

## ANEXO A CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A CLIENTES CORPORATIVOS

### DEFINICIONES

**ACOMETIDA EXTERNA.** Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna. Con el fin de determinar el último punto común, deberán consultarse las tipologías que ETB tiene definidas en cada caso, dependiendo del tipo de acceso."

**ACOMETIDA INTERNA.** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad. Al respecto deberán consultarse las tipologías que ETB tiene definidas en cada caso, dependiendo del tipo de acceso.

**ACTA DE ENTREGA:** Es el documento suscrito por el representante legal, apoderado del CLIENTE o quien éste designe para el efecto y el personal designado por ETB para oficializar el SERVICIO una vez culminado el periodo de instalación del mismo. Esta acta incluye además la aceptación de los EQUIPOS instalados.

**ACCESO A INTERNET:** Es la disponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red nacionales y/o internacionales necesarios para permitir a un usuario interconectarse a la red internet y aprovechar sus recursos y servicios.

**ADECUACIONES MENORES:** (Obras Civiles) Son las adecuaciones internas en los predios del CLIENTE requeridas para la implementación del acceso de la infraestructura de ETB.

**ADSL:** son las siglas de "Asimetric Digital Subscriber Line" [Línea de Usuario Digital Asimétrica]. Es una tecnología que consiste en transformar las líneas telefónicas convencionales en líneas con capacidad de ACCESO A BANDA ANCHA. Esta línea permite la transmisión más rápida de datos en flujo descendente por la misma línea usada para el servicio de Línea Telefónica sin interrupción en las llamadas que se cursan.

**AGENTE:** Es el software que permite a ETB sacar las copias de seguridad de la información o contenido del CLIENTE de manera automática.

**BANDA ANCHA:** Es la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada, la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Para efectos de esta definición debe tenerse en cuenta que una conexión será considerada como de banda ancha cuando las velocidades efectivas de acceso cumplan con los valores mínimos señalados en la regulación.

**BUZONES DE CORREO:** Área de un servidor de correo electrónico en la que un usuario puede dejar o recoger mensajes, este se encuentra asociado a un usuario xxx@dominio.zzz, y tiene asociadas unas funcionalidades y una capacidad de almacenamiento en el disco de dicho servidor.

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

**CARGO MENSUAL:** Es el valor mensual que debe cancelar el CLIENTE para garantizar la disponibilidad permanente y continua del SERVICIO y la utilización de éste.

**CARGO POR CONEXIÓN O INSTALACIÓN.** Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.

**CARGO POR CONSUMO:** Es el valor periódico que se cobra a los clientes por el consumo, el cual se determina por la duración de la llamada completada por minuto redondeado o en segundos, a elección de ETB o el que determinen las normas legales o regulatorias, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.

**CATEGORÍAS DE PROGRAMACIÓN:** Son las facilidades (tipos, modalidades, niveles) programables que permiten al CLIENTE de manera gratuita, seleccionar los servicios a los cuales desea tener acceso, tales como: Discado Directo Nacional DDN; Discado Directo Internacional DDI; Acceso a Móviles; Acceso a Trunking; Local Exclusivo; Servicios con Numeración 019XX, entre otros. ETB señalará las modalidades de categorías que pueden agruparse y podrá modificarlas con el propósito de prestar un mejor servicio o de proteger los intereses de sus clientes, para lo cual bastará con comunicar al CLIENTE tal decisión en los términos previstos en las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.

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

**CITA CONCERTADA o AGENDAMIENTO:** Es la cita que se acuerda entre ETB y el CLIENTE para realizar las labores de factibilidad, instalaciones necesarias para prestar y acceder al SERVICIO o al mantenimiento preventivo y/o correctivo.

**CINTOTECA:** Es el espacio acondicionado dentro del DATA CENTER de ETB para conservar los medios físicos que contienen las copias de seguridad.

**CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.** Estipulación contractual, por medio de la cual el CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATA EL SERVICIO, se obliga a no terminar anticipadamente el contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tal efecto se pacten en el contrato o cualquiera de sus ANEXOS, los cuales no constituyen multas o sanciones.

**CLIENTE o USUARIO QUE CONTRATA EL SERVICIO:** Es la persona natural o jurídica consumidora con la cual se ha celebrado un contrato de comunicaciones, en virtud de la aceptación de una oferta realizada por ETB a través de los mecanismos diseñados para ello por la Empresa y que accede al SERVICIO con el fin de obtener los beneficios propios del mismo. También se considera CLIENTE quien se haya comportado como tal o haya hecho uso del BIEN O SERVICIO aunque no haya suscrito documento alguno habiendo mutuo consentimiento tácito.

**CONECTIVIDAD LAN:** Elementos de interconexión interna del Data Center, que permiten la conectividad entre el CLIENTE y el EQUIPO a través de redes IP utilizando protocolo Ethernet. Esta conectividad se utiliza para conexión con la información almacenada.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, CONTRATO o CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES:** Es el acuerdo de voluntades (acto jurídico) entre el CLIENTE y ETB que rige las relaciones entre ambas partes, del cual se derivan derechos y obligaciones, y que se perfecciona con la aceptación tácita o expresa de la oferta, o por cualquiera de los medios que ETB tiene dispuestos para que el CLIENTE se vincule. Este contrato puede constar tanto en copia escrita como de forma electrónica, teniendo ambas plena validez. Los derechos y obligaciones del CLIENTE o USUARIO que contrata el servicio se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo aquéllos casos en los que expresamente se señale como titular de determinados derechos a el CLIENTE o USUARIO que contrata el servicio

**CONECTIVIDAD SAN:** Volúmenes externos que serán configurados en el EQUIPO TERMINAL del CLIENTE a través de redes de almacenamiento SAN utilizando protocolo como Fibre Channel. Esta conectividad permite la conexión de los equipos de cómputo hasta las unidades de almacenamiento o discos, usando protocolos como Fibre Channel, o FC.

**CORREO ELECTRONICO:** En inglés e-mail, es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes de texto, en formato enriquecido, HTML o texto enriquecido, mediante sistemas de comunicación electrónicos (normalmente por Internet). Junto con los mensajes también pueden ser enviados diferentes formatos de archivos como paquetes adjuntos.

**CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN:** Herramienta mediante la cual el CLIENTE puede administrar de manera remota el servicio HOSTING COMPARTIDO y HOSTING DEDICADO DE COREO.

**DATA CENTER:** Ubicación para el procesamiento de información especialmente diseñada en un esquema de alta disponibilidad con altos estándares de seguridad y disponibilidad, el cual se disponen de diferentes subsistemas para el control de condiciones eléctricas, ambientales, respaldo eléctrico y de conectividad LAN y WAN.

**DÍAS CALENDARIO.** Para los efectos del presente documento, sus ANEXOS y modificaciones, los días calendario se entenderán de lunes a domingo; y los días hábiles serán de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos en la República de Colombia

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

**DRIVER:** Controlador de dispositivo (llamado normalmente en inglés driver) es un programa informático que permite al sistema operativo interactuar con un periférico, haciendo una abstracción del hardware y proporcionando una interfaz para usarlo.

**ENLACE DE DATOS:** Canal dedicado de comunicaciones entre la sede del CLIENTE y el DATA CENTER.

**EQUIPOS:** Término utilizado para designar el conjunto de bienes constituido por el CPE (Customer Premises Equipment), NT, y TA (Terminal Adapters) y demás accesorios suministrados por ETB a propósito del SERVICIO DE ENLACES DE VOZ.

**EQUIPOS TERMINALES (INFORMATICOS):** Son los computadores, equipos Hub, Router, servidores, Concentradores y demás equipos de cómputo de propiedad de ETB o del CLIENTE, a los cuales se les configura una conexión con los EQUIPOS necesarios para prestar el SERVICIO.

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

**FACTURA:** Documento impreso o por medio electrónico que contiene la relación derivada del consumo de los servicios de comunicaciones y demás bienes o servicios contratados o adquiridos por el CLIENTE y prestados por ETB, según los ciclos de facturación de la Empresa, en la cual se incluyen adicionalmente los valores correspondientes a: (i) CARGO POR CONEXIÓN O INSTALACIÓN; (ii) CARGO MENSUAL; (iii) valor de los servicios inherentes a la prestación de cada SERVICIO; (iv) cuando ello aplique según lo señalado en la OFERTA respectiva, los valores por concepto de EQUIPOS que no sean restituidos por el CLIENTE, al igual que los valores que no se hayan cancelado total o parcialmente por el CLIENTE por concepto de los EQUIPOS entregados en venta o de cualquier valor que haya sido objeto de la aplicación de las reglas sobre cláusula de permanencia mínima; (v) valor de los servicios especiales y/o asociados cuando a ello haya lugar; y, (vi) los demás valores que el CLIENTE autoriza incluir en los términos de este documento y sus OFERTAS.

**FIREWALL:** Es un muro cortafuegos que corresponde a un elemento de hardware o software como control de seguridad perimetral utilizado en una red de computadores y brindar seguridad informática, permitiéndolas o prohibiéndolas según las POLÍTICAS DE RED que haya definido la organización responsable de la red y de los servicios a los cuales se permite acceso.

**FIRMWARE:** Es un bloque de instrucciones de programa para propósitos específicos, grabado en una memoria tipo ROM, que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo.

**HBA:** Host Bus Adapter. Dispositivo disponible en el EQUIPO y es la interfaz de conexión a la red SAN.

**INFORMACIÓN O CONTENIDO:** Es el conjunto de datos, programas, sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos, obras y elementos, estén o no protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o de autor, y demás información del CLIENTE.

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



**INTERNET DEDICADO:** Servicio que emplea las tecnologías de acceso y transporte de la red de Conectividad Avanzada IP de ETB para ofrecer enlaces permanentes y exclusivos, con ancho de banda simétrico garantizado desde el sitio requerido por el cliente hasta la interconexión con el “backbone” de Internet a través de los cables submarinos que facilitan el acceso al mismo para el tráfico internacional, o hasta la interconexión directa entre ETB y el NAP Colombia para el tráfico nacional.

**INTERNET + EMPRESARIAL:** Consiste en un plan de Internet Dedicado, el cual posee la mayoría de las características funcionales de Internet Dedicado, sin embargo, en este se establecen algunas diferencias, como manejo diferencial de ANS de aprovisionamiento (instalación) y aseguramiento (respuesta a falla).

**LIBRERÍA:** Es el dispositivo con el que cuenta ETB para conservar las copias de seguridad.

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

**NEXT BUSINESS DAY:** (Siguiendo Día Hábil) Corresponde para los servicios de Internet + e Internet Banda Ancha, el tiempo de atención y solución a la falla se da en un tiempo estimado de siguiente día hábil

**NIC:** Network Interface Card disponibles en el EQUIPO, interfaz de conexión a la red LAN.

**OFERTA:** Es el documento que contiene las especificaciones técnicas, financieras y condiciones de prestación particulares de cada BIEN y/o SERVICIO DE COMUNICACIONES, el cual hace parte del presente documento.

**PETICIÓN.** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES por parte de ETB, o cualquier manifestación verbal o escrita del USUARIO mediante la cual solicita a ETB algún derecho derivado de la ejecución del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS o inherente al mismo.

**POLÍTICAS DE RED:** Son las reglas de acceso establecidas por el CLIENTE que se CONFIGURAN en el FIREWALL, estableciendo Direcciones IP o Puertos Lógicos a los cuales se les permite el acceso a las redes del CLIENTE o desde Internet a la infraestructura protegida en el DATA CENTER..

**POLÍTICA DE BACKUP:** Es la modalidad establecida por el CLIENTE para el respaldo de su información, en la cual define las políticas de backup (periodicidad y tipo de respaldo) y el período de retención de la información almacenada. El backup es una herramienta de recuperación ante desastres que permite restaurar la plataforma en el punto del último backup.

**PROVEEDOR DE RED LOCAL:** Proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones con el cual el CLIENTE tiene contratada un acceso de línea telefónica y que a su vez en virtud de la existencia de un contrato de interconexión con ETB permiten al CLIENTE utilizar el SERVICIO DE LARGA DISTANCIANACIONAL O INTERNACIONAL de ETB.

**PBX:** Agrupamiento de dos o más líneas telefónicas bajo una sola identificación de marcación o número de arranque, por el cual se direcciona la llamada hacia las demás líneas telefónicas o troncales libres.

**RECONEXIÓN.** Es el conjunto de actividades necesarias realizadas por ETB o por el personal técnico que esta designe, con el fin de activar nuevamente y volver a prestar el SERVICIO, cuando el mismo fue suspendido por mora en el pago o por solicitud del CLIENTE.

**RED TELEFONICA CONMUTADA:** Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior.

**RESTAURACIÓN:** Proceso por medio del cual se procede a colocar una información o contenido previamente respaldada en la ubicación definida por el CLIENTE de acuerdo a las políticas de backup establecidas.

**SERVICIOS ASOCIADOS:** Son aquellos servicios que pueden ser adquiridos por el CLIENTE, siempre y cuando se haya adquirido Conectividad Avanzada IP, Internet Dedicado o Internet + Hosting Dedicado o Colocación con ETB, entre los cuales se encuentran: Reportes, Seguridad Informática Administrada (Seguridad en la Nube), VPN, Firewall, Seguridad Perimetral, Respaldo y Almacenamiento Externo local. A estos servicios no los cubre la compensación por indisponibilidad

**SERVICIOS DE COMUNICACIONES** Son los siguientes servicios de comunicaciones tecnologías de la información (TI) de ETB, cuyas especificaciones y condiciones particulares de prestación se establecen en el presente documento y los respectivos documentos de Oferta, los cuales, según sus características técnicas se denominan así: Conectividad Avanzada IP, Internet, Colocación, Internet + y/o Portador, Hosting Dedicado de Correo, Hosting Compartido, RBO (Remote Backup Outsourcing) y RSO (Remote Storage Outsourcing).

**SERVICIO DE COLOCACION:** Consiste en el arrendamiento de un espacio en el DATA CENTER para la ubicación de EQUIPOS y los SERVICIOS ASOCIADOS definidos en el presente ANEXO.

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

**SERVICIO DE CUSTODIA EXTERNA:** Es el servicio ofrecido por ETB donde se conservan y protegen los medios con información o contenido del CLIENTE en un sitio externo al DATA CENTER.

**SERVICIO DE ENLACES DE VOZ:** Son los Servicios prestados por ETB y definidos como accesos con capacidad de transmisión digital para voz y/o datos.

**SERVICIO DE HOSTING COMPARTIDO:** Es el servicio ofrecido por ETB con el cual al CLIENTE se le permite el alojamiento de páginas Web y bases de datos en los servidores destinados para este fin, la infraestructura que soporta este servicio es compartida entre varios clientes, con criterios de alta seguridad y privacidad de sus datos.

**SERVICIO DE HOSTING COMPARTIDO DE CORREO:** Es el servicio ofrecido por ETB con el cual al CLIENTE se le entregan buzones de correo electrónico en los servidores destinados para este fin, la infraestructura que soporta este servicio es compartida o multitenat entre varios clientes, con criterios de alta seguridad, aislamiento y privacidad de sus datos.

**SERVICIO DE HOSTING DEDICADO DE CORREO:** Es el servicio ofrecido por ETB con el cual al CLIENTE se le entregan buzones de correo electrónico y usuarios de mensajería en los servidores destinados para este fin, la infraestructura que soporta este servicio es dedicada, con criterios de alta seguridad, aislamiento y privacidad de sus datos.

**SERVICIO DE LARGA DISTANCIA DE ETB:** Es el servicio de Telefonía prestado por ETB que permite al CLIENTE, según su elección, comunicarse con otras ciudades y países a través de los códigos de acceso nacional e internacional asignados a ETB, como son 07 y 007, respectivamente.

**SERVICIO DE REMOTE BACKUP OUTSOURCING:** Consiste en ofrecer una solución de respaldo y restauración de datos con seguridad, confiabilidad y eficiencia a un EQUIPO en la plataforma de respaldo especializada, ubicada en el DATA CENTER. Incluye todas las herramientas y funciones que el CLIENTE necesita para respaldar sus datos distribuidos hacia una bóveda central. Se presta bajo un SERVICIO DE ACCESO A INTERNET prestado por ETB u otro operador.

**SERVICIO DE REMOTE STORAGE OUTSOURCING:** Es un servicio para que los clientes almacenen su información digital histórica o archivo, y accedan a su información desde cualquier lugar, de forma remota y segura, en línea.

**SERVICIO DE RESPALDO:** Es el servicio que consiste en sacar copias de seguridad, llamadas backup de la Información o contenido del CLIENTE bajo las condiciones previamente señaladas por éste.

**SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL:** Es el servicio que consiste en ofrecer un FIREWALL para la implementación de las POLITICAS DE RED del CLIENTE, para proteger la información o contenido de EQUIPOS ubicados en el DATA CENTER bajo las condiciones previamente señaladas por éste.

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

**SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.** Hacen parte de los servicios suplementarios, entre otros: llamada en espera, contestador virtual, identificador de llamadas y código secreto, en consonancia con lo dispuesto en la regulación vigente sobre la materia.

**SISTEMA OPERATIVO:** Conjunto de programas destinados a permitir la comunicación del CLIENTE con un EQUIPO y gestionar sus recursos de una forma eficaz. Es una capa software que posibilita y simplifica el manejo de los EQUIPOS, compuesta por un componente interno, cuyas funciones son gestionar los recursos de hardware ejecutando servicios para los procesos (programas) y brindar una interfaz al USUARIO, ejecutando instrucciones (comandos).

**SOPORTE TELEFÓNICO.** Es el servicio de información y orientación telefónica que presta ETB al CLIENTE con ocasión de la prestación del SERVICIO.

**STRIP TELEFÓNICO:** Es la caja de distribución que sirve para conectar la red de telecomunicaciones con la red interna del inmueble.

**SUBSISTEMAS DATA CENTER:** Son los equipos de propiedad de ETB disponibles para la operación del DATA CENTER, entre ellos se incluyen: Subsistema eléctrico (UPS, planta eléctrica, etc.); Subsistema electromecánico (aires acondicionados, bombas entre otros); Subsistema de seguridad (circuito cerrado de televisión, sensores de ingreso biométricos, sistemas de control de acceso), entre otros.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL.** Es la posibilidad que tiene el CLIENTE de solicitar suspensiones voluntarias del SERVICIO de acuerdo con las políticas definidas por ETB; la solicitud debe estar debidamente sustentada y ETB podrá aceptarla cuando lo considere viable, siempre que no se produzcan efectos a terceros.

**TASACIÓN.** Unidad de medida en que se facturan los servicios, los minutos, los segundos o las fracciones de minutos.

**WEBMAIL:** También llamado Correo Web permite enviar y recibir correos mediante una página Web diseñada para ello, y por tanto se permite el acceso al correo electrónico usando sólo un programa navegador Web.