

SERVICIO DE CONECTIVIDAD E INTERNET

OFERTA COMERCIAL

CONCEJO DE BOGOTA

SEPTIEMBRE 2017

Bogotá D.C., 17 de Octubre de 2017

Señores
CONCEJO DE BOGOTA
Atn. Ing. CARLOS MUÑOZ
Ciudad

Cordial saludo,

Las exigencias de las organizaciones en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en un mercado cada día más competitivo, plantean nuevos desafíos y requieren del apoyo y conocimiento de una empresa líder como ETB, destacada entre otros:

- **ETB es el operador con mayor capacidad y conexión directa al NAP Colombia (superior a 12Gbps), lo que mejora los tiempos de respuesta para las operaciones a nivel nacional**
- **ETB es un operador TIER 2 en las conexiones hacia el BACKBONE de Internet y TIER 1 en la red nacional de transporte**
- **ETB es el único proveedor de acceso a Internet con mayor redundancia en la salida internacional, con 6 cabeceras de cable submarino independientes, 1 de ellos a través del pacífico. Lo que le permite a ETB contar con más de 100 Gbps de capacidad.**
- **Certificación del sello World Confederation of Businesses WORDCOB (sello de responsabilidad social corporativa) en cumplimiento de la norma WORDCOB CSR 2011.2 que reconoce el cumplimiento por sostener y gestionar una política de responsabilidad social corporativa**

Con este liderazgo y la experiencia en el desarrollo e implementación de proyectos de Comunicaciones y TI en el mercado colombiano, a través de servicios de Conectividad, Acceso a Internet, Data Center, Voz Corporativa, Servicios Asociados e integrando hardware, software y tecnologías de la información para ofrecer soluciones especializadas a las empresas.

Adjuntamos la siguiente oferta:

- **Conectividad: Canal de internet dedicado de 200Mbps y 15 Mbps, Un canal de datos de 1Giga**

Atentamente,



JOSE FELIPE DELGADO BERNAL
Ejecutivo de Ventas Sector Gobierno
Teléfono: + 57 (1) 2426084
Móvil: + 57 305 8174412
Email: jose.delgadob@etb.com.coBogotá D.C.,

Número de Oferta: _____

Soluciones de Conectividad e Internet

Las soluciones de conectividad e Internet de ETB le permitirán a su empresa compartir información entre oficinas dispersas geográficamente y/o acceder a Internet, combinando diferentes tecnologías de acceso a redes y transporte e integrando aplicaciones de datos, voz y video para resolver necesidades como:

- Acceso compartido a recursos y servicios informáticos centralizados, tales como: correo electrónico, telefonía IP, bases de datos, CRM, ERP, Internet, entre otros.
- Comunicación integrada de datos, voz y video entre oficinas con el ancho de banda necesario para soportar todos los servicios y aplicaciones del negocio.
- Interconexión con sistemas de información de entidades externas como: entidades de fiscalización y control, proveedores de bases de datos, entre otros.
- Interconexión de centros de cómputo o Data Centers a través de enlaces de alta capacidad.
- Integración de nuevos puntos: sucursales, filiales o centros de procesamiento con los sistemas de información y de comunicaciones de la empresa.
- Implementación de aplicaciones de negocio como toma de datos en campo, fuerza de ventas automatizada, telemetría, monitoreo de alarmas, sistemas de localización, entre otras.
- Soluciones de conectividad de respaldo para una conexión principal.
- Conexión permanente, simétrica y exclusiva a Internet, permitiendo navegación centralizada, publicación de páginas o portales transaccionales web, concentración de accesos VPN, entre otras aplicaciones.

1. ASPECTOS TÉCNICOS

Nuestra moderna red ofrece cobertura nacional y servicios de valor agregado a través de una robusta infraestructura en todo el país, sistemas de gestión y monitoreo permanente 7x24, soporte y mantenimiento nacional para los servicios con niveles de disponibilidad garantizados, estadísticas y reportes de uso de los servicios corporativos a través del portal <http://eservices.etb.com.co>.

Tenemos cubrimiento de servicios de conectividad en todo el país, mediante el uso de diferentes opciones de acceso fijo o móvil, como fibra óptica, red de radio, cobre xDSL, red móvil, y red satelital propia, que permite garantizar el acceso en zonas remotas.

ETB ofrece servicios que se ajustan a los requerimientos y criticidad de las aplicaciones de su empresa como:

- Portador

- Conectividad fija
- Conectividad fija sobre redes móviles
- Internet Dedicado
- Internet+ Empresarial
- Banda Ancha

Portador: el servicio portador emplea las capacidades de las redes de acceso y transporte para proveer enlaces de comunicación transparentes, permanentes y exclusivos entre dos sitios dispersos geográficamente, con anchos de banda dedicados y garantizados que van desde 1xE1 hasta STM-1 o superiores, a través de los cuales el cliente puede transportar diferentes tipos de información.

Conectividad Fija: enlaces dedicados y exclusivos de datos IP/MPLS para proveer conexión entre las diferentes sedes de la empresa, con base en las necesidades de su empresa y ubicación de las sedes, ETB diseña la solución sobre accesos en cobre, fibra, radio o satelital, brindando un enlace exclusivo, simétrico y sobre una infraestructura de red de transporte redundante a nivel nacional.

Conectividad fija sobre redes móviles: servicios de conectividad de datos empleando tecnología de red móvil como solución de acceso, las velocidades promedio sobre accesos móviles dependerán de la tecnología disponible en el sitio de instalación y están sujetas a la “Política de Uso Justo”.

Los anchos de banda no se pueden garantizar debido a que varían dependiendo de factores como: condiciones de interferencia, cantidad de usuarios en una misma BTS, proximidad de las estaciones base de la red móvil, tipo de CPE inalámbrico empleado en el lado del cliente, así como los demás aspectos que afecten las señales de radio. Este tipo de acceso no puede emplearse para aplicaciones que requieran acceso directo a través de IP públicas.

Internet Dedicado: enlaces exclusivos y permanentes de acceso a Internet, anchos de banda simétricos garantizados desde el sitio requerido por el cliente hasta la interconexión con el backbone de Internet, servicios con disponibilidad y factores de compensación, además de la opción de monitoreo y reportes en línea.

El servicio se ofrece con 8 direcciones IP públicas, de las cuales el cliente tendrá 5 para disponer de su utilización, además de la posibilidad de adquirir direccionamiento IP adicional según las necesidades del negocio, debiendo en todo caso cumplir con las condiciones específicas del uso de las mismas y justificando por escrito su necesidad para efecto de la aprobación ante los organismos que regulan la asignación y uso de las direcciones IP Públicas.

Internet+ Empresarial: enlaces exclusivos y permanentes de acceso a Internet en fibra exclusivamente en las premisas del cliente, anchos de banda simétricos garantizados desde el sitio requerido por el cliente hasta la interconexión con el backbone de Internet y routers wi-fi. Se configura únicamente enrutamiento estático y se entrega una única interface WAN, no se ofrece ninguna opción de configuración personalizada, protocolos adicionales, encriptación o cualquier otra funcionalidad adicional sobre el equipo de acceso CPE. El soporte y mantenimiento se presta bajo la modalidad de “Mejor Esfuerzo”,

contractualmente no se ofrece compromiso de ANS ni pago de compensaciones por indisponibilidad, ni por ningún otro indicador asociado al servicio. El servicio se ofrece con 8 direcciones IP públicas, de las cuales el cliente tendrá 5 para disponer de su utilización.

Banda Ancha: servicio de acceso a internet con anchos de banda asimétricos y reuso, empleando tecnologías como ADSL, GPON o HFC a nivel nacional. Dependiendo de la tecnología disponible en cada zona, el direccionamiento IP puede ser público o privado y no se incluyen por defecto direcciones IP adicionales a la del equipo de acceso CPE. En algunas regiones, ETB podrá ofrecer el servicio con otros operadores locales con los que tiene acuerdos.

Requerimientos Mínimos para la instalación del servicio

ETB es responsable de proveer todos los recursos humanos y técnicos necesarios para llevar a cabo las instalaciones de último kilómetro y Adecuaciones Menores, en caso de que estas últimas hayan sido contratadas con ETB.

Las adecuaciones menores en predios del cliente deberán realizarse de acuerdo con el resultado del estudio de factibilidad, así mismo el CLIENTE es responsable de garantizar el cumplimiento de las condiciones mínimas para la instalación en cada uno de los predios, estas condiciones se encuentran en detalle publicadas en www.etb.com.co/empresas/condiciones

Las generalidades se describen a continuación:

1. **Condiciones eléctricas:** el cliente debe garantizar el cumplimiento de las especificaciones relacionadas con tomas eléctricas, sistema de puesta a tierra y sistemas de UPS.
2. **Temperatura:** el cliente debe garantizar una temperatura ambiente no mayor a la especificada (entre 0° y 35 ° C) y equipos para mantener los parámetros ambientales.
3. **Racks o Gabinetes:** el cliente debe proveer un espacio adecuado para la ubicación de los equipos de ETB, preferiblemente un gabinete cerrado de acuerdo con las especificaciones entregadas por ETB.
4. **Interconexión de equipos:** el cliente deberá garantizar un espacio suficiente para la ubicación del CPE y la distancia entre dicho CPE y el equipo de acceso no debe ser superior a 60 m por efectos de desempeño en conectividad.
5. **Requerimientos para puesta en marcha y operación:** con el fin de mantener las condiciones de operación básicas que aseguren la calidad del servicio ofrecido, los requerimientos mínimos para la puesta en marcha y correcta operación, se describen en detalle en el documento “Condiciones Generales Servicios Corporativos ETB” publicado en www.etb.com.co/empresas/condiciones

CONDICIONES EQUIPOS

1. EL CLIENTE debe proveer las condiciones físicas y eléctricas y en general deberá contar con la infraestructura adecuada que permita la instalación y configuración de los

EQUIPOS; para la correcta operación, cuidado y mantenimiento de los equipos entregados por ETB, de conformidad con la FACTIBILIDAD técnica y los requerimientos e instrucciones que señale ETB.

2. EL CLIENTE deberá permitir el ingreso del personal de ETB requerido para la entrega, instalación y/o mantenimiento de los EQUIPOS y mantener los EQUIPOS en un lugar apropiado para su funcionamiento, que cuente con óptimas condiciones de seguridad.

3. Las reparaciones o garantías de los EQUIPOS imputables a causas distintas al buen uso, incluye pero no se limita al arreglo de fallas o el mantenimiento de fallas producidas en los EQUIPOS por deficiencias de otros elementos o equipos que tenga EL CLIENTE o por problemas en el suministro de energía e inclusive las provocadas por caso fortuito o fuerza mayor, serán efectuadas por ETB, pero por cuenta y costo del CLIENTE.

4. EQUIPOS EN MODALIDAD DE TENENCIA:

4.1. El CLIENTE acepta que para la prestación de los SERVICIOS, en algunos casos ETB dispone de EQUIPOS que deben ser instalados en el predio del CLIENTE, los cuales se entregan a título de tenencia con o sin costo de acuerdo a lo estipulado en la OFERTA. Una vez el CLIENTE recibe los EQUIPOS a satisfacción asume las obligaciones que corresponden a los tenedores según la Ley.

4.2. La responsabilidad por la tenencia y custodia de los EQUIPOS está a cargo del CLIENTE. En particular es responsable de cualquier deterioro de los EQUIPOS o de su pérdida total o parcial, cualquiera que sea la causa que los produjere, salvo cuando provenga de fuerza mayor o caso fortuito

4.3. Las ampliaciones y modificaciones de los EQUIPOS efectuadas por ETB o solicitadas por el CLIENTE, que representen costos, estos serán asumidos por del CLIENTE, y les serán aplicables las condiciones del presente CONTRATO y de la OFERTA correspondiente.

4.4. En cualquier evento de deterioro o pérdida total o parcial de los EQUIPOS, EL CLIENTE deberá dar aviso por escrito en forma inmediata a ETB y, a opción de esta última, cumplir con una de las siguientes obligaciones a costa del CLIENTE, sin perjuicio del desarrollo de los trámites que se adelanten por ETB a propósito de los seguros que se constituyen sobre los EQUIPOS: (i) reparación de los EQUIPOS, la cual sólo podrá hacerse por ETB, salvo que ésta autorice a un tercero. Las piezas de repuestos deberán ser técnicamente adecuadas y no podrán cambiar la función original de los EQUIPOS materia de la prestación propia de los servicios contratados. (ii) reemplazo de los EQUIPOS deteriorados o perdidos por otro de similares condiciones de mantenimiento y funcionamiento a satisfacción de ETB, sin importar que el costo de reposición de los EQUIPOS sea superior al que se destruyó.

- 4.5. EL CLIENTE está obligado a cumplir con las obligaciones contenidas en el presente CONTRATO y su Oferta correspondiente aun cuando el daño total o parcial de los EQUIPOS hubiere sido causado por un tercero.
- 4.6. EL CLIENTE renuncia expresamente al derecho de retención que a cualquier título y por cualquier motivo pudiera tener o llegar a tener sobre los EQUIPOS
- 4.7. Cualquier evento que genere la terminación de la prestación del Servicio, los EQUIPOS entregados al CLIENTE en tenencia deberán ser restituidos a ETB, en buen estado y con todos sus accesorios. En caso que la cita de desinstalación se dilate por cualquier causa imputable al CLIENTE, y el CLIENTE no cumple con la obligación de devolver los EQUIPOS, el CLIENTE autoriza mediante el presente a ETB para que, junto con las sumas adeudadas por el SERVICIO, facture el valor comercial de los EQUIPOS o del equipo que lo reemplace entregados en tenencia que no se hayan devuelto, se hayan dañado o le hayan sido hurtados, sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar ETB por el incumplimiento en la obligación de devolución en cabeza del CLIENTE y la responsabilidad por las pérdidas ocurridas incluso por fuerza mayor o caso fortuito. ETB podrá también optar a su arbitrio por exigir el pago de estas sumas en la correspondiente cuenta de cobro que expida al CLIENTE para tal efecto, incluido el valor comercial de los mismos, la cual deberá ser cancelada en las fechas que para el pago se determine en la citada cuenta. El valor comercial de los EQUIPOS entregados en tenencia será el más alto de los que aparezcan fijados en la correspondiente ACTA DE ENTREGA y en ausencia de tal, se tomará como valor comercial del mismo el vigente en el mercado para la fecha de entrega al CLIENTE.
- 4.8. Durante todo el tiempo de vigencia de la prestación del servicio, ETB es responsable de procurar al cliente la tenencia pacífica e ininterrumpida de los EQUIPOS instalados para la prestación del SERVICIO con las siguientes limitaciones: (i) ETB no será responsable por ninguna perturbación legal o física que llegare a sufrir EL CLIENTE en la tenencia de LOS EQUIPOS, salvo aquellas que provienen de actos directamente ocasionados por ETB. No obstante, EL CLIENTE deberá notificar a ETB por escrito dentro de los dos [2] días siguientes a la ocurrencia de la perturbación o molestia que se cause en el goce de los EQUIPOS y se obliga a adoptar las medidas que sean necesarias para protegerlos y para preservar el derecho que sobre los mismos tiene ETB; (ii) ETB no responderá en forma alguna por los daños o perjuicios que con el EQUIPO o por razón de su tenencia pudieren causarse a terceros o a sus bienes, por cuanto dicha responsabilidad recae íntegramente en cabeza del CLIENTE. Si en virtud de disposición legal, acto administrativo o providencia judicial emanados de autoridad competente, ETB debiere indemnizar a terceros por concepto de daños o perjuicios causados con el EQUIPOS o por razón de su tenencia EL CLIENTE se obliga a reembolsarle la totalidad de la suma pagada por dicho concepto, dentro de los tres [3] días hábiles siguientes a la fecha de presentación

de la respectiva cuenta de cobro o factura por parte de ETB, acompañada de los comprobantes de pago efectuados, o en su defecto autoriza de forma anticipada su cobro, para lo cual este documento presta mérito ejecutivo; (iii) ETB no será responsable para con EL CLIENTE por cualquier pérdida o daño sufrido por él o sus usuarios finales, incluidos el lucro cesante y el daño emergente, con motivo de cualquier falla o la imposibilidad de utilizar el EQUIPO, por cualquier interrupción o degradación del SERVICIO, sin importar la causa de la falla, paralización, interrupción o degradación y su duración.

- 4.9. La administración y operación de los EQUIPOS será ejecutada por personal de ETB o sus autorizados exclusivamente.
- 4.10. El CLIENTE podrá solicitar la administración total de los EQUIPOS y la responsabilidad de su funcionamiento queda completamente delegada en el CLIENTE. En todo caso el CLIENTE no podrá realizar modificaciones en la configuración sin previa autorización por escrito de ETB.
- 4.11. El CLIENTE se compromete a dar cumplimiento a lo establecido en las OFERTAS en materia de devolución de EQUIPOS, cuando a ello hubiere lugar, una vez terminado el contrato o la prestación de los SERVICIOS por cualquier causa.
- 4.12. El CLIENTE se compromete a cumplir con los procedimientos establecidos por ETB para la recolección de equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los SERVICIOS, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente, cuando a ello haya lugar.
- 4.13. ETB garantiza durante la duración del contrato, a partir de la instalación, el buen funcionamiento de los EQUIPOS entregados para la prestación del SERVICIO. En caso de diagnosticarse un problema que se deba a vicios o defectos originados en dichos EQUIPOS, ETB procederá a reemplazarlos sin costo alguno para el CLIENTE. Se exceptúan de esta obligación los daños derivados de variaciones de energía o descargas atmosféricas o el mal uso de los EQUIPOS en cuyo caso el costo será asumido por el CLIENTE, quien autoriza expresamente a través del presente documento que dicho valor se le cargue en la siguiente FACTURA.

5. EQUIPOS EN MODALIDAD DE VENTA:

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

- 5.2. El CLIENTE se compromete a contar con la infraestructura necesaria para realizar el debido procedimiento de ENTREGA de los BIENES adquiridos, conforme a lo estipulado en el presente CONTRATO y OFERTA correspondiente.
- 5.3. El CLIENTE se compromete a cumplir con los procedimientos establecidos por la ley para el manejo de equipos, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente, cuando a ello haya lugar.
- 5.4. EL CLIENTE se compromete a cumplir con los procedimientos establecidos por ETB para la ejecución de garantía de equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los SERVICIOS.
- 5.5. En caso de que el CLIENTE adquiera los equipos con ETB, el CLIENTE se compromete a cumplir las condiciones suministradas en el presente acuerdo y a las condiciones establecidas en cada OFERTA particular.

5.6 Descripción Técnica

La solución de comunicaciones que se propone para CONCEJO DE BOGOTA, se describe a continuación:

Nombre Sede / Enlace	Ancho de Banda	Tipo de Servicio	Dirección	Cantidad de Enlaces
ID000CI941193	200Mbps	ID Empresas	Calle 36 No. 28A - 41	1
ID000CI941195	15 Mbps	ID Empresas	Calle 36 No. 28A - 41	1
CAV30CI941236	1Giga	CAIP Capa2	CAD piso 2 Carrera 30 No. 25 – 90 Sede Advta Concejo	1

Disponibilidad y Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS:

La disponibilidad estándar para los productos de Conectividad e Internet, los factores de compensación y ANS se describen a continuación:

PRODUCTO	DISPONIBILIDAD MINIMA OFRECIDA	COMPENSACION POR DISPONIBILIDAD MENOR A LA OFRECIDA	ANS PROMEDIO	
			FACTIBILIDAD	INSTALACION
Portador	99,97%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad fija con UM ETB	99,70%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Conectividad fija con UM Terceros	99,60%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Internet Dedicado con UM ETB	99,70%	SI	8 días calendario	21 días calendario
Internet con UM de Terceros	99,60%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Conectividad fija sobre redes móviles	98,30%	SI	20 días calendario	45 días calendario
Internet + Empresarial	No Aplica	NO	8 días calendario	21 días calendario
Banda Ancha	No Aplica	NO	No Aplica	8 días calendario
Banda Ancha Terceros	No Aplica	NO	No Aplica	8 días calendario

Los tiempos de factibilidad, instalación y soporte técnico, están sujetos al cumplimiento de las condiciones requeridas para la prestación del servicio.

En el caso en el cual el enrutador de acceso del cliente (CPE) sea provisto por ETB, las mediciones de la disponibilidad se realizarán hasta el puerto de área local (LAN) del mismo; en caso contrario se realizarán pruebas hasta el puerto de acceso de la red WAN, es decir, hasta el equipo de última milla, bajo la condición de que el cliente garantice la correcta operación de sus equipos.

Cualquier cobro que realice ETB para la construcción o mantenimiento de instalaciones o redes internas y obras civiles será cobrado a través de la factura al cliente.

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

Las definiciones y detalle del alcance de la disponibilidad y ANS se encuentran publicados en la página www.etb.com.co/empresas.

A continuación se presenta la tabla de disponibilidad estándar de 99,7% ofrecida por ETB y los factores de compensación.

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual*
100.00	99.70	2.16	0%
99.69	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

* El porcentaje de compensación se reconoce al cliente sobre la tarifa de cada enlace cuando el tiempo de indisponibilidad del mismo excede el máximo especificado en la tabla anterior, según el rango respectivo.

El descuento de compensación por indisponibilidad se reconoce en la siguiente factura posterior al período en que se presentó la indisponibilidad, como nota crédito aplicable sobre la misma.

Cuando el cliente requiera para una o varias de sus sedes que se soporte una disponibilidad superior a la garantizada técnicamente por un enlace de datos, se podrá diseñar una solución que a través de redundancia en diferentes componentes técnicos asegure un porcentaje de disponibilidad mayor. En este caso, la disponibilidad será medida sobre la combinación de enlaces y equipos provistos para dicha sede y no sobre cada enlace estándar.

Rango de % de Disponibilidad		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Sobre Tarifa Mensual
100.00	Disponibilidad Definida	Tiempo máximo (horas) de Indisponibilidad Permitida	0%
Disponibilidad -0,01%	99.00	7.2	5%
98.99	97.00	21.6	10%
96.99	95.00	36	25%
94.99	90.00	72	50%
89.99	Menor que 89.99	72.1	100%

Para proyectos que involucren soluciones de conectividad satelital SCPC/VSAT o con tecnología de redes móviles (GPRS/EDGE/3G o superiores), y las posibles variantes que puedan aplicar sobre estas tecnologías, los ANS, incluyendo la respectiva tabla de compensaciones por indisponibilidad, estarán sujetos a revisión y ajustes según condiciones específicas de cada proyecto, tales como: ubicación geográfica de los sitios, características técnicas del servicio y de los equipos empleados, entre otras.

Disponibilidad Acceso sobre redes móviles

Ciudad Tipo A: Zonas Urbanas Principales: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Pereira. Intermedias: Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Pasto, Popayán, Santa Martha, Sincelejo, Valledupar, Villavicencio.

Ciudades Tipo B: Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades base, ubicadas hasta a 70 km desde ciudad base.

Ciudades Tipo C: Zona urbana de ciudades con accesos terrestre desde las ciudades principales, ubicadas hasta a 150 km desde ciudad base.

Para ciudades o localidades que no puedan ser clasificadas dentro de ninguna de las categorías antes definidas, no se podrán garantizar tiempos de respuesta ni se reconocerán compensaciones por indisponibilidad.

De acuerdo con la ubicación geográfica, la disponibilidad garantizada de accesos sobre redes móviles y las compensaciones por indisponibilidad están sujetas en lo especificado a continuación:

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

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo B		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,6%	10,08	0%
98,6%	98,0%	14,40	5%

Rango de % de Indisponibilidad Ciudad Tipo C		Indisponibilidad Máxima en Horas	Compensación Tarifa Mensual
Menor que	Hasta		
100,0%	98,3%	12,24	0%
98,3%	97,7%	16,56	5%
97,7%	95,7%	30,96	10%
95,7%	93,7%	45,36	25%
93,7%	88,7%	81,36	50%
88,7%	Menor que 88,7%	Mayor que 81,36	100%

No se considerará como indisponibilidad del servicio y por ende no habrá lugar al pago de compensaciones por tal concepto, cuando se presente interrupción o degradación del servicio como consecuencia de elevada concurrencia de usuarios y/o desborde del tráfico sobre la BTS debida a los siguientes factores:

- Festividades como navidad y año nuevo.
- Fechas de eventos locales o regionales en la zona de instalación del servicio.
- El período comprendido entre la fecha de ocurrencia de una catástrofe o desastre natural y hasta las dos semanas siguientes en la zona de instalación del servicio.
- Cualquier otro hecho que pueda considerarse como caso fortuito o de fuerza mayor.

Tiempos de Atención a Fallas y reparación con visita a sitio.

1. **El tiempo de atención a fallas** : Está definido desde el instante que el cliente reporta el evento de falla y el personal de ETB realiza el diagnóstico. Este tiempo

está definido en 2 Horas (solo diagnostico). En este transcurso se puede generar una reparación remota de la falla.

2. **Tiempo de reparación:** Es el tiempo entre el diagnóstico y la solución al incidente reportado, incluye el desplazamiento y las actividades requeridas para realizar la reparación del servicio afectado.

En caso que la falla requiera intervención de la red de última milla se informará al cliente el tiempo estimado de desplazamiento y de solución. Esto aplica para soluciones de Conectividad Avanzada IP, Portador (Clear Channel) e Internet Dedicado, dependiendo de la ubicación geográfica.

Para la definición de los tiempos de atención a fallas se clasificaron las ciudades de la siguiente manera, teniendo en cuenta su ubicación geográfica, presencia directa o indirecta de **ETB** y facilidad en el acceso:

Ciudades Tipo 1: Son ciudades capitales principales tales como: Bogotá, Cali, Medellín, Armenia, Pereira, Manizales, Ibagué, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Neiva, Villavicencio, Tunja, Cúcuta, Pasto, Girardot, Melgar.

Ciudades Tipo 2: Son ciudades capitales pequeñas e intermedias tales como: Sincelejo, Montería, Riohacha, Buenaventura, Zipaquirá, Facatativá, Madrid, Mosquera, Cota, Chía, Paipa, Duitama, Buga, Cartago, Tuluá, Popayán.

Ciudades Tipo 3: Son ciudades capitales e intermedias de difícil acceso, territorios nacionales y zonas rurales tales como: Leticia, Yopal, Mocoa, San Andrés, Puerto Leguízamo, Puerto Boyacá, Guainía, San Vicente del Caguán, entre otras.

Para ciudades Tipo 2 y Tipo 3, el tiempo de atención puede verse afectado por la necesidad de desplazar personal especializado desde una ciudad Tipo 1.

Se han definido 3 niveles de falla de acuerdo con la afectación o severidad del problema presentado y la prioridad que debe dársele a la solución de la misma. Para soluciones de Conectividad Avanzada IP, Portador (Clear Channel) e Internet Dedicado, exceptuando conexiones a través de accesos a Internet de Banda Ancha o a través de Redes Móviles, dependiendo de la ubicación geográfica, los tiempos de atención estarán dados de acuerdo con el siguiente cuadro:

CARACTERIZACION DE LA FALLA			TIEMPO MAXIMO DE ATENCION EN CIUDADES		
PRIORIDAD	EFEECTO	DESCRIPCION	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
1	Desconexión total	Se entiende que la comunicación entre los 2 puntos de un enlace se ha interrumpido totalmente	4 Horas	6 Horas	8 Horas
2	Operación degradada	Servicio restringido; servicio por ruta alterna de inferior velocidad; lentitud en el servicio debido a errores en los enlaces, a retransmisiones o perdidas de paquetes; presencia de fallas presentadas	6 horas	8 horas	16 horas

CARACTERIZACION DE LA FALLA			TIEMPO MAXIMO DE ATENCION EN CIUDADES		
PRIORIDAD	EFEECTO	DESCRIPCION	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3
		esporádicamente y que pueden causar interrupción en el servicio por periodos de tiempo cortos. El tiempo de duración de las fallas de operación degradada formará parte de la indisponibilidad, siempre y cuando sea medible y mayor a 10 segundos. Latencia según producto y tecnología de última milla (terrestre o satelital).			
3	Falla no grave	Se entiende como la que no afecta ni degrada la prestación del servicio. Latencia según producto.	6 horas	8 horas	24 horas

Conectividad Fija a través de Redes Móviles

Para soluciones de **Conectividad Fija a través de Redes Móviles**, dependiendo de la ubicación geográfica, los tiempos de atención estarán dados de acuerdo con la siguiente tabla:

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

Monitoreo y Gestión

El cliente podrá consultar el estado de sus enlaces a través de la plataforma web e-services mediante la herramienta de monitoreo básico entregada por defecto con los servicios. Adicionalmente, ETB ofrece de manera opcional para las soluciones de Conectividad fija e Internet Dedicado, la posibilidad de integrar una herramienta de monitoreo y reportes de red avanzados que analiza y agrupa los datos de gestión de redes y que puede consultar a través del portal <http://eservices.etb.com.co>.

ETB ofrece tres planes de Monitoreo y Reportes Avanzados de servicios de conectividad fija e Internet Dedicado que se configurarán de acuerdo al requerimiento de la solución:

1. **Básico:** permite conocer el consumo de CPU, memoria, ancho de banda por interfaz, promedio de ancho de banda, inventario e información de equipos.

2. **VIP:** adicional a las características del plan básico, se tendrá acceso a los siguientes reportes:
 - a. Consumo y porcentaje de operación de ancho de banda
 - b. Porcentaje de operación asociado a RTT
 - c. NetFlow – consumo de recursos por protocolos estándar y direcciones IP

3. **Platino:** esta modalidad de servicio permite visualizar además de los reportes de los paquetes Básico y VIP, reportes asociados al monitoreo de parámetros por demanda como: Buffer, Jitter, Latencia, Errores de Interface, entre otros.

Mantenimientos Técnicos

ETB opera y mantiene los equipos y sistemas entregados en las soluciones de los clientes 7 días, 24 horas al día, 365 días al año y ofrece los servicios de Mantenimiento Correctivo para toda la infraestructura de red y todos los elementos suministrados. Estos mantenimientos podrán realizarse de manera remota o en sitio, según lo determine ETB para cada caso.

1. **Mantenimiento Preventivo:** se realizará cuando ETB determine la necesidad de efectuarlo, en fechas que se programarán de común acuerdo con el cliente y cuyo objetivo consiste en llevar a cabo diagnósticos de los enlaces y equipos, para prevenir eventuales fallas de los mismos.

2. **Mantenimiento Correctivo:** consiste en atender las llamadas recibidas del cliente reportando daños en la solución, procediendo a su reparación dentro de los tiempos de respuesta establecidos.

2. ASPECTOS COMERCIALES

Nombre sede	Ancho de banda	tipo de servicio	cantida de enlaces	Tarifa Unitario mensual antes de IVA
41193	200Mbps	ID EMPRESAS	1	\$ 1.900.000,00
41195	15Mbps	ID EMPRESAS	1	\$ 1.144.900,00
41236	1Mbps	CAIP CAPA 2	1	\$ 6.497.000,00
TOTAL TRAIFA MES				\$ 9.541.900,00
IVA 19%				\$ 1.812.961,00
TOTAL SERVICIO MENSUAL				\$ 11.354.861,00
TOTAL CONTRATO 6 MESES				\$ 68.129.166,00

PAGOS POR RETIRO ANTICIPADO

Meses faltantes para terminar permanencia	6	5	4	3	2	1
TOTAL	\$ 68.129.166	\$ 56.774.305	\$ 45.419.444	\$ 34.064.583	\$ 22.709.722	\$ 11.354.861

- Tiempo de contrato: 6 meses
- Forma de Pago: Mensualidad
- Vigencia de la oferta: La vigencia de esta propuesta comercial es de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega. La solución propuesta está sujeta a verificación técnica previa orden de instalación.
- Moneda: la oferta económica se encuentra en pesos colombianos.
La presente oferta económica aplica para un plazo de prestación de los servicios de 8 meses por lo tanto, será válida únicamente si el plazo de contratación mínimo es éste y será prorrogable por periodos que acuerden las partes.

Condiciones Generales:

- Las obras civiles estándar de servicios de conectividad, Internet Dedicado e Internet+ Empresarial en Bogotá no tienen costo, a excepciones de las obras civiles o adecuaciones que se encuentren bajo las siguientes condiciones:
 - Cuando es necesario el pago a la administración para que se realice la detención de ascensores y no son cubiertos por el cliente.
 - Cuando es necesario pagar a la administración la utilización de la ductería, escalerillas, racks, entre otros y no es cubierta por el cliente.
 - Cuando para la instalación eléctrica el cliente no presenta las condiciones de suministro de energía mencionadas en la oferta de ETB y solicita que se le instale UPS o sistemas de regulación.

Adicionalmente, no aplica para Centros Comerciales, Centros Empresariales, Terminales, Aeropuerto, edificios de más de 5 pisos, Campus Universitarios y estaciones de Transporte.

- El cliente podrá solicitar suspensiones temporales del servicio con mínimo 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha deseada para realizar la suspensión, salvo que el cliente señale en su solicitud una fecha posterior o que la solicitud sea negada, estas podrán solicitarse hasta por el término máximo de dos (2) meses consecutivos por cada año de servicio, salvo que ETB otorgue un plazo mayor, las suspensiones no podrán ser inferiores a siete (7) días calendario. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudas por el cliente durante el término de la suspensión temporal, ETB cobrará únicamente el valor de la reconexión del servicio el cual le será informado al cliente en el momento de la aceptación. ETB mantendrá publicados en su página web los parámetros, montos y descuentos a efectuar por concepto de dichas suspensiones.
- El cliente podrá solicitar la inclusión de nuevos sitios y servicios previa confirmación de ETB sobre su viabilidad técnica y aceptación por parte del cliente de la respectiva oferta comercial.
- Los costos que se generen frente a la administración de los edificios o sedes de terceros donde se deban instalar los servicios descritos en la presente oferta, tales como arrendamiento de espacio en zonas comunes, pago de contratistas de ascensores, servicios públicos, entre otros, serán responsabilidad del cliente.

- El cliente o la persona que esté expresamente autorizada, podrá solicitar la terminación de los servicios con mínimo treinta (30) días de anticipación, con la simple manifestación de su voluntad y el cliente deberá pagar en la factura, los valores adeudados hasta su cumplimiento.

Si el cliente presenta la solicitud de terminación anticipada, ETB podrá efectuar el cobro de los consumos pendientes de pago, y podrá hacer efectiva la cláusula de pago por retiro anticipado de acuerdo con la oferta aceptada del servicio, obligaciones insolutas, devolución de equipos y demás cargos a que haya lugar. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones previstas por terminación anticipada.

Entrega del Servicio:

- El cliente es responsable y debe garantizar la puesta en funcionamiento, alistamiento y configuración de sus equipos o infraestructura interna previo a la instalación del servicio de ETB, el cual entrará a facturar independientemente de estas adecuaciones.
- Al finalizar la instalación del servicio, ETB garantizará su entrega mediante pruebas técnicas, las cuales se realizarán hasta el enrutador, en caso de ser provisto por ETB. En las pruebas realizadas, ETB conecta un equipo portátil a la interface Ethernet del enrutador y se realiza saturación del enlace, demostrando el ancho de banda contratado.

ETB notificará al cliente a través del acta de entrega del servicio, quien contará con máximo cinco (5) días hábiles para generar sus observaciones, de lo contrario, comenzará el cobro de éste a partir de la fecha de su puesta en marcha.

Oferta

La presente oferta hace parte integral del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN A CLIENTES CORPORATIVOS N°_____.

Con la firma de esta oferta de servicios, ETB entenderá aceptadas todas las condiciones de la misma para proveer el servicio al CLIENTE.

Acepto:

Firma

Nombre del Representante Legal o persona autorizada por el cliente.

C.C. o NIT

La fecha de efectividad de la presenta oferta es: Día _____ Mes _____
Año _____