

GL-V12-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR, VALOR AGREGADO Y CONEXOS

1. DESCRIPCIÓN Y OBJETO DEL SERVICIO.

Regular la prestación de los servicios de Telefonía Móvil Celular, Valor Agregado y Servicios Conexos de conformidad con lo establecido en el Contrato, este Anexo, las Solicitudes de Servicio FUN que se realicen y demás documentos, así como las normas legales vigentes.

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 pague o garantice a satisfacción las sumas adeudadas.

3. TARIFAS DEL SERVICIO Y BENEFICIOS

3.1. Tarifas del Servicio: Los planes tarifarios contratados por el CLIENTE para cada línea celular serán los indicados en la Respectiva Orden de Servicio (FUN). La vigencia del Plan tarifario será de tres (3) meses a menos que en el FUN se acuerde otra vigencia para uno o todos los planes contratados.

3.2. Beneficios: Se entiende por beneficios los descuentos comerciales u otros, otorgados por el OPERADOR al CLIENTE los cuales se verán reflejados en el respectivo FUN. Estos beneficios tendrán la vigencia pactada en dicho documento.

4. PLANES.

4.1. Planes De Voz: Planes 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.

4.2. Servicio de Roaming Internacional: 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 se cobran a la tarifa actual publicada en www.movistar.co

4.3. Planes De Datos: 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.

4.4. Planes de servicio de Mensajes Empresariales MEPE: El servicio de transmisión de mensajes de texto MEPE permite envío masivo de mensajes desde un servidor WEB del OPERADOR a líneas celulares a través de su red. Los planes MEPE pueden ser mensajes con destino solo a la red del OPERADOR (On Net que permite enviar y recibir mensajes), o solo envío de mensajes a otros operadores (Multidestino). El OPERADOR prestará el servicio MEPE en las siguientes condiciones:

GL-V12-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR, VALOR AGREGADO Y CONEXOS

4.5. **Planes Team Talk:** Servicio (aplicación) de comunicación inmediata e ilimitada, que permite comunicación uno a uno y/o 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**.

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.

6. SERVICIO 018000 NACIONAL

Permite la utilización de un único número nacional para el recibo de llamadas, con cargo a la cuenta del **CLIENTE**, siendo gratuita para quien genera la llamada.

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.

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.

8. SERVICIO DE SEGURIDAD MÓVIL EMPRESARIAL

El Servicio de Seguridad Móvil Empresarial tiene como finalidad proveer a las empresas la posibilidad de gestionar y controlar los dispositivos móviles empresariales. Este proporciona seguridad, monitoreo, ubicación, acceso, administración remota, contenedor de aplicaciones, compartir archivos, borrado de información y reportes del estado de los dispositivos Móviles.

9. SERVICIO SMART M2M

Solución de conectividad gestionada que permite cubrir las necesidades del **CLIENTE**, ofreciendo 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 de éste. Puede prestarse en el territorio nacional o en el exterior en Roaming. El **OPERADOR** determinará la red sobre la cual se prestará el servicio y le informará al **CLIENTE** los valores adicionales que se causen por este efecto, si le son aplicables.

Funcionalidades básicas: **a)** Soporta conectividad de los servicios básicos: datos, SMS y voz (SMS y voz solamente entre líneas del servicio SMART M2M); **b)** Proporciona un portal web global "Smart Center" para acceder a toda la funcionalidad de la plataforma.

10. POLÍTICA DE REPOSICIONES Y RENOVACIONES (R&R).

Son 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.

GL-V12-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR, VALOR AGREGADO Y CONEXOS

11. 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 exclusivamente a los servicios y elementos gestionados y mantenidos por **EL OPERADOR** independientemente de la tecnología utilizada para prestarlos.

Acuerdos de Niveles de Servicio

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	PRO	Tiempos Máximos
Activación	Voz, Datos, Team Talk, MEPE, 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
Provisión de líneas sobre APN existente en el servicio SMART M2M	SMART M2M	6 días hábiles
Creación de nuevo APN	SMART M2M	Hasta 20 días hábiles. Si se requiere canal MPLS debe contemplarse adicional tiempo de instalación del canal.

ATENCIÓN A FALLAS SERVICIO TRONCAL SIP MÓVIL

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

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.

12. ESQUEMAS DE ATENCIÓN RECLAMACIONES Y SOLICITUDES

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS CONEXOS CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y _____

No: _____

GL-V12-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR, VALOR AGREGADO Y CONEXOS

#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

La gestión de servicio estará a cargo del analista de servicio asignado al **CLIENTE** y se revisará cuando aplique con el contacto autorizado del **CLIENTE** 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 para el cual deben diligenciar el documento anexo.

13. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Si el **CLIENTE** da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare de los beneficios comerciales negociados entre las partes, de conformidad con lo establecido en la Orden de Servicio FUN.

Este numeral no aplica para los servicios MEPE y Cobro revertido.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el día (.....) del mes de de 201....., en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el **CLIENTE**,

Representante Legal