

**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 De Voz Fija, Servicios Con Numeración Especial Y Servicios Suplementarios**

GL-V5-2020

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales De Servicios De Voz Fija, Servicios Con Numeración Especial Y Servicios Suplementarios -CES-** las cuales hacen parte integral del **Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos** suscrito entre las partes.

**1. Suministro e Instalación de la Solución**

**1.1. 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.

**1.2. Equipos**

En caso de que el **Operador** suministre solución de equipos de voz u otros adicionales a los equipos terminales necesarios para la conexión del servicio de acuerdo con la solicitud del **Cliente**, estos podrán ser entregados ya sea en calidad de Comodato y/o Arrendamiento de conformidad con las normas legales civiles y comerciales aplicables.

**1.3. Traslado del servicio**

La solicitud de traslado del servicio se realizará atendiendo la disponibilidad técnica para el medio de acceso del servicio de telefonía local. Este traslado tendrá un valor que será determinado por el **Operador** y debidamente informado al **Cliente**.

**1.4. 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 de este como routers, hubs, switches, etc. Los últimos kilómetros se especifican en la Solicitud de Servicio.

**Opción 1: Último kilómetro Cobre + MODEM banda base o DTU o MODEM xDSL**

- Strip telefónico con pares disponibles en la red interna, debidamente protegidos y con la calidad necesaria para la prestación de un óptimo servicio.

**Opción 2: Último kilómetro Fibra + MODEM óptico o terminal de fibra o ADM**

- El **Cliente** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Módem óptico o terminal de fibra o ADM hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que este no haya sido suministrado por el **Operador**.

**Opción 3: Último kilómetro vía Radio enlace + equipo de Radio**

- El **Cliente** será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad Horizontal para la instalación de antenas en balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas.

**1.5. Pruebas:**

- Pruebas de disponibilidad y calidad extremo a extremo a nivel de la interfaz acordada, sin incluir los equipos terminales del **Cliente**, con monitoreo de 15 minutos por 24 horas.

**2. Servicios de voz**

**2.1. Línea Básica, E1 CONMUTADO, RDSI PRI, RDSI BRI, TRONCAL SIP, TERMINAL VIRTUAL**

En los planes y acuerdos especiales que incluyan un volumen de minutos en el valor del Cargo Fijo, el **Operador** cobrará mensualmente el valor correspondiente al Cargo Fijo, independientemente que el **Cliente** haya consumido o no, la totalidad de los minutos incluidos.

**2.2. Troncal SIP:** Solución integral de comunicaciones consistente en una red de comunicaciones corporativa donde se integran tanto la red de voz fija, como la red transporte fija para la conexión de las comunicaciones hacia la PBX del **Cliente**, a través del protocolo SIP.

**2.3. Servicio 018000 NACIONAL Y 01800 INTERNACIONAL**

- **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.
- **01800 internacional:** Permite al **Operador** proveer al **Cliente** ciertos números telefónicos en territorio extranjero con acceso a la red internacional, para el recibo de llamadas en Colombia, con cargo a la cuenta del **Cliente**, siendo gratuita para quien genera la llamada.

**2.4. Numeración 1XY Para Servicios Especiales y Numeración #ABB Para Servicio Suplementario de Marcación Abreviada**

- **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.

**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 De Voz Fija, Servicios Con Numeración Especial Y Servicios Suplementarios**

GL-V5-2020

**2.5. Servicio Larga Distancia Nacional e Internacional y Local Extendida.**

- El consumo facturado corresponde al tráfico de LDN, LDI, LE y 018000 Nacional y 01800 Internacional cursado a través del **Operador**; los cargos fijos, de consumo local y de otros operadores seguirán siendo facturados por el respectivo operador de telefonía local.

**3. Operación y Mantenimiento**

**3.1. 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**.

**3.2. 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 rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

**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** recibe los reportes de fallas de la red las **veinticuatro (24) horas**, todos los días de la semana, los **trecientos sesenta y cinco (365) días** del año.

**4.1. 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.

**4.2. Atención a fallas:** Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención del mismo será de veinticuatro (24) horas cuando la falla ocurra en ciudades capitales y de cuarenta y ocho horas (48) en el resto de los sitios.

**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.

\*\*\*\*\*