

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 Seguridad Gestionada

GL-V2-2025

Contrato No.:.....

Fecha CES:.....

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Seguridad Gestionada Producto - 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 **Seguridad Gestionada**, en adelante “**El Servicio**”, proporciona un servicio de seguridad sobre canales dedicados y MPLS emulando el enrutamiento con un firewall de siguiente generación (NGFW).

1.1. Consideraciones generales:

1.1.1. El uso de este servicio únicamente está permitido para las direcciones expresamente establecidas en el FUN. **1.1.2. El Servicio** se parametriza después de tener la conectividad lista. **1.1.3. 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. **1.1.4.** Ningún servicio, característica o parámetro que no se encuentre detallado de manera expresa en este anexo forma parte del servicio y solo se aplican descuentos por indisponibilidad.

1.2. Parámetros del servicio.

1.2.1. Clientes nuevos: Se instalará un firewall de siguiente generación (NGFW); **1.2.2. Clientes existentes:** Se retirará el router y será reemplazado por un firewall de siguiente generación (NGFW) que hará la capa de enrutamiento y aplicará la capa de seguridad en una sola máquina.

1.3. SD-WAN: El **Operador** ofrece un servicio **SD-WAN** básico que incluye conectividad entre sitios, monitoreo básico de rendimiento (latencia, jitter, pérdida de paquetes). Se proporcionarán reportes a petición del **Cliente** con estadísticas de ancho de banda, disponibilidad de la red y eventos críticos, excluyendo análisis avanzados. Los logs de actividad (tráfico, eventos de seguridad y configuración) se almacenarán por 7 días corrientes, superado este periodo se eliminarán automáticamente, aunque el **Cliente** podrá solicitar copias durante dicho periodo. El soporte técnico cubrirá incidencias básicas en horario laboral (5x8), excluyendo fallas de infraestructura externa o equipos locales del cliente. El servicio se facturará mensualmente.

1.4. Servicio SASE (Secure Access Service Edge): El **Operador** entregará un servicio SASE, el cual incluye monitoreo continuo de seguridad, reportes trimestrales de eventos críticos y tendencias de amenazas, así como almacenamiento de logs de seguridad por 7 días hábiles. La solución proporcionará acceso seguro a aplicaciones en la nube y centros de datos desde cualquier ubicación, con políticas de seguridad unificadas. El soporte cubrirá incidentes de seguridad.

Los Servicios adicionales como envío de logs a servidores externos para análisis, integración con directorios activos, enlaces de alta disponibilidad y equipamiento de la red LAN (Switches, AccessPoint) no se encuentran contemplados en el servicio

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 deberá ser asumido por éste último.

2.2. Equipos. – El **Operador** entregará el equipo firewall al **Cliente** en plenas condiciones funcionales, en calidad de comodato y se obliga a cumplir con las obligaciones propias derivadas del mismo. 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 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. **Parágrafo 1:** 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. **Parágrafo 2:** 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,

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 Seguridad Gestionada

GL-V2-2025

Contrato No.:.....

Fecha CES:.....

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 determine 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 del mismo, se contabilizará a partir de la entrega por parte del **Cliente** del contrato firmado al **Operador**. Si al momento de la visita de instalación el **Cliente** no cuenta con las adecuaciones físicas necesarias, el tiempo de instalación se 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 descrito en la Tabla No.1 para culminar las tareas.

Finalizada la instalación del servicio, éste tendrá un tiempo de estabilización de 10 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.

3. Atención a Fallas. El tiempo de solución 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)
Conectividad Segura	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**.

Durante los tiempos de instalación y estabilización, no serán aplicados los Acuerdos de Niveles de Servicios. Una vez finalizado el tiempo de estabilización, se aplicarán todos los Acuerdos de Niveles de Servicios definidos en el presente documento.

El **Cliente** suscribirá un Acta de Recibo a Satisfacción dentro de los cinco (5) días 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.

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 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.

4. Disponibilidad. Es el porcentaje que indica el tiempo durante el cual el canal contratado está operativo y en correcto funcionamiento en un período de un (1) mes calendario. El tiempo es medido en horas.

4.1. Disponibilidad pactada. El **Operador** ofrece un porcentaje de disponibilidad media, conforme la Tabla de Parámetros establecida en el numeral 1 del presente documento. La disponibilidad será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula: $Pd = Td / Tmes \times 100$.

Variable	Descripción
Pd	Es el porcentaje de disponibilidad.
Td	Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes.
Tmes	Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio, es decir setecientos veinte (720) horas.

**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 Seguridad Gestionada

GL-V2-2025

Contrato No.:.....

Fecha CES:.....

El tiempo de indisponibilidad del servicio se empieza a contar a partir del momento en que el **Cliente** reporta la falla en la línea de atención 018000910909 del **Operador**, quien generará e informará al **Cliente** el número de ticket o caso.

4.2. Exclusiones del Cálculo de la Disponibilidad: Adicional a las exclusiones que se deriven de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en la Ley, el **Operador** no aplicará descuentos por indisponibilidad por las siguientes: i) Ventanas de mantenimiento o mejoramiento programadas; ii) Fallas en las instalaciones del **Cliente**; iii) Hechos de Terceros; iv) Imposibilidad de ingreso de los colaboradores del **Operador** al nodo u oficina del **Cliente** en horas hábiles o no hábiles, por razones ajenas a aquel; v) Interrupciones del Servicio por causas imputables al **Cliente**, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados, frente a situaciones que pongan en riesgo la normal operación del servicio prestado por el **Operador**.

Las atenciones del **Operador** que se realicen 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.

4.3. Descuentos por Indisponibilidad. El incumplimiento de la disponibilidad media ofrecida durante un mes calendario por causas atribuibles al **Operador** será compensado al **Cliente** con un descuento en el valor mensual del servicio según la duración total de la indisponibilidad en el correspondiente mes calendario.

5. Mantenimiento.

5.1 Mantenimiento Preventivo. - En caso de mantenimiento preventivo de la Red del **Operador** se realiza 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.

5.2 Mantenimiento correctivo. - En caso de 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 etapa de diagnóstico del problema y la asignación de los recursos necesarios para normalizar la operación.

6. 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 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.
