

GL-V1-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE PERSONAL EN CAMPO

1. Condiciones del Servicio y Aceptación.

Estas condiciones regulan la prestación del servicio "GESTION DE PERSONAL EN CAMPO" (en adelante, el "**SERVICIO**") prestado por Erictel M2M Colombia SAS (EN ADELANTE "**EL PROVEEDOR**") y comercializado por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (En adelante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**), quien exclusivamente presta el servicio de atención de incidencias en Niveles 0, 1 y 2 y realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio.

2. Objeto y Alcance del Servicio:

2.1 **Objeto del Servicio Gestión de Personal en campo:**

2.1.1 **Descripción General del Servicio:**

Gestión de Personal en Campo, es una herramienta que le permite localizar a los empleados y automatizar actividades administrativas para mejorar la eficiencia del **CLIENTE**. Además, ofrece una mayor transparencia sobre la actividad real, mejorando la satisfacción del **CLIENTE** y la seguridad de sus empleados.

Esta herramienta se proporciona a través de teléfonos celulares con tecnología GPS y contiene entre otros: 1) seguimiento en tiempo real de fuerzas de ventas, personal de campo y/o cuadrillas técnicas. Basados en los reportes históricos de localización, se podrá verificar el cumplimiento de itinerarios por zonas, rutas y/o micro rutas. 2) Asignación de perímetros autorizados y no autorizados, para asignación de vendedores y/o cuadrillas. 3) Históricos de desplazamientos por fechas y rangos horarios

La solución incluye: Licencia para el uso de la plataforma web y móvil.

Plataforma Web:

La solución de TI para Geogestión que se propone, es compatible con Navegadores Google Chrome, Mozilla y Safari, que permite la visualización de los reportes generados, gestión de archivos para carga de puntos de interés, sedes e importación de reporte de documentos en PDF y de reportes detallados en Excel. Autenticación del usuario: La plataforma WEB permite la revisión de los datos registrados en el

dispositivo móvil durante la gestión de campo desde el explorador a la URL, ingresando con el usuario asignado.

Aplicativo Móvil:

La aplicación Móvil diseñada para este servicio soporta los siguientes tipos de terminales con las principales características:

- Móviles con Android: Sistema operativo 4.0 o superior.
- Móviles Apple: iOS 9 o superior

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no será responsable por experiencias insatisfactorias del usuario resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima recomendada para acceder al Servicio. Tampoco será responsable de dificultades en la comunicación causadas por fallas en las redes o los servicios de telecomunicaciones.

De igual manera se debe consultar el manual, lista de terminales homologados, para confirmar si el móvil está en la lista de aprobados para el uso de la aplicación, disponible en el menú de ayuda de la herramienta web.

Funcionalidades Generales

- Creación de perfiles de Usuario con diferentes niveles de acceso, los niveles de usuario restringen las operaciones que se pueden realizar dentro de la plataforma. (Administrador, Operador)
- Administración y seguimiento en tiempo real de cada dispositivo
- Creación de grupos de dispositivos
- Recepción y gestión de alarmas
- Uso del botón de emergencia dentro de la aplicación móvil
- Definir y establecer jornadas de trabajo
- Visualización del estado de los terminales
- Definir y establecer puntos de interés sobre los mapas digitales
- Generación de reportes:
 - Alarmas: Reporte de alertas de geozonas, esto es entrada y salida en las geozonas definidas, atención y/u otro tipo de alertas si las hubiera.

GL-V1-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE PERSONAL EN CAMPO

- Paradas: Reporte de paradas del equipo en el rango de tiempo seleccionado
- Horario: Estado por hora del o de los dispositivos
- Eventos: Reporte de eventos producidos

EL Servicio incluye las siguientes modalidades cuyas características varían dependiendo de la modalidad o plan de servicio contratado:

- a) Geo Gestión Lite: Creación de grupos, jornadas de trabajo, creación de geozonas, ubicación en línea, creación de perfiles de usuarios, Log de auditoria, Informes, Mapas Open Street, Almacenamiento 6 meses.
- b) Geo Gestión Pro: Gestión de usuarios, gestión de grupos, Dashboard visualización de activos, administración de activos, vista Street view cliente, carga de datos de activo, aviso de apagado GPS, ajuste empresa con setting de control, carga de equipos tracker, recorrido histórico, comparativo de recorrido hasta 3 activos, geozonas, reportes, almacenamiento a 6 meses, evento aviso apagado y encendido de GPS, evento aviso apagado y encendido de dispositivo móvil, integración por web services's geolocalización, almacenamiento 3 meses
- c) Geo Gestión Premium: Chat, Elaboración de itinerarios, creación de grupos, jornadas de trabajo, gestión de sedes, creación de geozonas, ubicación en línea, creación de perfiles de usuarios, sección noticias, log de auditoria, cartera de clientes, informes, programación de informes, creación de formularios, mapas de google, integración web service's, almacenamiento 1 año, evento de encendido y apagado dispositivo y GPS, Gestión de alarmas, integración con geoventas y geopedidos.
- d) Geo Ventas: Creación de perfiles de Usuario ,Creación de grupos de dispositivos, Dashboard del avance de las ventas y su cumplimiento, dashboard del avance de las oportunidades y su cumplimiento, dashboard del avance de las visitas y su cumplimiento, dashboard del avance de las oportunidades ganadas y su cumplimiento, panel de activos y dispositivos,

carga de imagen con el logo, visibilidad del acceso y/o modificaciones que se realicen en la herramienta, visualización y/o creación de clientes, creación de productos, visualización de calendario con el detalle de las visitas programadas por el personal desde la aplicación diaria, semanal y mensualmente, reporte del detalle de las oportunidades registradas con su respectivo estado, exportable en formatos CSV, Excel y pdf, Carga masiva de clientes y productos mediante un archivo CSV.

- e) Geo Pedidos: Creación de perfiles de Usuario, Creación de grupos de dispositivos, Visualización de Stock, objetivos y metas por comercial y por producto (Dashboard), Visualización de Facturación, Distribución y evolución de ingresos por producto (Dashboard). Panel a través del cual se pueden consultar los activos, Carga de imagen con el logo, Visibilidad del acceso y/o modificaciones que se realicen en la herramienta, Visualización y/o creación de clientes. Creación de productos. Módulo de Almacén (Referencia, Umbral mínimo, unidades, Ajuste de inventario), Módulo de Pedidos (Fecha, fecha de entrega, estado, producto, comercial, cliente, importe), Módulo de control de pagos (Referencia, estado, pagado, importe), Exporte a XLS de los módulos de almacén, pedidos y control de pagos, Carga masiva de Clientes y Productos mediante un archivo CSV.

2.1.2 Modelo de Soporte:

- Dudas e instructivos en línea para la utilización del Software: Como parte del Servicio, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** facilitará al **CLIENTE** documentación de apoyo que estará dentro de la aplicación para su consulta en cualquier momento.
- **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** ofrece en todas sus modalidades, servicio de soporte (nivel 0, nivel 1 y Nivel 2) a través del #600. Dicha atención será prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del **CLIENTE**.
- En el caso que en el nivel 1 no se pueda dar solución se realizará el escalamiento a la mesa de soporte verticales para que del apoyo correspondiente.

GL-V1-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE PERSONAL EN CAMPO

- En caso que en el nivel 2 no se pueda dar solución, se realizara el escalamiento al **PROVEEDOR** (Nivel 3) para que éste brinde el soporte correspondiente.

3. Uso Correcto del Servicio.

Sin perjuicio de los Términos y Condiciones de Uso del Servicio establecidas por el **PROVEEDOR**, los cuales el **CLIENTE** aceptó de manera previa a la prestación del Servicio, éste se compromete a utilizar el **SERVICIO**, así como cualquier información, mensaje, gráfico, dibujo, archivo de sonido o imagen, fotografía, grabación, software y, en general, cualquier clase de material obtenido, transmitido, difundido o puesto a disposición del **CLIENTE** o terceros (en adelante, "los CONTENIDOS"), de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos de otros clientes o de otros usuarios (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute del **SERVICIO**, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos de los demás Clientes y de otros usuarios

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los CONTENIDOS transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el **CLIENTE**, por lo tanto, no se hace responsable frente a los mismos.

En el evento de suspensión por cualquier causa incluida la suspensión por mora en el pago del **SERVICIO**, el **CLIENTE** no tendrá acceso a los servicios que tenga contratados. En el evento de terminación del **SERVICIO** por mora en el pago del mismo, EL **CLIENTE** no tendrá acceso a los contenidos ni al **SERVICIO**, lo cual es conocido y aceptado por el **CLIENTE** con la firma del presente Anexo.

El servicio no Incluye: El desarrollo del Web Services para la integración de herramientas de productividad con la base de datos o CRM del cliente.

Equipos: En caso de que el **CLIENTE** suministre los terminales deberá asegurar que los equipos dispongan de Receptor GPS y

su sistema operativo permita la instalación de aplicaciones. **EL OPERADOR** no garantiza el funcionamiento de la aplicación sobre terminales suministrados por el **CLIENTE** y que no hayan sido homologados en el uso de la aplicación.

Actualmente se disponen de equipos Android homologados. **EL CLIENTE** deberá validar con **EL OPERADOR** si el equipo que requiere utilizar se encuentra homologado, de lo contrario será responsabilidad del **CLIENTE** iniciar con **EL OPERADOR** el proceso de homologación del equipo que requiere utilizar con la aplicación.

Restricciones: La aplicación requiere de al menos 2GB mensuales de capacidad de navegación. Para los Planes de datos Pro de Movistar desde 2GB podrá seguir utilizando la aplicación aun después de agotar la capacidad de datos con restricción de funcionalidades relacionadas con el uso de mapas de Google y formularios en la aplicación. Para planes Movistar inferiores a 2GB luego de agotada la capacidad de navegación la aplicación no sincronizará información hasta tener conectividad.

El acceso a la plataforma se realiza vía navegador web, utilizando un usuario y contraseña asignados por el **OPERADOR**. Esta plataforma exige la utilización de navegadores modernos Mozilla, Firefox, Google Chrome o Safari.

La información del estado del dispositivo como: la ubicación, nivel de batería y estado cinemático se actualiza en tiempo real con la recepción de una nueva posición. El usuario del terminal móvil debe garantizar las condiciones mínimas de operación del terminal como son: mantener buen nivel de batería, mantener el receptor de GPS Encendido, garantizar disponibilidad de datos móviles.

En caso de usar las aplicaciones de Gestión de Personal en Campo con conectividad de otro operador, el **CLIENTE** acepta y entiende que el soporte de primer nivel sobre la conectividad deberá ser gestionado con su operador. La disponibilidad de la red será garantizada por el proveedor con que cuente el **CLIENTE**.

4. Limitación de Responsabilidad

GL-V1-2019

ANEXO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE PERSONAL EN CAMPO

EL PROVEEDOR será el directo responsable ante el **CLIENTE** por la prestación del Servicio, en los términos y condiciones aceptados por el **CLIENTE** ante el **PROVEEDOR. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en su calidad de comercializador, en ningún caso será responsable, entre otros, de los siguientes eventos:

- Por la custodia de la clave o en el indebido uso que el **CLIENTE** o los terceros a quienes permita su uso den a la misma.
- **EI CLIENTE** será responsable de revisar, aceptar y aplicar los términos y condiciones del **PROVEEDOR**, incluyendo el uso aceptable de los productos y servicios.
- Por la falta de disponibilidad del **SERVICIO** debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico, ya sea programado o no, caso fortuito o fuerza mayor, fallo técnico del software o plataforma, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable.
- Por el acceso, interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de cualquier contenido del **CLIENTE** por parte de terceros no autorizados o por fallas del software o plataforma o del **SERVICIO** prestado.
- Por la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través del Servicio.

- Por la ocurrencia de cualquier siniestro que destruya o afecte total o parcialmente la plataforma en la que se almacenan los datos del **CLIENTE**.
- **EI CLIENTE** será responsable y deberá indemnizar o mantener indemne a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** por y contra (i) pérdidas, daños, gastos, y demandas de terceros que surjan o se vinculen directa o indirectamente con cualquier uso y/o abuso que haga el **CLIENTE** del **SERVICIO** y/o de la información que se le entrega como parte de los productos del Servicio objeto de este Anexo de Servicio por el **CLIENTE**; y (ii) pérdidas, daños, gastos y demandas de terceros que se vincule con servicios prestados por el **CLIENTE**, en los cuales utilicen el **SERVICIO** objeto de este Anexo de Servicio.

5. Terminación Anticipada.

Si el **CLIENTE** da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, establecida en el correspondiente FUN, deberá pagar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

6. Incremento de Tarifas.

Las partes acuerdan, y así lo acepta el **CLIENTE**, que, durante la vigencia del servicio, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** 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 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** comunicará previamente al **CLIENTE** el incremento a realizar.

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá D.C., el día ____ del mes de _____ de 20____, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR **EL CLIENTE**,

Representante Legal
C.C: