

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

Condiciones Especiales de Servicios de Datos Patrocinados

Contrato No _____

GL-V3-2021

EP

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Datos Patrocinados** 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 Datos Patrocinados, en adelante **El Servicio**, permite a los usuarios de telefonía móvil celular de Movistar el acceso y/o uso de aplicaciones, urls o contenidos determinados, sin requerir de un plan de datos o descuento del mismo sin afectar el consumo del plan de datos de los usuarios Movistar, cuyo valor es asumido por **EL CLIENTE**. Las partes definirán previamente la(s) aplicación(es), contenidos y/o urls que harán parte del **Servicio**.
Parágrafo 1: **EL CLIENTE** cancelará al **OPERADOR** los costos del tráfico que se origine por el acceso y uso que hagan los usuarios de telefonía móvil celular del Movistar a la(s) aplicación(es), contenidos y/o urls patrocinadas conforme lo establecido en la respectiva Solicitud de Servicio –FUN–.
Parágrafo 2: El **Cliente** entiende y acepta que no hay un límite de GB, es decir, es un servicio abierto por tanto si se excede el rango de consumo inicialmente adquirido, deberá asumir el valor adicional por el tráfico de datos patrocinados consumidos.

2. **Alcance del servicio. 2.1. Aplicación móvil:** Corresponde a una aplicación informática para ser usada en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos que permiten al usuario efectuar una tarea concreta de cualquier tipo. **2.2. Url:** es una cadena de caracteres con la cual se asigna una dirección única a cada uno de los recursos de información disponibles en Internet, además permite que el navegador web la encuentre y la muestre de forma adecuada. **2.3. Contenedor de Aplicaciones:** consiste en una plataforma de datos patrocinada para educación, salud y servicios esenciales que incluye la selección de aplicaciones educativas, sitios web o contenido independiente de las marcas o instituciones y las hace gratuitas para el usuario final. **2.4. Condiciones especiales de Configuración:** Para proceder con la configuración del servicio las marcas y/o empresas patrocinadoras deben incluir en el código de su APP/página Web, un SDK/ JavaScript para que los clientes finales naveguen de forma libre y sin consumo de su plan de Datos.

3. **Tiempos de Entrega del Servicio.** Los tiempos de implementación serán acordados y establecidos en el cronograma de actividades presentados por **EL OPERADOR**.

4. Obligaciones Adicionales de las Partes.

4.1. Obligaciones adicionales del Cliente:

- Las integraciones requeridas en las aplicaciones y/o URLs a patrocinar corren por cuenta del **CLIENTE**.
- Disponer de los recursos humanos y técnicos necesarios que permitan llevar a cabo la correcta integración de las aplicaciones y/o URLs a patrocinar.

- Compartir la información solicitada por **El Operador** y realizar la configuración sugerida en las aplicaciones o URLs a patrocinar.
- Dar las pautas a seguir por parte del **Operador** para el desarrollo del contenedor de aplicaciones.
- Notificar al **Operador** por medio de la persona debidamente autorizada por el representante legal, ya sea por medio del canal de Autogestión al que podrá acceder en www.movistar.co/empresas o marcando al #600 y lo invitamos a realizar sus consultas a través de nuestro WhatsApp 316 606 6666, con 15 días hábiles de anterioridad cualquier modificación que se realice en las IPs o URLs.
- Responder por la información que publique en la(s) aplicación(es) o URLs a patrocinar.

4.2. Obligaciones adicionales del Operador

- Entregar al **Cliente** la información necesaria y correspondiente sobre las características, configuración y condiciones para el correcto funcionamiento del **Servicio**.
 - Entregar reportes y analíticas al **Cliente** para saber el tráfico y consumo generado de manera mensual.
 - Atender las inquietudes de los usuarios que se deriven por el uso de las aplicaciones o URLs patrocinadas.
 - EL OPERADOR** no es responsable por las modificaciones que se realicen para mejorar la velocidad y/o entrega del contenido, dado que pueden modificar las URLs especificadas y de esta manera **El Servicio** no funcionará de forma correcta.
5. **Tiempos de atención a fallas.** **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 líneas 018000910909 y 018000910994 desde números fijos.

Nivel 1:

Canales de Atención soporte

#600		
Inmediato	6 Horas	10 Horas
Analista de Atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

Canal de Autogestión www.movistar.co/empresas; Más información en <https://youtu.be/Lk6hGJVMsdU>

Nota: En caso de no poder tener acceso a los canales anteriores puede realizar sus consultas a través de nuestro WhatsApp 316 606 6666.

Nivel 2 de atención: *El soporte dedicado a clientes para fallas especializadas o técnicas es 5x8 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

Condiciones Especiales de Servicios de Datos Patrocinados

Contrato No _____

GL-V3-2021

EP

Incidentes

HORAS PRIMARIAS	P1	P2	P3	P4
Tiempo de respuesta a incidentes creados por el operador o alarmas de monitoreo de Datami	30 mins	60 mins	4 horas	8 horas
Escalamiento	3 horas	12 horas	3 días	1 semana
Tiempos de restauración	3 horas	24 horas	5 días	2 semanas
Tiempo de resolución	1 semana	2 semanas	próxima versión de software programada	Lanzamiento de software programado

Nivel de prioridad	Definición
P1	INCIDENTE CRÍTICO - La totalidad o una parte crítica de los sistemas Datami es inutilizable, lo que causa un impacto comercial inmediato y significativo; - Problemas que tienen el potencial de convertirse en interrupciones de P1; - Falta del servicio o falta de disponibilidad para más del 66% de los clientes elegibles; - Violaciones de seguridad de datos reales o supuestas; - Requiere comunicaciones de estado de seguimiento al operador en cada período de tiempo acordado; - Aplicación con Datami SDK integrado que causa inestabilidad o problemas de bloqueo del dispositivo.
P2	INCIDENTE MAYOR - Una parte importante pero no inmediatamente crítica de los sistemas Datami es inutilizable, lo que genera un gran impacto comercial.
P3	INCIDENTE MENOR - Un problema de la plataforma SD que no genera ingresos no está funcionando o está causando una experiencia negativa para el uso final; - La interrupción de un sólo elemento del portal web de la plataforma de Datos Patrocinados no causa el proceso normal de flujo de campañas.
P4	INCIDENTE QUE NO AFECTA AL SERVICIO - Causa solamente inconveniencia y no interrumpe los servicios de Datos Patrocinados a los usuarios; Problema estético en la Plataforma Web de Datos Patrocinados, pero no causa procesamiento inusual de las Campañas

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**, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

- 8 Incremento de Tarifas.** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente** que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificaren cualquier momento las tarifas del servicio, siempre que el incremento acumulado en el año no supere la variación del índice de precios al consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más cinco (5) puntos porcentuales. En todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** del incremento a realizar.

- 6 Modificaciones en las características del Servicio.** Si el **CLIENTE** requiere modificar las características contratadas del Servicio, en todos o unos de sus componentes, deberá efectuar la solicitud al **OPERADOR** quien realizará la evaluación y le presentará a éste una oferta con el valor por los cambios solicitados. En dicho evento, el **CLIENTE** deberá suscribir un nuevo Solicitud de Servicio -FUN y los valores acordados para los cambios solicitados serán facturados por el **OPERADOR**.
- 7 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**