

Escrito de Excepciones Previas Radicación No. 2020-00265 00

☐ 1 ☐

☐

Marca para seguimiento.

Marca para seguimiento.

RG

Rafael Lopez Garay <rafael.lopezgaray@telefonica.com>

Mié 09/06/2021 16:57

☐

Crear regla

☐

Me gusta

☐

☐

☐

Reenviar

☐

Para:

- Juzgado 10 Civil Municipal - Atlántico - Barranquilla

CC:

- 'alvaroamellarrieta@hotmail.com'

Escrito de Excepciones Previas kalusin kiko sa.pdf

1 MB

Doctora

MONICA PATRICIA VALVERDE SOLANO

JUZGADO DECIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA

CALLE 40 # 44-80 Piso 7°

cmun10ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: Verbal Menor Cuantía

Radicación No. 2020-00265 00

Demandante: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.

Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

ASUNTO: Escrito de Excepciones Previas

RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY, mayor de edad, identificado al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi calidad de apoderado judicial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** conforme al poder que reposa en el expediente, comedidamente acudo ante su Despacho, presento escrito de excepciones previas en los siguientes términos descritos en archivo adjunto.

Agradezco confirmar el recibo de esta información.

Cordialmente

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

*****Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.**

*****This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.**

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição

Doctora
MONICA PATRICIA VALVERDE SOLANO
JUZGADO DECIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA
CALLE 40 # 44-80 Piso 7°
cmun10ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: Verbal Menor Cuantía
Radicación No. 2020-00265 00
Demandante: KALUSIN IMPORTING COMPANY S.A. KICO S.A.
Demandado: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC

ASUNTO: Escrito de Excepciones Previas

RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY, mayor de edad, identificado al pie de mi correspondiente firma, obrando en mi calidad de apoderado judicial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** conforme al poder que reposa en el expediente, comedidamente acudo ante su Despacho, presento escrito de excepciones previas en los siguientes términos:

Excepción previa

De conformidad con el Artículo 100 del CGP. Numeral 2° se plantea la excepción de:

(...) 2. *Compromiso o cláusula compromisoria.* (...)

Entre la demandante y mi defendida fueron suscritos válidamente contratos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con los cuales aquella desarrollaba su objeto social y negocios.

- **Contrato No. 02987-2006 anexos anexo No. 1 y 2.**
- **Copia del contrato No. VSN -14221-2009**

Resulta claro que siempre ha existido una relación legal, reglamentada por acuerdo de voluntades en la que se obligaron recíprocamente tanto la empresa hoy demandante como Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC., con cargas definidas.

Incluso así lo afirma la demandante en su hecho octavo [...] KICO S.A. *seguía utilizando los servicios ofrecidos por MOVISTAR.* [...]

Que justamente este contrato No. VSN -14221-2009 era por el que se le prestaban otros servicios de telecomunicaciones adicionales a la hoy demandante.

Este contrato establece de forma muy clara y definida en su cláusula 20ª en caso de agotar un trámite directo para la solución de controversias derivadas del contrato, sin que se llegue a ningún acuerdo entre ellas, se obligan a someter sus diferencias a un tribunal de arbitramento, razón por la cual es juez natural seria la justicia arbitral de acuerdo con los compromisos suscritos por ella.

Este contrato fue debidamente suscrito con anterioridad al supuesto derecho reclamado por la demandante, son el cual eran viables los servicios de telecomunicaciones utilizados por ella en el desarrollo de los negocios.

Cláusula 20a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato, sus anexos y Acuerdos de Servicio, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo.

Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo lo designará la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Por tanto, le solicito muy respetuosamente señora juez, dado el compromiso adquirido entre las partes, se sirva declarar la improcedencia de esta acción, para su remisión a la justicia arbitral, debido al contrato válidamente suscrito por las partes hoy demandante y demandada respectivamente.

Se anexa como prueba el contrato al que se hace alusión.

NOTIFICACIONES

Para tales efectos mi defendida Y el suscrito podemos ser Notificados en la Secretaría del Juzgado y/o en la Transversal 60 (Av. Suba) No. 114^a - 55 de la ciudad de Bogotá y en su correo para notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@telefonica.com Y en email rafael.lopezgaray@telefonica.com

Atentamente



RAFAEL ALFONSO LOPEZ GARAY
C.C. 3.839.677
T.P. No. 179.220 del C. S. de la J.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y KALUSIN IMPORTING COMPANY KICO S.A.

CONTRATO No. VSN – 14221-2008	
1. CLIENTE (INFORMACIÓN):	
Nombre:	KALUSIN IMPORTING COMPANY KICO S.A. Nit: 890.101.509-1
Representante Legal:	ALAN SZTEINBERG KALUSIN Representante Legal C.C: 8.745.488
Dirección de comunicaciones o notificaciones:	VIA 40 # 68B-57 BARRANQUILLA - ATLANTICO - COLOMBIA
2. OPERADOR (INFORMACIÓN):	
Nombre:	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Nit. 830.122.566-1
Representante (Apoderado Especial):	Juan Vicente Martin Fontelles VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS Cedula de Extranjería : No. E341586
Dirección de comunicaciones o notificaciones:	Transversal 60 (Av Suba) No 114 A -55 Tel.: (57) 1 5935399 Bogotá D.C.



CONSIDERACIONES

- A)** Las Partes debidamente identificadas como aparecen en los numerales 1 y 2 del cuadro de información del contrato, quienes en adelante y para todos los efectos se llamarán el **CLIENTE** y el **OPERADOR**, respectivamente, han decidido celebrar el presente contrato, cada una motivada directamente en su objeto, en la forma que pasa a precisarse.
- B)** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP** tiene como objeto social principal la organización, operación, prestación y explotación de las actividades y los servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía pública básica conmutada local, local extendida y de larga distancia nacional e internacional, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales en sus diferentes modalidades, servicios de televisión en todas sus modalidades incluyendo televisión por cable, servicios de difusión, tecnologías inalámbricas, vídeo, servicios de alojamiento de aplicaciones informáticas, servicios de data center, servicios de operación de redes privadas de telecomunicaciones y operaciones totales de sistemas de información y cualquier otro servicio calificado como de telecomunicaciones, comunicaciones e información (TIC), incluidas sus actividades complementarias y suplementarias, dentro del territorio nacional y en el exterior y en conexión con el exterior, empleando para ello bienes, activos y derechos propios o ejerciendo el uso y goce sobre bienes, activos y derechos de terceros.
- C)** El **CLIENTE** manifiesta su interés en suscribir un contrato mediante el cual el **OPERADOR** le prestará Servicios de Telecomunicaciones, para satisfacer sus necesidades, a través de la Red del **OPERADOR**.

Cláusula 1a.- DEFINICIONES: Las palabras del presente Contrato y sus anexos se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos en lengua castellana; las que hayan sido definidas en las leyes, se tomarán en el sentido que éstas les dan, si, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; las que sean propias de una ciencia u oficio se tomarán en el sentido que les den los peritos en aquella o éste si, de acuerdo con las reglas de interpretación de los contratos, aparece que debe dárseles ese sentido; y para efectos del presente Contrato se tendrán en cuenta, además de las reglas dichas, las siguientes definiciones especiales.

- 1.1.- Servicios de Telecomunicaciones:** Es el conjunto de servicios definidos por las normas legales vigentes o aquellas que las sustituyan o modifiquen y para cuya prestación esté legalmente habilitado el **OPERADOR**.
- 1.2.- Contrato:** Es el presente contrato a partir del cual se establecen las condiciones que regirán las relaciones comerciales entre las Partes, en virtud de las cuales el **OPERADOR** le prestará los Servicios de Telecomunicaciones al **CLIENTE**.



- 1.3.- Anexo (s):** Es (son) el(los) Anexos(s) que rige(n) las obligaciones específicas respecto de los Servicio de Telecomunicaciones que le presta el **OPERADOR** al **CLIENTE**, los cuales se suscribirán de tiempo en tiempo de conformidad con las necesidades del **CLIENTE**.
- 1.4.- Orden de Servicio:** Es el documento mediante el cual se hacen las solicitudes de servicio por parte del **CLIENTE** al **OPERADOR**, en desarrollo del (los) Anexos(s) que se establezcan entre las Partes. Este documento hace parte integrante del Contrato.
- 1.5.- Paquete de Servicios:** Es el conjunto de dos o más servicios de telecomunicaciones que el **OPERADOR** presta al **CLIENTE** por medio de un Paquete de Servicios asociado a un beneficio tarifario, ya sea mediante cargo fijo mensual o por descuentos tarifarios. El **OPERADOR** determinará los eventos en que dicho beneficio tarifario sea aplicable.

Cláusula 2a.- OBJETO: El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de Telecomunicaciones por parte del **OPERADOR** al **CLIENTE**, de conformidad con las condiciones establecidas en este Contrato, en los Anexos, las Ordenes de Servicio, demás documentos y las normas legales vigentes.

Cláusula 3a.- OBLIGACIONES: Las Partes entienden y declaran que la suscripción del presente Contrato es la base de su relación comercial a partir de la cual el **OPERADOR** le prestará los Servicios de Telecomunicaciones al **CLIENTE**, por lo que la suscripción del mismo los obliga a su ejecución de buena fe exenta de culpa.

3.1.- El OPERADOR se obliga a:

- 3.1.1.-** Instalar y mantener en buen estado de funcionamiento el servicio que se contrata por el **CLIENTE** para su efectiva prestación.
- 3.1.2.-** Solucionar los cortes o interferencias que se presenten durante la prestación del servicio en el menor tiempo posible de conformidad con lo establecido en los respectivos Anexos.
- 3.1.3.-** Atender oportunamente los requerimientos del **CLIENTE** para lograr la prestación del servicio.
- 3.1.4.-** Responder en caso de que se presenten fallas que afecten la prestación del servicio por causas imputables al **OPERADOR**. Si la falla es imputable al **CLIENTE**, éste deberá pagar los costos de reparación de la falla, en caso de que ésta sea solucionada por el **OPERADOR**.
- 3.1.5.-** Las demás que se deriven del presente Contrato y de las normas legales vigentes.



3.2.- El CLIENTE se obliga a:

- 3.2.1.-** Hacer uso del servicio prestado por el **OPERADOR**, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato, el (los) Anexos y de acuerdo con las licencias pertinentes, las normas legales vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones.
 - 3.2.2.-** Pagar al **OPERADOR** los valores determinados en el Contrato y las órdenes de Servicio.
 - 3.2.3.-** Responder por el uso y recibo de la información que transmite. El **OPERADOR** no responderá por el acceso de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el **CLIENTE** por medio del servicio que le presta el **OPERADOR**.
 - 3.2.4.-** Responder y ejercer todas las acciones necesarias en caso de que existan bienes instalados por el **OPERADOR** para que no sean objeto de embargos o secuestros, resultantes de cualquier proceso judicial o extrajudicial en contra del **CLIENTE**. En este evento, el **CLIENTE** avisará al **OPERADOR** dentro de las veinticuatro horas (24) siguientes al conocimiento de cualquier medida judicial que pueda derivar en embargo y secuestro de los bienes y de cualquier acción u omisión que pueda perturbar la tenencia y propiedad de dichos bienes. Si el **CLIENTE** no cumpliere con estas obligaciones dentro de los treinta (30) días siguientes al conocimiento de cualquier medida judicial, pagará al **OPERADOR** el valor comercial de los bienes de propiedad del **OPERADOR** que sean objeto de tales medidas o cuya tenencia o propiedad se vea afectada.
 - 3.2.5.-** El servicio que prestará el **OPERADOR** es para el uso exclusivo del **CLIENTE**. En el evento de que el **CLIENTE** cambie la modalidad y revenda servicios de telecomunicaciones soportados en las redes de telecomunicaciones del **OPERADOR**, el **CLIENTE** deberá avisar dicha circunstancia al **OPERADOR**. Será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** el acceso a toda clase de información obtenible a través de ese servicio, inclusive la de contenido no apto para menores de edad, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 679 de agosto de 2001. Así mismo sólo podrá cursar servicios de larga distancia mediante autorización expresa de alguno de los operadores de larga distancia legalmente habilitados.
 - 3.2.6.-** Cumplir con las obligaciones y deberes establecidos en el Contrato, sus anexos, las Órdenes de Servicio y demás documentos que hagan parte integrante del Contrato.
 - 3.2.7.-** El **CLIENTE** se obliga a no trasladar los bienes entregados a título de comodato o arriendo por el **OPERADOR**, sin su previa autorización.
 - 3.2.8.-** Las demás que se deriven del presente Contrato y de las normas legales vigentes.
- 3.3.-** A la fecha de la firma del presente Contrato, el **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que adelante las consultas que sean necesarias en las bases o bancos de datos propios o de centrales de riesgo, con el objeto de establecer su perfil de pago. El **CLIENTE** autoriza al **OPERADOR** para que haga las consultas o los reportes pertinentes a las centrales de riesgos cuando quiera que el primero incurra en mora en el pago de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, todo de conformidad con el contenido del formato de autorización para consulta y reporte a centrales de riesgo.



Cláusula 4a.- TÉRMINO DE DURACIÓN: El presente Contrato es de duración indefinida el cual estará vigente desde su perfeccionamiento y hasta que finalice el término de duración de las Órdenes de Servicios que incorpore el último de los servicios que haya solicitado el **CLIENTE** en desarrollo del presente contrato. Cualquiera de las partes podrá terminarlo, mediante documento escrito, con una antelación no menor a treinta (30) días calendario, siempre y cuando no existan obligaciones derivadas de los Anexos.

PARÁGRAFO: Los servicios tendrán la duración inicialmente pactada para los mismos ya sea en este documento o en la Orden de Servicios. Los Servicios se entenderán prorrogados automáticamente en los términos inicialmente pactados. En caso de que el **CLIENTE** decida no prorrogar los servicios, deberá informar mediante comunicación escrita al **OPERADOR** con una antelación no inferior a 30 días calendario.

Cláusula 5a.- VALOR: El valor del presente Contrato corresponderá a la suma del(o los) valor(es) resultantes de las diferentes Órdenes de Servicio derivadas del mismo.

PARÁGRAFO 1: Los valores pactados en las Órdenes de Servicio podrán ser revisados por mutuo acuerdo entre las Partes, de conformidad con las condiciones del mercado que para ese momento sean aplicables con las mismas características técnicas, comerciales y de servicio.

PARÁGRAFO 2: Los servicios adicionales se regirán por lo establecido en el Contrato, los Anexos y las condiciones de las Órdenes de Servicio respectivas. Las Órdenes de Servicio serán facturadas y por lo tanto deberán ser pagadas por el **CLIENTE**.

PARÁGRAFO 3: De presentarse solicitudes adicionales de servicios por parte del **CLIENTE** éstas se entenderán adicionadas mediante las respectivas Órdenes de Servicio.

PARÁGRAFO 4: Cuando al cliente se le realice una oferta conjunta de servicios de telecomunicaciones por parte del Operador y éste en virtud de la misma solicite la prestación de varios servicios, se hará beneficiario de unos descuentos especiales. No obstante, estos descuentos especiales están sujetos a la permanencia de todos los productos inicialmente solicitados, el retiro de uno o varios de los servicios solicitados conjuntamente conlleva la pérdida total o proporcional del descuento, según sea el caso. No obstante la oferta conjunta de los servicios, cada servicio se rige por el anexo de servicio correspondiente.

Cláusula 6a.- FORMA DE PAGO: El valor del presente Contrato se pagará durante su vigencia de conformidad con lo que aquí se establece: Los pagos mensuales se pagarán previa presentación de la factura por parte del **OPERADOR** dentro del mes siguiente a la prestación del servicio y en los lugares que éste le indique. Sin embargo, en caso de no recepción de las facturas dicho evento no exime al **CLIENTE** de la obligación de pagarlas, debiendo éste solicitar una copia de la misma al **OPERADOR**.



PARÁGRAFO 1: El **CLIENTE** suscribirá un Acta de Recibo a Satisfacción dentro de los cinco (5) días siguientes a la instalación y prueba del servicio. A partir de la suscripción del Acta de Recibo a Satisfacción el **OPERADOR** iniciará la facturación del servicio. No obstante en caso de que el **CLIENTE** no suscriba dicha Acta al vencimiento del término establecido en esta cláusula, el **OPERADOR** facturará el servicio a partir de dicha fecha.

PARÁGRAFO 2: En caso de que se llegaren a pactar tarifas en dólares de los Estados Unidos de América, la factura se liquidará con el valor de la TRM del último día del mes de los cargos facturados.

PARÁGRAFO 3: Cuando el **CLIENTE** no efectúe oportunamente el pago de alguna factura en la fecha indicada en el mismo documento, éste deberá pagar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura.

PARÁGRAFO 4: La facturación, se realizará con la especificación necesaria para que se identifique el servicio contratado. Si contados cinco (5) días a partir de la recepción de la factura, el **CLIENTE** no realiza por escrito observaciones a ésta, la misma se entenderá aceptada. Para todos los efectos legales se entiende que la factura presta mérito ejecutivo.

Cláusula 7a.- Suministro e instalación del servicio

El suministro del servicio está sujeto a la disponibilidad técnica del mismo. En el evento en que el **OPERADOR** no cuente con la disponibilidad para la prestación del servicio el presente Contrato y sus anexos se darán por terminado.

7.1.- Obras Civiles

Es responsabilidad del **CLIENTE** proveer las adecuaciones ambientales y eléctricas necesarias para la instalación de los equipos de comunicaciones requeridos para la prestación del servicio. En el caso que **OPERADOR** suministre las obras civiles por solicitud del **CLIENTE**, el costo de dichas obras será asumido por el **CLIENTE**.

7.2.- Acometidas Internas

Es responsabilidad del **CLIENTE** proveer las Acometidas Internas desde los puntos de conexión física del predio en la sede del **CLIENTE** (poste, caja mural, strip general del edificio, conjunto o centro empresarial) y el destino final de la conectividad suministrada (centro de cómputo, piso, bodega o etc). El valor del cargo fijo mensual de los canales de datos terrestres e Internet dedicado incluye la instalación de una acometida interna estándar.



La acometida interna estándar equivale a un costo máximo que será definido por EL OPERADOR e informado al CLIENTE, si el costo de la acometida interna de EL CLIENTE, supera el valor definido POR EL OPERADOR, deberá EL CLIENTE asumir el excedente el cual será cobrado en la facturación como un cargo adicional al cargo de conexión.

En el evento en que El CLIENTE no requiera la acometida interna estándar ello no implica descuento alguno sobre el cargo mensual definido para estos canales.

7.3.- Equipos

El CLIENTE deberá comunicar a la dependencia que el OPERADOR indique, por lo menos con quince (15) días de anticipación toda modificación en la configuración interna de sus sistemas de comunicaciones relacionados con el servicio prestado, así como el cambio de equipos y modificaciones técnicas que puedan afectar de forma directa o indirecta la correcta prestación del servicio por parte del OPERADOR. Estas modificaciones serán aceptadas, siempre y cuando respeten las normas internacionales.

En caso de que OPERADOR suministre solución de equipos de enrutamiento u otros adicionales a los equipos terminales necesarios para la conexión del servicio de acuerdo con la solicitud del CLIENTE, se hará de conformidad con los servicios contratados.

7.3.1.- Comodato:

En caso de que los equipos sean entregados en calidad de Comodato por parte del OPERADOR, se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

EL CLIENTE se obliga a cumplir con las demás obligaciones propias de los comodatarios de acuerdo con las disposiciones legales y en especial las establecidas en el artículo 2203 del Código Civil.

En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, el OPERADOR podrá exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en comodato.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, debiendo dejarse constancia de la calidad y condición de los bienes restituidos.



7.3.2.- Arrendamiento:

En caso de que los equipos sean entregados a título de Arrendamiento por parte del **OPERADOR** se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

En caso de contravención a lo dispuesto en este numeral, podrá el **OPERADOR** exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, debiendo dejarse constancia de la calidad y condición de los bienes restituidos.

7.4.- Elementos o equipos que no son parte esencial de la conexión del servicio:

Los elementos que no se incluyen como parte del servicio son aquellos necesarios en el sitio del **CLIENTE** quien los deberá suministrar en caso de que sea requerido como: Enrutadores, switches, bridges, hubs, UPS, reguladores y otros equipos que no conformen directamente la solución, tales como racks, adecuaciones eléctricas, y los respectivos, torres, pararrayos, sistemas de respaldo eléctrico (UPS's), aire acondicionado, sistema de tierras, sistema de incendios, control de humedad y las obras civiles de mampostería o que impliquen adecuaciones de sitio, bandejas para rack y pared, tubería, cableado, canaletas y cajas de empalme. Estos elementos podrán ser cotizados por el **OPERADOR** en forma independiente en cada caso.

7.4.1.- Por parte del CLIENTE

El **CLIENTE** es responsable de suministrar la infraestructura necesaria, para la instalación de los equipos y bienes requeridos en la solución de último kilómetro con el objeto de garantizar la buena prestación del servicio.

7.4.1.1. Infraestructura Física:

- Espacio en gabinetes para instalación de bandejas donde se alojarán los equipos de comunicaciones.
- Suministro de aire acondicionado o refrigeración para mantener la temperatura constante del salón donde están ubicados los equipos. Se requiere una temperatura ambiente máxima de **veinticuatro (24) grados centígrados**.

7.4.1.2. Infraestructura Eléctrica:

- Suministro de energía AC Regulada e ininterrumpida o energía DC con su correspondiente rectificador/conversor asociado. El suministro de energía debe llegar hasta el lugar en el cual se van a instalar los diferentes equipos y ésta será suministrada a través de una protección sobre tensiones y sobre corrientes (breaker) exclusiva para dichos equipos.



- Se debe proveer un barraje de tierra en el salón de equipos el cual estará conectado a un sistema de tierra independiente al del pararrayos con resistividad menor a cinco ohmios o de un nivel adecuado para la protección de los equipos.

7.4.1.3. Últimos Kilómetros (Por favor escoja la o las opciones que se adecuen a la solución ofrecida al Cliente y borre las opciones no escogidas).

Un último kilómetro es la solución local desde el último nodo del **OPERADOR** hasta la sede del **CLIENTE** antes de los equipos de aplicación del mismo como routers, hubs, switches, etc. Los últimos kilómetros se especifican en la Orden de Servicio.

El **CLIENTE** deberá suministrar al **OPERADOR** los siguientes elementos de acuerdo con el tipo de último kilómetro definido para cada solución.

7.4.1.3.1.Opción 1: Último kilómetro Cobre + MODEM banda base o DTU o MODEM xDSL

- Strip telefónico con pares disponibles en la red interna, debidamente protegidos y con la calidad necesaria para la prestación de un óptimo servicio.
- Los equipos interconectados a la solución de último kilómetro deberán permitir la configuración de los parámetros de señalización (de línea y de registro), temporización y sincronización (reloj externo) que permitan la interoperatividad con la Central de conmutación del **OPERADOR**.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Módem banda base o DTU o MODEM xDSL hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que este no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.
- Los equipos suministrados deben satisfacer las normas internacionales adoptadas por la UIT-T, por ejemplo G-703, sistema de señalización MFC-R2, etc.

7.4.1.3.2.Opción 2: Último kilómetro Fibra + MODEM óptico o terminal de fibra o ADM

- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería en el sitio de instalación, así como los permisos al personal del **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará la ductería usando sus contratistas de instalación y ésta será facturada adicionalmente y pagada por el **CLIENTE**. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Módem óptico o terminal de fibra o ADM hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que este no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.



7.4.1.3.3.Opción 3: Ultimo kilómetro vía Radio enlace + equipo de Radio

- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería en el sitio de instalación, así como los permisos al personal de **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará la ductería usando sus contratistas de instalación y será facturada adicionalmente al **CLIENTE**. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad Horizontal para la instalación de antenas en balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas.
- El **CLIENTE** se hace responsable del suministro de los cables de interconexión desde el Radio hasta su equipo de enrutamiento o procesamiento, siempre que éste no haya sido suministrado por el **OPERADOR**.
-

7.4.1.3.4.Opción 4: Soluciones Satelitales

- El **CLIENTE** será responsable de tramitar el permiso ante la Administración de la Propiedad Horizontal para la instalación de antenas satelitales en torres, techos, balcones, techos o terrazas. Deberá marcar claramente el lugar exacto para la fijación de los soportes o mástiles requeridos para la instalación de las antenas satelitales.
- Es responsabilidad del **CLIENTE** el garantizar la disponibilidad de ductería necesaria en el sitio de instalación, así como los permisos al personal del **OPERADOR** encargado de realizar la instalación.
- En caso contrario, el **OPERADOR** suministrará los recursos que se requieran usando sus contratistas de instalación y luego estos serán facturados adicionalmente al cliente. En el caso de requerirse, será responsabilidad del **CLIENTE** obtener los permisos necesarios ante la Administración de la Propiedad Horizontal para el tendido de los ductos.
- El **CLIENTE** se hace responsable de la interconexión de su red local y los equipos que sean necesarios para la misma, así como el cableado que se requiera desde la antena satelital hasta la red local del cliente o hasta su equipo de enrutamiento si se requiere, y si éste no es suministrado por el **OPERADOR**.

7.4.2.- Por parte del Operador

Éste será el encargado de suministrar la infraestructura que se requiera para la correcta instalación de los equipos y su adecuado funcionamiento.

7.4.2.1. Infraestructura Física

El **OPERADOR** se hace responsable de la ubicación de los elementos necesarios para la solución de último kilómetro de acuerdo con su composición en sus instalaciones, así como de las protecciones necesarias y del ambiente adecuado para un buen funcionamiento de los equipos.

7.4.2.2. Infraestructura Eléctrica:

El **OPERADOR** proporcionará la infraestructura requerida para cada una de las soluciones, en el lado que le corresponde.

7.4.2.3. Infraestructura de Conectividad:

El **OPERADOR** proporcionará la infraestructura requerida para cada una de las soluciones.

En caso de que el **OPERADOR** instale equipos al **CLIENTE**, aquel los podrá entregar ya sea en calidad de Comodato o de Arrendamiento, según sea el caso, por lo cual el **CLIENTE** se obliga frente a los mismos, en los términos establecidos en el Código Civil.

7.5.- Especificaciones y normas técnicas:

Las Partes del Acuerdo de Servicio se comprometen a cumplir, en desarrollo del mismo, con los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares del **Ministerio de Comunicaciones** que sean aplicables y, en su defecto, con la normalización, definiciones y estándares de la **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**, **Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)**, **Internet Engineering Task Force (IETF)** y demás organismos internacionales competentes, de los cuales forma parte Colombia en virtud de tratados o convenios internacionales.

7.6.- Pruebas:

- Pruebas de disponibilidad y calidad extremo a extremo a nivel de la interfaz acordada, sin incluir los equipos terminales del **CLIENTE**, con monitoreo de 15 minutos por 24 horas.
- Pruebas de BER de 24 horas para canales nacionales e internacionales "clear channel", en el caso de que la solución conste de canales Frame Relay, IP o en cualquier otro protocolo, el **OPERADOR** correrá pruebas extremo a extremo con el fin de determinar la calidad medida en Paquetes (PER).
- Pruebas de conmutación, incluyendo los equipos terminales del Cliente. Las pruebas de conmutación se entenderán como satisfactorias cuando se compruebe el correcto establecimiento de una llamada entrante y saliente, hacia y desde el equipo terminal del Cliente y de acuerdo a la señalización requerida (R2 o RDSI). Las pruebas de conmutación solo puede efectuarse cuando el Cliente tenga instalado el equipo terminal.



- Con el fin de garantizar la intercomunicación con la central telefónica del Operador, si se comprueba que las pruebas fallan por la versión de software instalada en el equipo terminal del Cliente, éste se comprometerá a actualizar este equipo con la última versión de software.

7.7.- Operación y Mantenimiento

7.7.1.- Generalidades:

El concepto de operación y mantenimiento de redes de Telecomunicaciones involucra dos aspectos importantes:

Operación: Básicamente tiene que ver con programación de la red, mediciones de tráfico o anchos de banda, mediciones para diagnóstico y optimización de la red y gestión de la misma, al igual que el estudio de las tendencias y datos que permitan realizar optimizaciones de la red o sugerírselas al **CLIENTE**.

Mantenimiento: Reúne al mantenimiento preventivo que se realiza periódicamente, basado en rutinas y procedimientos preestablecidos, al mantenimiento correctivo que consiste en la reparación de fallas y daños con el fin de mantener la red operativa y en óptimas condiciones y al mantenimiento predictivo, que consiste en realizar estudios sobre las tendencias y hechos de las soluciones con el fin de predecir cuando se van a presentar determinados tipos de fallas, y así evitarlas. Todos involucran el suministro de repuestos y equipos en caso necesario.

7.7.2.- Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo de la **Red de Transporte** está directamente a cargo del **OPERADOR**, de acuerdo con sus políticas generales de manejo de su red.

El **OPERADOR** podrá interrumpir el Servicio para efectos de realizar actividades de mantenimiento preventivo previo acuerdo con el **CLIENTE**. Para las actividades de mantenimiento preventivo el **OPERADOR** notificará al **CLIENTE** con Setenta y Dos (72) horas de antelación a la ejecución de dichas actividades. Cualquier falla que se presente como consecuencia de no darse la ventana de mantenimiento será responsabilidad del **CLIENTE** y por lo tanto no afectará la disponibilidad del servicio.

En la notificación se debe incluir la siguiente información: Fecha y hora de realización de la actividad, descripción de cada uno de los servicios afectados, tiempo de afectación, trabajos a realizar, motivo de los trabajos, plan de contingencia, sitio de los trabajos, contactos técnicos y nivel de escalamiento. El **OPERADOR** contará con una ventana de dos (2) horas bimensuales para la realización de actividades de mantenimiento preventivo, las cuales deberán ser ejecutadas, dentro de lo posible, en horario nocturno (10:00 PM a 6:00 AM) y los sábados, domingos o festivos.



Parágrafo: El **CLIENTE** deberá garantizar al personal que el **OPERADOR** asigne para las labores de mantenimiento, el acceso a los sitios donde se tengan instalados los equipos y se necesite realizar alguna actividad de mantenimiento. En caso que el personal del **OPERADOR** o terceros designados por el **OPERADOR** no tengan acceso a los sitios para realizar las actividades de mantenimiento correctivo y por lo tanto no pueda reestablecer el servicio, los tiempos de respuesta se suspenderán y no contarán para la disponibilidad del servicio.

7.7.3.- Reporte Mantenimiento Preventivo

Las salidas de servicio programadas para el mantenimiento preventivo de la calidad del mismo, en la red del **Operador** y que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, no serán consideradas como indisponibilidad del servicio y deberán ser reportadas a éste con una anterioridad mínima de 24 (veinticuatro) horas, indicando el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio. El **OPERADOR** informará al **CLIENTE** sobre el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio.

7.7.4.- Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo comprende todas las acciones encaminadas a solucionar una falla presentada en el normal funcionamiento del servicio contratado por el **CLIENTE**. Como tal, involucra una rápida etapa de diagnóstico del problema presentado y la asignación de todos los recursos que sean necesarios para normalizar la operación.

El costo del mantenimiento correctivo, la reparación o cambio de los equipos que deba realizarse en virtud de daños o pérdidas causados por el **CLIENTE**, sus empleados, sus contratistas, sus clientes y/o terceros autorizados por el **CLIENTE** será asumido por éste último. Estos mantenimientos correctivos, reparaciones o cambios sólo podrán ser realizados por el **OPERADOR** o por un tercero designado por éste.

7.7.5.- Reporte Mantenimiento Correctivo

Las salidas de servicio por razones de falla o de mantenimiento correctivo de la red del **OPERADOR**, que afecten el servicio prestado al **CLIENTE**, deberán ser siempre sustentadas y reportadas al **CLIENTE**. En estos eventos, el **CLIENTE** se comunicará en primera instancia con el **CALL CENTER** del **OPERADOR**.

Para cualquier efecto de reporte y solución de falla el **OPERADOR** informará las personas suscritas en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

En caso de cualquier cambio en las personas designadas por el **CLIENTE**, este debe notificar al **OPERADOR** por escrito anexando nuevamente la información solicitada en el "Cuadro de Contactos del **CLIENTE**".

Telefónica



Cláusula 8a.- Atención al CLIENTE

Como parte del servicio de la red, el **OPERADOR** cuenta con un centro de Administración del servicio al **CLIENTE** a nivel nacional denominado **CALL CENTER**, cuyo único número nacional de recepción de llamadas es el 018000940099.

El **CALL CENTER** recibe los reportes de fallas técnicas de cualquier servicio contratado las **veinticuatro (24) horas**, todos los días de la semana, los **trescientos sesenta y cinco (365) días** del año.

El **OPERADOR** por su parte reportará las llamadas a los Contactos (**CENTRO DE GESTIÓN** de Red) suministrado por el **CLIENTE**:

Horario	Contacto	Teléfono Fijo	Teléfono móvil	Correo Electrónico
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.				
Lunes a Viernes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m., festivos y fines de semana				

Cuadro de Contactos del **CLIENTE**.

8.1.- Procedimiento para reportar llamadas de servicio al call center

Al recibir una solicitud o reporte de falla del **CLIENTE** el **CALL CENTER** asignará un número de ticket para registrar la llamada y tomar la responsabilidad para la atención y/o solicitud, manteniendo un registro de la solución de soporte ofrecido.

Para el correcto registro de un reporte de falla al **CALL CENTER**, el **CLIENTE** deberá suministrar la información básica, en el momento de realizar la llamada de servicio, o cuando sea contactado por el **OPERADOR**, consistente en:

- Compañía que reporta la llamada de servicio.
- Nombre del funcionario que reporta la llamada al **CALL CENTER**.
- Sede donde se genera la llamada de servicio y el número telefónico.
- Sede donde se origina el Servicio Afectado o se genera el requerimiento.
- Naturaleza de la falla.
- Fecha y hora de la ocurrencia.



- g) Detalle de equipos en uso.
- h) Los eventos y actividades antes de la falla
- i) Los mensajes diagnósticos mostrados sobre los equipos terminales y otros equipos como enrutadores, hubs, switches, etc.

El **CALL CENTER** deberá informar periódicamente al **CLIENTE** el estado de avance del tiquete asignado, así como la resolución definitiva de la falla.

Siempre que el **CLIENTE** desee hacer seguimiento a la falla o solicitud presentada deberá hacer referencia al número de tiquete asignado por el **CALL CENTER**.

8.2.- Atención a fallas

Los tiempos de atención a Fallas será fijado en cada anexo de servicio.

Para los servicios de voz local y larga distancia, luego de la detección o reporte de un problema, el tiempo para la atención del mismo será de 24 horas cuando la falla ocurra en ciudades capitales y de 48 en el resto de sitios.

El cumplimiento de estos tiempos de atención está sujeto al permiso de acceso a los equipos del servicio y/o cualquier parte del enlace digital, por parte del **CLIENTE** al **OPERADOR**, con el propósito de rectificar cualquier problema.

Cláusula 9a.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

9.1.- Suspensión por fuerza mayor o caso fortuito: Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o de caso fortuito, las partes podrán de común acuerdo suspender el servicio mediante la suscripción de un documento en el que consten tales circunstancias.

9.2.- Suspensión por no pago: Cuando el **CLIENTE** no efectúe el pago dentro del término establecido en la cláusula Sexta Forma de Pago, el **OPERADOR** suspenderá el servicio.. La suspensión será máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que se venció el plazo para pagar la segunda factura no pagada. Transcurrido éste término el **OPERADOR** dará por terminado definitivamente el Anexo de Servicio y hará efectivo su pago a través de la jurisdicción competente, sin perjuicio de las demás sanciones pactadas en el presente Contrato.

**Cláusula 10a.- CANCELACIÓN DEL SERVICIO:**

10.1.- Cancelación del servicio por retiro voluntario: La cancelación del servicio procede a solicitud previa del **CLIENTE** la cual debe realizarse por escrito con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha que se quiera hacer efectiva. Si el retiro se solicita antes del vencimiento del primer año del Anexo, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios. Si el retiro se produce con posterioridad al primer año y antes del vencimiento de la duración del mismo deberá pagar el porcentaje establecido en el Anexo correspondientes sobre los cargos mensuales faltantes para el cumplimiento de la vigencia establecida.

10.2.- Cancelación del servicio por no pago: Si después de los 30 días de suspensión por no pago, no se reciben los pagos pendientes se dará por terminado el Anexo de Servicio y se hará efectivo su pago así como las penalidades establecidas en el Anexo correspondiente. Dentro de los veinte (20) días hábiles, posteriores a la cancelación del servicio por no pago el **OPERADOR** procederá a retirar los equipos que hayan sido entregados por el **OPERADOR** y que estén ubicados en la sede del cliente en calidad de comodato o arrendamiento.

Cláusula 11a.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:

11.1.- Restablecimiento del servicio después de una suspensión por no pago: En los eventos de suspensión del servicio por no pago, una vez realizados los pagos de los cargos pendientes el **OPERADOR** restablecerá el servicio en un término no mayor a cinco (5) días hábiles.

11.2.- Restablecimiento del servicio en los caso de suspensión por fuerza mayor o caso fortuito: Una vez superada la causa que dio origen a la suspensión por fuerza mayor o caso fortuito el **OPERADOR** restablecerá el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Cláusula 12a.- MODIFICACIÓN EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Si el **CLIENTE** requiere modificar la solución vigente del servicio, deberá suscribir una nueva Orden de Servicio, de conformidad con las políticas de cada Anexo y el **OPERADOR** a partir del cambio podrá realizar el cobro correspondiente al valor mensual vigente de la solución modificada.

Cláusula 13a.- TRASLADO DEL SERVICIO:

La solicitud de traslado del servicio, debe solicitarse a través del call center o del ejecutivo de cuenta, la cual se realizará de conformidad con la disponibilidad técnica. Si no se cuenta con la disponibilidad técnica, el **OPERADOR** no estará obligado a prestar el servicio y podrá proceder a



la cancelación del servicio, sin sanción alguna para el cliente. El costo del traslado será el establecido en cada Anexo de servicio.

Cláusula 14a.- EQUIPOS: En caso de que el **OPERADOR** instale equipos al **CLIENTE**, aquél los podrá entregar ya sea en calidad de Comodato o de Arrendamiento, según sea el caso, por lo cual el **CLIENTE** se obliga en los términos establecidos las normas legales vigentes que para el efecto le sean aplicables.

Cláusula 15a.- PERSONAL Y RELACIONES LABORALES: Las Partes declaran que entre el **OPERADOR** y los empleados del **CLIENTE**, así como con las demás personas que intervengan por cuenta de éste en la ejecución de del contrato y sus anexos, no existe ningún vínculo laboral ni civil. En consecuencia, el **CLIENTE** asume toda la responsabilidad que le corresponde como único empleador o contratante de las personas que emplee, estando a su cargo los salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, honorarios y demás obligaciones a que hubiere lugar por ley.

Cláusula 16a.- AUSENCIA DE REPRESENTACIÓN: Ninguna de las Partes será agente, representante o mandatario de la otra parte, ni la representará de ninguna manera ante terceros, sin poder escrito y expreso que se le confiera para el efecto.

Cláusula 17a.- INFORMACIÓN ENTRE LAS PARTES: Las comunicaciones que cualquiera de las partes deba dirigir a la otra, se podrán entregar personalmente o enviar a las direcciones que aparecen en la página inicial de información de las Partes. Las direcciones establecidas en el presente Contrato podrán modificarse en cualquier momento mediante comunicación escrita dirigida a la dirección vigente registrada por cada parte. Las comunicaciones que se envíen por fax se considerarán recibidas en el momento de su despacho; y las que se envíen por correo ordinario o certificado se entenderán recibidas siete (7) días hábiles después de haber sido puestas en el correo. Deberá confirmarse el recibo de las comunicaciones.

Cláusula 18a.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: En caso de incumplimiento de cualquiera de las Partes de las obligaciones contraídas y descritas en este documento, en las Órdenes de Servicios y sus anexos, salvo por las causas que de acuerdo con la ley eximen de responsabilidad, la Parte cumplida tendrá derecho a dar por terminado el presente contrato. En este evento, la Parte cumplida comunicará por escrito a la incumplida su decisión y podrá exigirle la indemnización por los daños y perjuicios que el incumplimiento le llegare a ocasionar sin necesidad de reconvención judicial, ni constitución en mora según sea el caso.



Cláusula 19a.- LÍMITE A LA RESPONSABILIDAD: Las partes serán responsables la una frente a la otra solo por los daños y perjuicios que provengan de dolo o culpa grave. Los daños y perjuicios que cualquiera de las partes, su personal o sus dependientes o trabajadores, ocasionen en desarrollo del presente contrato, a terceros o a la otra parte, bien sea a las personas o a las cosas, serán reconocidos y pagados directamente por la parte responsable, totalmente a sus expensas. La parte responsable deberá reembolsar directamente a la otra los valores que ésta se vea obligada a pagar por estos conceptos. En todo caso, la responsabilidad de las partes derivada de cualquier causa, no superará el valor de este Contrato.

Cláusula 20a.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato, sus anexos y Acuerdos de Servicio, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo.

Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por un (1) árbitro designado de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo lo designará la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho, aplicará la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto por dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

Cláusula 21a.- CESIÓN: Las Partes no podrán ceder, total o parcialmente, el presente contrato y sus anexos, sin la autorización previa y expresa de la otra.

Cláusula 22a.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Toda la información, que se entreguen las Partes, durante la negociación, ejecución y liquidación del presente contrato será, por regla general, de carácter confidencial, salvo que sea calificada como pública por la parte que la entrega, en los términos de la ley. La información confidencial sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer, negociar y mantener el servicio contratado, quedándole prohibido a la parte que recibe la información compartirla con terceros. No se considera violación de la confidencialidad, entre otros:



-Cuando la información suministrada deba ser entregada por orden de autoridad competente, en cuyo caso, deberá dejarse constancia expresa que la información suministrada tiene el carácter de confidencial.

-Cuando la información sea de conocimiento público por causas no imputables a la parte receptora de la información.

La violación de la confidencialidad previamente demostrada y declarada por autoridad competente dará lugar a la indemnización correspondiente.

Cláusula 23a.- ALCANCE DEL CONTRATO: El presente Contrato y sus respectivos anexos constituyen el acuerdo único y total entre las Partes en relación con su objeto y prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita, sobre todas las demás comunicaciones entre las partes con respecto al objeto del Contrato y sus anexos.

Cláusula 24a.- MODIFICACIONES ESCRITAS: El presente Contrato, el (los) Anexos(s) sólo podrá modificarse mediante mutuo acuerdo escrito firmado por las partes; sin dicha formalidad se reputará inexistente.

Cláusula 25a.- NORMAS APLICABLES: Para todos los efectos legales y contractuales, el presente Contrato, el (los) Acuerdo(s) de Servicios y sus anexos se regirán por la ley colombiana, así como por las disposiciones del derecho privado que resulten aplicables de acuerdo con su naturaleza.

Cláusula 26a.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO: Adicional a la decisión unilateral de cualquiera de las Partes, el presente contrato podrá darse por terminado por:

- o Mutuo acuerdo entre las Partes;
- o Caso fortuito o fuerza mayor;
- o Incumplimiento de las obligaciones por parte del **CLIENTE**;
- o Disolución de la persona jurídica a la que correspondan las partes;
- o Las demás causas establecidas en las normas legales vigentes.

Telefónica



Cláusula 27a.- Impuesto De Timbre y Otros Impuestos: Cada parte será responsable de los pagos de los impuestos que las leyes les impongan. En el evento de que el presente Contrato y/o sus adiciones superen la cuantía mínima para ser sujeto del Impuesto Nacional de Timbre, considerando que el presente contrato es de cuantía indeterminada, el **CLIENTE** practicará la retención por concepto de impuesto de timbre nacional sobre cada pago o abono en cuenta que efectúe al **OPERADOR** y cumplirá las demás obligaciones inherentes a su condición de agente de retención del impuesto de timbre.

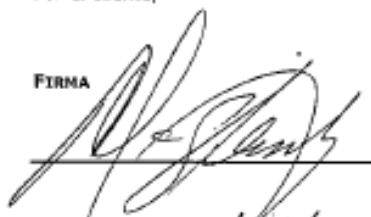
Parágrafo: De conformidad con el artículo 519 del Estatuto Tributario, el impuesto de timbre se causará a la tarifa legal de cada pago o abono en cuenta. Este valor será asumido por partes iguales.

Cláusula 28a.- PERFECCIONAMIENTO: Las partes acuerdan que el presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por parte del **CLIENTE**.

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá, el día 18 del mes de Nov del año 2009, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el cliente,

FIRMA


Alvin Sepinberg
Nombre Representante Legal
C.C: 8.740.488



telecom

CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES VSN- 14221-2009**ANEXO DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE BIENES:**
CENTRAL TELEFONICA**1. POLITICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO****1.1. Valor del Servicio**

El valor del presente Anexo corresponderá a la suma del(o los) valor(es) resultantes de las diferentes órdenes de servicio derivadas del mismo. Este valor se le otorga al Cliente en consideración a que el mismo se encuentra inscrito en un Plan de Larga Distancia y/o de Telefonía Local, cuya vigencia es igual a la duración del presente contrato.

Parágrafo 1: Si el cliente se retira de los servicios de voz (telefonía local y/o larga distancia), el **CLIENTE** perderá el descuento económico sobre el servicio de arrendamiento de bienes y el **OPERADOR** podrá ajustar el canon mensual establecido en un veinte por ciento (20%), relacionado en las órdenes de servicio derivadas del presente Anexo.

1.2. Cancelación del Servicio**1.2.1. Voluntario**

Si el **CLIENTE** da por terminado el servicio en forma voluntaria y anticipada durante la vigencia del mismo, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto equivalente al cincuenta por ciento (50%) sobre el valor total del arrendamiento que faltare del servicio central telefónica.

En el evento de presentarse la terminación anticipada, el **CLIENTE** procederá a la devolución inmediata de los bienes entregados por el **OPERADOR**.

1.3. Instalación

El servicio de central telefónica será instalado con cero cargo de instalación, ítem que está incluido en el cálculo del canon mensual relacionado en las órdenes de servicio derivadas del presente Anexo.

1.4. Traslado

La solicitud de traslado del servicio se realizará dependiendo de la disponibilidad técnica para el medio de acceso del servicio de telefonía local. El traslado de la central telefónica tendrá un valor que será determinado por el **OPERADOR**.



1.5. Modificaciones en las Características del Servicio

Si el **CLIENTE** requiere modificar la solución vigente del servicio de central telefónica o adquirir otros bienes, lo podrá solicitar mediante autorización y a través de la suscripción de las órdenes de servicio, las cuales serán facturadas por el **OPERADOR** con el ajuste correspondiente al canon mensual vigente.

Parágrafo 1: No está permitido modificar el servicio de central telefónica por una configuración de menor capacidad ("downgrade") que la contratada inicialmente por el **CLIENTE**.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE BIENES

Este servicio incluye el suministro de una central telefónica en calidad de arriendo y el servicio de soporte y mantenimiento sobre los bienes arrendados, incluyendo la reparación y corrección de fallas (hardware o software) que podrán ser solucionadas en forma remota o en sitio.

3. BIENES

Los bienes objeto del presente Anexo serán aquellos descritos e identificados en las respectivas órdenes de servicio, las cuales hacen parte integral del presente Anexo.

4. ARRENDAMIENTO

La entrega de los bienes (central telefónica y equipos terminales - teléfonos) a título de Arrendamiento por parte del **OPERADOR** se hará de conformidad con lo previsto en el Código Civil y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o adicionen.

En caso de contravención a las obligaciones establecidas en las disposiciones citadas y en especial en caso de dar un uso distinto al autorizado en virtud del presente Anexo, podrá el **OPERADOR** exigir la reparación de todo perjuicio y la restitución inmediata de los bienes entregados en arriendo.

De la restitución habrá que dejarse constancia escrita, en acta suscrita por las partes contratantes, en donde deberá constar la calidad y condición de los bienes restituidos.

5. ALCANCE DEL ANEXO

El Anexo de Servicio de Arrendamiento comprende:

- Instalación, soporte y mantenimiento de la central telefónica y equipos terminales (teléfonos)
- La conexión de los bienes arrendados a la red, más no la propia red, ni la conexión de teléfonos diferentes a los arrendados conjuntamente con los bienes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo (soporte técnico) de los bienes.



De acuerdo con lo anterior, el presente Anexo incluye los siguientes servicios: **a)** Los costos de transporte hacia el sitio de ubicación final de los bienes, sujetos a los servicios ofrecidos por transportadoras estándar; **b)** La prestación en forma eficiente del servicio de mantenimiento, en las condiciones previstas en el presente Anexo; **c)** El acceso vía módem a las máquinas del **CLIENTE**, para chequeos de operación, programación y diagnóstico, durante las horas laborales descritas en el presente Anexo, siempre y cuando los equipos lo permitan; **d)** La programación y coordinación conjuntamente con el **CLIENTE** de los trabajos no contemplados en este Anexo y que comprometa el buen funcionamiento de los equipos; **e)** Soporte y asesoría al **CLIENTE** en el manejo y operación de los bienes, para su eficiente y óptima utilización.

6. PROHIBICIONES

El **CLIENTE** no podrá:

- a) Subarrendar los bienes o darles una destinación diferente a la prevista en el presente Anexo.
- b) Conectar equipos que sean de propiedad de terceros, que no cumplan con las normas vigentes establecidas para el funcionamiento de los equipos entregados en virtud de este Anexo.
- c) Intervenir y/o manipular las partes y componentes de los bienes arrendados.
- d) Efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, alteraciones o cambios de algún componente de los bienes arrendados, sin consentimiento escrito del **OPERADOR**.
- e) Trasladar los bienes arrendados sin la previa autorización expresa y escrita del **OPERADOR**. En caso de solicitarse y autorizarse un traslado de los bienes, éste sólo podrá ser efectuado por personal al servicio del **OPERADOR** o por la persona o personas que éste designe para el efecto.

En caso que el **CLIENTE** incurra en una o más causas de uso indebido, el **OPERADOR** podrá solicitar la terminación del Anexo.

7. OBLIGACIONES DEL OPERADOR

- a) Entregar los bienes objeto del presente Anexo en la fecha acordada en las órdenes de servicio y en condiciones normales para su adecuado uso.
- b) Realizar el mantenimiento de los bienes en las condiciones señaladas en este Anexo.
- c) Las demás previstas o que se deriven del presente Anexo y su naturaleza.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- a) Pagar el valor correspondiente al canon mensual de arrendamiento de conformidad con lo señalado en las órdenes de servicio vinculadas al presente Anexo y el valor de los servicios excluidos en caso que solicite la prestación de los mismos.
- b) Destinar los bienes objeto del presente Anexo al uso para el cual fueron arrendados.
- c) Devolver al término del presente Anexo, los bienes al **OPERADOR** o a quien éste le indique, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de terminación del Anexo.



- d) Facilitar el acceso de los empleados designados y acreditados por el **OPERADOR**, siempre que sea necesario para la operación, manejo y mantenimiento de los bienes.
- e) Las demás previstas o que se deriven del presente Anexo y su naturaleza.

9. ESQUEMA DE MANTENIMIENTOS Y SERVICIOS DISPONIBLES

9.1. Servicios de Hardware

Los servicios de hardware involucran la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, el tiempo de atención en sitio establecido más el tiempo de desplazamiento en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga y en un tiempo diferente para otras ciudades o poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad más cercana al **CLIENTE** y donde el **OPERADOR** tenga presencia.

El servicio que contempla entrega de repuestos disponibles, se efectuará en el tiempo de atención en sitio establecido más el tiempo de desplazamiento en la ciudad principal del país y en un tiempo diferente para las otras ciudades que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal a cada ciudad o población, donde el **OPERADOR** no posea oficinas.

Los repuestos y/o equipos sustituidos se enviarán para reparación a cargo del **OPERADOR**.

9.2. Mantenimiento Preventivo

El **OPERADOR** realizará un (1) mantenimiento preventivo una vez al año y durante la vigencia del presente Anexo. La fecha de dicho mantenimiento será acordada conjuntamente entre el **OPERADOR** y el **CLIENTE**. Este mantenimiento se realizará con el fin de detectar las fallas que eventualmente puedan causar el mal funcionamiento de los equipos, así como copia de seguridad ("backup") de la base de datos y limpieza del hardware.

9.3. Mantenimiento Correctivo

Los servicios correctivos están orientados a la prestación de soporte técnico y reparación de elementos en mal funcionamiento o defectuosos. Este servicio se prestará en forma telefónica, a través de acceso remoto o en sitio, dependiendo de la situación. Si algún elemento no es reparado en las instalaciones del **CLIENTE**, el **OPERADOR** procederá a retirarlo para su reparación. En caso que el daño se presentara por falla normal del equipo o parte, durante el tiempo de reparación de dicho elemento, el **OPERADOR** suministrará un elemento de características similares para permitir la continuidad de la operación del equipo teniendo en cuenta la lista de repuestos y/o disponibilidad del stock de repuestos. Una vez reparado el elemento, el **OPERADOR** procederá a retomar e instalarlo en las instalaciones del **CLIENTE**.

9.4. Exclusiones al Servicio de Mantenimiento

El **CLIENTE** conoce y acepta que la prestación del servicio de mantenimiento de que trata el presente Anexo, no incluye los siguientes conceptos: a). Las revisiones, cambios de software o partes que sean necesarias a causa de un uso negligente por parte del **CLIENTE** o por la intervención técnica de personal no autorizado por el **OPERADOR**; b). El funcionamiento defectuoso de piezas no



suministradas por el OPERADOR; c). El costo de la mano de obra por labores efectuadas durante horas no laborales o labores adicionales, en las que, a solicitud del CLIENTE, o por las condiciones de servicio deba prestarse; e). La reparación y/o reconstrucción de la red de cables; y f). El manejo de redes que implique derivación, traslado y/o adición de nuevas extensiones.

El OPERADOR no se hace responsable por los niveles de servicio acordados, cuando se presenten fallas imputables al CLIENTE, en cuanto a condiciones ambientales, de instalación y operación.

Se entiende que las exclusiones contenidas en este numeral se encuentran a cargo del CLIENTE.

Sin embargo, si el CLIENTE así lo solicita, el OPERADOR podrá prestar los servicios excluidos, evento en el cual el OPERADOR facturará adicionalmente el valor de los mismos, y el CLIENTE se compromete a pagar la factura en las condiciones previstas en la misma.

9.5. Recepción de Requerimientos

En el evento que el CLIENTE se comunique con el OPERADOR para realizar un reclamo técnico, se ejecutarán los chequeos de conectividad (en los casos que haya lugar) para luego enrutar el caso al grupo responsable, en caso de ser necesario.

Para una falla mayor se atenderá en un tiempo de asistencia en sitio no mayor a cuatro (4) horas hábiles y para una falla menor se atenderá en un tiempo no mayor a ocho (8) horas hábiles, para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. En las demás ciudades o poblaciones se debe adicionar el tiempo de desplazamiento desde las ciudades descritas anteriormente.

Se entiende por FALLA MAYOR: problemas que restringen significativamente el sistema telefónico, incomunicación total del sistema, incomunicación desde un 40% del sistema (extensiones), operadoras fuera de servicio, bloqueo desde un 40% de salida y entrada de llamadas (troncales), aplicaciones (por ejemplo call center, contac center) consideradas parte integral de la solución de voz, incapacidad de producción, alto impacto en el negocio.

Se entiende por FALLA MENOR: problemas que restringen parcial o ligeramente el uso del sistema telefónico, en general se contemplan las fallas que no son consideradas como mayor, por ejemplo: falla en extensiones y líneas troncales, en aplicaciones de hardware con efecto menor en la funcionalidad del equipo.

La determinación del tipo de FALLA se realizará en conjunto entre el CLIENTE y el Call Center del OPERADOR.

9.6. Atención al Cliente

El OPERADOR cuenta con los siguientes ANS sujetos al acuerdo establecido con el proveedor de los bienes adquiridos por el CLIENTE.



9.6.1. Horario de Atención

El horario de atención directa del proveedor de los bienes será de 7X24 (7 días a la semana por 24 horas), incluyendo días festivos. Para la atención en sitio, se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento en horas hábiles laborales. Se consideran como horas hábiles laborales, las comprendidas entre las ocho de la mañana (8:00 A.M.) y las cinco de la tarde (5:00 P.M.), de lunes a viernes.

9.6.2. Asistencia Telefónica

9.6.2.1. Tiempos de Respuesta

FALLA MAYOR: 30 MINUTOS
FALLA MENOR: 2 HORAS

Se entiende por tiempo de respuesta aquel que transcurra desde que la llamada es reportada por el **CLIENTE** a través del **CALL CENTER** del **OPERARIO** hasta que comience el análisis del problema; lo cual, en primera instancia, involucra la revisión de los servicios asociados a la central telefónica, como son: E1 / PRI, ADSL, pruebas de señalización, entre otros.

La solicitud del servicio correspondiente, deberá realizarse únicamente por el personal que haya sido expresamente autorizado por el **CLIENTE** y se hará en forma verbal llamando al número **01-8000-940099** que dispondrá el **OPERADOR** para tal efecto.

El **CLIENTE** conviene y acepta que la atención descrita será efectuada, inicialmente, vía remota por módem siempre que los equipos lo permitan. El **CLIENTE** dispondrá en los equipos objeto de este Acuerdo, en forma permanente, de los recursos necesarios para prestar el servicio en forma remota (línea telefónica o vía módem).

De no poder evaluar el problema por vía telefónica o módem, se coordinará el desplazamiento de personal hasta el sitio de ubicación de los bienes y poder así continuar con la evaluación del problema.

9.6.3. Asistencia en Sitio

El **OPERADOR** prestará los servicios de asistencia técnica que permita restablecer el servicio con equipos iguales o de similares características al instalado inicialmente. El tiempo de solución dependerá del diagnóstico realizado frente al estilo y complejidad de los problemas identificados, así como de la disponibilidad de transporte al sitio de la falla. Si el equipo original entregado al **CLIENTE** debe retirarse, éste deberá ser analizado en el laboratorio del respectivo proveedor del equipo para determinar el origen de la falla y proceder a su reparación o cambio por garantía. En todo caso, el servicio será restablecido en el menor tiempo posible. Si es necesario realizar un cambio de equipo, se requerirá efectuar el "backup" de la configuración entregada originalmente para reducir estos tiempos.



9.6.3.1. Tiempos de Atención en Sitio

FALLA MAYOR: 4 HORAS HÁBILES
FALLA MENOR: 8 HORAS HÁBILES

Tiempo de atención en sitio, contado a partir del momento en que el personal asignado se haga presente en el sitio, cuando así se requiera. Únicamente en aquellos casos en que se determine que es necesario el reemplazo de bienes y/o partes, al tiempo de atención en sitio podrá adicionarse el tiempo de entrega de repuestos definido en el ANS de repuestos; un tiempo para ciudades principales de Colombia y un tiempo diferente para las otras ciudades y poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal pertinente.

9.6.4. Tiempo para Entrega de Repuestos

Si una vez realizada la evaluación de las fallas se determina que es necesario efectuar un reemplazo de equipos y/o partes, se deberá detallar el tiempo para despachar desde la ciudad principal (o desde cualquier otra ciudad donde exista inventario) el repuesto hacia el sitio del CLIENTE en un tiempo no mayor a veinticuatro (24) horas. Se contará con una reserva de repuestos que garantice la continuidad del servicio; igualmente se cuenta con una lista de repuestos que llamaremos disponibles en un tiempo de solución establecido más el tiempo de desplazamiento en la ciudad principal y en un tiempo diferente para las otras ciudades o poblaciones que va a depender del desplazamiento desde la ciudad principal.

El listado de repuestos disponibles serán módulos de mando y periferia considerados por nuestros especialistas como de alta prioridad y se tendrán en el depósito ubicado en la ciudad principal para cumplir con los equipos en Anexo. Para los repuestos que no se encuentran en este listado ni en disponibilidad del stock de repuestos, se tendrá en cuenta el tiempo de llegada de fábrica.

Si no se cuenta con el repuesto se pactará con el CLIENTE el tiempo de entrega del mismo.

9.7. Ciudades de Cubrimiento

El OPERADOR brinda cobertura nacional, con presencia directa en ciudades principales y con servicio a otras ciudades y poblaciones del país, sujeto a la disponibilidad del servicio de telefonía local requerido en el sitio de la sede del CLIENTE.

Telefónica



9.8. Garantías de los Bienes

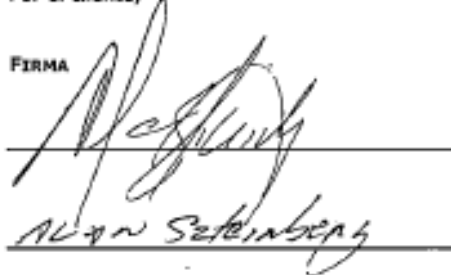
Se garantizan los bienes entregados por defectos de fabricación y/o montaje durante la vigencia del tiempo de arrendamiento definido en el presente Anexo a partir de la entrega en suministro, siempre y cuando los montajes sean efectuados por personal técnico calificado y designado por el OPERADOR y que las eventuales fallas no se produzcan por mal manejo o por la intervención de personal no autorizado por las Partes.

El OPERADOR no asegura los bienes incluidos en el servicio; el CLIENTE al ser responsable por la tenencia de los mismos, deberá asumir el valor total de éstos, en caso de presentarse cualquier tipo de siniestro que implique la pérdida total o parcial de los bienes.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el día 18 del mes de Nov del año 2009, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el cliente,

FIRMA


Alan Sebastian

Nombre Representante Legal
C.C: 8.745.484