

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 de Conectividad Satelital STLink

GL-V4-2026

Contrato No.:.....

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Conectividad Satelital STLink-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. El **Servicio de Conectividad Satelital STLink**, en adelante “**El Servicio**”, proporciona un servicio de Internet bidireccional basado en satélite, con un terminal de usuario (antena), cables, router Wi-Fi y adaptador, en adelante, **el Kit**. Ofrece acceso a Internet de alta velocidad y baja latencia, mediante una constelación de satélites en órbita baja, los cuales trabajan en conjunto para formar una red interconectada. Estos satélites utilizan tecnología avanzada, incluyendo enlaces láser entre ellos, para proporcionar una conexión rápida al **Cliente**.

1.1. Consideraciones generales: **1.1.** El uso de este Servicio únicamente está permitido dentro de las direcciones indicadas en el FUN. **1.2.** El servicio viene configurado por defecto con el plan contratado, el kit no podrá ser modificado o alterado una vez realizado esto perderá el respaldo. **1.3.** Una vez terminado el plan de datos contratado se aplica la política de uso justo, la cual limita la velocidad de carga y descarga hasta el ciclo siguiente de facturación. **1.4.** El Servicio de acceso a internet se entrega con un ancho de banda asimétrico. **1.5.** No se garantiza el rendimiento o la compatibilidad con equipos de red de terceros. **1.6.** La calidad de **Servicio** está sujeto a las obstrucciones, cambios climáticos y línea de vista. **1.7.** Proporciona dos directivas de IP, “predeterminada” y “pública”. La configuración IP predeterminada es Carrier Grade Network Address Translation (CGNAT) que usa el espacio de dirección privada asignado a los clientes con DHCP desde la red 100.64.0.0/10. Network Address Translation (NAT) se traduce entre las IP privadas y públicas.

Parágrafo 1: Ningún servicio, característica o parámetro que no se encuentre detallado de manera expresa en este anexo forma parte del **Servicio**. El servicio satelital para este producto es “mejor esfuerzo” y no está sujeto a penalidades.

Parágrafo 2: El **Cliente** no podrá revender el acceso al **Servicio** a terceros como un servicio independiente, integrado o de valor agregado en virtud de este contrato. Si se evidencia que se ha incurrido en esta conducta por parte del **Cliente**, se dará la terminación automática de este **Servicio** por parte del **Operador**, sin perjuicio de las acciones legales del caso que este último pueda ejercer.

1.2. Parámetros del servicio. Las velocidades indicadas a continuación y el uso ininterrumpido del **Servicio** no están garantizados. Las velocidades reales pueden ser inferiores a las velocidades esperadas durante momentos de alto uso. El rendimiento varía en función de la ubicación, la hora del día y la precedencia que proporciona a sus datos en la red, según el plan de tarifario. Si bien nuestro equipo está comprometido en ofrecer un soporte integral y personalizado, es importante destacar que ciertas características y funcionalidades pueden

B2B
estar sujetas a las políticas y actualizaciones de la empresa proveedora.

Las siguientes son las características de los parámetros esperados por **Servicio** en los cuales opera la red (bajo condiciones normales, esto es sin fallas).

Tabla de parámetros

	Disponibilidad esperada	Carga esperada	Descarga esperada	Latencia esperada
Acceso a internet	≥99%	8 a 25 Mbps	40 a 220 Mbps	25-60 ms

1.3. Modalidades del Servicio: 1.3.1. Internet STLink: Bajo esta modalidad se ofrece el **Servicio de Conectividad Satelital Internet STLink** se proporciona el acceso a Internet Satelital, con un **Kit** en modalidad de venta, con un único pago. La transferencia material de la propiedad sobre el **Kit** y cualquier accesorio será al momento de la entrega o instalación. **1.3.2. Acceso Internet STLink:** Bajo esta modalidad se ofrece el **Servicio de Conectividad Satelital Acceso Internet STLink** con un **Kit** en modalidad de servicio. Bajo esta modalidad se ofrece el **Servicio de Conectividad Satelital Acceso Internet STLink** con un **Kit** en modalidad de servicio. El **Cliente**, respecto del **Kit**, se obliga a cumplir con las obligaciones propias derivadas del comodato. **1.3.3. Stlink Datos:** Bajo esta modalidad se ofrece el **Servicio de Conectividad Satelital Combinada** entre acceso a Internet bidireccional basado en satélite LEO con la tecnología MPLS (Multiprotocol Label Switching), con un **Kit + Fortigate** en modalidad de servicio. El **Cliente**, respecto del **Kit + Fortigate** se obliga a cumplir con las obligaciones propias derivadas del comodato.

2. Suministro e instalación de la solución.

2.1 Obras Civiles. - El **Cliente** debe 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** realice las obras civiles por solicitud del **Cliente**, el costo de estas será asumido por éste.

La distancia desde la antena hasta el gabinete o rack de comunicaciones no deberá exceder de los metros del cable. La instalación del cable sólo podrá ser adosada y no soporta canalización interna.

2.2 Equipos. - En caso de que el **Operador** suministre al **Cliente** equipos necesarios para la conexión del servicio u otros adicionales estos podrán ser entregados ya sea en calidad de Comodato y/o Arrendamiento de conformidad con las normas legales aplicables, el **Cliente** se obliga a cumplir con las obligaciones propias derivadas de los mismos. En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, el **Operador** podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados de lo cual se dejará constancia escrita suscrita por las partes, incluyendo la

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 de Conectividad Satelital STLink

GL-V4-2026

Contrato No.:.....

calidad y condición de los bienes restituidos. En caso de pérdida o robo del(os) equipo(s), el **Cliente** deberá informar al **Operador** de este hecho y deberá asumir el costo asociado a la reposición de los equipos (valor contable del equipo en libros) y la visita de reinstalación del servicio.

Si a la finalización del servicio el **Cliente** por cualquier causa no devuelve los equipos o los entregue en mal estado éste deberá pagar al **Operador** un valor equivalente a dos (2) cánones del servicio contratado, así como las sumas que adeude a la fecha de terminación del servicio.

El **Cliente** deberá comunicar al **Operador**, por lo menos con quince (15) días de anticipación toda modificación en la configuración interna de sus sistemas de comunicaciones relacionados con el Servicio prestado, así como el cambio de equipos y modificaciones técnicas que puedan afectar de forma directa o indirecta la correcta prestación del servicio por parte del **Operador**.

Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio: Son aquellos necesarios en el sitio del **Cliente** quien los deberá suministrar en caso de que sea requerido tales como: Enrutadores, switches, bridges, hubs, UPS, reguladores, cableado estructurado, y otros equipos que no conformen directamente la solución, tales como racks, adecuaciones eléctricas, y los respectivos, torres, pararrayos, sistemas de respaldo eléctrico (UPS's), aire acondicionado, sistema de tierras, sistema de incendios, control de humedad y las obras civiles de mampostería o que impliquen adecuaciones de sitio, bandejas para rack y pared, tubería, cableado, canaletas y cajas de empalme. Estos elementos podrán ser cotizados por el **Operador** en forma independiente en cada caso.

2.3 Cambios en las características iniciales del Servicio. - Los cambios se realizarán previa viabilidad técnica, el **Cliente** asume el valor que se genere el cual será el que se determina en el momento de la viabilidad y presentación de la oferta.

2.4. Tiempos de instalación en condiciones normales. - El tiempo de instalación será determinado por la ubicación de la sede del **Cliente**, se contabilizará a partir de la entrega por parte del **Cliente** del contrato firmado al **Operador**.

En el caso que el **Cliente** no solicite instalación, la entrega del kit se hace por medio del operador logístico del **Operador**. Una vez el **Cliente** reciba los equipos cuenta con dos (2) días calendario para reportar cualquier daño o falla de los mismos, por medio del correo electrónico cct.empresas.colombia@telefonica.com o a la línea de atención 01800910909, opción 2. Cumplido este periodo el **Operador** dará por recibido el kit a satisfacción e iniciará la facturación del servicio.

En el caso que el **Cliente** solicite instalación, si al momento de la visita de instalación el **Cliente** no cuenta con las adecuaciones físicas necesarias, el tiempo de instalación se

B2B
suspenderá, hasta que lo solucione o notifique por escrito la necesidad de realizar los trabajos de instalación del servicio con las condiciones existentes asumiendo la responsabilidad y los riesgos que esto conlleva (Inestabilidad en el servicio, equipos de comunicaciones en alto riesgo de daño, etc). Resuelto lo anterior o recibida la orden de instalación, se reiniciará el tiempo de instalación. El **Cliente** suscribirá un Acta de Recibo a Satisfacción dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la instalación y prueba del servicio. A partir de la suscripción dicha Acta el **Operador** iniciará la facturación del servicio. Si pasado este tiempo el **Cliente** no manifiesta inconformidades y/o no firma el Acta, el **Operador** iniciará la facturación del servicio.

Finalizada la instalación del servicio, éste tendrá un tiempo de estabilización de ocho (8) días hábiles contados a partir de dicha etapa, en consecuencia, el tiempo de instalación NO incluye el tiempo de estabilización. Durante el tiempo de estabilización no aplicarán los descuentos por indisponibilidad.

Parágrafo: El **Operador** no se hace responsable en cuanto a condiciones ambientales, de instalación y operación si la instalación la realiza el **Cliente**. Adicionalmente eventos de fuerza mayor o caso fortuito (entre los cuales están incluidos, pero no limitados, los desastres naturales, robos, actos de terrorismo, vandalismo o sabotaje provocados por terceros).

2.5. Atención a Fallas. Luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención será en función del tipo de severidad y ciudad, a continuación, los tiempos de solución que tenemos por plazos para cada tipo de ciudad:

Producto	SLA	Plazo (horas)
Datos-Internet	Dat-1	4
		8
		24
	Dat-2	6
		12
		24
	Dat-3	24
		48
		72

La clasificación del tipo de ciudad que se menciona en la Tabla anterior será la definida por el **Operador**.

La atención a fallas por parte del **Operador** que se realice a solicitud del **Cliente**, que impliquen desplazamiento hasta el lugar de instalación y en las que se demuestre que el servicio prestado por el **Operador** no presenta falla alguna, serán facturadas a razón del costo del desplazamiento más el costo hora de un ingeniero de mantenimiento por cada evento fallido.

2.6. Traslados. Los traslados se realizarán previa solicitud del **Cliente** siempre que exista viabilidad técnica. El precio del traslado es determinado y entregado al **Cliente** después de realizada la viabilidad técnica. Se llevará a cabo a los setenta (70) días calendario posterior a la radicación de la solicitud. Mientras se realiza el traslado del Canal, el **Cliente** deberá seguir pagando los cargos fijos mensuales establecidos. Si la

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 de Conectividad Satelital STLink

GL-V4-2026

Contrato No.:.....

solicitud de traslado es a otra ciudad dentro del mismo País o a otro País, se deberá suscribir un nuevo FUN para el nuevo lugar de instalación y se aplicarán las penalizaciones por cancelación del servicio por retiro anticipado del canal inicialmente contratado. El **Cliente** asume el valor de obras civiles que se generen por los traslados.

B2B
facturación así: a) Corte 30, TRM del último día del mes; b) Corte anticipado, TRM del primer día del mes; c) Corte 10 y 20 de cada mes, TRM del día de la emisión de la factura. En todo caso en la factura se verá reflejada la TRM utilizada, según las condiciones anteriormente señaladas.

3. Disponibilidad. El servicio de conectividad satelital es un producto denominado "mejor esfuerzo" y no está sujeto a penalidades o descuentos de ningún tipo, sobre el valor mensual del servicio.

4. Mantenimiento. 4.1. Mantenimiento Preventivo. – En caso de mantenimiento preventivo, el Operador las realizará de acuerdo con sus políticas generales. Éste podrá interrumpir el Servicio para realizar actividades de mantenimiento preventivo, previo acuerdo con el **Cliente**, para lo cual le notificará con setenta y dos (72) horas de antelación a la ejecución de estas. **4.2. Mantenimiento correctivo.** - En caso de mantenimiento correctivo, se comprenderán acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **Cliente**. Como tal, involucra una etapa de diagnóstico del problema y la asignación de los recursos necesarios para normalizar la operación.

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, así: i) siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) acumulado del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales; o ii) si durante la vigencia del contrato y/o sus prórrogas el **Proveedor** de productos y/o servicios llegara a incrementar las tarifas de dichos productos y/o servicios el Operador podrá incrementar al cliente dichas tarifas en la misma proporción; o iii) incrementos en tasas cambiarias de Dólares de los Estados Unidos de América; en todo caso el **Operador** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar. **Parágrafo – Tarifas en USD:** En caso de que se llegaren a pactar tarifas en dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará en pesos colombianos de acuerdo con el valor de la TRM del respectivo corte de