENCIA DEL MISMO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CLIENTE FINAL, EL CLIENTE FINAL DEBERÁ PAGAR A COLOMBIA TELECOMUNICACIONES TODOS LOS VALORES QUE ESTÉN PENDIENTES A LA FECHA, ASÍ COMO EL MONTO QUE FALTARE DEL VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS.