

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y el Cliente

Condiciones Especiales de Servicios de Internet Fijo

GL-V8-2020

EP

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Internet Fijo -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. Internet Fijo es el servicio de conexión a Internet que le permite al **Cliente** navegar ilimitadamente a una determinada velocidad sin ocupar la línea telefónica, pagando una tarifa única mensual.
- 1.2. Banda Ancha OPAIN -BA OPAIN- es el servicio de Internet asimétrico instalado en el aeropuerto el Dorado, con Rack y equipos del **Operador**. Para brindar este servicio se requiere:

- Banda Ancha con velocidades desde 1 Mbps a 12 Mbps
- Puerto Interconexión
- Poll de direcciones IP Fija

2. Suministro e instalación de la solución.

2.1 Obras Civiles

El **Cliente** deberá 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 **Operador** le indique. En caso de que el **Operador** suministre las obras civiles por solicitud del **Cliente**, el costo de dichas obras será asumido por éste.

2.2 Equipos

El **Operador** entregará al **Cliente** los equipos necesarios para la prestación del servicio de Internet Fijo.

El **Cliente** será responsable del uso adecuado y de la custodia de los mismos y responderá hasta de la culpa leve, por su daño, destrucción o pérdida. El **Cliente** se obliga a mantener las marcas que el **Operador** utilice para identificar los equipos.

En caso de terminación del presente Anexo el **Cliente** deberá devolver los equipos al **Operador** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la terminación del Anexo, sin necesidad de requerimiento alguno y de conformidad con lo establecido en la regulación. En caso de que el **Cliente** no devuelva los equipos, éste se obliga a pagar al **Operador**, el valor comercial de los mismos.

Para este servicio BA OPAIN, el Operador no entregará equipos, únicamente la salida a Internet. El servicio no incluye ningún tipo de Router, ni conectividad WIFI en ninguno de los extremos.

2.3 Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio:

Los elementos que no se incluyen como parte del servicio son aquellos necesarios en el sitio del **Cliente** quien los deberá suministrar en caso de que sea requerido. Estos elementos podrán ser cotizados por el **Operador** en forma independiente en cada caso.

2.4 Últimos Kilómetros

Un último kilómetro es la solución local desde el último nodo del **Operador** hasta la sede del **Cliente** antes de los equipos de aplicación del mismo como routers, hubs, switches, etc. Los últimos kilómetros se especifican en la Solicitud de Servicio.

El **Cliente** deberá suministrar al **Operador** los siguientes elementos de acuerdo con el tipo de último kilómetro definido para cada solución.

BA OPAIN solo incluye el acceso a la red de Internet, con los puertos de interconexión a la red de OPAIN. El cableado y contratación de puertos al interior de OPAIN es responsabilidad del **Cliente**, el **Operador** no se hace responsable por las fallas que se presenten entre la red de OPAIN y la del **Cliente**.

2.4.2 Tiempos de instalación en condiciones normales. - Aunque en el momento de la solicitud del servicio se puede validar disponibilidad esto no asegura reserva de recursos y solo hasta el momento de la solicitud de instalación se puede confirmar la disponibilidad para instalar el servicio.

| Ubicación Nodos | Tiempo de Instalación |
|----------------------------------|-----------------------|
| Ciudades Tipo A | 20 días hábiles |
| Ciudades Tipo B | 30 días hábiles |
| Ciudades Tipo C | 40 días hábiles |
| BA OPAIN Aeropuerto El Dorado | 30 días hábiles |

Tabla No. 1

Una vez finalizada la instalación del servicio el **Operador** dará el servicio por instalado y entregado a satisfacción total, teniendo el **Operador**, la potestad de iniciar facturación del mismo.

Si se trata de un proyecto de complejidad alta, el cual contiene servicios adicionales al Internet Fijo o se requiere la instalación de más de 20 servicios de internet fijo, este se instalará según cronograma convenido entre el **Cliente** y **Operador**, en donde al finalizar dicho cronograma entrará en operación y completa aplicación el presente acuerdo.

3. Disponibilidad. - El servicio de Internet Fijo y BA OPAIN no ofrece niveles de disponibilidad garantizados.

3.1 Operación y Mantenimiento.

3.1.1 Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo de la **Red de Transporte** está directamente a cargo del **Operador**, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de su red.

El **Operador** podrá interrumpir el Servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo previo acuerdo con el **Cliente**. Para las actividades de mantenimiento preventivo el **Operador** notificará al **Cliente** con Setenta y Dos (72) horas de antelación a la ejecución de dichas actividades. Cualquier falla que

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP y el Cliente

Condiciones Especiales de Servicios de Internet Fijo

GL-V8-2020

EP

se presente como consecuencia de no darse la ventana de mantenimiento será responsabilidad del **Cliente** y por lo tanto no afectará la disponibilidad del servicio.

3.1.2 Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio. El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el **Cliente**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el **Cliente** será asumido por este último. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por el **Operador** o por un tercero designado por éste.

4 Atención al Cliente.

Como parte del servicio de la red, el **Operador** cuenta con un centro de Administración del servicio al **Cliente** a nivel nacional denominado **CALL CENTER**, cuyo único número nacional de recepción de llamadas es el 018000910909 para corporaciones y al 018000940099 para empresas.

El **CALL CENTER** reciben los reportes de fallas de la red las **veinticuatro (24) horas**, todos los días de la semana, los **trescientos sesenta y cinco (365) días** del año.

4.1. Atención a fallas

Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención del mismo será:

| | |
|--|---|
| Solución de averías internet fijo | Tiempo de restauración: Para Ciudades Tipo A 16 horas Para Ciudades Tipo B 24 horas Para Ciudades Tipo C 36 Horas |
| BA OPAIN | Aeropuerto Bogotá: 16 horas |

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto al permiso de acceso a los equipos del servicio y/o cualquier parte del enlace digital, por parte del **Cliente** al **Operador**, con el propósito de rectificar cualquier problema.

4.2. Tiempos fuera de servicio

El tiempo fuera del servicio por una falla técnica atribuida al **Operador** se empezará a contar a partir del momento en que el **Cliente** reporta la falla en las líneas de atención 018000910909 y 018000940099 del mismo, quien generará e informará al **Cliente** el número de ticket o caso. Para este evento, el **Operador** reconocerá al **Cliente** el valor proporcional de su cargo fijo mensual por día fuera de servicio.

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 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** el incremento a realizar.
