

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

Condiciones Especiales De Servicios Datos e Internet Dedicado

GL-V12-2021

EP

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales De Servicios De Datos e Internet Dedicado - 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.

1.1. Canales de Datos Nacionales e Internacionales: Es el servicio por medio del cual el **Cliente** transmite tráfico de datos, voz y / o video desde una sede central hacia sedes remotas a nivel nacional, internacional y viceversa de forma segura.

1.3. Internet Dedicado: Servicio por medio del cual el **Cliente** puede acceder a Internet, se ofrecen los anchos de banda del portafolio del **Operador** y se entrega direccionamiento ipv4 e ipv6 según solicitud del cliente.

1.4. Datos Lite: 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.

1.5 Conectividad LAN Administrada: Servicio por medio del cual el **Cliente** puede transmitir voz, datos y/o video desde cualquier dispositivo en su red área local, hasta cualquier otro elemento en la red LAN del **Cliente** y viceversa sin priorización de tráfico.

1.6. Internet Preferencial: Solución de Acceso a Internet en Fibra Óptica con un ancho de banda asegurado permitiendo una conexión las 24 horas del día, navegación ilimitada, velocidad simétrica y una mayor priorización de su tráfico en la red.

2. Suministro e instalación de la solución.

2.1 Obras Civiles. - El **Cliente** debe proveer las adecuaciones físicas, ambientales y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio, que para el efecto el Operado le indique. En caso de que el Operado realice las obras civiles por solicitud del **Cliente**, el costo de las mismas será asumido por éste.

2.2 Equipos. - En caso de que el **Operador** suministre al **Cliente** equipos necesarios para la conexión del servicio u otros adicionales estos podrán ser entregados ya sea en calidad de Comodato y/o Arrendamiento de conformidad con las normas legales aplicables, el **Cliente** se obliga a cumplir con las obligaciones propias derivadas de los mismos.

En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, el **Operador** podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados de lo cual se dejará constancia escrita suscrita por las partes, incluyendo la calidad y condición de los bienes restituidos. En caso de pérdida o robo del(os) equipo(s), el **Cliente** deberá informar al

Operador de este hecho y deberá asumir el costo asociado a la reposición de los equipos (valor contable del equipo en libros) y la visita de reinstalación del servicio.

Si a la finalización del servicio el **Cliente** por cualquier causa no devuelve los equipos o los entregue en mal estado éste deberá pagar al **Operador** un valor equivalente a dos (2)

cánones del servicio contratado, así como las sumas que adeude a la fecha de terminación del servicio.

El **Cliente** deberá comunicar al **Operador**, por lo menos con quince (15) días de anticipación toda modificación en la configuración interna de sus sistemas de comunicaciones relacionados con el servicio prestado, así como el cambio de equipos y modificaciones técnicas que puedan afectar de forma directa o indirecta la correcta prestación del servicio por parte del **Operador**.

Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio: Son aquellos necesarios en el sitio del **Cliente** quien los deberá suministrar en caso de que sea requerido tales como: Enrutadores, switches, bridges, hubs, UPS, reguladores, cableado estructurado, y otros equipos que no conformen directamente la solución, tales como racks, adecuaciones eléctricas, y los respectivos, torres, pararrayos, sistemas de respaldo eléctrico (UPS's), aire acondicionado, sistema de tierras, sistema de incendios, control de humedad y las obras civiles de mampostería o que impliquen adecuaciones de sitio, bandejas para rack y pared, tubería, cableado, canaletas y cajas de empalme. Estos elementos podrán ser cotizados por el **Operador** en forma independiente en cada caso.

2.3 Cambios en las características iniciales. - Canales de Datos Nacionales, Internacionales, Internet Dedicado, Datos Lite e Internet Preferencial. Los cambios se realizarán previa viabilidad técnica, si el último kilómetro instalado inicialmente no soporta la ampliación y es necesario un cambio de equipo y de último kilómetro, el **Cliente** asume el valor por obras civiles que se generen el cual será el que se determine en el momento de la viabilidad y presentación de la oferta.

2.4 Tiempos de instalación en condiciones normales. - El tiempo de instalación será determinado por la ubicación del mismo, se contabilizará a partir de la entrega por parte del **Cliente** del contrato firmado al Operador. Si al momento de la visita de instalación el **Cliente** no cuenta con las adecuaciones físicas necesarias, el tiempo de instalación se suspenderá, hasta que lo solucione o notifique por escrito la necesidad de realizar los trabajos de instalación del servicio con las condiciones existentes asumiendo la responsabilidad y los riesgos que esto conlleva (Inestabilidad en el servicio, equipos de comunicaciones en alto riesgo de daño, etc). Resuelto lo anterior o recibida la orden de instalación, se reiniciará el tiempo de instalación descrito en la Tabla No.1 para culminar las tareas.

Finalizada la instalación del servicio, éste tendrá un tiempo de estabilización de 10 días hábiles contados a partir de dicha

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

Condiciones Especiales De Servicios Datos e Internet Dedicado

GL-V12-2021

EP

etapa, en consecuencia, el tiempo de instalación NO incluye el tiempo de estabilización. Durante el tiempo de estabilización no aplicarán los descuentos por indisponibilidad.

Tabla No. 1

Ubicación Nodos	Tiempo de instalación	Descripción del tipo de ciudad
Ciudades Tipo A	30 días hábiles	Ciudades capitales de departamento
Ciudades Tipo B	35 días hábiles	Municipios de departamento con medio de transporte y acceso fácil desde capital de departamento
Ciudades Tipo C	40 días hábiles	Municipios de departamento con medios de transporte y acceso limitados por la ubicación geográfica de las mismas.
Cala	45 días hábiles	Hace referencia a los países de Centro América y el Caribe y Sur América
Nort-Amer	60 días hábiles	Hace referencia a los Estados Unidos de Norteamérica y Canadá
Europa	60 días hábiles	Hace referencia a los países ubicados en el continente Europeo.

La clasificación del tipo de ciudad que se menciona en la Tabla anterior y en el presente Anexo, será la definida por el **Operador** con base en su tipología de red.

Para los proyectos que contiene servicios de datos, voz, video conferencia, seguridad entre otros, se instalará según cronograma convenido entre las Partes.

Durante los tiempos de instalación y estabilización, no serán aplicados los Acuerdos de Niveles de Servicios. Una vez finalizado el tiempo de estabilización, se aplicarán todos los Acuerdos de Niveles de Servicios definidos en el presente documento.

El **Cliente** suscribirá un Acta de Recibo a Satisfacción dentro de los cinco (5) días siguientes a la instalación y prueba del servicio. A partir de la suscripción dicha Acta el **Operador** iniciará la facturación del servicio. Si pasado este tiempo el **Cliente** no manifiesta inconformidades y/o no firma el Acta, el **Operador** iniciará la facturación del servicio.

2.5 Traslados

Canales de Datos Nacionales e Internet Dedicado, Datos Lite y Internet Preferencial. Los traslados se realizarán previa solicitud del **Cliente** y siempre que exista viabilidad técnica para la realización del mismo. El precio del traslado será el que se encuentre en la lista de precios vigente al momento de la solicitud, el **Cliente** asume el valor de obras civiles que se generen.

Canales de Datos Internacionales. Los traslados se realizarán en la misma ciudad previa solicitud del **Cliente** siempre que exista viabilidad técnica. El precio del traslado es determinado y entregado al **Cliente** después de realizada la viabilidad técnica. Se llevará a cabo a los setenta (70) días calendario posterior a la radicación de la solicitud. Mientras se realiza el traslado del Canal, el **Cliente** deberá seguir pagando los cargos fijos mensuales establecidos. Si la solicitud de traslado es a otra ciudad dentro del mismo País o a otro País, se deberá suscribir un nuevo FUN para el nuevo lugar de instalación y se aplicarán las penalizaciones por cancelación del servicio por retiro anticipado del canal inicialmente contratado.

Conectividad LAN Administrada. Los traslados se realizarán en la misma ciudad previa aprobación del **Cliente** sobre la oferta económica que entregue el **Operador**. En todo caso el site survey para determinar la ubicación de los elementos solo se realizará después de la orden de compra. El traslado se llevará a cabo a los 20 días calendario después de la radicación del FUN firmado por el cliente. Mientras se realiza el traslado, el **Cliente** deberá seguir pagando los cargos fijos mensuales establecidos. Si la solicitud de traslado es a otra ciudad dentro del mismo País, se deberá suscribir un nuevo FUN. En caso de viabilidad negativa en el nuevo sitio de instalación, la solicitud será cancelada, y se aplicaran las penalizaciones de cancelación por retiro anticipado del servicio inicialmente contratado.

3. Disponibilidad.

Es el porcentaje que indica el tiempo durante el cual el canal contratado está operativo y en correcto funcionamiento en un período de un (1) mes calendario. El tiempo es medido en horas.

3.1. Disponibilidad pactada.

Canales Nacionales e Internet Dedicado. El **Operador** ofrece un porcentaje de disponibilidad media, para los enlaces que hacen parte de la solución contratada, así:

- Disponibilidad de un solo canal: 99,6%
- Disponibilidad canal principal más canal de Backup con medio de acceso redundante y un solo equipo: 99,8%
- Disponibilidad canal principal más canal de Backup con medio de acceso redundante, doble equipo y llegando a nodos diferentes: 99,9%

Canales Internacionales. La disponibilidad del Canal Internacional se indicará en la Oferta entregada al **Cliente**.

Datos Lite. El servicio de Datos Lite no garantiza disponibilidad por parte del **Operador**.

Conectividad LAN Administrada. El Servicio ofrece una disponibilidad del 96.6%.

Internet Preferencial. El Servicio ofrece una disponibilidad del 96.6%.

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

Condiciones Especiales De Servicios Datos e Internet Dedicado

GL-V12-2021

EP

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que el **Cliente** reporta la falla en la línea de atención 018000910909 del **Operador**, quien generará e informará al **Cliente** el número de ticket o caso.

Exclusiones del Cálculo de la Disponibilidad: Adicional a las exclusiones que se deriven de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en la Ley, el **Operador** no aplicará descuentos por indisponibilidad por las siguientes: i) Ventanas de mantenimiento o mejoramiento programadas; ii) Fallas en las instalaciones del **Cliente**; iii) Hechos de Terceros; iv) Imposibilidad de ingreso de los colaboradores del **Operador** al nodo u oficina del **Cliente** en horas hábiles o no hábiles, por razones ajenas a aquel; v) Interrupciones de Servicio por causas imputables al **Cliente**, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados, frente a situaciones que pongan en riesgo la normal operación del servicio prestado por el **Operador**.

Las atenciones del **Operador** que se realicen a solicitud del **Cliente**, que impliquen desplazamiento hasta el lugar de instalación y en las que se demuestre que el servicio prestado por el **Operador** no presenta falla alguna, serán facturadas a razón del costo del desplazamiento más el costo hora de un ingeniero de mantenimiento por cada evento fallido.

3.2. Descuentos por Indisponibilidad.

Canales Nacionales e Internet Dedicado. El incumplimiento de la disponibilidad media ofrecida durante un mes calendario por causas atribuibles al **Operador** será compensado al **Cliente** con un descuento en el valor mensual del servicio según la duración total de la indisponibilidad en el correspondiente mes calendario.

Canales Internacionales. Los descuentos por indisponibilidad para Canales Internacionales serán entregados al **Cliente** con la oferta comercial.

Datos Lite. Para este servicio no aplican descuentos por indisponibilidad mensual, al no garantizarse un porcentaje de disponibilidad.

4. Mantenimiento

4.1 Mantenimiento Preventivo. - El mantenimiento preventivo de la Red del Operador se realiza de acuerdo con sus políticas generales. Éste podrá interrumpir el Servicio para realizar actividades de mantenimiento preventivo, previo acuerdo con el **Cliente**, para lo cual le notificará con Setenta y Dos (72) horas de antelación a la ejecución de las mismas.

4.2 Mantenimiento correctivo. - El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **Cliente**. Como tal, involucra una etapa de diagnóstico del problema y la asignación de los recursos necesarios para normalizar la operación.

4.3 Atención a Fallas

Canales Nacionales, Internacionales e Internet Dedicado.

- Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención será en función del tipo de severidad:

Severidad 1: El servicio completo está afectado	<u>Tiempo de restauración</u> = cuatro (04) horas cuando la falla ocurra en <u>ciudades capitales</u> , y de hasta (16) horas dependiendo del tipo de ciudad.
Severidad 2: El servicio está afectado en forma intermitente	<u>Tiempo de restauración</u> = ocho (08) 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: Condición de error permanente que no afecta el servicio	<u>Tiempo de restauración</u> = dieciséis (16) 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.	<u>Tiempo de restauración</u> = noventa y seis (96) horas

Datos Lite. Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención será:

Solución de averías	<u>Tiempo de restauración:</u> Para Ciudades Tipo A 16 horas Para Ciudades Tipo B 24 horas Para Ciudades Tipo C 36 Horas
----------------------------	---

Conectividad LAN Administrada. Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención será:

Solución de averías	<u>Tiempo de restauración:</u> Para Ciudades Tipo A 24 horas Para Ciudades Tipo B 48 horas Para Ciudades Tipo C 72 Horas
----------------------------	---

Conectividad Internet Preferencial. Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención será para el segmento Empresas:

Severidad 1: El servicio completo está afectado	<u>Tiempo de restauración</u> = ocho (8) horas cuando la falla ocurra en <u>ciudades capitales</u> , y de hasta (48) horas dependiendo del tipo de ciudad.
Severidad 2: 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 (48) horas cuando la falla sea en cualquier otro sitio.

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

Condiciones Especiales De Servicios Datos e Internet Dedicado

GL-V12-2021

EP

Severidad 3: Condición de error permanente 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.
--	---

Tiempos de atención para el segmento Pymes:

Solución de averías	<u>Tiempo de restauración:</u> Para Ciudades Tipo A 16 horas Para Ciudades Tipo B 24 horas Para Ciudades Tipo C 36 Horas
----------------------------	---

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto a la disponibilidad del cliente para permitir el acceso a los equipos que hacen parte del servicio contratado, con el propósito de rectificar cualquier problema por parte del operador.

5. 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**, 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, 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 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**.

6. 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.
