

Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente

Condiciones Especiales de Servicios Digitales Smart M2M KITE

GL-V7-2023

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicio Smart M2M KITE -CES-** las cuales hacen parte integral del **Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos** suscrito entre las partes.

1. Descripción del servicio: El Servicio de Smart M2M KITE es una solución de conectividad gestionada que ofrece control y gestión de las líneas M2M y su conectividad, a través de un portal WEB o mediante el uso de APIs desde los sistemas del **Cliente**. El servicio funciona en modalidad Roaming en el territorio nacional o en el exterior de acuerdo con la oferta contratada. El **Operador** determinará la red sobre la cual se prestará el servicio y se informará al **Cliente** los valores adicionales que se causen, si le son aplicables. El servicio de Roaming Automático Nacional dependerá de los Acuerdos que tenga negociado el **Operador** con los demás Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST.

2. Alcance del servicio: El servicio presenta las siguientes funcionalidades básicas: **2.1.** Soporta conectividad de los servicios básicos: datos, SMS y voz (SMS y voz solamente entre líneas del servicio SMART M2M); **2.2.** Proporciona un portal web global "Smart Center" para acceder a toda la funcionalidad de la plataforma, así: **2.2.1. Inventario:** Permite administración de las Sim de Smart M2M, visualización de diferentes parámetros, cambios en estado del ciclo de vida, detalle de su estado, información de consumo etc. **2.2.2. Supervisión básica:** El sistema recoge información de la red para determinar el nivel de presencia de las suscripciones M2M (no presencia, registrado en GSM, contexto establecido en GPRS o contexto desconocido). Puede haber algún retraso en la actualización de la información de presencia en caso de congestión de la plataforma debido a picos causados por dispositivos que generan eventos de señalización en exceso. **2.2.3. Alarmas:** Permite establecer reglas para captura de eventos y de esta forma poder realizar acciones sobre los elementos afectados. Muestra el listado de eventos y la monitorización de las alarmas. Es posible configurar alarmas basadas en el consumo de tráfico, gasto acumulado, cambio de estado del ciclo de vida, cambio de localización, estado de presencia, cambio de hardware, entre otras. **2.2.4. Control de consumo y gasto:** Permite establecer límites por consumo y gasto. **2.2.5. Estado de Cuenta:** Muestra el estado de los consumos generados para el periodo inmediatamente anterior. **2.2.6. Usuarios de administración y otros roles:** Al **Cliente** se le entrega un usuario administrador y con este módulo puede gestionar los usuarios que acceden al Smart Center (password, creación, modificación, borrado, desactivación y recuperación). **2.2.7. Informes:** Permite la generación de diferentes tipos de informes que pueden ser descargados al equipo local en formato CSV. **2.2.8. Operaciones masivas:** Para consultar el estado y detalle de las operaciones que se ejecutan en la plataforma. **2.2.9. APIs para autogestión:** Smart M2M proporciona APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones) para facilitar la integración con los sistemas de los Clientes. Existen APIs para: Gestión de Clientes, gestión de inventario, gestión de cuentas de facturación, gestión de grupos de suscripción, acceso a los planes comerciales, diagnósticos, informes. **2.3. Funcionalidades Avanzadas:** Smart M2M proporciona funcionalidades avanzadas tales como: **2.3.1. Supervisión avanzada:** Adicionalmente a la

supervisión básica, permite determinar también el estado de "alcanzabilidad IP". **2.3.2. Localización de Sims:** Permite conocer la celda donde ha iniciado o finalizado una conexión de datos en la red móvil y a partir de dicha información obtiene las coordenadas aproximadas (latitud, longitud) en que se encuentra la SIM con mayor o menor precisión dependiendo de la planificación de red de la zona (zona urbana, semiurbana o rural). Con esta información la localización se muestra sobre un mapa en Smart Center, la cual no es en tiempo real puesto que se refiere al instante de apertura/cierre de la última sesión de datos que haya establecido la SIM o se haya solicitado vía IoT Device Control. La precisión de la localización depende de la cantidad de celdas de telecomunicaciones que haya en la zona en la que está el dispositivo. La información de identificadores de celda puede cambiar debido a replanificaciones de red y puede haber un espacio de tiempo en que esa actualización no se ha reflejado en la base de datos del proveedor de localización. La localización ofrecida no permite rastreo o seguimiento. **2.3.4. Localización de Sim avanzada:** Ofrece un historial de localizaciones SIM basado en las conexiones con células de radio junto con el evento de localización asociado y la información de tecnología de radio. Histórico disponible: Día en curso y 90 días anteriores. Esta funcionalidad tiene un costo adicional y se debe realizar la solicitud del servicio a través del ejecutivo de cuenta. El cobro del servicio de localización de SIM avanzada se realiza de acuerdo a las líneas vigentes activas, al momento de realizar el corte de facturación. **2.3.5. IoT Analytics PLUS:** Esta solución permite segmentar las SIMs con base en 3 variables críticas sobre el comportamiento de los dispositivos. 1. Número de sesiones realizadas, con inicio y cierre de las mismas, durante el periodo de análisis. 2. Tráfico de datos realizado por la SIM durante el periodo de análisis. 3. Tiempo que duran las sesiones realizadas por la SIM en el periodo de análisis. Esta funcionalidad tiene un costo adicional y se debe realizar la solicitud del servicio a través del ejecutivo de cuenta. **2.3.6. IoT Data Ready:** Es una capa de software que permite implementar arquitecturas de comunicaciones avanzadas, con dispositivos más simples, que usan protocolos más sencillos, con menor consumo de energía y todo garantizando un elevado nivel de seguridad extremo a extremo. Esta funcionalidad tiene un costo adicional y se debe realizar la solicitud del servicio a través del ejecutivo de cuenta. **2.3.7. Gestión remota de la SIM:** el servicio de gestión remota de la SIM permite comunicación directa con el dispositivo IoT utilizando el nuevo canal de comunicación entre la plataforma Kite y la SIM. Chequea el nivel de señal (cobertura); Sondea su nivel de batería y toma medidas preventivas para evitar cualquier avería; Obtiene el dato de todas las tecnologías radio soportadas por tu dispositivo; Resetea la SIM en remoto. Esta funcionalidad tiene un costo adicional y se debe realizar la solicitud del servicio a través del ejecutivo de cuenta. **2.3.8. Mensajes de aplicación:** Permite el envío de SMS desde aplicaciones o Smart Center a suscripciones M2M y otras suscripciones móviles. En la contratación de este servicio se asigna un número corto al **Cliente**, que se usará para la tarificación de dichos mensajes. Las suscripciones Smart M2M podrán establecer conexión de datos usando los APNs configurados y habilitados para el servicio. Hay varios tipos de conexión, entre ellos: Acceso a internet; VPN Ipsec; MPLS Internacional.

Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente

Condiciones Especiales de Servicios Digitales Smart M2M KITE

GL-V7-2023

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

En caso de que el **Cliente** no active las tarjetas SIM asociadas a este servicio al tercer (3) mes de entrega de estas, el **Operador** adelantará el proceso de activación automáticamente iniciando los consumos y facturación. La plataforma permite modificar el estado de ciclo de vida, si el **Cliente** cambia alguna tarjeta SIM al estado desactivada le permitirá no generar tráfico para evitar consumos adicionales, el **Cliente** pagará el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito. Las SIM CARD que estén en el estado desactivado durante 18 meses seguidos serán retiradas de la plataforma.

3. Planes Tarifarios: Los planes tarifarios contratados por el **Cliente** para cada línea celular serán los indicados en la Respectiva Orden de Servicio (FUN.) Los planes son abiertos y el **Cliente** puede configurar umbrales y alarmas de control del consumo y/o gasto si desea limitar cobros adicionales. La vigencia del plan tarifario será la que se indique en el FUN. Si el **Cliente** genera consumos adicionales en datos, SMS o voz, el **Operador** no es responsable y procederá a cobrar los valores consumidos más los impuestos vigentes asociados a los mismos. Cuando el **Cliente** solicite renegociación de planes de toda la planta, se le eliminarán los planes anteriores y se dejará la nueva oferta de renegociación. **Parágrafo. Descuentos:** El **Operador** podrá otorgar descuentos tarifarios al **Cliente** únicamente para una cantidad definida de líneas en su respectivo plan, en el evento en que el **Cliente** adicione líneas sobre ese mismo plan, perderá este descuento.

4. Equipos o dispositivos móviles: Los equipos o dispositivos deberán ser suministrados por el **Cliente**. **4.1.** El **Cliente** tiene la obligación de adelantar el proceso de homologación de sus dispositivos conforme las normas legales vigentes para poder conectarse a la red del **Operador**. **4.2.** Los dispositivos del **Cliente** deberán cumplir con todos los requisitos definidos por el **Operador** para su conexión a la red móvil. Dichos requisitos establecen cuáles son los perfiles de comportamiento de tráfico con los que minimizar la señalización sobre la red móvil garantizando los compromisos de calidad del Servicio. En caso de no cumplirse con estos requisitos, el **Operador** podrá suspender o finalizar inmediatamente los servicios sin responsabilidad frente al **Cliente** y podrá facturarle los cargos adicionales para cubrir cualquier uso excesivo de capacidad de señalización que pueda producirse. El **Operador** no será responsable ante el **Cliente** de la operación, prueba, mantenimiento, transporte, manipulación, transferencia, carga o descarga de cualquier dispositivo M2M proporcionado por el **Cliente**. El **Operador** no llevará a cabo cambios, modificaciones o añadidos a su equipo, operaciones o instalaciones para acomodar los Dispositivos M2M del **Cliente**. El **Operador** tampoco será responsable en caso de que el VPMN (Red móvil pública visitada) decida bloquear el servicio Roaming de las tarjetas M2M o de las SIM en "roaming permanente". Así mismo el **Operador** no será responsable por cualquier decisión de una autoridad competente que impida o imposibilite la prestación del servicio y que involucre al **Operador** o alguna de las operadoras nacionales o internacionales que intervengan en el servicio.

5. Obligaciones Específicas del Cliente: **5.1.** Notificar al **Operador** por medio del contacto autorizado a través de la página web www.movistar.co/empresas ó #600 la pérdida o hurto de la(s) tarjeta(s) SIM. Notificado el **Operador**,

suspenderá el servicio hasta que el **Cliente** le informe por escrito que se realizó la reposición de la tarjeta SIM. Si no se notifica al **Operador** la pérdida o hurto o el **Cliente** cambia el estado de la tarjeta SIM a DESACTIVADA, éste pagará el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito o la tarifa vigente para tal evento en caso de existir para el respectivo plan tarifario. **5.2.** Responder por los consumos y perjuicios que se llegaren a causar al **Operador** y a terceros por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con equipos terminales y/o las tarjetas SIM no autenticables, cuya conexión haya solicitado. **5.3.** No modificar, alterar o cambiar las características técnicas de la tarjeta SIM, ni activar equipos no homologados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) o terminales reportados en las bases de datos como extraviados o hurtados. **5.4.** Responder por la utilización o aplicaciones que dé a la capacidad asignada o a cualquier medio soporte, así como por los fraudes o actos indebidos que ocurran por su culpa o dolo respecto a la utilización de los servicios contratados.

6. Acuerdos de niveles de servicio: Garantizar la funcionalidad de la solución y que nivel del servicio ofrecido. El cumplimiento de estos requisitos se realizará así: **6.1.** Soporte en modalidad de 24 hrs x 7 días. **6.2.** Definición de los parámetros del servicio que se deben medir y cumplir. **6.3.** Los ANS aplican exclusivamente a los servicios y elementos gestionados y mantenidos por el **Operador** independientemente de la tecnología utilizada para prestarlos. El seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, así como el seguimiento del servicio, se llevará a cabo mediante acuerdo entre las partes, con el fin de hacer reporte de seguimiento de provisiones e incidencias, así como informes de disponibilidad que permitan al **Cliente** el seguimiento en la calidad del servicio ofrecido por el **Operador**.

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	Tiempos Máximos
Provisión de líneas sobre APN existente	6 días hábiles
Baja de servicio	Se debe reportar 30 días calendario antes del corte
Disponibilidad mensual de la red del operador móvil	99.6%
Disponibilidad mensual de la plataforma M2M	99.9%
Creación de nuevo APN	Hasta 20 días hábiles. Si se requiere canal MPLS debe contemplarse adicional tiempo de instalación del canal.

7. Esquema de atención reclamaciones y solicitudes Kite:

Nivel 1: Canales atención: Página Web: www.movistar.co/empresas; Línea de atención: #600

Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos Celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y El Cliente

Condiciones Especiales de Servicios Digitales Smart M2M KITE

GL-V7-2023

Contrato No.: _____

Fecha FUN: _____

#600		
Inmediato	6 horas	10 horas
Analista atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

Tabla 1. Canales de atención soporte nivel 1

Canales de soporte: Línea front digital: 018000910909 (opción soporte y posterior seleccionar productos digitales); Correo: cct.empresas.colombia@telefonica.com

Nivel 2: Área Especialista IoT KITE :

REQUERIMIENTOS			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Ejecución
Alta	5x8	<= 30min	<= 4 horas
Baja	5x8	<= 60 min	<= 12 horas

INCIDENCIAS			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Crítica	7x24	<= 15min	<= 6 horas
Mayor	7x24	<= 30 min	<= 12 horas
Menor	5x8	<= 60 min	<= 48 horas

Operador, éste podrá incrementar al **Cliente** dichas tarifas en la misma proporción; o iii) incrementos en tasas cambiarias de Dólares de los Estados Unidos de América; en todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar. **Parágrafo – Tarifas en USD:** En caso de que se llegaren a pactar tarifas en Dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará en pesos colombianos de acuerdo con el valor de la TRM del respectivo corte de facturación así: a) Corte 30, TRM del último día del mes; b) Corte anticipado, TRM del primer día del mes; c) Corte 10 y 20 de cada mes, TRM del día de la emisión de la factura. En todo caso en la factura se verá reflejada la TRM utilizada, según las condiciones anteriormente señaladas.

8. Reposiciones de Simcard: Se refiere a los cambios de simcard que solicite el **Cliente**, con ocasión de pérdida, robo o daño: **8.1.** Solicitud de reposiciones por medio del contacto autorizado por el **Cliente** a través de los canales de atención descritos en el numeral Esquemas de Atención Reclamaciones y Solicitudes. **8.2.** Se aplicará cobro de los valores estándar ofrecidos sin descuento. **8.3.** El **Operador** podrá otorgar beneficios comerciales o subsidio sobre las reposiciones, en este evento se genera prórroga automática en la duración del servicio contratado por el mismo tiempo inicialmente contratado. **8.4.** En todos los casos el **Cliente** acepta pagar el valor total del IVA de las Simcard solicitadas en el proceso de reposición.

9. Terminación Anticipada de Servicios. Si el **Cliente** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que el **Operador** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **Cliente**, éste deberá pagar al **Operador** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios, de los beneficios comerciales y de los subsidios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **Cliente** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió el **Operador**.

10. Incremento de Tarifas. Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente**, que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, así: i) siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) acumulado del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales; o ii) si durante la vigencia del contrato y/o sus prórrogas el **Proveedor** de productos y/o servicios llegara a incrementar las tarifas de dichos productos y/o servicios al