

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente ANEXO a las CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES señala las disposiciones relativas a la prestación del servicio de Datos.

Para el cabal entendimiento de las condiciones ofrecidas, a continuación se establecen las siguientes definiciones:

ACTA DE INICIO DEL SERVICIO: Es el documento suscrito por el personal designado por ETB para oficializar el SERVICIO una vez culminado el periodo de instalación del mismo.

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL EQUIPOS: Es el documento suscrito por el representante legal, apoderado del CLIENTE o quien este designe para el efecto y el personal designado por ETB para oficializar la entrega de los equipos que forman parte del servicio.

ACTA DE FINALIZACIÓN: Es el documento suscrito por el representante legal o apoderado del CLIENTE o quien éste designe por escrito para el efecto y el personal designado por ETB, mediante el cual las partes se declaran a paz y salvo en relación con las obligaciones emanadas del CONTRATO.

ACCESO A INTERNET: Acceso físico que incluye todas las funcionalidades y conexiones nacionales y/o internacionales necesarias para permitir al CLIENTE establecer comunicación con un nodo de Internet, entendido este último como un punto TIER-1 o un punto de acceso nacional NAP.

ADECUACIONES MENORES: Son las adecuaciones de infraestructura requeridas para la implementación del acceso de cada uno de los puntos de la red del CLIENTE.

CENTRO DE SOPORTE EMPRESARIAL: Es el centro de servicio al CLIENTE, en el cual ETB recibe los reportes de fallas de la red a nivel nacional y previa verificación de los datos del CLIENTE, se efectúa conjuntamente con éste una revisión sobre el estado del SERVICIO y se desarrollan las actividades tendientes a solucionar su requerimiento como soporte de primer nivel. El soporte se presta las 24 horas del día durante todo el año vía telefónica a través de la línea gratuita **018000123737** o a través del correo electrónico helpdesketb@etb.com.co.

DIRECCIÓN IP: Es un número que identifica de manera lógica y jerárquica a una interfaz de un dispositivo o computador dentro de una red que utilice el protocolo IP.

EQUIPOS INFORMATICOS: Son los computadores y los Equipos Hub, Router o Concentradores de propiedad del CLIENTE, a los cuales se les configura una conexión con los EQUIPOS necesarios para prestar el SERVICIO.

FACTIBILIDAD: Es la visita que ETB realiza en las instalaciones del CLIENTE con el fin de determinar la viabilidad técnica de la solución a contratar incluyendo no sólo la disposición de los recursos técnicos (disponibilidad de puertos en red, capacidad de transmisión, medios de transmisión, cobertura, CPE's, entre otros), sino también aquellos costos de las obras de infraestructura requeridas para la implementación del SERVICIO. Como resultados de este estudio, ETB entrega un informe que detalla todos los requerimientos y los costos asociados para su ejecución o aprobación.

INSTALACIÓN: Es la actividad de implementar todos elementos necesarios para aprovisionar el SERVICIO completamente, es decir, en funcionamiento, una vez culminada la INSTALACIÓN comienza la prestación del SERVICIO.

MEDIOS DE TRANSMISIÓN: Se consideran medios de transmisión las distintas formas por las cuales ETB puede aprovisionar una solución de telecomunicaciones para el CLIENTE, tales como: fibra óptica, redes móviles (3G, GPRS, EDGE), transmisión satelital, radio enlace y cobre.

SERVICIO: Son los siguientes servicios de comunicaciones de ETB, cuyas especificaciones y condiciones particulares de prestación se establecen en el presente documento y los respectivos anexos a éste, los cuales, según sus características técnicas se denominan así: Conectividad Avanzada IP, Internet Dedicado y/o Portador.

SERVICIOS ASOCIADOS: Son aquellos servicios que pueden ser adquiridos por el CLIENTE, siempre y cuando se haya adquirido Conectividad Avanzada IP o Internet Dedicado con ETB, entre los cuales se encuentran: VPN, Firewall, etc.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

SERVICIOS INHERENTES: Son aquellos trámites posteriores a la INSTALACIÓN y activación del SERVICIO que son prestados por ETB o por quien éste designe, previa solicitud del CLIENTE. Entre estos trámites, se encuentran modificación del ancho de banda, cesión del contrato, traslado, mantenimiento y visitas técnicas. Estos podrán tener un costo adicional de acuerdo con los precios vigentes.

SERVICIOS DE CONECTIVIDAD AVANZADA IP: Es el servicio de ETB que permite a las empresas compartir información entre oficinas dispersas geográficamente con tecnología de punta IP/MPLS, para las diferentes aplicaciones, integración de servicios de voz, datos, video e Internet entre otros. Estos SERVICIOS pueden prestarse utilizando cualquiera de los medios de transmisión con que cuenta ETB o que contrate con terceros.

SERVICIOS PORTADOR: Es un servicio de comunicaciones de datos a alta velocidad, que permite la interconexión de canales dedicados transparentes entre dos sedes del CLIENTE dispersos geográficamente.

Además de las estipulaciones contenidas en las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones aceptadas por el CLIENTE, a continuación se señalan las específicas para el SERVICIO DE DATOS

1. Precio y forma de pago

1.1. El precio del SERVICIO ofrecido, con el IVA discriminado, y sus reajustes, son los señalados en el Anexo respectivo, los cuales se facturarán en pesos colombianos. En el caso de ser acordados en moneda extranjera, se liquidará con base en la TRM al momento de efectuarse la facturación del SERVICIO y los conceptos relacionados con éstos.

1.2. El valor de la oferta corresponde a la suma aritmética del valor de cada uno de los SERVICIOS y EQUIPOS que forman parte del mismo, determinado en el respectivo documento Anexo.

2. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio

2.1. Las partes podrán acordar un plazo de instalación mayor a 15 días hábiles en los eventos en que así se requiera.

2.2. El plazo de prestación del SERVICIO se señalará en el respectivo Anexo Comercial. El término de duración se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos iguales a un (1) año o el que las partes convengan.

2.3. En caso de terminación anticipada del presente ANEXO o de cualquiera de sus SERVICIOS por parte del CLIENTE, sin justa causa, durante el plazo inicialmente pactado, éste se compromete a pagar a ETB el total de las sumas dejadas de percibir por concepto de las mensualidades faltantes para cumplir la vigencia inicial del contrato, al igual que cualquier otro concepto relativo al contrato que se haya financiado durante el mismo período contractual inicial, para lo cual el presente documento prestará mérito ejecutivo en los términos del artículo 488 del Código de Procedimiento Civil. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB para que a su juicio incluya tales valores en la última factura que se expida o en el acta de liquidación del contrato si la hubiere o expidiendo la cuenta de cobro correspondiente. Lo previsto en el presente numeral no aplica cuando el CLIENTE suscriba una cláusula de permanencia mínima.

2.4. Para iniciar cualquier INSTALACIÓN se debe contar con una FACTIBILIDAD previa y un diseño lógico aprobado tanto por el CLIENTE como por ETB. Igualmente se requiere que se hayan ejecutado las obras de adecuación de acuerdo con los estudios de factibilidad.

2.5. La FACTIBILIDAD se realizará en 7 días hábiles.

2.6. Como resultado de la FACTIBILIDAD, ETB suministrará al CLIENTE la información necesaria para adecuar los sitios donde se realizará la instalación de los equipos requeridos para la prestación del SERVICIO.

2.7. Las adecuaciones menores que se requieran en las instalaciones del CLIENTE pueden ser realizadas por el CLIENTE o por ETB, caso en el cual los valores y condiciones se determinan en el ANEXO específico.

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

2.8. El CLIENTE podrá solicitar la adición de SERVICIOS con la emisión de una orden de compra, los cuales se registrarán por el presente documento. Para la instalación de los SERVICIOS adicionales se debe cumplir lo estipulado en el punto 2.4.

2.9. Los equipos necesarios para la prestación del SERVICIO que sean instalados en el predio del CLIENTE, se entregan a título de tenencia con o sin costo a menos que se haya pactado una venta o cualquier otra modalidad de traslación del dominio. Una vez éste los recibe a satisfacción asume las obligaciones que corresponden a los tenedores según la Ley.

2.10. La administración y operación de los EQUIPOS será ejecutada por personal de ETB exclusivamente. No obstante, el CLIENTE que lo requiera, podrá solicitar que se le permita monitorear la configuración de los equipos, ETB podrá facilitar esta actividad, sin que con ello el CLIENTE pueda realizar modificaciones a la configuración. La solicitud para la consulta de la configuración deberá requerirse a ETB por escrito vía fax a la línea gratuita **018000123737** para Grandes Clientes o vía correo electrónico al CENTRO DE SOPORTE EMPRESARIAL (helpdesketb@etb.com.co), con un tiempo no inferior a diez (10) días hábiles; durante este tiempo ETB verificará la factibilidad de hacerlo, y de no ser posible lo hará conocer al CLIENTE. De igual forma el CLIENTE podrá solicitar la administración total de los EQUIPOS y la responsabilidad de su funcionamiento queda completamente delegada en el CLIENTE. En todo caso el CLIENTE no podrá realizar modificaciones en la configuración sin previa autorización por escrito de ETB.

2.11. En caso que el CLIENTE adquiera por su cuenta los equipos necesarios para la prestación del SERVICIO, y requiera que ETB los configure y administre [operación], tales actividades serán realizadas por ETB de acuerdo con lo previsto en el presente documento. En todo caso, la configuración y administración no contempla la instalación de tarjetas o actualizaciones de software en estos equipos; por lo que el CLIENTE deberá suplir, a su costo, estas necesidades con los proveedores autorizados o a través de ETB, caso en el cual autoriza con la firma del presente documento a cargar dicho valor en la siguiente FACTURA.

2.12. Una vez recibida la aprobación por parte del CLIENTE, la INSTALACIÓN es el tiempo que toma ETB para llevar a cabo el suministro de equipos e instalación de los mismos para la solución contratada.

2.13. Una vez efectuada la INSTALACIÓN y conexión del SERVICIO, ETB comunicará al CLIENTE o a quien éste designe que el SERVICIO se encuentra efectivamente instalado, para suscribir el ACTA DE INICIO DEL SERVICIO, de lo contrario ETB asumirá que el CLIENTE entiende y acepta que el SERVICIO ha sido instalado y recibido a satisfacción y a partir de ese momento se empezará a contar el término de duración de la prestación del mismo; de igual manera a partir de esta fecha ETB empezará a facturar por el SERVICIO que se preste.

2.14. El CLIENTE podrá solicitar la inclusión de nuevos sitios y SERVICIOS previa confirmación de ETB sobre su FACTIBILIDAD técnica. En el evento en que incluyan nuevos sitios y SERVICIOS se suscribirá el correspondiente documento que contenga las condiciones en que se prestarán los nuevos SERVICIOS. Para la aceptación por parte del CLIENTE de los nuevos sitios o traslados se aplican las mismas reglas previstas en el presente documento. El término de duración de los nuevos SERVICIOS se contará a partir de la suscripción de la respectiva ACTA DE INICIO DEL SERVICIO y por el término previsto en el correspondiente Anexo Comercial. Cuando durante la vigencia de la oferta el CLIENTE solicite otros servicios, los mismos constarán en Anexos adicionales que se entenderán incorporados a las presentes condiciones. La vigencia de la presente oferta se entiende hasta la finalización de la prestación de todos los SERVICIOS solicitados durante el plazo de ejecución del ANEXO.

2.15. Las modificaciones al presente ANEXO se efectuarán de mutuo acuerdo y constarán por escrito.

2.16. Las partes se comprometen a guardar absoluta reserva sobre toda la información que les sea dada a conocer con ocasión del desarrollo de la negociación de la presente oferta, la cual será considerada como "Información Confidencial". Dicha confidencialidad se extiende a cualquier información que reciban las partes derivadas directa o indirectamente del acuerdo. La obligación de confidencialidad no se extiende en ningún caso a: (i) Información que fuera del dominio público previamente a la fecha en la cual hubiere sido entregada a la correspondiente parte, (ii)

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

Información que se haya hecho pública lícitamente durante la vigencia del presente documento, o (iii) Información que deba ser entregada por mandato legal a las autoridades de cualquier orden. En consecuencia, las partes asumen el compromiso de tomar todas las precauciones necesarias para garantizar la confidencialidad del material e información a que tengan acceso o que reciban con ocasión de la celebración de la negociación y de la ejecución del contrato, las cuales en ningún caso, serán menores de aquellas tomadas para mantener sus propios asuntos y negocios importantes en reserva cuando la naturaleza de éstos así lo exijan, absteniéndose en lo sucesivo de efectuar para si o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación del sistema o de los datos que lleguen a su conocimiento con ocasión de la negociación o de la ejecución del contrato. En el evento en que por error alguna de las partes reciba o tenga acceso a Información Confidencial de otra de las partes, o de CLIENTES de las partes, la parte que la haya recibido, se obliga a devolverla de inmediato a su titular y a guardar absoluta reserva sobre la misma.

2.17. Los impuestos que se causen a nivel nacional y territorial, con ocasión de la suscripción y ejecución del presente documento, estarán a cargo de la parte que la Ley o la normatividad aplicable, defina como contribuyente, responsable o agente de retención de los mismos. Para efectos impositivos la información tributaria de ETB es la siguiente:

- (i) ETB fue designada por la DIAN como agente auto-retenedor de ingresos mediante la Resolución DIAN No. 0547 de 2002; Fue clasificada por la DIAN como gran contribuyente a través de la Resolución DIAN No. 7029 de 1996; Se considera una entidad de derecho público para efectos de retención en la fuente a título de ICA en Bogotá D.C., en los términos del numeral 1 del Art. 3 del Decreto Distrital No. 271 de 2002. De conformidad con en el parágrafo 2° del artículo 519 del Estatuto Tributario, a partir de 2010 la tarifa aplicable por concepto del Impuesto de Timbre será del 0%. En caso de ser aumentada ETB actuará como agente de retención y deberá ser asumida por el CLIENTE en un porcentaje correspondiente al 50%, toda vez ETB que se encuentra exenta del pago de dicho impuesto en su categoría de Entidad de derecho público, de acuerdo con lo establecido por los artículos 532 y 533 en concordancia con la sentencia C-736 de 2007 proferida por la Corte Constitucional

2.18. Con la instalación del SERVICIO de INTERNET DEDICADO, ETB entrega al CLIENTE un bloque de 8 direcciones IP validas. El CLIENTE podrá solicitar direcciones IP adicionales, debiendo en todo caso cumplir con las condiciones específicas del uso de las mismas y deberá hacer por escrito dicha solicitud, incluyendo la justificación de su uso. Con la firma del presente documento el CLIENTE acepta las condiciones de uso de las nuevas direcciones IP y acepta cancelar el valor definido por ETB.

2.19. En el evento en que el CLIENTE acuerde con ETB la cita para la correspondiente instalación y ETB, o quien éste designe, encuentre que las instalaciones del CLIENTE no cumplen con las instrucciones dadas en la FACTIBILIDAD, de tal forma que las adecuaciones menores realizadas por el CLIENTE impidan la instalación del SERVICIO, los costos y gastos, en que incurra ETB por la cita de instalación fallida serán asumidos por el CLIENTE.

2.20. Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, los EQUIPOS que le hayan sido entregados en tenencia deberán ser restituidos a ETB, en buen estado y con todos sus accesorios, en la cita previamente pactada entre las partes para la apropiada desinstalación del SERVICIO.

2.21. En caso de que el CLIENTE incumpla la cita programada o no pueda entregar los equipos al personal de ETB al momento de retirar el SERVICIO, ETB podrá exigir la entrega de los EQUIPOS o elementos en cualquier centro de servicios de ETB a elección del cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la cita inicialmente pactada.

2.22. Transcurrido el plazo anterior y si por cualquier causa el CLIENTE no cumple con la obligación de devolver los EQUIPOS, el CLIENTE autoriza mediante el presente documento a ETB para que, junto con las sumas adeudadas por el SERVICIO, facture el valor comercial de los

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

EQUIPOS entregados en tenencia que no se hayan devuelto, se hayan dañado o le hayan sido hurtados, sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar ETB por el incumplimiento en la obligación de devolución en cabeza del CLIENTE y la responsabilidad por las pérdidas ocurridas incluso por fuerza mayor o caso fortuito. ETB podrá también optar a su arbitrio por exigir el pago de estas sumas en la correspondiente cuenta de cobro que expida al CLIENTE para tal efecto, incluido el valor comercial de los mismos, la cual deberá ser cancelada en las fechas que para el pago se determine en la citada cuenta. El valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia será el más alto de los que aparezcan fijados en la correspondiente ACTA DE ENTREGA y en ausencia de tal, se tomará como valor comercial del mismo el vigente en el mercado para la fecha de entrega al CLIENTE.

2.23. ETB garantiza en la duración del contrato, a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS entregados para la prestación del SERVICIO. En caso de diagnosticarse un problema que se deba a vicios o defectos originados en dichos EQUIPOS, ETB procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el CLIENTE. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o el mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

3. Obligaciones del suscriptor y/o usuario

3.1. Proveer las instalaciones físicas y eléctricas adecuadas para la correcta instalación, operación, cuidado y mantenimiento de los equipos entregados por ETB, de conformidad con la FACTIBILIDAD técnica y los requerimientos e instrucciones que señale ETB.

3.2. Mantener en secreto cualquier identificación de ingreso, clave o código de seguridad que sea asignado por ETB para la prestación del SERVICIO.

3.3. Informar a ETB para su aprobación, las modificaciones por cambio o inclusión de EQUIPOS de su propiedad, cambios en la configuración de cualquiera de los elementos de la red y demás especificaciones técnicas de éstos, que en alguna medida puedan afectar el SERVICIO.

3.4. En el momento en que ETB detecte que alguna de las obligaciones a cargo del CLIENTE no se está cumpliendo, lo informará a éste para que dentro del plazo que ETB le señale, adopte las soluciones pertinentes. Si transcurrido el citado plazo el CLIENTE no soluciona el inconveniente, ETB podrá terminar la presente oferta de prestación del SERVICIO sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, y sin que haya lugar al pago de perjuicios o indemnizaciones para el CLIENTE. ETB se reserva el derecho de entablar las acciones legales con ocasión al incumplimiento por parte del CLIENTE.

3.5. El CLIENTE podrá solicitar durante la prestación del SERVICIO, cambios en la configuración de los equipos, para ello deberá requerirlo por escrito a ETB con un tiempo no inferior a diez [10] días hábiles; durante este tiempo ETB verificará la factibilidad de hacerlo, y de no ser posible lo hará conocer al CLIENTE. El cambio de configuración podrá tener un costo de acuerdo con la complejidad de la modificación, que el CLIENTE con la firma del presente documento autoriza se le cobre en la siguiente FACTURA.

3.6. La información que el CLIENTE difunda con ocasión del SERVICIO será de su absoluta responsabilidad y debe garantizar que la suministrada por él sea legítima y que no infringe derechos de autor, marcas, informaciones o derechos de privacidad de cualquier persona, entre otros.

4. Obligaciones de ETB

4.1. Prestar al CLIENTE el servicio de SOPORTE TELEFÓNICO a través del CENTRO DE SOPORTE EMPRESARIAL.

4.2. Habilitar el SERVICIO en los sitios solicitados por el CLIENTE, utilizando para ello los MEDIOS DE TRANSMISIÓN que ETB considere apropiados.

4.3. Mantener el nivel de disponibilidad ofrecido para cada SERVICIO, y en caso contrario realizar los descuentos sobre el valor total del período facturado, en el SERVICIO en que ello

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

aplique, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Anexo respectivo.

4.4. Efectuar el mantenimiento preventivo sobre los componentes de la red.

4.5. Efectuar el mantenimiento correctivo que sea necesario, bien cuando una falla sea detectada por ETB o por el reporte que en tal sentido haga el CLIENTE al CENTRO DE SOPORTE EMPRESARIAL.

5. Derechos de los SUSCRIPTORES

5.1. El CLIENTE tiene derecho a acceder a mecanismos que le permitan verificar el cumplimiento de las condiciones del SERVICIO, ofrecidas al momento de la celebración del CONTRATO. ETB tiene dispuesto a través de las herramientas MRTG y HPOVPI, el monitoreo de los servicios de datos; a través de estas herramientas se podrá hacer consulta del tráfico, de la velocidad y de otros parámetros del SERVICIO.

6. Derechos de ETB

6.1. El CLIENTE acepta que en caso de encontrarse en mora no podrá exigir descuentos por indisponibilidad del SERVICIO.

6.2. Además de los eventos previstos en las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones, ETB no responderá ni reconocerá descuentos por el mal funcionamiento del SERVICIO, especialmente en los siguientes eventos: (i) si el CLIENTE no cumple con los requisitos mínimos necesarios en los EQUIPOS INFORMÁTICOS o en su red LAN para este SERVICIO; (ii) si el CLIENTE introduce algunos elementos de hardware o software a sus EQUIPOS INFORMÁTICOS o a su red LAN sin previa autorización de ETB; (iii) si los EQUIPOS CPE instalados no fueron suministrados, u homologados por ETB; (iv) si el número de EQUIPOS INFORMÁTICOS conectados al SERVICIO objeto del presente ANEXO excede la recomendación dada por ETB.

7. Causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio

7.1. Una vez terminado el presente acuerdo, las partes firmarán un ACTA DE FINALIZACIÓN, mediante la cual las partes se declaran a paz y salvo en relación con las obligaciones emanadas del mismo.

8. Disponibilidad del SERVICIO y Descuentos por Indisponibilidad del SERVICIO

8.1. El tiempo de indisponibilidad del SERVICIO se empieza a contar a partir del momento en que se registra una falla en el Centro de Gestión de ETB y/o EL CLIENTE ha abierto un "trouble ticket" a través del CENTRO DE SOPORTE EMPRESARIAL de ETB y se le ha asignado un número de seguimiento.

8.2. En el caso en el cual el enrutador de acceso del CLIENTE (CPE) sea provisto por ETB, las mediciones de la disponibilidad se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo, en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red metropolitana (WAN), bajo la condición que el CLIENTE garantiza la correcta operación de sus equipos.

8.3. No se consideran para el cálculo del indicador los casos considerados como de caso fortuito o de fuerza mayor, alteración del orden público y las interrupciones programadas del servicio.

8.4. La disponibilidad del SERVICIO, se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$DE = \left(\frac{(N \times 24) - Y}{N \times 24} \right) \times 100\%$$

Donde: *DE* se refiere a la Disponibilidad del servicio; *N* es el Número de días del mes específico; *Y* es el Número de horas registradas mediante tiquete en el centro de gestión durante las cuales el servicio se encontraba en estado de indisponibilidad.

8.5. Cuando por alguna razón no se cumple con la disponibilidad ofrecida, ETB compensa económicamente al CLIENTE de acuerdo con la tabla de Indisponibilidad y Compensación incluida en el numeral 8.12

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

8.6. No se entiende como indisponibilidad del SERVICIO y por lo tanto no incurren en descuentos por indisponibilidad las interrupciones programadas del mismo, entre otras las siguientes circunstancias:

- (i) La salida o interrupción de los SERVICIOS por la realización de trabajos o actividades de mantenimiento, pruebas, modificaciones o mejoras, debidamente planeadas o programadas, cuya ejecución sea notificada al CLIENTE con al menos 2 días hábiles de anticipación.
- (ii) Cuando ETB requiera realizar una prueba de un servicio instalado al CLIENTE, aunque no se haya reportado falla. En este caso ETB ha informado con suficiente antelación la realización de la prueba.
- (iii) Cuando el CLIENTE ha realizado una modificación en alguno de los componentes del SERVICIO, sin consentimiento de ETB.
- (iv) Por interrupción del SERVICIO por programación de ventanas de mantenimiento.
- (v) Por falta o falla de los equipos o aplicativos del CLIENTE (u otra no aplicable a los equipos instalados por ETB).
- (vi) Por falla en el CLIENTE en no dar acceso oportuno a la revisión de cualquiera de los componentes del servicio suministrados por ETB.
- (vii) Por actos y omisiones del CLIENTE o de cualquier usuario autorizado por éste.
- (viii) Las fallas producidas en las instalaciones internas del CLIENTE, en equipos y componentes diferentes a los suministrados por ETB o fallas imputables al CLIENTE.

8.7. El valor de Disponibilidad establecido para los SERVICIOS CONECTIVIDAD AVANZADA IP e INTERNET DEDICADO ofrecidos por ETB es de 99,6%.

8.8. El valor de Disponibilidad establecido para los SERVICIOS DE PORTADOR ofrecidos por ETB es de 99,96%.

8.9. Los parámetros de medición de la indisponibilidad del SERVICIO PARA ENLACES DE CONECTIVIDAD AVANZADA IP son:

- (i) Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si se encuentra operativo el puerto físico, el puerto lógico, el circuito virtual y/o la conectividad IP entre los puertos LAN del CLIENTE que constituyen el enlace suministrado por ETB.
- (ii) Una vez presentada una indisponibilidad, el procedimiento de verificación y restablecimiento, se lleva a cabo mediante la verificación de: 1. Puerto Físico, 2. Puerto Lógico, 3. Circuito 4. Conectividad IP.

8.10. Los parámetros de medición de la indisponibilidad del SERVICIO PARA ENLACES DE INTERNET DEDICADO son

- (i) Se considera que el enlace y el servicio están disponibles si permite al usuario enviar y recibir mínimo 10 paquetes IP de 64 bytes desde su enrutador de acceso hasta el primer enrutador de borde del proveedor de acceso internacional de ETB.

8.11. Los parámetros de medición de la indisponibilidad del SERVICIO PARA ENLACES DE PORTADOR incluyen la revisión de un “ análisis de comportamiento” tanto a nivel lógico como físico:

- (i) A nivel lógico, significa del protocolo SDH: Niveles 1,2,3 y 4: Background Block Error: Error de todo el contenedor.
- (ii) A nivel físico, los parámetros más importantes que deben ser revisados desde el Centro de Gestión son:
 - a. UAS : Indisponibilidad Total – Crítico
 - b. Segundos severamente errados: 1×10^{-3} – Genera degradación del servicio
 - c. Segundos errados: 1×10^{-6} – Genera pérdidas y retransmisiones
 - d. Violaciones de Código – Está asociado a la parte física (cables y conectores)

8.12. Los intervalos de disponibilidad ofrecidos y los factores de compensación correspondiente al SERVICIO DE ENLACES DE CONECTIVIDAD AVANZADA IP E INTERNET DEDICADO son:

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

Rango de % de Indisponibilidad		Indisponibilidad en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100.00	99.60	2.88	0%
99.59	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

DI: Tabla de Indisponibilidad y Compensación

8.13. Particularmente los intervalos de disponibilidad ofrecidos y los factores de compensación correspondientes al SERVICIO DE ENLACES DE CONECTIVIDAD AVANZADA IP sobre ÚLTIMA MILLA EN RED MOVIL son:

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo A		Indisponibilidad en Horas	Compensación sobre Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,9%	7,92	0%
98,9%	98,3%	12,24	5%
98,3%	96,3%	26,64	10%
96,3%	94,3%	41,04	25%
94,3%	89,3%	77,04	50%
89,3%	Menor que 89,3%	Mayor que 77,04	100%

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo B		Indisponibilidad en Horas	Compensación sobre Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,6%	10,08	0%
98,6%	98,0%	14,40	5%
98,0%	96,0%	28,80	10%
96,0%	94,0%	43,20	25%
94,0%	89,0%	79,20	50%
89,0%	Menor que 89%	Mayor que 79,2	100%

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo C		Indisponibilidad en Horas	Compensación sobre Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,3%	12,24	0%
98,3%	97,7%	16,56	5%
97,7%	95,7%	30,96	10%
95,7%	93,7%	45,36	25%

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

93,7%	88,7%	81,36	50%
88,7%	Menor que 88,7%	Mayor que 81,36	100%

8.14. Los rangos de disponibilidad ofrecidos y los factores de compensación correspondiente al SERVICIO PORTADOR son:

Rango de % de Disponibilidad	Compensación Sobre Tarifa Mensual
100.00 >DI>=99.96	0%
99.96 >DI>=99.80	3%
99.80 >DI>=99.40	5%
99.40 >DI>=99.00	7%
99.00 >DI>=98.00	15%
98.00 >DI>=97.00	20%
97.00 >DI>=95.00	30%
95.00 >DI>=90.00	50%
90.00 > DI	100%

DI: Disponibilidad

9. Tiempo de Atención a Fallas

9.1. El tiempo de atención a fallas es el tiempo promedio tomado por ETB para recibir y diagnosticar fallas en un SERVICIO, una vez éste haya sufrido una indisponibilidad. Su métrica se da en horas y depende del tipo de falla.

9.2. No hacen parte del tiempo de afectación del servicio las situaciones en las cuales el personal de soporte y mantenimiento de ETB no obtenga respuesta adecuada del CLIENTE a requerimientos de acceso a sus instalaciones o a los equipos de forma directa o remota ó condiciones de caso fortuito.

9.3. El tiempo de atención a fallas tiene condicionantes como la demora en desplazamientos por efectos de alteraciones de orden público, usuales en algunas poblaciones del territorio nacional.

9.4. ETB para establecer los indicadores correspondientes, ha definido tres (3) niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma, así:

Nivel o prioridad de la Falla	Efecto de la falla	Descripción de Falla	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 1	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 2	Tiempo Máximo de Atención Ciudades Tipo 3
1	Desconexión total	Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente	2 horas	4 horas	8 horas
2	Operación degradada	Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones ó pérdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas de operación degradada formará parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y mayor a 10 segundos. Latencia según producto.	4 horas	6 horas	10 horas
3	Falla no grave	Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. Latencia según producto.	6 horas	8 horas	12 horas

9.5. Para la definición de los tiempos de atención a fallas se clasificaron las ciudades de la

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de ETB y facilidad en el acceso:

- (i) Ciudades Tipo 1: Son ciudades capitales principales tales como: Bogotá, Cali, Medellín, Armenia, Pereira, Manizales, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Neiva, Villavicencio, Tunja, Cúcuta, Pasto, Girardot, Melgar.
- (ii) Ciudades Tipo 2: Son ciudades capitales pequeñas e intermedias tales como: Sincelejo, Montería, Riohacha, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Tulúa, Popayán.
- (iii) Ciudades Tipo 3: Son ciudades capitales e intermedias de difícil acceso y zonas rurales tales como: Leticia, Yopal, Mocoa, San Andrés.

9.6. Para la definición de los tiempos de atención a fallas para servicios soportados con ÚLTIMA MILLA SOBRE RED MOVIL, se clasificaron de la siguiente manera:

Tipo	Descripción	Tiempo de Atención (Horas)
A	Atendido localmente - Zonas Urbanas Principales: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. Intermedias: Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Pasto, Popayán, Santa Martha, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio.	8 horas
B	Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades base, ubicadas hasta a 70 km desde ciudad base.	10 horas
C	Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades principales, ubicadas hasta a 150 km desde ciudad base.	12 horas

10. Aseguramiento del Servicio: Soporte y Mantenimiento

10.1. ETB prestará servicios profesionales de mantenimiento ó soporte técnico en el lugar donde se encuentre instalado el SERVICIO, en los casos en que el CLIENTE lo solicite. El CLIENTE deberá asumir el valor de esta actividad y de los conceptos que se generen de la misma, los cuales autoriza expresamente incorporar en la FACTURA.

10.2. En el evento en que ETB determine que la falla en el SERVICIO no es por causa de ETB y se haya realizado un desplazamiento, el costo del mismo, será asumido por el CLIENTE, caso en el cual será cobrado en la siguiente factura.

10.3. ETB ofrece la prestación de los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de los enlaces de último kilómetro y todos los elementos suministrados por ETB.

10.4. El Mantenimiento Preventivo se realizará en fechas que se programarán de común acuerdo con el CLIENTE y cuyo objetivo consiste en efectuar diagnósticos de los enlaces y equipos, para prevenir eventuales fallas de los mismos.

10.5. El Mantenimiento Correctivo consiste en atender las llamadas recibidas desde las oficinas del cliente y/o los eventos detectados en la red de ETB, reportando daños en equipos, procediendo entonces a su reparación dentro de los tiempos de respuesta establecidos, efectuando el cambio de los elementos necesarios en el mismo sitio de ubicación.

10.6. ETB ha dispuesto una Política de Escalamiento de Fallas, la cual corresponde a los niveles y tiempos para el escalamiento en caso de fallas, los cuales pueden ser tenidos en cuenta por el CLIENTE, según las prioridades asignadas a esas fallas. Los niveles de escalamiento se presentan a continuación:

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

NIVELES DE ESCALAMIENTO Atención y Soporte a Grandes Clientes y Operadores Help Desk Premium - soporte técnico								
NIVEL	ÁREA	ROL RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONOS FIJOS	TELÉFONOS MÓVILES	CORREO ELECTRÓNICO	TIEMPO DE ESCALAMIENTO	HORARIO DE ATENCIÓN
1	Help Desk Premium	Ingeniero de Servicios de turno o asignado por célula	Ingeniero de Servicios de turno o asignado por célula	01 8000 123737	301 2344873	helpdeskETB@etb.com.co	Inmediato	7x24
2	Help Desk Premium	Coordinador de la Operación	Coordinador de la Operación	071 - 6537033 071 - 6537046 071 - 6537040	300 3257513 300 2784506 300 6787737	aliz.mancipec.pr@etb.com.co jorge.pedraza.pr@etb.com.co sandra.velasco.pr@etb.com.co	30 minutos	7x24
3	Help Desk Premium	Coordinador de Help Desk Premium	Nelson Muñoz Polanía	071 - 6537053 071 - 6537031	300 5828196	nelson.munozp@etb.com.co	1 hora	7x24
4	Dirección de Servicio a Grandes Clientes y Operadores	Directora de Servicio a Grandes Clientes y Operadores	Yelena Bustos Ríos	071 - 6537034 071 - 6537031	300 5812257	yelena.bustosr@etb.com.co	2 horas	7x24
5	Gerencia de Servicio al Cliente	Gerente de Servicio al Cliente	Alba Claudia Zarate Beltrán	071 - 6579467	300 5839908	alba.zarateb@etb.com.co	4 horas	5x8

La presente Oferta tiene una vigencia de (30) treinta días contados a partir de su entrega.

Como constancia de aceptación de la presente oferta, la misma se suscribe, en _____ a los _____

Acepto:

Nombre del cliente o Representante Legal en caso de personas jurídicas.

C.C. o NIT: _____

Nombre de la Empresa en caso e personas jurídicas

Firma

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.
ANEXO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

**AUTORIZACION PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE BANCOS DE DATOS E
INFORMACION COMERCIAL SOBRE EL CLIENTE [Nombre del cliente]**

Lea cuidadosamente la siguiente clausula y pregunte lo que no comprenda

Yo [Nombre del representante legal de la empresa], identificado con la c.c. No. _____, actuando en nombre y representación de [Nombre del cliente] con NIT _____ por medio del presente documento autorizo de manera irrevocable a la **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. ESP**, en adelante **ETB**, o quien sea en un futuro acreedor, para que con ocasión de los productos, promociones, bienes y servicios, y en general cualquier tipo de obligación contraída hasta la fecha o que se contraiga en adelante con la Empresa, pueda llevar a cabo las siguientes actividades:

- a. Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudos, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de suministrarme un bien o servicio y contraer cualquier obligación para con ETB o para con los terceros quienes tienen suscrito convenios con tal propósito.
- b. Reportar a las centrales de información de riesgo, que administren bases de datis, la información sobre el comportamiento de mis obligaciones, especialmente las de contenido patrimonial que adquiriera para con ETB o con terceros con quienes esta ha celebrado convenios de tal naturaleza, así como la información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta, de mi desempeño como deudor, después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles pata obtener una información significativa.
- c. Enviar la información mencionada a las centrales de riesgo de manera directa y también por intermedio de cualquiera de las Superintendencias que ejercen funciones de vigilancia y control, con el fin que estas puedan tratarla, analizarla, clasificarla y luego suministrarla a dichas centrales si fuese el caso.
- d. Conservar la información reportada, en la base de datos de la central de riesgo, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos.

Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad por la cual en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo

Acepto:

Nombre del cliente o Representante Legal en caso de personas jurídicas.

C.C. o NIT: _____

Nombre de la Empresa en caso e personas jurídicas

Firma