

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE**  
**COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP**

La Vicepresidencia Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB o la Empresa, mediante el presente documento señala las condiciones específicas de prestación del servicio de comunicaciones administradas IP, El presente Anexo hace parte integral de las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones de la Empresa ofrecidas y aceptadas por el CLIENTE.

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

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

**ACTA ACEPTACIÓN SERVICIO:** Es el documento suscrito por el representante legal del CLIENTE o quien éste designe para el efecto y el personal designado por ETB para oficializar el servicio una vez culminada la instalación y activación del mismo.

**EQUIPOS INFORMATICOS:** Son los computadores (PC) 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.

**GRUPO CENTREX:** Grupo de sedes del CLIENTE que se benefician de la tecnología de envío empaquetado de voz IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) sin importar la ubicación geográfica que tenga cada una de ellas. Es un conjunto de líneas telefónicas IP agrupadas dentro de una unidad lógica que integran la solución del CLIENTE.

**LÍNEA TELEFÓNICA IP [LÍNEA CENTREX]:** Es la línea telefónica o grupo de líneas asociadas a una determinada región geográfica, las cuales para efectos de las llamadas a numeración 1XY, se circunscriben al lugar al que pertenecen,

**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, radio enlace y cobre.

**PABX:** es cualquier central telefónica conectada directamente a la red pública por medio de líneas troncales para gestionar, además de las llamadas internas, las entrantes y/o salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica. Este dispositivo generalmente pertenece al CLIENTE que lo tiene instalado y no a la compañía telefónica, de aquí el adjetivo privado a su denominación.

**SEDE:** Es el grupo de LINEAS TELEFONICAS IP que están soportadas en un canal de datos con ACCESO A INTERNET; en tal sentido, una solución centrex posee tantas SEDES como accesos, independientemente de la ubicación geográfica de las instalaciones del CLIENTE y de la distribución física de las líneas instaladas.

**SERVICIO DE COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP o SERVICIO:** Comunicaciones Administradas IP ó IP Centrex es un servicio mediante el cual el cliente puede contar con todas las funcionalidades de una PABX sin tenerla, lo que le permite además la conexión desde cualquier acceso a Internet, siempre que dicho acceso no tenga bloqueado el tráfico de voz sobre protocolo IP. Para disfrutar del servicio el cliente debe adquirir LÍNEAS TELEFÓNICAS IP (LÍNEAS CENTREX) y contar con un acceso de conectividad que soporte el servicio.

**SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA o TPBC:** Es el servicio de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público.

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS o FUNCIONALIDADES:** Son aquellos servicios suministrados por la red, además del servicio de TPBC, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

**SOFTPHONE:** Aplicativo multimedia instalado en el PC del CLIENTE para usarlo como un teléfono virtual.

TELÉFONOS IP: Dispositivos que combinan las funcionalidades de un gateway de usuario y del teléfono convencional. Tiene una interfaz Ethernet para conectarse a una LAN.

CARGO DE EQUIPO: Es el precio que el CLIENTE cancela a ETB por concepto de los EQUIPOS, suministrados por ésta y que se cobrará en los eventos en que los EQUIPOS sean perdidos por el CLIENTE ó entregados en venta.

Previas las anteriores definiciones, a continuación se establecen las condiciones especiales y características del SERVICIO de ETB:

#### 1. Precios y Forma de Pago

1.1. El CLIENTE deberá pagar a ETB los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto de los EQUIPOS entregados en tenencia o el valor del los que le hayan sido vendidos.

1.2. Dependiendo de la fecha de activación del SERVICIO el CARGO MENSUAL se prorratea entre dicha fecha y el último día del mes.

1.3. El CARGO DE INSTALACIÓN y configuración del SERVICIO se cobrará una sola vez en la FACTURA.

1.4. Las llamadas realizadas a redes local extendidas, se facturarán a las tarifas definidas por el operador de telefonía local extendida correspondiente y serán llamadas adicionales.

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

2.1. El SERVICIO contratado se prestará utilizando los MEDIOS DE TRANSMISIÓN que ETB considere apropiados y por un término de **[número] año (s)** contados a partir de la fecha de instalación del mismo, la cual corresponde a la fecha de suscripción del ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO, de conformidad con lo señalado en este documento. El término de duración se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año o el que las partes convengan.

2.2. El término para la instalación del SERVICIO aplica por SEDE y sólo comenzará a correr una vez el CLIENTE cumpla con las condiciones técnicas de conectividad e infraestructura requeridas para su prestación, comunicadas previamente por ETB.

2.3. Para garantizar la calidad del SERVICIO, EL CLIENTE deberá contar con un servicio de ACCESO A INTERNET. ETB no será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento del SERVICIO, cuando éstos tengan origen en el servicio de ACCESO A INTERNET, problemas en la configuración del CLIENTE y en general todos aquellos aspectos que no sean atribuibles al SERVICIO. Así mismo, para la buena prestación del mismo, el EQUIPO INFORMÁTICO del CLIENTE deberá contar con las características mínimas y la configuración respectiva que señale ETB. EL CLIENTE deberá atender las instrucciones y recomendaciones que realice ETB para la prestación del SERVICIO en el plan de ACCESO A INTERNET escogido.

2.4. La solución técnica para la prestación del SERVICIO se entregará en el centro de cableado del CLIENTE, es decir, en el punto donde va a estar el switch que ETB instala para la conexión de los equipos de voz del servicio COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP. En este punto se harán las pruebas que se requieran y con estas pruebas se firmará el ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.

#### 3. Obligaciones del suscriptor y/o usuario

3.1. ETB habilitará para el SERVICIO el acceso a redes de otros operadores de los servicios denominados y/o similares a Telefonía Local y Larga Distancia, conforme se desarrollen los acuerdos de interconexión entre ETB y aquéllos. En caso de que en el lugar de prestación de los servicios de TPBC no exista acuerdo de interconexión con otros operadores, será responsabilidad del CLIENTE acordar con los respectivos operadores locales la prestación del servicio de TPBC y de Larga Distancia necesario para el servicio de COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP.

3.2. Para los casos en los que el CLIENTE tenga el acceso y privilegios de configuración del GRUPO CENTREX a través de la consola de administración designada para esto, ó si es ETB quien realiza esta función, es responsabilidad del CLIENTE definir, autorizar e informar la numeración asignada, estado de la línea, funcionalidades, tipo de servicio (permisos de tráfico

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**  
**DE COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP**

entrante y saliente), buzón de correo, perfil y todos los parámetros posibles configurables del SERVICIO para cada USUARIO perteneciente al GRUPO CENTREX.

3.3. Para el acceso a algunas facilidades del SERVICIO, tales como acceso remoto, SOFTPHONE, modificación de la configuración del EQUIPO, desvío de llamadas, buzón de mensajes, entre otros, es necesario que el CLIENTE cuente con los datos de cuenta de servicio y pin, los cuales serán entregados por ETB al momento de la instalación y son de carácter personal e intransferible, y en tal virtud el CLIENTE se hace responsable por el buen uso de los mismos para acceder a estas facilidades. ETB podrá modificar dichas facilidades en cualquier momento a su criterio. Para tal efecto, ETB publicará las modificaciones en su página Web para que en un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la publicación, el CLIENTE se manifieste en forma explícita sobre su aceptación. Si el CLIENTE considera inaceptable la modificación puede solicitar la cancelación del SERVICIO, antes del vencimiento del plazo señalado para manifestarse en forma explícita mediante una llamada al Call Center autorizado por ETB a las líneas 018000112170 y 018000111178 o por correo electrónico corporativo que se le indique en el Call Center. Si al vencimiento de este término, el CLIENTE guarda silencio sobre tales modificaciones o continúa haciendo uso del SERVICIO, se entenderá que han sido aceptadas en su totalidad y empezarán a regir entre las partes. El CLIENTE autoriza expresamente a ETB a efectuar dichas modificaciones y a comunicárselas por cualquier medio diferente al impreso. Si el CLIENTE opta por terminar el CONTRATO deberá pagar a ETB el valor por terminación anticipada que corresponda, en aquellos casos en los cuales haya suscrito una cláusula de permanencia mínima.

3.4. Constituyen obligaciones a cargo del CLIENTE las siguientes:

- ii. Mantener en secreto cualquier identificación de ingreso, clave o código de seguridad que sea asignado por ETB para la prestación de cualquiera de los SERVICIOS;
- iii. Contar con EQUIPOS INFORMÁTICOS que cumplan los estándares de conexión, que permitan usar óptimamente la red de valor agregado de ETB. En el evento que no cumplan con los mencionados estándares, ETB podrá desconectarlos;
- iv. Informar a ETB para su aprobación, las modificaciones por cambio o inclusión de EQUIPOS INFORMÁTICOS 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.

3.5. ETB entregará a título de arriendo los EQUIPOS necesarios para la prestación de los servicios contratados, identificados en la correspondiente ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO. Las obligaciones que el CLIENTE adquiere en relación con ellos son las mismas que adquiere cualquier arrendatario, de acuerdo con las normas civiles que rigen la materia. La responsabilidad sobre tales equipos será del CLIENTE hasta la devolución de los mismos. Adicionalmente el CLIENTE asume la obligación de velar por la conservación de los EQUIPOS; de lo contrario responderá por los daños y perjuicios causados a ETB o a terceros. El CLIENTE no podrá subarrendar los EQUIPOS objeto de la presente Oferta de Condiciones de Prestación de servicio.

3.6. Los equipos TELÉFONOS IP también podrán ser entregados a título de venta. En el caso de que el CLIENTE adquiera el/los TELÉFONOS IP, aquél asume el compromiso de cancelar la totalidad del valor del equipo con la factura de ETB. El valor del Teléfono IP se podrá financiar en una [1] cuota únicamente.

3.7. Llegada la finalización de la prestación del SERVICIO por el cumplimiento del plazo pactado, o la terminación del CONTRATO o del presente Anexo por voluntad de cualquiera de las partes, por incumplimiento de una de ellas o por cualquiera otra razón, los EQUIPOS entregados a título de arriendo deberán ser restituidos a ETB, para lo cual el CLIENTE podrá comunicarse a las líneas de atención telefónica especificadas en el presente documento. Sin importar la tecnología que se utilice, si transcurridos diez (10) días calendario a partir del momento en que el SERVICIO finaliza por cualquier causa el CLIENTE no cumple con la obligación de devolver los EQUIPOS dentro del plazo a que se ha hecho referencia, 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 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, a su juicio, podrá proponerle al CLIENTE la alternativa de devolución de otros equipos de características similares a los entregados en tenencia, previo a la aceptación de la solicitud de retiro, caso en el cual la devolución se hará en los Centros de Servicio de ETB, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a partir del momento en que ETB así lo señale, alternativa que en ningún caso será un derecho del CLIENTE, sino una mera potestad de ETB. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, el CLIENTE autoriza a ETB a cargar el valor comercial del EQUIPO en la siguiente FACTURA que se expida. Si la terminación del CONTRATO o del presente Anexo se origina por un retiro por falta de pago ocasionado por la mora en la cancelación de la FACTURA, el CLIENTE acepta que ETB reajuste el valor de la última FACTURA expedida para incorporar el valor comercial de los EQUIPOS que le fueron entregados en tenencia y que no hayan sido devueltos o el pago de la correspondiente cuenta de cobro que expida la Empresa por el valor comercial de los mismos, en las fechas que para el pago se determine en la citada cuenta. El CLIENTE deberá además pagar a ETB los valores que no haya cancelado total o parcialmente por concepto del arrendamiento de los EQUIPOS o el valor de los mismos en el caso en que le hayan sido vendidos, al igual que las sumas que sean objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima. 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 del EQUIPO y en ausencia de tal se tomará como valor comercial del mismo el vigente en el mercado para la fecha de entrega al CLIENTE. El CLIENTE se obliga a devolver en buen estado y con todos sus accesorios los EQUIPOS. Sin perjuicio del cobro del EQUIPO una vez vencidos los plazos para su devolución, el CLIENTE es responsable del deterioro, pérdida o daño del mismo, en los eventos de caso fortuito o fuerza mayor a partir del momento en que nace la obligación de devolución o durante la mora en el cumplimiento de la misma. En todo caso, EL CLIENTE deberá devolver los EQUIPOS entregados en tenencia, en los Centros de Servicio de ETB.

3.8. En caso de daño comprobado o robo de los EQUIPOS, no se exime al CLIENTE del pago mensual del SERVICIO y el CLIENTE deberá pagar a ETB dichos EQUIPOS a la tarifa definida por ETB.

#### 4. Obligaciones de ETB

4.1. ETB garantiza durante la duración del CONTRATO y del presente Anexo y a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS entregados para la prestación del SERVICIO, siempre que el problema diagnosticado se deba a vicios o defectos originados en los mismos. En estos casos y para los EQUIPOS entregados en modalidad de arriendo, 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. El CLIENTE acepta mediante la firma del presente documento el proceso de Reposición de EQUIPOS el cual podrá consultar en la página Web [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co). Para los equipos adquiridos por el cliente en modalidad de compra, la garantía es de 12 meses, bajo esta garantía el cliente tiene acceso a asistencia técnica a través del Help Desk y reemplazo o reparación del EQUIPO en caso de falla. Una vez finalizada la vigencia de la garantía, el CLIENTE continuará teniendo asistencia técnica mientras el Anexo de servicios de IP Centrex esté vigente; sin embargo, no estaría cubierto el suministro de repuestos o reemplazo del EQUIPO en caso de falla. En caso de ser necesario el reemplazo del EQUIPO por garantía, ETB se reserva el derecho de entregar en su reemplazo un EQUIPO de la misma referencia u otro que garantice como mínimo las mismas funcionalidades del equipo que presenta la falla. Durante la vigencia de la garantía ETB cubrirá el reemplazo de EQUIPOS o partes que fallen por defectos de fabricación, no está cubierto el reemplazo en caso de daños ocasionados por el cliente, problemas eléctricos, mala operación o uso inadecuado de los EQUIPOS. Se descarta cualquier obligación por parte de ETB sobre EQUIPOS que hayan sido adquiridos por el cliente con otra compañía para la utilización del SERVICIO proveído por ETB.

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**  
**DE COMUNICACIONES ADMINISTRADAS IP**

5. Derechos de ETB

5.1. 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 de las presentes condiciones excede la recomendación dada por ETB;

6. Acuerdos de Niveles de Servicio

Los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS´s representan los niveles de servicio mínimos que ETB garantiza a sus clientes por los servicios que presta. Las métricas establecidas, son medidas dentro de la red y no requieren de ningún hardware especializado por parte del cliente. El servicio incluye los siguientes acuerdos:

Tiempo de factibilidad: 7 días hábiles

Tiempo de aprovisionamiento: Instalación nueva: 21 días calendarios Adiciones: 10 días hábiles.

Disponibilidad del servicio: Para los servicios a través del Comunicaciones Avanzadas IP de ETB (CAIP) la disponibilidad será del 99.6%. Cuando el servicio sea a través de ADSL (Banda Ancha Superior) aplicarán los tiempos de respuesta establecidos para este servicio.

Diagnóstico y atención a fallas: Como parte de los servicios, ETB ofrece un Centro de Gestión y un servicio de soporte a fallas denominado HELP DESK el cual opera las 24 horas del día, los 365 días del año. Línea Help Desk Premium 01 8000 12 3737.

Acepto:

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

C.C. o NIT: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre de la Empresa en caso de personas jurídicas

\_\_\_\_\_  
Firma