

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 Digitales Smart M2M KITE

GL-V4-2022

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicio Smart M2M KITE -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 Smart M2M KITE es una solución de conectividad gestionada que ofrece control y gestión de las líneas M2M y su conectividad, a través de un portal WEB o mediante el uso de APIs desde los sistemas del **Cliente**. El servicio funciona en modalidad Roaming en el territorio nacional o en el exterior de acuerdo con la oferta contratada. El **Operador** determinará la red sobre la cual se prestará el servicio y se informará al **Cliente** los valores adicionales que se causen, si le son aplicables.

El servicio de Roaming Automático Nacional dependerá de los Acuerdos que tenga negociado el **Operador** con los demás Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST-.

2. **Alcance del servicio:** El servicio presenta las siguientes funcionalidades básicas:

- Soporta conectividad de los servicios básicos: datos, SMS y voz (SMS y voz solamente entre líneas del servicio SMART M2M);
- Proporciona un portal web global "Smart Center" para acceder a toda la funcionalidad de la plataforma, así:
 - Inventario: Permite administración de las Sim de Smart M2M, visualización de diferentes parámetros, cambios en estado del ciclo de vida, detalle de su estado, información de consumo etc.
 - Supervisión básica: El sistema recoge información de la red para determinar el nivel de presencia de las suscripciones M2M (no presencia, registrado en GSM, contexto establecido en GPRS o contexto desconocido). Puede haber algún retraso en la actualización de la información de presencia en caso de congestión de la plataforma debido a picos causados por dispositivos que generan eventos de señalización en exceso.
 - Alarmas: Permite establecer reglas para captura de eventos y de esta forma poder realizar acciones sobre los elementos afectados. Muestra el listado de eventos y la monitorización de las alarmas. Es posible configurar alarmas basadas en el consumo de tráfico, gasto acumulado, cambio de estado del ciclo de vida, cambio de localización, estado de presencia, cambio de hardware, entre otras.
 - Control de consumo y gasto: Permite establecer límites por consumo y gasto.

- Estado de Cuenta: Muestra el estado de los consumos generados para el periodo inmediatamente anterior.
- Usuarios de administración y otros roles: Al **Cliente** se le entrega un usuario administrador y con este módulo puede gestionar los usuarios que acceden al Smart Center (password,

creación, modificación, borrado, desactivación y recuperación).

- Informes: Permite la generación de diferentes tipos de informes que pueden ser descargados al equipo local en formato CSV.
- Operaciones masivas: Para consultar el estado y detalle de las operaciones que se ejecutan en la plataforma.
- APIs para autogestión: Smart M2M proporciona APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones) para facilitar la integración con los sistemas de los Clientes. Existen APIs para: Gestión de Clientes, gestión de inventario, gestión de cuentas de facturación, gestión de grupos de suscripción, acceso a los planes comerciales, diagnósticos, informes.

Smart M2M proporciona funcionalidades avanzadas tales como:

- Supervisión avanzada: Adicionalmente a la supervisión básica, permite determinar también el estado de "alcanzabilidad IP".
- Localización de Sims: Permite conocer la celda donde ha iniciado o finalizado una conexión de datos en la red móvil y a partir de dicha información obtiene las coordenadas aproximadas (latitud, longitud) en que se encuentra la SIM con mayor o menor precisión dependiendo de la planificación de red de la zona (zona urbana, semiurbana o rural). Con esta información la localización se muestra sobre un mapa en Smart Center, la cual no es en tiempo real puesto que se refiere al instante de apertura/cierre de la última sesión de datos que haya establecido la SIM. La información de identificadores de celda puede cambiar debido a replanificaciones de red y puede haber un espacio de tiempo en que esa actualización no se ha reflejado en la base de datos del proveedor de localización. La localización ofrecida no permite rastreo o seguimiento.
- Mensajes de aplicación: Permite el envío de SMS desde aplicaciones o Smart Center a suscripciones M2M y otras suscripciones móviles. En la contratación de este servicio se asigna un número corto al **Cliente**, que se usará para la tarificación de dichos mensajes.

Las suscripciones Smart M2M podrán establecer conexión de datos usando los APNs configurados y

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 Digitales Smart M2M KITE

GL-V4-2022

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

habilitados para el servicio. Hay varios tipos de conexión, entre ellos:

- Acceso a internet
- Acceso seguro a internet
- VPN Ipsec
- MPLS Internacional

En caso de que el **Cliente** no active las tarjetas SIM asociadas a este servicio al tercer (3) mes de entrega de estas, el **Operador** adelantará el proceso de activación automáticamente iniciando los consumos y facturación. La plataforma permite modificar el estado de ciclo de vida, si el **Cliente** cambia alguna tarjeta SIM al estado desactivada le permitirá no generar tráfico para evitar consumos adicionales, el **Cliente** pagará el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito.

3. **Planes Tarifarios:** Los planes tarifarios contratados por el **Cliente** para cada línea celular serán los indicados en la Respectiva Orden de Servicio (FUN). Los planes son abiertos y el **Cliente** puede configurar umbrales y alarmas de control del consumo y/o gasto si desea limitar cobros adicionales. La vigencia del plan tarifario será la que se indique en el FUN. Si el **Cliente** genera consumos adicionales en datos, SMS o voz, el **Operador** no es responsable y procederá a cobrar los valores consumidos más los impuestos vigentes asociados a los mismos.

4. **Equipos o dispositivos móviles:** Los equipos o dispositivos pueden ser suministrados o no por el **Operador**. a) **Equipos suministrados por el Operador:** los equipos o dispositivos móviles se entregan a título de compraventa. El pago de los equipos se podrá realizar en un solo pago o mediante pago a cuotas, en la (s) fecha (s) indicada (s) en la factura; el no pago de las cuotas en los plazos indicados por el **Operador**, generará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera. **El Operador** garantiza el correcto funcionamiento del equipo o dispositivo conforme a sus especificaciones de fabricación y en los términos y garantías por el período otorgado por el fabricante del equipo o dispositivo. La entrega de los equipos se hará en un plazo de hasta 45 días, por medio de una empresa transportadora. El **Cliente** será responsable por la recepción de los equipos; no se incluye la instalación. b) **Equipos suministrados por el Cliente:** El **Cliente** tiene la obligación de adelantar el proceso de homologación de sus dispositivos conforme las normas legales vigentes para poder conectarse a la red del **Operador**, si éstos no son suministrados por el mismo. 2) Los dispositivos del **Cliente** deberán cumplir con todos los requisitos definidos por el **Operador** para su conexión a la red móvil. Dichos requisitos establecen cuáles son los perfiles de comportamiento de tráfico con los que minimizar la señalización sobre la red móvil garantizando los compromisos de calidad del Servicio. En caso de no cumplirse con estos requisitos, el **Operador** podrá suspender o finalizar inmediatamente los servicios sin responsabilidad frente al **Cliente** y podrá facturarle los

cargos adicionales para cubrir cualquier uso excesivo de capacidad de señalización que pueda producirse. El **Operador** no será responsable ante el **Cliente** de la operación, prueba, mantenimiento, transporte, manipulación, transferencia, carga o descarga de cualquier dispositivo M2M proporcionado, en cualquier momento por otro proveedor que no sea el **Operador**. No se requiere que el **Operador** lleve a cabo cambios, modificaciones o añadidos a su equipo, operaciones o instalaciones para acomodar los Dispositivos M2M del **Cliente**. Tampoco será responsable en caso de que el VPMN (Red móvil pública visitada) decida bloquear el servicio Roaming de las tarjetas M2M o de las SIM en "roaming permanente". Así mismo éste no será responsable por cualquier decisión de una autoridad competente que impida o imposibilite la prestación del servicio y que involucre al **Operador** o alguna de las operadoras que intervengan en el servicio.

5. **Obligaciones Específicas del CLIENTE:**

- Notificar al **Operador** por medio del contacto autorizado a través de la página web www.movistar.co/empresas ó #600 la pérdida o hurto de la(s) tarjeta(s) SIM. Notificado el **Operador**, suspenderá el servicio hasta que el **Cliente** le informe por escrito que se realizó la reposición de la tarjeta SIM. Si no se notifica al **Operador** la pérdida o hurto o el **Cliente** cambia el estado de la tarjeta SIM a DESACTIVADA, éste pagará el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito o la tarifa vigente para tal evento en caso de existir para el respectivo plan tarifario.
- Responder por los consumos y perjuicios que se llegaren a causar al **Operador** y a terceros por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con equipos terminales y/o las tarjetas SIM no autenticables, cuya conexión haya solicitado.
- No modificar, alterar o cambiar las características técnicas de la tarjeta SIM, ni activar equipos no homologados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) o terminales reportados en las bases de datos como extraviados o hurtados.
- Responder por la utilización o aplicaciones que dé a la capacidad asignada o a cualquier medio soporte, así como por los fraudes o actos indebidos que ocurran por su culpa o dolo respecto a la utilización de los servicios contratados.

6. **Acuerdos de niveles de servicio:** Garantizar la funcionalidad de la solución y que nivel del servicio ofrecido. El cumplimiento de estos requisitos se realizará así:

- Soporte en modalidad de 24 hrs x 7 días.
- Definición de los parámetros del servicio que se deben medir y cumplir.
- Los ANS aplican exclusivamente a los servicios y elementos gestionados y mantenidos por el

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 Digitales Smart M2M KITE

GL-V4-2022

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

Operador independientemente de la tecnología utilizada para prestarlos.

El seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, así como el seguimiento del servicio, se llevará a cabo mediante acuerdo entre las partes, con el fin de hacer reporte de seguimiento de provisiones e incidencias, así como informes de disponibilidad que permitan al **Cliente** el seguimiento en la calidad del servicio ofrecido por el **Operador**.

Parámetros medidos y reportados con periodicidad mensual	Tiempos Máximos
Provisión de líneas sobre APN existente	6 días hábiles
Baja de servicio	Se debe reportar 30 días calendario antes del corte
Disponibilidad mensual de la red del operador móvil	99.6%
Disponibilidad mensual de la plataforma M2M	99.9%
Creación de nuevo APN	Hasta 20 días hábiles. Si se requiere canal MPLS debe contemplarse adicional tiempo de instalación del canal.

7. Esquema de atención reclamaciones y solicitudes Kite:

Nivel 1: Canales atención:

- Página Web: www.movistar.co/empresas
- Línea de atención: #600

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

Tabla 1. Canales de atención soporte nivel 1

Canales de soporte:

- Línea front digital: 018000910909 (opción soporte y posterior seleccionar productos digitales)
- Correo: cct.empresas.colombia@telefonica.com

Nivel 2: Área Especialista IoT KITE :

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

Tiempos de respuesta Equipos:

INCIDENCIAS			
Severidad	Esquema de Asistencia	Tiempo de Respuestas	Tiempo de Solución
Crítica	7X24	6 horas.	8- 10 días hábiles
Mayor	7X24	12 horas	3 días hábiles

Soporte a Equipos suministrados por el Operador:

El **Cliente** enviará los equipos a los puntos autorizados por el **Operador**, indicado por el canal de soporte. El **Cliente** asumirá todos los costos de envío. El envío de accesorios como la antena o fuente son opcionales.

- Sólo se harán válidas las garantías por defectos de fábrica, No Por Daño Físico (productos quebrados, rayados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados o intervenidos).
- El tiempo de diagnóstico en laboratorio aproximado para todos los equipos es de 1-5 días hábiles.
- El tiempo de reemplazo o cambio de equipos, (RMA) una vez se ratifique la garantía es de 3 días hábiles a nivel nacional.
- El concepto mala manipulación se puede dar en varios casos: mala instalación de las simcard esto genera daños en los pines del simcard holder, movimientos fuertes en terminal de la antena lo que genera un desprendimiento del chasis, etc. Los desperfectos causados por fallas eléctricas externas, sobrecarga, instalación o manejos inapropiados del equipo o antenas, no son cubiertos por la garantía. De igual forma, se excluye de la garantía cualquier producto intervenido, reparado o adulterado por personas no autorizadas por el **Operador**.

8. Reposiciones de Simcard: Se refiere a los cambios de simcard que solicite el **Cliente**, con ocasión de pérdida, robo o daño:

- Solicitud de reposiciones por medio del contacto autorizado por el **Cliente** a través de los canales de atención descritos en el numeral Esquemas de Atención Reclamaciones y Solicitudes
- Se aplicará cobro de los valores estándar ofrecidos sin descuento.
- El **Operador** podrá otorgar beneficios comerciales o subsidio sobre las reposiciones, en este evento se

**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 Digitales Smart M2M KITE

GL-V4-2022

Contrato No.: _____
Fecha FUN: _____

genera prórroga automática en la duración del servicio contratado por el mismo tiempo inicialmente contratado.

- En todos los casos el **Cliente** acepta pagar el valor total del IVA de las Simcard solicitadas en el proceso de reposición.

9. **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**.

10. **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.
