

**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 Servicios Gestión Vehicular Inteligente -GEOTAB-**

GL-V3-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

FECHA FUN: \_\_\_\_\_

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales Del Servicio De Gestión Vehicular Inteligente -GEOTAB-** 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:** Es una solución que permite, mediante dispositivos de comunicación *máquina a máquina* localizar a un vehículo, en adelante "Los Vehículos" por medio de mapas digitales en tiempo real, sobre un portal WEB y/o aplicación móvil.

**2. Alcance del servicio:** La solución incluye el hardware o dispositivo a instalar en el vehículo, así como la actualización de su firmware a lo largo de la ejecución del contrato, conectividad gestionada sobre la plataforma Smart M2M del **Operador**, plataforma de gestión de los vehículos y soporte.

**3. Características del Servicio:**

**3.1. Hardware:** El dispositivo está compuesto de un módulo GPRS-3G, un sensor GPS, un acelerómetro y un firmware capaz de obtener información del vehículo a través de los PINs que posee y que se conectan al puerto OBD del vehículo. Incluye un (1) amés de conexión en forma de T.

**3.2. Conectividad Smart M2M:** Los dispositivos cuentan con un plan de datos de 6MB con cobertura extendida por equipo, así como una SIM Industrial SMART m2m con Backup de Operador en Colombia y con Roaming internacional en la Red Movistar en los países frontera con Colombia (Ecuador, Perú y Venezuela) con excepción de Brasil. En caso de agotar la capacidad de datos, se contará con el servicio al siguiente corte de facturación.

**3.3. Solución:** la solución incluye los servicios de:

- Servicio telemático: la información bruta recogida de los Vehículos estará disponible para el Cliente a través de APIs y a través de un portal WEB para su gestión
- Instalación en los vehículos (Opcional)
- Soporte N1, N2 y N3 sobre a solución durante el periodo del contrato.
- Formación sobre Web Pro a través del portal de gestión de flotas.
- Licencias Web Pro para cada vehículo conectado en la plataforma.

**4. Tiempo Instalación Del Servicio:** Los tiempos de instalación y activación del servicio cuentan a partir del momento en que llegan el correo activaciones.

	CIUDAD		
	TIPO A	TIPO B	TIPO C
Conectividad + aplicación + equipo disponible en bodegas del <b>Operador</b> o con equipo traído	6 días	9 días	15 días

**Tabla 1. Tiempos de Instalación**

Ciudad	Descripción
Tipo A	Ciudades capitales de departamento y en donde el <b>Operador</b> cuenta con personal técnico calificado para atender la instalación
Tipo B	Municipios de departamento en donde el <b>Operador</b> no cuenta con personal técnico calificado para atender la instalación y es necesario desplazarlo desde una ciudad capital de departamento
Tipo C	Municipios de departamento en donde el <b>Operador</b> no cuenta con personal técnico calificado para atender la instalación y es necesario desplazarlo desde una ciudad capital de departamento. Estas ciudades tienen la característica de tener medios de transporte y acceso limitados por la ubicación geográfica de las mismas.

**Tabla 2. Clasificación de las ciudades para los tiempos de instalación**

**5. Requerimientos y exclusiones del servicio.**

- El **Cliente** debe cumplir cualquier instrucción razonable dada a éste por el **Operador** relativa a la prestación del servicio.
- El **Cliente** debe incorporar el personal adecuado en las diferentes tareas que facilite el trabajo de instalación y la información necesaria para llevar a cabo las labores en los términos, condiciones y tiempos acordados.
- El **Cliente** debe utilizar el servicio de seguimiento de carros conforme a sus necesidades con las herramientas web y móvil consideradas en la presente propuesta.
- El **Cliente** debe entregar la información del serial del equipo traído, iniciado por (014 para equipos GO7 o 356 para equipos GO9), no pueden bajar el imei por internet.
- El **Cliente** entiende que hay factores externos al control de **Operador** (tal como la configuración del vehículo o que el vehículo funcione correctamente) que puedan afectar a la prestación del servicio de gestión de flotas y hacer que la información registrada y/o producida por el servicio sea incorrecta o incompleta. Lo anterior implica que el **Cliente** acepta en las condiciones en que se reciban sin que por ellos pueda realizar reclamación alguna al **Operador**, por lo tanto, es obligación del **Cliente** verificar estos datos antes de su uso. Adicionalmente, dado que la recolección de los datos depende de la configuración del vehículo, el nivel de datos que pueden ser recolectados dependerá del equipo disponible en el vehículo y del tipo del vehículo dependiendo de los fabricantes y año de fabricación. La información que el **Operador** ofrece en relación con determinados tipos de datos del vehículo es solo una aproximación, toda vez que la disponibilidad de la información puede variar de un vehículo a otro, dependiendo de las especificaciones de los fabricantes. El **Operador** no

**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 Servicios Gestión Vehicular Inteligente -GEOTAB-**

GL-V3-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

FECHA FUN: \_\_\_\_\_

se hace responsables de la indisponibilidad de algunos datos de cada vehículo.

- El **Cliente** debe asignar un interlocutor único como responsable, y definir personas contacto autorizadas para consultas e incidencias.
- Si la puesta en marcha de la solución no es posible por falta permisos de acceso, dirección de ubicación errada, se considera como visita fallida, la cual será cobrada al **Cliente**.
- Si en una visita por soporte técnico o mantenimiento correctivo se detecta que la batería del equipo se encuentra agotada por su vida útil u operación, el costo de la batería no forma parte del alcance de servicio por lo tanto se cobrarán al **Cliente**, el costo será informado en el momento de la visita a través del call center o del ejecutivo de cuenta. Si la batería del equipo ha cumplido su vida útil, esta será facturada al **Cliente**, dado que no forma parte de la garantía del producto ni alcance a los insumos de mantenimiento.
- El **Cliente** asume la responsabilidad por efectos que pueda tener la instalación de dispositivos o manipulación del cableado eléctrico sobre el vehículo en la garantía sobre los mismos. El **Operador** asume la garantía únicamente por la unidad GPS y servicio de localización, no por el vehículo. El personal técnico del **Operador** no realiza trabajos de mantenimiento de vehículos o cableado eléctrico, así sea solicitado por el **Cliente**.
- El **Cliente** es el responsable del control, configuración y uso de la plataforma a la cual se le entrega acceso. EL **Operador** no presta servicios de seguridad y recuperación de vehículos.
- En caso de que el **Cliente** contrate el suministro de la instalación en sitio, deberá garantizar al **Operador** todas las condiciones de seguridad física y/o Industrial en el lugar de la instalación y deberá reportar oportunamente las condiciones especiales para el acceso al sitio o zona de la labor.
- Las visitas de soporte y/o mantenimiento en sitio posteriores a la instalación del servicio tendrán cargos adicionales que deberán ser asumidos por el **Cliente**.
- El **Cliente** asume los costos de los servicios de desmonte, reprogramación y/o reinstalación que requiera, los cuales serán comunicados por su ejecutivo de cuenta o a través de call center #600.
- En caso de que el **Cliente** contrate el servicio de Instalación con el **Operador** y decida modificar la ciudad y lugar de instalación o visita de soporte pactada, deberá asumir el valor diferencial a los costos de la labor en el nuevo lugar de instalación, los cuales serán comunicados por su ejecutivo de cuenta o a través de call center.
- El **Cliente** asume la responsabilidad por efectos que pueda tener la manipulación de la instalación sobre el vehículo.

**6. Otras Consideraciones**

- a. **Disponibilidad de los bienes:** Para proceder a la instalación del equipo y de la aplicación el **Cliente** deberá asegurar que el vehículo se encuentre en buenas condiciones mecánicas eléctricas, preferiblemente lavado para mejores condiciones de instalación. El personal técnico del **Operador** podrá cancelar una instalación si detecta que la moto no cuenta con las condiciones de seguridad y operación conforme a las condiciones establecidas y esta visita se cobra a el **Cliente** como visita fallida.

Para proceder a la instalación del equipo por parte del **Operador**, el **Cliente** se compromete a entregar disponibilidad del vehículo en un plazo máximo de 5 días hábiles y por espacio de 1 hora y media continúa contados a partir del primer contacto del **Operador**, para agendar la labor de instalación de la aplicación y/o equipo. En caso de no lograr la instalación del servicio por motivos atribuibles al **Cliente** y/o indisponibilidad de los bienes móviles (terminales y/o vehículo) en un término de 5 días hábiles, el **Operador** dará por entregado el servicio a satisfacción total y facturará el mismo. La no lectura de la información completa del motor no compromete el inicio de la facturación del servicio.

Se considera la entrega a satisfacción de la Solución Gestión Vehicular Inteligente -GEOTAB- por parte del **Operador** cuando se haya registrado la primera conexión con cualquier información transmitida desde el dispositivo GPS y recibida en la plataforma web de la solución.

- b. **Garantía de la instalación:** El servicio de instalación tendrá una garantía de 6 meses, contados a partir de la firma del Acta de recibo a satisfacción del servicio por parte del **CLIENTE**. Esta garantía cubre exclusivamente fallas directamente asociadas a la instalación del equipo.
- c. **Garantía de los equipos:** Los dispositivos y los accesorios poseen una garantía estándar de 12 (doce) meses por parte del fabricante del hardware. La garantía cubre la reparación y/o reemplazo de estos ante fallas que se deban a defectos de fabricación. No se consideran dentro de la garantía las fallas o roturas que se deban al trato inapropiado del equipamiento. La garantía no cubre reposición de equipos por robo o vandalismo.
- d. **Visita de soporte y mantenimiento:** Se considerará visita de soporte y mantenimiento cuando el **Cliente** pierda la garantía (o el equipo no sea instalado por el personal técnico del operador), conforme a las causales informadas en el Acta de recibo a satisfacción. En este caso el **CLIENTE** deberá realizar el pago de la visita y las gestiones necesarias de reposición del equipo ante el **OPERADOR**.

**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 Servicios Gestión Vehicular Inteligente -GEOTAB-**

GL-V3-2022

Contrato No.: \_\_\_\_\_

FECHA FUN: \_\_\_\_\_

**7. Tiempos de Atención a Fallas:** Se han establecido los siguientes tiempos de atención para solución de fallas presentadas en la prestación del servicio, referente a los dispositivos y a la plataforma

**Nivel 1 – Esquema de atención reclamaciones y solicitudes:**

#600		
Inmediato	6 horas	10 horas
Analista atención	Jefe de Servicio Corporativo	Gerente Servicio Corporativo

**Tabla 3. Canales de atención soporte nivel 1**

**Nivel 2 – Área Especialista IoT:**

REQUERIMIENTOS			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Ejecución
Alta	5x8	<= 30min	<= 4 horas
Baja	5x8	<= 60 min	<= 12 horas

  

INCIDENCIAS			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Crítica	7x24	<= 15min	<= 6 horas
Mayor	7x24	<= 30 min	<= 12 horas
Menor	5x8	<= 60 min	<= 48 horas

**Tabla 4. Soporte Nivel 2**

**Nivel 3 – Proveedor IoT:**

Los tiempos máximos de solución de fallas requiriendo desplazamiento para mantenimiento y/o revisión del equipo o instalación será el siguiente:

Ciudades	Tiempo de solución máximo
En Bogotá y ciudades aledañas a menos de 5 horas por vía terrestre.	Hasta máximo 48 horas (Se confirma como cierre de evento una vez esté registrado como tal en la plataforma del Operador)
Ciudades principales: Cali, Bucaramanga, Pasto, Barranquilla, Villavicencio, Medellín, Ibagué, Armenia, Barrancabermeja.	Hasta máximo 72 horas (Se confirma como cierre de evento una vez esté registrado como tal en la plataforma del Operador)
Fuera de Ciudades principales y Municipios hasta 5 horas vía terrestre.	Hasta máximo 120 horas (Se confirma como cierre de evento una vez esté registrado como tal en la plataforma del Operador)

**Tabla 5. Soporte en dispositivos Nivel 3**

Nivel	Impacto	Tiempo respuesta	Tiempo de solución

Severidad 1	Crítico (Afectación de 50% al 100% del parque) Alto (Afectación hasta el 50% del parque)	Hasta 30 min	Hasta 12 Horas desde la notificación por parte de Nivel I del Operador
Severidad 2	Medio (Afectación hasta el 30% del parque) Bajo (Afectación hasta el 5% del parque)	Hasta 2 horas	Hasta 12 Horas desde la notificación por parte de Nivel I del Operador

**Tabla 6. Soporte de servicio en la plataforma Nivel 3**

**8. 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 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**.

**9. Incremento de Tarifas.** Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente** que, durante la vigencia del servicio, el **Operador** podrá modificaren 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.

\*\*\*\*\*