



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
N° 1-4298855971

INFORMACIÓN GENERAL						
CLIENTE				Nit: <input checked="" type="checkbox"/>		
Denominación o Razón social:	EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA - ESU		CC: <input type="checkbox"/>	890984761-8		
Objeto social:	Prestación de Servicios de Conectividad					
Dirección:	Calle 16 41 210 Int 106	Ciudad:	Medellin	Departamento:	Antioquia	
	Fax:	e-mail: jbetancur@esu.com.co				
Representante legal:	MANUEL RICARDO SALGADO PINZÓN					
CC <input checked="" type="checkbox"/>	CE <input type="checkbox"/>	Número:	79.370.143	Sector económico:		
Persona	Natural	Juridica	<input checked="" type="checkbox"/>			
Matrícula Mercantil:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Gran Contribuyente:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Agente de Retención:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Dirección de Facturación	Calle 16 no 41 210 Int. 106			Teléfono Asociado	4443448	
CONTACTOS AUTORIZADOS DEL CLIENTE						
Nombre y Apellido	c.c	Cargo	Teléfono	E-mail		
Juan David Betancur	3391516	Líder SIS	4443448 Ext. 122	jbetancur@esu.com.co		
INFORMACIÓN DEL OPERADOR:						
Nombre	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. en adelante UNE		Nit	900092385-9	Domicilio	Medellín
Apoderado General:	Juan Roberto Garcia Duque					
CC <input checked="" type="checkbox"/>	X 71.758.434	Otro <input type="checkbox"/>	No:	C. E.		
Ejecutivo de Cuenta:	Julio Alfredo Carrillo Sarmiento					
Ingeniero de Preventa:						
VALOR TOTAL DEL CONTRATO: \$2.609.400.000						
VALOR MENSUAL		VALOR MENSUAL ARRENDAMIENTO	VALOR VENTA DE EQUIPOS,	VALOR TOTAL DEL		

Handwritten signature and initials

Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Comunicaciones
 Contrato No. 1-4298855971

SERVICIOS	VALOR INSTALACIÓN	EQUIPOS Y CABLEADO	CABLEADO Y CONFIGURACIONES ADICIONALES	CONTRATO
	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.609.000.000

Estos precios no incluyen el IVA

VALORES A FACTURAR MENSUALMENTE POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

SERVICIO/PRODUCTO	CARGO FIJO MENSUAL
Troncal SIP	
Red Inteligente	
Conmutador Virtual	
Conectividad	\$ 43.490.000
Internet Dedicado	
Internet Móvil	
VALOR TOTAL CARGO FIJO:	\$43.490.000

Estos precios no incluyen el IVA

VALORES A FACTURAR POR INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

SERVICIO/PRODUCTO	CARGO DE INSTALACIÓN	% DESCUENTO CARGO DE INSTALACIÓN
Troncal SIP		
Red Inteligente		
Conmutador Virtual		
Conectividad	\$ 0	100%
Internet Dedicado		
Internet Móvil		
VALOR TOTAL INSTALACIÓN:		

Estos precios no incluyen el IVA

Estos valores cubren los 600 metros de fibra de ultima milla, en caso de requerirse infraestructura adicional a estos 600 metros, se realizara el respectivo cobro adicional por parte de UNE.

Igualmente, durante la instalación se cobra por a parte el uso de carrocanasta para las puesta en funcionamiento de los enlaces, valor que cobrará UNE a \$70.000 pesos por hora antes de IVA.

En caso de nuevos requerimientos de acceso de conectividad nuevos, con las mismas

E. Valderrama

RA
2

Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Comunicaciones
Contrato No. 1-4298855971

características de los pactados en el presente contrato, será suficiente la solicitud por correo electrónico de la persona autorizada.

Los valores estipulados en este contrato serán pagados mensualmente a través del rubro de servicios públicos, previa presentación de la factura.

La ESU mediante contratos interadministrativos, bajo la figura de administración delegada de recursos, celebrados con la Secretaría de Seguridad, amparará los recursos para los pagos que se generen por concepto de enlaces para el funcionamiento de las cámaras de Seguridad de propiedad del municipio de Medellín, lo que constituye el objeto contractual a cargo de UNE.

VIGENCIA

60 Meses

Fecha Inicio Contrato: 15 Febrero de 2013 Fecha Final del Contrato: 14 Febrero de 2018

PRIMERA. Objeto. Prestación de los servicios de comunicaciones que se indican en el cuadro de información general de este documento, provistos por UNE a favor de EL CLIENTE.

Parágrafo: Las especificaciones técnicas y las condiciones de prestación de cada servicio, se detallan en los anexos técnicos, comerciales y en la oferta que hacen parte integral de este contrato.

SEGUNDA. Duración. El presente contrato tendrá la duración indicada en el cuadro de información general de este documento, vigente a partir de la fecha allí señalada.

Parágrafo: Terminación anticipada. En caso que EL CLIENTE solicite por escrito a UNE la interrupción del servicio de manera definitiva, antes del vencimiento del término pactado, reconocerá a UNE el valor mensual del servicio por el tiempo que falte para el vencimiento del término de duración inicial acordado o del vencimiento de la duración de la prórroga en que se esté.

TERCERA. Precios y valor del contrato. 1. Los precios de los servicios y/o productos objeto de este contrato, así como el valor total del mismo, son los fijados en el cuadro de información general que aparece al inicio de este documento y/o en sus respectivos anexos. Los precios de los servicios no incluyen el IVA. En todo caso el cliente reconocerá a UNE el valor correspondiente a los servicios efectivamente instalados, valor que resulta de la cantidad de servicios instalados y puestos en operación por el precio unitario fijado en la propuesta con radicado recibido ESU No. 2011010345.

CUARTA. Obligaciones de UNE. 1. Habilitar los servicios convenidos en los sitios y tiempos establecidos. 2. Medir los consumos con los procedimientos tecnológicos apropiados. 3. Atender las fallas en la prestación de los servicios, según los ANS contemplados en los anexos de este contrato. 4. Cumplir con las normas de seguridad impartidas por escrito por EL CLIENTE. 5. Suministrar en forma oportuna a EL CLIENTE la información que le permita preparar y adecuar sus sitios para la entrega e instalación de los equipos del servicio. 6. Mantener la operación del servicio en los niveles establecidos.

QUINTA. Obligaciones de EL CLIENTE. 1. Atender las instrucciones de UNE para el uso de los servicios. 2. Pagar oportunamente las tarifas causadas por la prestación del servicio. 3. Informar a UNE cualquier irregularidad que se presente en la prestación de los servicios. 4. Reembolsar a UNE, en el evento en que la instalación respectiva sea cancelada, los gastos en que ésta haya incurrido para habilitar el sitio. 5. Preparar los sitios definidos y proveer todas las condiciones necesarias para la instalación y preservación de los equipos. Los gastos que se deriven de las anteriores actividades correrán por cuenta exclusiva de EL CLIENTE. 6. Suscribir los certificados de entrega de los equipos que se llegaren a

Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Comunicaciones
Contrato No. 1-4298855971

instalar. 7. Proveer a UNE sin costo alguno para ésta, de toda la información y cooperación necesarias para el cabal cumplimiento de las obligaciones inherentes a este contrato. 8. Permitir el acceso a los sitios y equipos de servicio de las personas autorizadas por UNE, en los términos que ambas partes determinen. 9. En caso de ser requerido por UNE y en las condiciones que éste determine, EL CLIENTE deberá suministrar una conexión de energía para la operación y el mantenimiento de los equipos en el sitio de instalación y demás lugares requeridos. 10. Informar con la debida antelación a UNE las normas de seguridad que éste debe seguir en los sitios de instalación. 11. Emplear todas las medidas de seguridad necesarias para poder mantener la reserva de la información confidencial que transmita ó almacene, se encuentre o no rubricada como tal. 12. Asumir por su cuenta y riesgo el soporte técnico a sus propios usuarios. El Soporte Técnico de UNE se destina en forma exclusiva a atender los requerimientos directos de EL CLIENTE, quien deberá designar uno o varios contactos técnicos para formularlos. 13. Permitir a UNE al vencimiento del contrato, el retiro de los equipos entregados en calidad de arrendamiento. 14. Dar el uso adecuado a los bienes y equipos de la solución tecnológica, y responder por cualquier daño, avería o mal uso que se haya dado a los mismos.

SEXTA. Modificaciones. Las modificaciones al presente contrato deberán constar por escrito debidamente suscrito por quienes tienen la facultad de modificar el contrato. EL CLIENTE podrá solicitar cambio de plan hacia cualquier otro ofrecido por UNE, siempre y cuando esté al día en el pago del plan que hubiere contratado con anterioridad y cuente con las autorizaciones presupuestales en caso de ser necesario.. En todo caso la duración del contrato inicial se mantendrá inalterada.

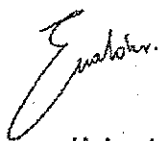
Parágrafo: Sin perjuicio de lo anterior; en los casos de cambios en la velocidad o traslado de enlaces, EL CLIENTE podrá hacer esta clase de requerimientos a UNE, quien cotizará e informará sobre su viabilidad técnica para que si EL CLIENTE está de acuerdo se suscriba el respectivo documento modificatorio, previo el cumplimiento de los requisitos contractuales y presupuestales.. En estos casos, estos documentos harán parte integral del contrato.

SÉPTIMA. Suspensión. UNE podrá suspender la prestación del servicio en los siguientes eventos: 1. Cuando UNE se vea obligada a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa competente que impida o limite la prestación del servicio. 2. Cuando UNE necesite realizar trabajos de actualización o mantenimiento de su red. En tal caso, UNE deberá notificar a EL CLIENTE, con una antelación no inferior a cinco (5) días, la orden de suspensión.

OCTAVA. Cesión. En caso de transformación de UNE o de integración con otras empresas de telecomunicaciones, el presente contrato tendrá como titular a la nueva empresa o al ente absorbente de los derechos y obligaciones de él emanados, sin necesidad de formalizar la cesión mediante ratificación expresa. Para los demás casos de cesión, se requerirá la autorización previa y expresa de la otra parte.

NÓVENA. Terminación del contrato. Son causales de terminación de este contrato las siguientes: 1. Mutuo acuerdo entre las partes. 2. Decisión unilateral de EL CLIENTE, caso en el cual se aplicará lo dispuesto en el Parágrafo de la Cláusula Segunda. 3. Incumplimiento de las obligaciones contraídas y en especial la infracción a las políticas de seguridad impartidas por UNE. 4. Causa extraña que imposibilite la prestación de futuro cumplimiento de cualquiera de las partes, circunstancia que debe ser comunicada por escrito a la otra en forma inmediata. 5. La disolución de la persona jurídica de EL CLIENTE, su concurso liquidatorio o liquidación obligatoria, o haber iniciado trámite de insolvencia, o los embargos judiciales cuando a juicio de UNE afecten de manera grave el desarrollo del contrato. 6. Orden de autoridad competente.

Parágrafo. En caso de terminación del presente contrato, EL CLIENTE deberá permitir a UNE el retiro inmediato de los equipos instalados para la prestación de los servicios que hayan sido entregados en arrendamiento y/o en comodato. Así mismo, EL CLIENTE renuncia a hacer uso del derecho de retención.



Contrato Interadministrativo de Prestación de Servicios de Comunicaciones
 Contrato No. 1-429885971

DÉCIMA. Gravámenes. Los impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones directos o indirectos, así como las deducciones o retenciones, del orden Nacional, Distrital, Departamental o Municipal que se causen o deban practicarse con ocasión de la firma o ejecución del presente contrato y por la operación comercial del objeto del mismo, o aquellos que surjan o sean modificadas con posterioridad a su firma, estarán a cargo de quién deba pagarlos o practicarlas de acuerdo con la normatividad vigente en la respectiva jurisdicción.

DÉCIMA PRIMERA. Mérito ejecutivo: en caso de retardo o incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del contrato, UNE procederá a requerirlo previamente, antes de acudir por mora a instancias judiciales. EL CLIENTE acepta que el presente contrato junto con las facturas que se generen como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, prestan mérito ejecutivo en los términos del artículo 488 del Código de Procedimiento Civil y demás normas concordantes, por constituir obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de UNE.

DÉCIMA SEGUNDA. Código de acceso a servicios especiales. Los códigos de acceso suministrados a EL CLIENTE para el uso de servicios especiales tendrán un carácter confidencial. En consecuencia, su conocimiento y uso deberá ser restringido. Al respecto, EL CLIENTE deberá cumplir las instrucciones que imparta UNE.

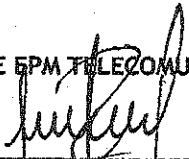
DÉCIMA TERCERA. Inaplicabilidad del régimen de protección de usuarios: Al presente contrato no le es aplicable el régimen de protección de usuarios consagrado en la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- No. 3066 de 2011 y demás normas que la modifiquen, dado que las características del servicio y la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes.

DÉCIMA CUARTA. Anexos. Hacen parte integral del presente contrato los Anexos, el Acta de entrega de los servicios y equipos, el Acta de Instalación de Equipos en el lado del cliente, el Anexo financiero, Oferta de Servicio, los otrosíes suscritos entre las partes, etc.

Para constancia, se firma el contrato por las partes:

Por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.


Por EL CLIENTE:


 NOMBRE: JUAN ROBERTO GARCIA DUQUE
 Cargo: Apoderado General
 Documento identidad: 71.758.434 de Medellín


 NOMBRE: MANUEL RICARDO SALGADO PINZÓN
 Cargo: Gerente
 Documento identidad: 79.370.143 de Bogotá

Fecha:

Fecha:

	Revisó Comercial (Consultor)	Revisó Técnico	Revisó Servicio	Revisó Jurídica	Aprobó (Subgerente o Subdirector Comercial)

INFORMACIÓN DE ACCESOS

Año Mes Día PEDIDO NÚMERO:

DATOS DE LA CONEXIÓN:

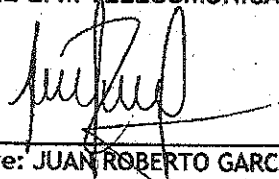
Contacto Técnico:		Juan David Betancur		Teléfono:		4443448 Ext. 122	
Dirección	Velocidad	Cargo instalación	Cargo fijo mensual	Medio de Acceso	Ciudad		
Diferentes sitios de la ciudad	114 Accesos a 5 Megás	\$ 0	\$ 40.470.000	Fibra	Medellín		
Edificio Bussines Plaza	4 Accesos a 150 Megás	\$ 0	\$ 3.020.000	Fibra	Medellín		

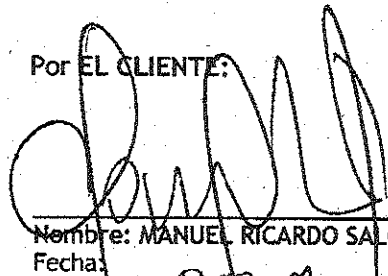
Importante: La obligación de UNE se limita únicamente a proveer a EL CLIENTE los servicios incluidos y adicionales solicitados. Por lo tanto, no será responsable de: (i) El contenido de la información enviada o recibida. (ii) Los daños o perjuicios que por cualquier causa se produjeren en los equipos, información, programas, instalaciones de EL CLIENTE o del personal al servicio de EL CLIENTE o a terceros, siempre y cuando no sean atribuibles a UNE. (iii) Los daños o perjuicios que por cualquier causa se produjere en los equipos, información, programas, instalaciones de EL CLIENTE o del personal al servicio de EL CLIENTE o a terceros.

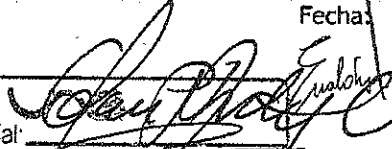
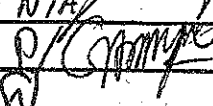

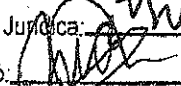
Para constancia se firma por las partes:

Por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Por EL CLIENTE:


 Nombre: JUAN ROBERTO GARCÍA DUQUE
 Fecha:


 Nombre: MANUEL RICARDO SALGADO PINZÓN
 Fecha: 07/02/13

Revisó Comercial:	
Revisó Técnico:	N/A
Revisó Servicio Corp.:	
Revisó Jurídica:	
Aprobó:	

CONECTIVIDAD E INTERNET DEDICADO

ANS

Este anexo presenta en detalle los parámetros a través de los cuales se mide la calidad del servicio. El incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS o SLA) aquí definidos dará lugar al reconocimiento de compensaciones y descuentos por parte de UNE a EL CLIENTE.

PRIMERA. Niveles de disponibilidad del servicio. UNE ofrece para cada uno de los enlaces una disponibilidad mínima del servicio del noventa y nueve punto seis por ciento (99.6%) mensual. El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido respecto a cada enlace provisto, acorde con la siguiente fórmula: $P=A/B \times 100$, donde A es el número de horas en las cuales el enlace estuvo disponible durante un mes, según el reporte de disponibilidad. B: es el número de horas al mes que debería estar disponible el enlace, es decir veinticuatro (24) horas, multiplicado por 30 días calendario, y P es el porcentaje de disponibilidad.

PARÁGRAFO: La indisponibilidad del servicio refleja el número de minutos que el servicio provisto por UNE no estuvo disponible para EL CLIENTE, por debajo del objetivo de disponibilidad antes determinado, pero no incluirá la indisponibilidad debida a las siguientes causas: no aplica en los casos que se mencionan a continuación: 1. Cuando UNE requiere realizar una prueba de un enlace de EL CLIENTE, aunque no se haya detectado o reportado falla. 2. Cuando el enlace es modificado y alterado de cualquier manera por requerimiento específico de EL CLIENTE, de acuerdo con lo especificado en las cláusulas de este contrato. 3. Por cualquier interrupción de los servicios cuando se vea obligado a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que hará conocer inmediatamente a EL CLIENTE. 4. Cuando necesite realizar trabajos de actualización o mantenimiento de la red. 5. Por las jornadas de mantenimiento preventivo tales como "Ventanas de Mantenimiento". 6. Por el incumplimiento de EL CLIENTE de sus obligaciones contractuales. 7. Por mejoras en la red y el Servicio. 8. Por actos y/o omisiones de EL CLIENTE. 9. Por fallas en el fluido eléctrico en las instalaciones de EL CLIENTE. 10. Por falta o falla de los equipos de EL CLIENTE (u otra no atribuible a los equipos de UNE). 11. Por falla de EL CLIENTE en no darle a UNE acceso a los equipos del servicio y a cualquier parte de un enlace, luego de la solicitud hecha por UNE con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema. 12. Cuando EL CLIENTE falla en operar el servicio de acuerdo con los términos de este contrato, por actos u omisiones de EL CLIENTE que desmejoren o dañen el servicio. 13. Por el reinicio no programados de enrutadores inferiores a cinco minutos. 14. Por fallas en tramos de transmisión responsabilidad de EL CLIENTE o provistos por él; 15. Por aplicaciones, equipos o recursos situados en las instalaciones de EL CLIENTE, hayan o no sido provistos por UNE.

SEGUNDA. Reporte de fallas. EL CLIENTE deberá contactar al Centro de

Gestión de Clientes Empresariales, a través de nuestras líneas de atención al cliente. El tiempo de indisponibilidad se empieza a contabilizar a partir del momento en que el incidente tipo daño sea reportado y quede registrado bajo un número de ticket. EL CLIENTE tendrá el derecho de solicitar un descuento por la interrupción del servicio si UNE no cumple con el objetivo de disponibilidad durante cualquier mes. Habiendo sido notificados por EL CLIENTE en caso de falla, como se expresa en este documento, la factura de EL CLIENTE se acreditará de acuerdo con la que más adelante se indica, cuando no se cumpla con el objetivo de disponibilidad. La interrupción del servicio se considerará a partir del momento en el cual se abre el tiquete en el *Centro de Gestión de Clientes Empresariales* por EL CLIENTE. No se hará ningún descuento si el incidente que ocasionó la falla es atribuible a razones de fuerza mayor, caso fortuito u originadas por EL CLIENTE. Cuando al momento de cerrar un ticket asociado a un incidente tipo daño, se identifique que aplica una indisponibilidad, el ingeniero del Centro de Gestión de Clientes Empresariales acuerda con EL CLIENTE el tiempo de indisponibilidad asociado al incidente con base en los registros que se tengan del caso. EL CLIENTE deberá suministrar la mayor cantidad de información de diagnóstico que esté disponible y que conozca en el momento de hacer el reporte.

La figura de la disponibilidad se aplica a los recursos controlados por UNE, así como sus enrutadores y backbone IP, pero no se aplica a los circuitos locales o internacionales para conexiones con EL CLIENTE que no sean provistos por UNE.

El descuento que corresponde a un descuento sobre el cargo básico mensual del servicio, se calcula mensualmente a través de la siguiente tabla:

Porcentaje de Disponibilidad	Porcentaje del cargo mensual
$99.0\% \leq P < 99.6\%$	5%
$80\% \leq P < 99.0\%$	10%
$50\% \leq P < 80\%$	20%
$P < 50\%$	50%

Descuentos por Indisponibilidad

MANTENIMIENTO CORRECTIVO. El mantenimiento correctivo será prestado siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas al día, de acuerdo con la Guía de Escalamiento para reporte de fallas.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO ANS	
Desconexión Total	4 Horas
Operación Degradada	8 Horas
Fallas Intermitentes	5 Días Calendario

Tiempo de Atención de Fallas

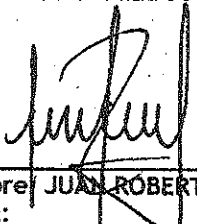
UNE cuenta con un Centro de Gestión de Clientes Empresariales que permitirá: (i) Atención personalizada en nuestras líneas de atención 018000 51 32 87, durante las 24 horas del día de todos los días del año. (ii) Resolver un alto porcentaje de las llamadas en forma remota. (iii) Asignar un número de tiquete y el nombre de la persona que lo atendió. (iv) Diagnóstico preventivo y correctivo de fallas. (v) Monitoreo permanente de los equipos involucrados en la

solución. UNE atenderá la solicitud y establecerá los parámetros de solución máximo cuatro (4) horas después de recibido el reclamo. UNE cuenta con sistemas de diagnóstico preventivo y correctivo de fallas que permiten realizar un monitoreo permanente y pro-activo de los sistemas y equipos de los servicios ofrecidos. Así mismo UNE cuenta con sistemas de reporte y notificación de fallas, alarmas y solución de problemas para la divulgación apropiada de los eventos en la red y los servicios ofrecidos. Aquellas fallas que sean reportadas y que no conduzcan a una suspensión o degradación del servicio se atenderán de conformidad con la Guía de Escalamiento de reporte de fallas. El mantenimiento correctivo se realizará siempre que: (i) Sea detectada una anomalía durante un mantenimiento preventivo, que implique llevarlo a cabo, con el previo visto bueno del encargado del Nodo por parte de EL CLIENTE. (ii) Sea solicitado por personal autorizado de EL CLIENTE, quien entregará a UNE una lista de las personas autorizadas para solicitar mantenimiento correctivo. (iii) Si EL CLIENTE lo solicita, UNE entregará un informe en relación con las actividades de mantenimiento correctivo realizadas, en la cual se indican los motivos por los cuales se originó el trabajo de mantenimiento, los recursos físicos y humanos que se invirtieron en su solución y una breve descripción del comportamiento del sistema ante la anomalía detectada.

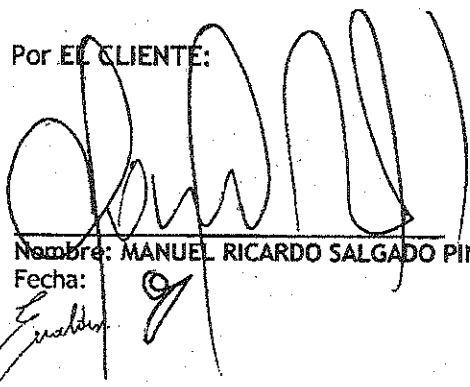
MANTENIMIENTO PREVENTIVO. A través de los sistemas de gestión de UNE se realizarán constantes monitoreos del servicio que permitan prevenir las fallas. UNE realizará además rutinas específicas de mantenimiento preventivo para realizar diagnósticos de tráfico, equipos y calidad del servicio. En caso de requerirse una suspensión temporal del servicio se realizará el mejor esfuerzo para la programación necesaria de los trabajos, coordinando con EL CLIENTE con cinco (5) días de anticipación y se programará la suspensión determinada por UNE y validada con EL CLIENTE, esforzándose en programar los mantenimientos en horarios de común acuerdo con EL CLIENTE, sin que ello constituya una obligación a cargo de UNE.

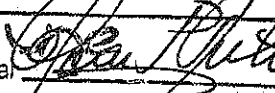


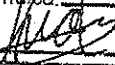
Para constancia se firma por las partes:

Por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.


Nombre: JUAN ROBERTO GARCÍA DUQUE
Fecha:

Por EL CLIENTE:


Nombre: MANUEL RICARDO SALGADO PINZÓN
Fecha: 9

Revisó Comercial:	
Revisó Técnico:	N/A
Revisó Servicio Corp.:	
Revisó Jurídica:	
Aprobó:	

CONECTIVIDAD E INTERNET

REQUISITOS TÉCNICOS Y OPERACIONALES

1. EQUIPO DE CONEXIÓN. UNE es responsable de proveer y mantener los equipos necesarios para la conexión de la red de área local (LAN) de EL CLIENTE a la red de Internet. UNE entregará a EL CLIENTE una interfaz LAN RJ 45. 1.1. UNE proveerá su propio equipo terminal IP con soporte al protocolo TCP/IP e interfase LAN apropiada para la interconexión con la red local de EL CLIENTE. 1.2. UNE será responsable del monitoreo y configuración del equipo terminal IP de acceso a Internet provisto para EL CLIENTE Si el equipo es administrado por UNE. En caso contrario UNE no podrá responder por fallas en el lado de EL CLIENTE, ahora bien si el equipo es administrado por UNE EL CLIENTE no podrá tener acceso alguno a su configuración para que UNE pueda responder por alguna falla en la configuración), y de resolver cualquier problema que se presente en éste. 1.3. EL CLIENTE es responsable de proveer un punto de conexión LAN para la interconexión del equipo terminal IP de UNE con la red de área local de EL CLIENTE es el encargado de soportar y solucionar cualquier problema que se presente entre el punto de red propiedad de EL CLIENTE y el equipo que maneje el área local, así como de instalar y mantener el "hardware" y "software" de los equipos de su propiedad.

2. CONFIGURACIÓN DE ENRUTAMIENTO. Para el enrutamiento del servicio, UNE configurará en su equipo terminal IP, rutas estáticas para la prestación de los servicios y para dar soporte al enrutamiento de las direcciones IP públicas asignadas o de propiedad de EL CLIENTE. UNE configurará las rutas apropiadas en su equipo terminal IP para la conexión al servicio. UNE en ningún momento se hará responsable ni acompañará a EL CLIENTE para la configuración de su red Local, asimismo, no recomendará empresas o terceras personas para ejecutar dicha labor.

3. SERVIDORES Y APLICACIONES DE ACCESO. EL CLIENTE es responsable de la provisión y funcionamiento de los servidores y aplicaciones utilizadas para el acceso a Internet. Respecto a este punto las partes asumen las siguientes obligaciones o responsabilidades: 3.1. UNE proveerá el servicio de DNS secundario en caso de falla del servidor DNS de EL CLIENTE, o DNS primario si EL CLIENTE no posee dicho servidor. 3.2. EL CLIENTE es responsable de la provisión, instalación, mantenimiento y configuración de los servicios y aplicaciones de Internet necesarios como por ejemplo servidores de nombres de dominio (DNS), Correo Electrónico, FTP, News, Browsers, Web, Proxy, etc., o cualquier otra aplicación que sea utilizada. En caso que EL CLIENTE contrate con UNE los servicios de Hosting y Correo Electrónico la provisión estará a cargo de UNE. 3.3. EL CLIENTE configurará y mantendrá su ambiente de red local.

4. SEGURIDAD. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE, prevenir la pérdida de datos, invasión de su red u otros daños causados por la utilización de Internet. Los Servicios prestados por UNE ofrecen a EL CLIENTE acceso a Internet a través de las instalaciones de UNE. UNE no asume ninguna responsabilidad por la operación o manejo de Internet y no será responsable por las actividades de EL CLIENTE cuando esté conectado a Internet.

5. DIRECCIONES IP. UNE asignará direcciones IP de su bloque CIDR de acuerdo con las políticas

7
TAU

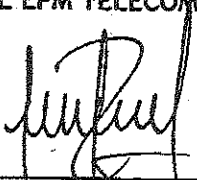
de administrador regional descritas en el RFC2050. 5.1. La cantidad de direcciones IP a ser provistas por UNE o solicitadas por parte de EL CLIENTE dependerá de la documentación presentada por EL CLIENTE, la cual deberá sustentar el número de direcciones en cuestión. 5.2. En el evento en que EL CLIENTE no tenga conexión activa con otros proveedores, cualquier dirección provista por otro proveedor de Servicio IAP no podrá utilizarse para el servicio contratado con UNE. 5.3. Las direcciones otorgadas por UNE continuarán siendo propiedad de UNE y no podrán ser transferidas a otros proveedores de Servicio IAP, pero podrán ser asignadas a los clientes de EL CLIENTE en los casos del servicio Internet Dedicado. UNE podrá durante la ejecución del contrato monitorear las direcciones otorgadas. 5.4. Las direcciones suministradas por UNE deberán ser devueltas a la terminación del contrato o a más tardar dos (2) meses después de la misma. EL CLIENTE deberá regresar las direcciones en el evento de uso indebido de las mismas, de acuerdo a las condiciones pactadas en el contrato y a las normas y regulaciones vigentes.

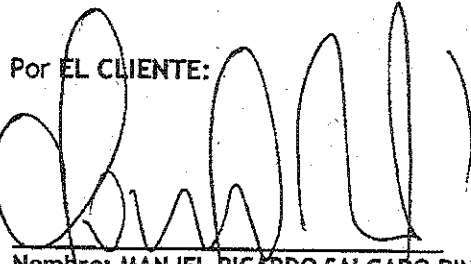
6. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. Después de la activación del servicio, EL CLIENTE seguirá la política estándar de UNE con respecto a problemas del servicio conforme a la Guía de Escalamiento para reporte de fallas, que se entrega al cliente en la Oferta de Servicio. UNE dará soporte en la solución de problemas relacionados con la conexión de la red local de EL CLIENTE a Internet con UNE y a los servicios de Hosting y Correo si son contratados con UNE. UNE solamente aceptará llamadas de representantes autorizados de EL CLIENTE, quien informará por escrito a UNE, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el nombre del personal autorizado para contactarse con el Centro de Gestión de Clientes Empresariales Corporativo de UNE, en los eventos en que se presenten problemas en la prestación del servicio. UNE no proveerá soporte a servidores y aplicaciones de Internet que no hayan sido contratadas con UNE (DNS, correo electrónico, FTP, News, Browsers, Web, etc.) y tampoco a problemas que ocurran en el ambiente de la red local o los equipos y aplicaciones de EL CLIENTE. EL CLIENTE será responsable en lo que le compete legalmente de los problemas que surjan de las aplicaciones de Internet en los cuales sus usuarios tienen acceso a través del servicio.

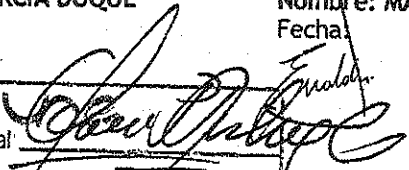
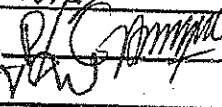

Para constancia se firma por las partes:

Por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Por EL CLIENTE:


Nombre: JUAN ROBERTO GARCÍA DUQUE
Fecha: 15 FEB 2013


Nombre: MANJEL RICARDO SALGADO PINZÓN
Fecha: 07/02/13

Revisó Comercial	
Revisó Técnico	N/A
Revisó Servicio Corp.	
Revisó Jurídica	
Aprobo	