

**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 Móviles, Valor Agregado y Conexos**

GL-V15-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

Fecha CES: \_\_\_\_\_

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

**1. Planes del Servicio.**

**1.1. Planes de Voz Corporativos:** **a)** Por minutos incluidos a todo destino (valor de minuto igual a cualquier destino de la llamada móvil) o **b)** Por destinos (bolsa en la que el valor del minuto es diferente cuando el destino de la llamada es un abonado Movistar y abonados fijos, a cuando la llamada es a otros operadores móviles). Los servicios se facturarán y descontarán por minuto o fracción y contarán con un cargo básico fijo mensual. Los minutos o valores no consumidos de cada plan no son acumulables de mes a mes; **c)** Planes ilimitados: Teniendo en cuenta que el Operador debe evitar situaciones de fraude y de reventa no autorizada de los servicios, tiene una política para verificar que sobre los planes autorizados no se configuran las características de Cliente clasificado con Perfil Saliente (registrado en el sistema de activaciones con llamadas salientes a 199 o más destinos diferentes, y/o menos de 50 minutos entrantes en el mismo periodo o valorados como tal desde el área de crédito y calidad), las partes acuerdan que el Cliente podrá marcar hasta a 199 destinos diferentes o móviles durante su periodo de facturación, y/o deberá recibir cuando menos 50 minutos entrantes durante el mismo periodo. De no cumplirse lo anterior, el Cliente autoriza de manera anticipada al Operador que proceda a modificar su plan ilimitado a un plan de carpeta comercial vigente equivalente. Las llamadas ilimitadas de larga distancia internacional aplican para Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá únicamente.

Los Planes de Voz Corporativa se enmarcan bajo la siguiente figura: **a) Holding I:** En este tipo de vinculación las líneas se activan bajo el Nit del **CLIENTE** y quedarán a nombre de éste, quien será el responsable del pago de la factura. La factura llegará agrupada por número de cuenta asignado al Nit del **CLIENTE**. La prestación del servicio se rige por el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos, el presente CES y el FUN. **b) Holding II:** En este tipo de vinculación las líneas se activan a título de persona natural con la que se hubiere suscrito el respectivo Contrato de Prestación de Servicio de Telecomunicaciones -CCU-, y la persona jurídica con la que se hubiere realizado este negocio, se hace responsable por el pago total o parcial de los planes o servicio, según se hubiera pactado en la negociación y en el respectivo FUN.

Los planes garantizan comunicación de la siguiente manera: Comunicación ilimitada sin costo para todas las líneas que estén dentro de la misma cuenta del **CLIENTE** y entre las líneas de otros Nits que hagan parte del Grupo del **CLIENTE** siempre

y cuando estas líneas sean Holding I. Comunicación con Control. Las líneas con control se podrán recargar únicamente por medio de tarjetas prepago y se consumirán a precios de tarifas prepago.

**1.2. Planes de Datos Internet Móvil: El Operador** 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 máxima 1Mbps. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4G LTE el **CLIENTE** 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)

**1.3. 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** necesite y controlar los costos de consumos adicionales. Servicio por medio del cual el **Cliente** puede transmitir únicamente datos desde una sede central hacia sedes remotas y viceversa de forma segura sin priorización de tráfico. La sede principal del **Cliente** debe tener un Canal de Datos Nacional. **1.3.1. 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** requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN. **1.3.2. 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** requiere el APN de Internet, WAP o MMS, lo deberá especificar en el FUN. **1.3.3. 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. Los cambios de plan a estas bolsas están sujetos a la capacidad operativa de transacciones de la plataforma del **Operador**.

**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 Móviles, Valor Agregado y Conexos**

GL-V15-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

Fecha CES: \_\_\_\_\_

**1.4. Planes Team Talk:** Servicio (aplicación) de comunicación inmediata e ilimitada, que permite comunicación uno a uno y grupo de forma grupal. Hace parte del segmento de Push To Talk (PTT), con unas características superiores que la convierten en PoC (Push to talk over celular), que opera sobre la red de datos del **Operador**.

El servicio permite: a) Llamadas uno a uno y grupales: Llamadas PTT a contactos individuales y en grupo de forma simultánea con solo oprimir un botón de forma ilimitada. b) Cobertura: Funcionamiento en las redes 3G, 4G de Movistar y mediante conexión Wi Fi; c) Seguridad en la llamada: Las comunicaciones son encriptadas con cifrado AES 256, el cual permite seguridad en la comunicación; d) Comunicación global: Teniendo contratado el servicio contratado, se puede conectar desde cualquier parte siempre y cuando se cuente con Roaming de datos de Movistar y mediante una conexión Wi Fi.

**2. Cupo de Crédito.** El **Operador** podrá otorgar al **Cliente** un cupo contra el cual éste podrá utilizar el servicio. El **Cliente**, en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado excediendo dicho cupo. El **Operador** podrá suspender el servicio hasta tanto el **Cliente** paga o garantiza a satisfacción las sumas adeudadas.

**3. Condiciones Especiales del Servicio de Voz y Datos Móviles.** Bajo estas condiciones especiales el **cliente** se obliga a:

**3.1.** Notificar por correo electrónico [clientescorp@telefonica.com.co](mailto:clientescorp@telefonica.com.co) ó #600 por medio del contacto autorizado la pérdida o hurto de la(s) tarjeta(s) SIM y/o del(os) equipo(s) Terminal(es). Notificado el **Operador**, cesará el servicio hasta que el **Cliente** le informe por escrito que dispone de una tarjeta SIM y/o del equipo terminal, según el caso. Durante la cesación del servicio, el **Cliente** 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.

**3.2.** Responder por los perjuicios que se llegaren a causar a El **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, así como por los consumos derivados de estas actuaciones.

**3.3.** No modificar, alterar o cambiar las características técnicas del equipo terminal o 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.

**3.4.** 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.

**Parágrafo:** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente** que se cobrará reconexión del servicio en el momento en que se realice el pago de la cartera pendiente, este cobro es por abonado.

**4. Roaming Internacional.** El **Operador** ofrece el servicio de Roaming Internacional de Voz y Datos. El **Cliente** acepta

expresamente la activación del servicio de Roaming Internacional de Datos al contratar los planes que incluyen este servicio el cual permite una navegación de 500 Mb por día para operadores del Grupo Telefónica. En Estados Unidos, contará con una capacidad de 120Mb por día. Para otros operadores contará con una capacidad de 30Mb por día. Una vez el **Cliente**, alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de whatsapp a una velocidad de hasta 48 kbps. Los minutos de voz consumidos en Roaming Parágrafo: se cobran a la tarifa actual publicada en [www.movistar.co](http://www.movistar.co). **Parágrafo:** El servicio de Roaming está sujeto a la disponibilidad y tecnología del país de destino. La conectividad y velocidad de navegación están sujetas a las condiciones geográficas y climáticas de la red de conexión visitada, además de otros factores que no son responsabilidad del **Operador** por no depender de ella, como las limitaciones y condiciones del operador extranjero visitado, la tipología del lugar, horario de navegación, características del hardware o software del equipo telefónico móvil.

**5. Troncal SIP Móvil.** Solución integral de comunicaciones consistente en una red de comunicaciones corporativa donde se integran tanto la red de comunicaciones móviles, como la red transporte fija para la conexión de las comunicaciones hacia la PBX del **Cliente**, a través del protocolo SIP. **5.1. Componentes del servicio:** a) Sesiones SIP; b) Plan de Voz Móvil, que pueden ser bolsas de dinero o plan de minutos todo destino; c) Acceso a la red de transporte fijo con router y monitoreo; d) Reportes básicos que incluyen consumos sobre la troncal por sesiones e indicadores de calidad de servicio sobre el acceso a la red de transporte fijo. **5.2. Condiciones del servicio:** a) No incluye el servicio de buzón de mensajes; b) No se ofrecen MDE; c) El medio de acceso es fibra, cobre o radio; d) Se incluye router; e) La configuración de la central telefónica es responsabilidad del **Cliente**, debe soportar protocolo SIP; f) El servicio se entrega operativo hasta el enrutador donde se prueban las llamadas; g) Para realizar llamadas a números especiales como 1XY, 018000, 01901, \*ABC o #ABC o cualquier otro tipo de marcación especial, el **Cliente**, debe asegurar la configuración en su central telefónica del prefijo que se le indique; h) Se entregan dos facturas independientes una con el cobro del medio de acceso, sesiones SIP y otra con el cobro del plan de minutos móviles; i) El **Cliente** entiende y acepta que la cantidad de sesiones y llamadas por segundo son limitadas, por lo tanto, éstas serán las establecidas en el plan tarifario elegido por el **Cliente**, el cual se verá reflejado en el respectivo FUN.

**6. Servicio 018000 Nacional.** Unico número nacional para el recibo de llamadas, con cargo a la cuenta del **Cliente**, siendo gratuita para quien genera la llamada. El **Operador** asignará un número dentro de los rangos autorizados y disponibles del producto para el enrutamiento de sus llamadas, el cual puede ser modificado por el éste en el evento en que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones o la autoridad competente efectuó cambios al Plan Nacional de Numeración que haga necesaria dicha modificación. El **Operador** se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo

**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 Móviles, Valor Agregado y Conexos**

GL-V15-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

Fecha CES: \_\_\_\_\_

estipulado en este contrato, atribuibles al operador local prestador del Servicio en el caso que sea diferente al mismo.

**7. Numeración 1xy para Servicios Especiales y Numeración #Abb para Servicio Suplementario de Marcación Abreviada.**

**7.1. Numeración Especial 1XY:** Permite la utilización de un único número corto de fácil recordación para el recibo de llamadas, de estructura 1XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal. El cobro de las llamadas tanto para el **Cliente** como para quien genera la llamada, dependerá de la modalidad de 1XY aplicable conforme a la normatividad sobre la materia. El **Operador** asignará un número dentro de los rangos autorizados y la Matriz de Numeración definida por la autoridad competente para las líneas 1XY, el cual puede ser modificado por el **Operador** en el evento en que el Ministerio de Comunicaciones o la autoridad competente efectúe cambios al Plan Nacional de Numeración que haga necesaria dicha modificación. El **Operador** se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo estipulado en este contrato, atribuibles al operador local.

**7.2 Numeración Abreviada #ABB:** Permite la utilización de un único número corto de fácil recordación para el recibo de llamadas, de estructura #ABB, donde "A" y "B" cada uno corresponde a un dígito entre 0 y 9 y el (#) es el símbolo "cuadrado". El cobro de las llamadas tanto para quien genera la llamada como para el Cliente dependerá de lo acordado con el Cliente. El Operador asignará un número dentro de los rangos autorizados en numeración #ABB de máximo disponibles del producto para el enrutamiento de sus llamadas, el cual puede ser modificado por el Operador, en el evento en que el Ministerio de Comunicaciones o la autoridad competente efectúe cambios al Plan Nacional de Numeración que haga necesaria dicha modificación. El Operador se exime de toda responsabilidad en caso de presentarse fallas en el servicio o cumplimiento de lo estipulado en este contrato, atribuibles al operador local.

**8. Seguridad Móvil Empresarial.** Servicio de gestión y control de los dispositivos móviles empresariales. Proporciona seguridad, monitoreo, ubicación, acceso, administración remota, contenedor de aplicaciones, compartir archivos, borrado de información y reportes del estado de los dispositivos Móviles. Modalidad AUTOGESTIONADO. El **Cliente** podrá acceder a una consola web que esté adaptada para que pueda realizar su propia gestión de configuración y control. El **Operador** suministrará al **Cliente**, una única capacitación en el uso del servicio, por medio de una herramienta de conferencia en línea. Algunas funcionalidades de Seguridad Móvil Empresarial están sujetas a compatibilidad con la marca y versión del sistema operativo de los equipos. Las fallas del servicio por hechos atribuibles al **Cliente**, no

darán derecho a descuentos por indisponibilidad. Así mismo los mantenimientos preventivos o correctivos programados no son motivo para la aplicación de los respectivos SLA's. El **Operador** garantiza que el soporte del servicio Seguridad Móvil Empresarial se prestará para los casos creados sobre incidencias de funcionamiento en la consola más no sobre procesos de configuración, gestión del servicio o políticas de seguridad que el **Cliente** desee implementar.

**9. Política De Reposiciones y Renovaciones (R&R).** Aplicables a todas las Reposiciones y/o Renovaciones, en adelante -R&R- de equipos asociadas a las solicitudes que realice el **Cliente** durante la vigencia de los servicios contratados. **Reposiciones:** Se refiere a los cambios de equipo que realice el **Cliente**, con ocasión de pérdida, robo o daño del equipo actual fuera de garantía. **Renovaciones:** Se refiere a los cambios de equipo que realice el Cliente cuando desea actualizar los equipos, por uno de más alta tecnología o más reciente en el mercado. **Condiciones Generales:** a) El Cliente puede solicitar Reposiciones y Renovaciones mediante Orden de Servicio (FUN) o la solicitud a los canales de atención descritos en el numeral 10. Esquemas de Atención Reclamaciones y Solicitudes; b) El **Operador** podrá negociar servicios sobre las R&R. En este evento, la duración del servicio será acordada por las partes y reflejada en el FUN y el **Cliente** entiende y acepta que no podrá cambiar las condiciones del plan vigente a uno de categoría inferior, salvo que pague la penalización equivalente al saldo del beneficio comercial o subsidio aplicado; c) Si una línea necesita R&R en un plazo inferior al inicialmente acordado, el precio del equipo se cobrará sin descuentos; d) En caso de generarse solicitud por robo o alguna causal señalada anteriormente antes de cumplir la duración inicialmente acordada, se aplicarían los valores estándar ofrecidos por el **Operador** sin descuento; e) A partir del momento de realizar la R&R con servicios negociados se genera prórroga automática en la duración del servicio contratado por el tiempo inicialmente acordado para el servicio; f) En caso de generarse solicitud por robo o alguna causal señalada anteriormente antes de cumplir la duración inicialmente acordada, se aplicarían los valores estándar ofrecidos por el **Operador** sin descuento; g) Los servicios negociados para las líneas que pertenezcan al plan corporativo no son acumulables anualmente; h) Las R&R se podrán realizar por equipos de cualquier gama, independientemente a la gama que tenga la línea antes de la solicitud. Si es con equipo Smart Phone o I-phone debe activarse un plan de datos (según el plan que aplique para cada equipo y por la duración del servicio acordado por las partes en la negociación); i) Las R&R se deben solicitar a través de nuestro canal de servicio corporativo o por la página web, por medio del contacto autorizado de la empresa; j) El **Cliente** se obliga a pagar el valor total del IVA del equipo que solicita en el proceso de Renovación o Reposición.

**10. Acuerdo de Niveles de Servicio.** Garantizar la funcionalidad de la solución y que nivel del servicio ofrecido. El cumplimiento de estos requisitos se realizará así: Soporte en modalidad de 24 hrs x 7 días.; Definición de los parámetros del servicio que se deben medir y cumplir; Los ANS aplican

**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 Móviles, Valor Agregado y Conexos**

GL-V15-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

Fecha CES: \_\_\_\_\_

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**.

El **Operador** cuenta con un centro de gestión 24 horas al día 7 días a la semana, el **Cliente** podrá comunicarse con dicho centro por medio de las líneas de atención, el contacto autorizado de la empresa o la Línea gratuita nacional #600.

**11. Esquemas de Atención, Reclamaciones y Solicitudes**

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

Escrito clientescorp@telefonica.com		
2 días hábiles	3 días hábiles	4 días hábiles
Analista atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

**Acuerdos de Niveles de Servicio**

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	PRO	Tiempos Máximos
Activación	Voz, Datos, Team Talk, Seguridad Móvil Empresarial	6 hábiles
	Cobro Revertido	25 días hábiles
	Troncal SIP Móvil	45 días Calendario
Baja de servicio (días).	Baja de servicio (días).	Se debe reportar 30 días calendario antes del corte
Tiempo de Reposición equipos o sim card (días)	Voz, datos, Team Talk, no aplica para Troncal SIP Móvil	El tiempo se establece según disponibilidad del equipo.
Disponibilidad mensual de la red del operador móvil	Todos los productos	99.6%
Disponibilidad de la red de datos	Todos los productos	De acuerdo con el diseño técnico definido

La gestión de servicio estará a cargo del analista de servicio asignado al **Cliente** y se revisará cuando aplique con el contacto autorizado del mismo y el Ejecutivo de Cuenta del Operador, aspectos tales como: Atención de reclamaciones, Novedades en las cuentas, Renovaciones y Reposiciones a domicilio, Información de Factura, Servicio Técnico Domicilio

**12. Terminación Anticipada del Servicio:** 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**, este último 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 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 línea o 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**.

**Atención A Fallas Servicio Troncal Sip Móvil**

<b>Severidad 1:</b> El servicio completo está afectado	<u>Tiempo de restauración</u> = seis (6) horas cuando la falla ocurra en <u>ciudades capitales</u> , y de hasta (18) horas dependiendo del tipo de ciudad.
<b>Severidad 2:</b> El servicio está afectado en forma intermitente	<u>Tiempo de restauración</u> = Doce (12) horas cuando la falla ocurra en <u>ciudades capitales</u> y Setenta y dos (72) horas cuando la falla sea en cualquier otro sitio.
<b>Severidad 3:</b> Una condición de error permanente pero que no afecta el servicio.	<u>Tiempo de restauración</u> = veinticuatro (24) horas cuando la falla ocurra en <u>ciudades capitales</u> y de setenta y dos (72) horas cuando la falla sea en cualquier sitio.
<b>Severidad 4:</b> Una condición de error intermitente que no afecta el servicio.	<u>Tiempo de restauración</u> = Noventa y Seis (96) horas

**13. 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, siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales. En todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar.

\*\*\*\*\*