

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

Condiciones Especiales de Servicio de Mensajes Empresariales MEPE

GL-V1-2021

EP

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicio de Mensajes Empresariales MEPE** 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 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).
2. **Alcances del servicio:** El **SERVICIO** se presta desde una plataforma alojada en la web, donde se cubre las necesidades de comunicación que existen en el mundo empresarial por medio de mensajería. El **Operador** prestará el servicio MEPE en las siguientes condiciones:
 - 2.1 **Uso de códigos cortos asignados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC):** Todos los mensajes SMS enviados a través de la herramienta WEB utilizarán única y exclusivamente códigos cortos asignados al **Operador** por la CRC.
 - 2.2 **Acceso portal WEB:** el **Cliente** podrá usar el servicio MEPE a través del servidor web del **Operador**, para que desde este servidor se originen los mensajes corporativos enviados por el **Cliente**. Para el envío de mensajes, éste debe tener su propio servicio de acceso a Internet, ingresar el nombre y contraseña que le asigna el **Operador** y digitar el mensaje o mensajes a los usuarios corporativos o cargar de una lista que previamente el **Cliente** elabora. Para enviar los mensajes a esos números celulares, el **Cliente** se compromete a tener la autorización previa y expresa de los titulares y/o usuarios de dichos números celulares para el envío de los mensajes institucionales, comerciales y/o publicitarios, y a no enviar mensajes a aquellos usuarios que se encuentren inscritos ante la CRC en el Registro de Números Excluidos (RNE).
 - 2.3 **Otra forma de conexión:** El **Cliente** también podrá usar el servicio MEPE a través de una VPN utilizando el protocolo SMPP (Short message peer-to-peer protocol).
 - 2.4 **Condiciones técnicas para la recepción del mensaje:** Contar con equipos terminales homologados por la CRC y ubicados en área con cobertura digital.
 - 2.5 **La opción de control para los planes de MEPE no está incluida:** El envío de mensajes no se encuentra limitado, en consecuencia, el **Operador** cobrará los mensajes adicionales a los inicialmente contratados, lo cual será definido en la oferta comercial negociada con el **Cliente** y aceptada por este último.
 - 2.6 **Autorización:** Este contrato en ningún caso autoriza envío de mensajes en forma distinta a la permitida en el presente documento.
3. **Tiempos de Entrega del Servicio:** Los tiempos de implementación serán acordados y establecidos en el cronograma de actividades presentados por el **Operador**.
4. **Condiciones del Servicio y Obligaciones del Cliente:**
 - El **Cliente** únicamente recibirá un beneficio por Usuario y los mismos son excluyentes y no son acumulables entre sí.
 - El **Cliente** en estado suspendido por mora, perderá los beneficios otorgados (descuentos en facturación) durante el tiempo que se encuentre en mora.
 - El **Cliente** debe cumplir cualquier instrucción razonable dada a este por el **Operador** relativa a la prestación 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 y nuevos tiempos de implementación.
 - El **Cliente** es el responsable del control, configuración y uso de la plataforma a la cual se le entrega acceso, así como por la información que publique en la(s) aplicación(es).
 - La instalación no incluye ningún trabajo de obra civil (canalización, acondicionamiento de salas, etc.) en las instalaciones del **Cliente**.
 - El **Cliente** dispondrá de manuales y videos instructivos de uso de la plataforma que se le proporcionará a la hora del envío del correo de activación, que se le envía al comercial encargado.
 - El **Cliente** notificará cualquier modificación que realice con 15 días hábiles de anticipación, 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.
 - La plataforma a la que acceden el **Cliente** es autogestionable y en todo momento éste tiene conocimiento de su saldo en mensajes y la analítica de la cantidad de mensajes por campaña enviada.
 - Las bolsas de mensajes se reinician el día del corte del **Cliente** a las 00:00h y no habrá excepciones para recargar bolsas de mensajes antes de la fecha de corte.
 - Todos los mensajes enviados por el **Cliente** (adicionales o incluidos) deben ser asumidos en su totalidad por el **Cliente** y deberán ser pagados al **Operador**, al ser una plataforma autogestionable.
 - El **Operador** designará la persona que hará la entrega al **Cliente** del servicio junto con los manuales de autocapacitación diseñados previamente.
5. **Tiempos de atención a fallas: Esquema de atención reclamaciones y solicitudes:** 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.

Canales de atención soporte nivel 1

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

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

Condiciones Especiales de Servicio de Mensajes Empresariales MEPE

GL-V1-2021

EP

Canal de Autogestión al que podrá acceder en www.movistar.co/empresas. Más información en <https://youtu.be/Lk6hGJVMsdU>

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**.

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

8. **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 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.

Severidad 1: El servicio completo está afectado	<u>Tiempo de restauración</u> = 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	<u>Tiempo de restauración</u> = 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.	<u>Tiempo de restauración</u> = Noventa y Seis (96) horas

*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.

Acuerdo de Niveles de Servicio:

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	Tiempo máximo
Activación	6 días hábiles
Disponibilidad mensual de la red del operador móvil	99,60%
Disponibilidad de la red datos	De acuerdo con el diseño técnico definido

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** 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