

98

1 250218038247

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA Y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Entre los suscritos a saber: **OFELIA ELCY VELASQUEZ HERNÁNDEZ**, mayor de edad, vecina de Medellín, identificada con la cédula de ciudadanía número 21.862.628, actuando en calidad de Gerente General de la **BENEFICENCIA DE ANTIOQUIA**, con NIT 890.980.058-1 quien para los efectos de este contrato se denominará **BENEDAN y/o EL CLIENTE**, de una parte y de la otra, **SANTIAGO LONDOÑO RAMÍREZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 71.733.016, quien obra en su calidad de apoderado general de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, en virtud de poder otorgado por escritura pública N° 1.862 del 1 de octubre de 2015 de la Notaria Once de Medellín, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **UNE**, con NIT. 900.092.385-9 y Matrícula Mercantil N° 21-365172-04, convienen celebrar el presente contrato, que se regirá por las cláusulas que siguen a continuación, previas las siguientes **CONSIDERACIONES: 1) BENEDAN** es la titular del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en el Departamento de Antioquia. Para ello opera y comercializa su producto principal, la Lotería de Medellín, también otorga y supervisa la concesión de apuestas permanentes o Chance para todo el Departamento. Adicionalmente, a través de la Sociedad de Capital Público Departamental, concede las autorizaciones para los juegos promocionales y las rifas que se pretendan realizar en el territorio Departamental. La Dirección Financiera y Administrativa de la Beneficencia de Antioquia, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos y funciones corporativas es la encargada de gestionar las actividades contables, presupuestales financieras y administrativas asegurando el adecuado uso y mantenimiento de las instalaciones y bienes de la empresa. **2) Actualmente**, **BENEDAN** está implementando una solución tecnológica de Telefonía IP, la cual se sustenta en el uso de cableado estructurado en vez del cableado telefónico tradicional (análogo). La telefonía IP es la tendencia tecnológica actual en el mercado mundial. **3) Con este modelo de telefonía** la entidad puede diseñar e implementar paulatinamente mecanismos avanzados de servicios multicanales, es decir, atención a los terceros (clientes, distribuidores, ciudadanos, etc.) en la cual se integren inteligentemente los diferentes medios o mecanismos que ofrecen las TIC, tales como correo electrónico, chat, redes sociales, video, etc. Adicionalmente, para las extensiones con alto volumen de llamadas entrantes, se pueden diseñar mecanismos de transferencia de llamadas desde una extensión a un smartphone sin costo adicional por la llamada. Finalmente, en caso de daño o ausencia de una terminal telefónica, la extensión de un puesto de trabajo puede ser emulada por una diadema conectada a un software instalado en un PC o portátil. **4) De acuerdo lo dispuesto por el artículo 14 de la ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 93 de la Ley 1474 de 2011, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado que desarrollen actividades en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales, sin desconocer los principios de la función pública y de la gestión fiscal a que se refieren los artículos 209 y 267 de la Constitución Política y el régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades señaladas en la Constitución Política y en la Ley. 5) BENEDAN** es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental que desarrolla su actividad comercial en un mercado regulado y competitivo de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 643 de 2001. Teniendo en cuenta su naturaleza y en desarrollo de estas normas, la Junta Directiva, mediante el Acuerdo 01 de mayo de 2014, expidió el manual de contratación de la Beneficencia de Antioquia, el cual se entiende complementado



✓
14

por la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarias y por las normas civiles y comerciales. 6) El artículo 14 del manual de contratación, establece como causal de contratación directa "Se podrá contratar directamente, únicamente teniendo como referencia los precios del mercado en los siguientes casos: (...) III. Contratos y convenios interadministrativos. 7) Por su parte, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., es una Sociedad de Economía Mixta del orden municipal con capital mayormente público, que tiene por objeto social la prestación de servicios de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos. 8) Atendiendo la naturaleza del servicio a prestar, BENEDAN y UNE celebran el presente contrato de manera directa, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, Artículo 2 numeral 4, literal g) de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el Artículo 2.2.1.2.1.4.4. del Decreto 1082 de 2015, el cual establece: "Artículo 2.2.1.2.1.4.4 Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto".

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO: Prestación de servicios de una línea de 30 canales para proveer servicios de comunicación telefónica. **CLÁUSULA SEGUNDA. DURACIÓN:** La ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2016. **CLÁUSULA TERCERA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor del presente contrato asciende a la suma de DOCE MILLONES DOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS (\$12.286.746) incluido el IVA, valor que BENEDAN cancelará a UNE en pagos mensuales de acuerdo al valor facturado, correspondiente a las cuotas por el servicio, incluido IVA. **CLÁUSULA CUARTA. APROPIACIÓN PRESUPUESTAL:** el valor del presente contrato se encuentra amparado el Certificado de Disponibilidad Presupuestal Nro. 97 del 20 de enero de 2016 y en el Compromiso Presupuestal No. 418 del 24 de febrero de 2016, correspondientes al rubro presupuestal No. 21212032A0411 IC_GV_Servicios Públicos (Apoyo Administrativo). **CLÁUSULA QUINTA. OBLIGACIONES DE BENEDAN.** 1. Atender las instrucciones de UNE para el acceso y uso de los servicios contratados. 2. Pagar oportunamente las tarifas causadas por la prestación del servicio. 3. Informar a UNE cualquier irregularidad o afectación que se presente en la prestación de los servicios. 4. Reembolsar a UNE, en el evento en que la instalación respectiva sea cancelada, los gastos en que ésta haya incurrido para habilitar el sitio. 5. Preparar y adecuar los sitios definidos y proveer todas las condiciones necesarias para la instalación y preservación de los equipos, conforme los tiempos y cronogramas establecidos en la oferta y/o anexos del contrato. Cualquier retraso en el cumplimiento de esta actividad por parte de EL CLIENTE, que afecte la implementación o ejecución del servicio, será responsabilidad única y exclusiva de EL CLIENTE. Los gastos que se deriven de las anteriores actividades correrán por cuenta exclusiva de EL CLIENTE. 6. Suscribir los certificados de entrega de los equipos que se llegaren a instalar. 7. Proveer a UNE sin costo alguno para ésta, de toda la información y cooperación necesarias para el cabal cumplimiento de las obligaciones inherentes a este contrato. 8. Permitir el acceso a los sitios y equipos de servicio de las personas autorizadas por UNE, en los términos que ambas partes determinen. 9. En caso de ser requerido por UNE y en las condiciones que éste determine, EL CLIENTE deberá suministrar una conexión de energía para la operación y el mantenimiento de los equipos en el sitio de instalación y demás lugares requeridos. 10. Informar con la debida antelación a UNE las normas de seguridad que éste debe seguir en los sitios de instalación. 11. Emplear todas las medidas de seguridad necesarias para poder mantener la reserva de la información confidencial que transmita o almacene, se encuentre o no rubricada como tal. 12. Asumir por



901
1 250218033247

su cuenta y riesgo el soporte técnico a sus propios usuarios. El Soporte Técnico de **UNE** se destina en forma exclusiva a atender los requerimientos directos de **EL CLIENTE**, quien deberá designar uno o varios contactos técnicos para formularlos. **13.** Informar de manera inmediata a **UNE** sobre la ocurrencia de daños en las instalaciones o en los equipos entregados para la prestación del servicio, con el fin de que **UNE** tome los correctivos a que haya lugar. Cuando se presenten daños en equipos vendidos por **UNE**, que hagan parte del servicio o de la solución, **UNE** procederá a hacer la reparación del o los equipos para restaurar el servicio o, cuando sea necesario, repondrá el o los equipos por uno igual o de características similares; si no es posible dar solución por los medios anteriores el cliente podrá solicitar la devolución del dinero, en tal caso **UNE** reconocerá como valor máximo el valor comercial del equipo. (Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013). **14.** Responder por la pérdida, daño o deterioro, salvo el uso natural, por los equipos de propiedad de **UNE**, que sean entregados para la ejecución del servicio. **15.** No utilizar los servicios para propósitos diferentes a su propio negocio ni transmitir información que sea ofensiva, abusiva, obscena, amenazante o que constituya violación de los derechos de terceros. **EL CLIENTE** se obliga a acatar el régimen nacional e internacional sobre protección de terceros y derechos de propiedad intelectual, en especial las disposiciones establecidas en los tratados internacionales que vinculan a Colombia. Así mismo se compromete a cumplir las disposiciones de la Ley 679 de 2001, decreto 1524 de 2002 y demás normas que las reglamenten, modifiquen o adicionen, teniendo en cuenta que su incumplimiento le acarreará las sanciones administrativas y penales allí contempladas impuestas por la autoridad competente; en tal sentido, deberá abstenerse de enviar, recibir, distribuir, transportar, almacenar y utilizar o archivar material pornográfico o de contenido sexual con utilización de menores de edad, así como de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. **CLÁUSULA SEXTA. OBLIGACIONES DE UNE:** **1.** Habilitar los servicios convenidos en los sitios y tiempos establecidos. **2.** Presentar informes de los servicios, de conformidad lo establecido en los respectivos anexos. **3.** Atender los inconvenientes en la prestación de los servicios, según los ANS contemplados en los anexos de los servicios respectivos de este contrato. **4.** Cumplir con las normas de seguridad impartidas por escrito y remitidas por **EL CLIENTE**. **5.** Suministrar en forma oportuna a **EL CLIENTE** la información que le permita preparar y adecuar sus sitios para la entrega e instalación de los equipos del servicio. **6.** Mantener la operación del servicio en los niveles establecidos. **7)** Acreditar que se encuentra día paz y salvo en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, durante la suscripción y vigencia del contrato. **CLÁUSULA SÉPTIMA. Autorizaciones.** El **CLIENTE** da su consentimiento previo, expreso e informado a **UNE** para: (A.) (i) Consultar en centrales de riesgo la información relacionada con su desempeño como deudor y su capacidad de pago, para valorar el eventual riesgo de **UNE** en la suscripción de éste contrato (ii) Reportar a las centrales de riesgo, datos tratados o sin tratar, así como datos sobre su cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación que adquiera con **UNE**. (iii) Solicitar Información a centrales de Riesgo (iv) Suministrar a las centrales de información de datos relativos a sus solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que no haya entregado o no consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos y (v) conservar y procesar en **UNE**, en la entidad que sea acreedora y en las centrales de riesgo, la información indicada en los numerales anteriores. **CLÁUSULA OCTAVA. Declaración o autorización SARLAFT.** El



Handwritten mark or signature at the bottom right corner of the page.

CLIENTE declara que tanto los recursos utilizados para dar cumplimiento a este contrato, como sus ingresos, provienen de actividades lícitas; que ni él, ni sus socios, ni administradores o personal directo o indirecto, destinado al desarrollo de este contrato, se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavados de activos nacionales e internacionales, ni incurrir en los delitos fuente de lavado de activos ni financiación del terrorismo. Responderá por los perjuicios que se generen a **UNE** y/o a un tercero por el incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula. **El CLIENTE** con la suscripción de este contrato autoriza a **UNE** para efectuar las consultas respectivas en las listas de riesgo nacionales o extranjeras para estos efectos. **CLÁUSULA NOVENA. Suspensión.** **UNE** podrá suspender la prestación del servicio o servicios en los siguientes eventos: 1. Cuando **UNE** se vea obligada a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa competente que impida o limite la prestación del servicio. 2. Cuando **UNE** necesite realizar trabajos de actualización o mantenimiento de su red. En tal caso, **UNE** deberá notificar a **EL CLIENTE**, con una antelación no inferior a cinco (5) días, la orden de suspensión. 3. Cuando **EL CLIENTE** no haya pagado la 2 factura dentro de los plazos determinados para el pago. 4. Por solicitud del cliente aceptada por **UNE**. **Parágrafo:** En los casos de suspensión total del servicio o servicios contratados, el contrato se suspenderá por el mismo término. **CLÁUSULA DÉCIMA. Cesión.** El contrato no podrá cederse por parte del **CLIENTE** sin la autorización previa y escrita de **UNE** ya que de lo contrario ésta podrá dar por terminada la prestación de los servicios sin necesidad de requerimiento o pronunciamiento privado o judicial alguno y perseguir el pago de las obligaciones insolutas y de las multas a que haya lugar. En todo caso la autorización está sujeta a que **EL CLIENTE** esté al día en el pago de las obligaciones a su cargo y el cumplimiento de los demás requisitos contemplados en el presente documento y las políticas de **UNE** sobre el particular. **Parágrafo.** En caso de transformación de **UNE** o de integración con otras empresas de telecomunicaciones, el presente contrato tendrá como titular a la nueva empresa o al ente absorbente de los derechos y obligaciones de él emanados, sin necesidad de formalizar la cesión mediante ratificación expresa. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Terminación del contrato.** Son causales de terminación generales de este contrato: 1. Mutuo acuerdo entre las partes. 2. Por la ocurrencia de una causal que configure una fuerza mayor o caso fortuito. 3. Orden de autoridad competente, mandato directo del Ministerio de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones ante la necesidad de recuperar recursos del Estado o por terminación de las concesiones y/o habilitaciones. 4. Imposibilidad técnica para prestar el servicio. En los eventos establecidos anteriormente opera la terminación sin lugar a reconocimiento de indemnización alguna. Son causales de terminación por parte de **UNE**, sin necesidad de requerimiento privado o judicial ni reconocimiento de indemnización alguna, por incurrir el **Cliente** en: 1. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí contenidas; 2. Incumplimiento de las normas legales o regulatorias aplicables; 3. Cuando sin previa autorización por escrito de **UNE**, modifique, altere o cambie las características técnicas del servicio, 4. Cuando obtenga acceso a los servicios por medios fraudulentos o utilizando dádivas o prebendas a empleados, contratistas o agentes de **UNE**; 5. La cesión, transferencia, comercialización, distribución, reventa, call back, by pass, negociación de uso de la red o en cualquier forma de los servicios o derechos contenidos en el presente documento sin autorización previa y escrita de **UNE**; 6. El suministro de datos falsos o adulterados en relación con los datos del cliente o su capacidad financiera o cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los servicios; 7. Cuando incurra en conductas tipificadas como delito por la ley aplicable, 8. Cuando el **Cliente**, sus socios, administradores, personal



A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

100

1 250218033247

directo o indirecto, en los listados de la OFAC u ONU o de cualquier otra autoridad local, nacional o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, al igual que el hecho de que sean condenadas por parte de las autoridades competentes por delitos de tráfico de estupefacientes, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con dichas actividades o en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; 9. El atraso en el pago de 4 mensualidades consecutivas por parte de **EL CLIENTE**; y 10. Por muerte del **Cliente** o extinción de la persona jurídica, su concurso liquidatorio o liquidación obligatoria o haber iniciado trámite de insolvencia. La terminación de la relación contractual no exime al **Cliente** de la cancelación de las obligaciones causadas. **Parágrafo.** En caso de terminación del presente contrato, **EL CLIENTE** deberá permitir a **UNE** el retiro inmediato de los equipos instalados para la prestación de los servicios que hayan sido entregados en arrendamiento y/o en comodato. Así mismo, **EL CLIENTE** renuncia a hacer uso del derecho de retención. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Gravámenes.** Los impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones directos o indirectos, así como las deducciones o retenciones, del orden Nacional, Distrital, Departamental o Municipal que se causen o deban practicarse con ocasión de la firma o ejecución del presente contrato y por la operación comercial del objeto del mismo, o aquellos que surjan o sean modificadas con posterioridad a su firma, estarán a cargo de quien deba pagarlos o practicarlas de acuerdo con la normatividad vigente en la respectiva jurisdicción. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Código de acceso a servicios especiales.** Los códigos de acceso suministrados a **EL CLIENTE** para el uso de servicios especiales tendrán un carácter confidencial. En consecuencia, su conocimiento y uso deberá ser restringido. Al respecto, **EL CLIENTE** deberá cumplir las instrucciones que imparta **UNE**. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Inaplicabilidad del régimen de protección de usuarios:** Al presente contrato no le es aplicable el régimen de protección de usuarios consagrado en la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- No. 3066 de 2011 y demás normas que la modifiquen, dado que las características del servicio y la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. Uso de datos personales.** Las partes respetarán y darán cumplimiento a las normas en materia de protección de datos respecto a la información de personas naturales de cada compañía a las cuales se tenga acceso en razón del presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA Propiedad Intelectual y Confidencialidad.** El **CLIENTE** reconoce que las marcas, enseñas, nombres, signos distintivos pertenecientes a **UNE** son de propiedad exclusiva de éste último. Así mismo, reconoce que la información, software que revele, suministre, desarrolle o adquiera **UNE** para la prestación, control o administración de los servicios objeto del contrato, son de la única y exclusiva propiedad de **UNE**. El **CLIENTE**, se compromete a mantener en reserva la información que obtenga, conozca y desarrolle con ocasión de los servicios objeto de este contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA Solución de conflictos.** Las controversias o diferencias que surjan entre las Partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del contrato, así como cualquier otro asunto relacionado con el presente contrato, podrán ser sometidas a la revisión de las Partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra la existencia de una diferencia. Igualmente podrán en caso que no sean resueltas de forma directa entre las partes, acudir a mecanismos tales como la conciliación y la transacción. Pese a lo indicado, en cualquier momento, las partes podrán acudir a la justicia ordinaria



15

para resolver los conflictos que se presenten. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. Fuerza mayor o caso fortuito.** UNE queda exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o por la demora en la satisfacción de cualquiera de las prestaciones a su cargo derivadas del presente contrato, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor y/o caso fortuito de acuerdo con la Ley. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. SUPERVISIÓN:** La supervisión en la ejecución de este contrato estará a cargo del Director Administrativo y Financiero de BENEDAN o quien haga sus veces, quien velará por el cumplimiento del objeto del contrato. Serán obligaciones del funcionario designado para la supervisión administrativa, financiera y técnica, las siguientes: 1) Remitir periódicamente todos los documentos originales que soportan el presente contrato al área legal. 2) Conservar en esa dependencia copia de todos los documentos remitidos que soporten el presente contrato y que se generen en desarrollo de la misma. 3) Cumplir con las directrices adoptados por BENEDAN. 4) Exigir y verificar el pago de los aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, para la realización de cada pago derivado del presente contrato. 5) Elaborar el proyecto de acta de liquidación del contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. EXCLUSIÓN RELACION LABORAL.** BENEDAN no contrae ninguna relación laboral con UNE ni con las personas que contrate para la ejecución de las actividades que se emprendan en desarrollo del presente contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. INDEMNIDAD.** UNE será responsable ante BENEDAN y ante terceros por reclamos, demandas o costos que puedan surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de BENEDAN o terceros, ocasiones por actos, hechos u omisiones de él, sus empleados o sub-contratistas, en el desarrollo de la labor encomendada. Cualquier costo en que incurra BENEDAN para la defensa de sus intereses o cualquier suma que deba cancelar como consecuencia de los reclamos previstas en esta cláusula, deberá ser reintegrada a BENEDAN en su totalidad debidamente actualizada. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** UNE declara bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma de este contrato, que no incurre en ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad previstas en la Constitución, en la Ley 80 de 1993 y demás normas que regulan la materia. Si en desarrollo del contrato, se presentaren hechos sobrevinientes en que quede inmerso UNE como inhabilitado, incompatible o en conflicto de intereses, derivados de su entorno personal o familiar, en razón de esta nueva situación UNE queda obligado a manifestar esos hechos de manera inmediata a BENEDAN. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Legislación y domicilio contractual.** Este contrato se rige por las leyes civiles y comerciales colombianas. El domicilio contractual es la ciudad de Medellín. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Notificaciones:** Todas las notificaciones, declaraciones, instrucciones o requerimientos que se deban hacer, las partes con ocasión del desarrollo del contrato, deberán realizarse por escrito y se entenderán efectuadas con evidencia de recibo a través de: correo electrónico, telefax, fax, correo certificado a la dirección que las partes contratantes especifican al inicio de este contrato.

A UNE:

Carrera 16 No. 11A Sur 100 Sede Los Balsos

Tel: (574)515 05 05

Fax: (574)515 50 50

EL CLIENTE

Nombre: Monica María Correa B.

Carrera 47 No 49 -12 piso 5



1 250218033 *2016*

Tel: (054) 5115855

CEL: 3118276499.

Mail: mmcorrea@benedan.com.co

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA. Anexos. Hacen parte integral del presente contrato todos los documentos de la parte preparatoria y pre contractual adelantados por BENEDAN, la propuesta presentada por UNE, y los siguientes Anexos: ANEXO N°1 Financiero, ANEXO N°2 Servicio Troncal Sip y ANEXO N° 3 Niveles de Servicio.

El presente Contrato y sus Anexos contienen la totalidad de las estipulaciones que regirán la relación entre las Partes y fueron discutidas y negociadas entre estas, en fe de lo cual se firma este documento en la ciudad de Medellín en dos (2) ejemplares del mismo tenor, con destino a cada Parte a los

Por **UNE**

SANTIAGO LONDOÑO RAMÍREZ

C.C No. 71.733.016

Apoderado General

Fecha: 15 ABR 2016

Proyectó: Diseño y Producción

Por **BENEDAN**

OFELIA ELCY VELASQUEZ HERNÁNDEZ

C.C No. 21.862.628

Gerente General

Fecha: **15 de Abril de 2016**

Revisó: Mónica María Correa / Tecnóloga en Telecomunicaciones *Mónica María Correa*
Viviana M. Ríos / Abogada *Viviana M. Ríos*

Aprobó: David A. Ospina S. / Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

Juan A. García G. / Director Administrativo y Financiero

Martha Lucía Yepes / Directora de Informática (E)

N/S
Eder Tenorio (Mail)
María Alejandra Florez (Mail)
Claudia Melo (Mail)



102

1. ANEXO FINANCIERO 250218033247

Facturación y Pagos. En contraprestación por los servicios prestados, **EL CLIENTE** reconocerá y pagará a **UNE** los cargos acordados en la parte inicial de este documento y los demás que figuren en los anexos de este contrato dentro del plazo límite fijado en la factura, sitios autorizados, en dinero en efectivo, cheque o mediante consignación en las cuentas indicadas por **UNE**, en la correspondiente factura o por cualquier otro medio que ésta hubiese acordado por escrito con **EL CLIENTE**. En caso de cualquier inquietud en relación con las facturas de cobro, **EL CLIENTE** deberá informar de ello a **UNE** por medio del ejecutivo asignado o en cualquiera de las oficinas de servicio al cliente de **UNE**. El valor de las facturas deberá incluir los impuestos que, conforme a la ley, sean aplicables a los servicios prestados. La factura se enviará a la dirección de **EL CLIENTE** que aparezca registrada en los archivos o base de datos de **UNE**. La falta de recibo de la factura por parte de **EL CLIENTE** o su recibo por fuera del término establecido en ella como plazo límite para el pago, no lo eximirá de su pago, dado que se entiende y se acepta por **EL CLIENTE**, que éste conoce la fecha de vencimiento para realizar los pagos. Todas las sumas de dinero adeudadas a **UNE** deberán ser pagadas dentro de las fechas especificadas en la factura. El valor de las facturas deberá incluir los impuestos que, conforme a la ley, sean aplicables a los servicios prestados. **Parágrafo Primero.** **EL CLIENTE** cancelará un interés de mora a la tasa más alta permitida por la ley en el caso de que efectúe cualquier pago por fuera del término establecido, sin necesidad de requerimiento privado o judicial, subsistiendo en todo caso la obligación de **EL CLIENTE** de cancelar la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato, así como las penas a que hubiere lugar, y los costos de cobranza judicial o extrajudicial, que se llegaran a causar durante la suspensión del contrato por mora o luego de su terminación por la misma causa, de acuerdo con los términos legales. **Parágrafo Segundo.** Cualquier pago que haga **EL CLIENTE** se imputará en primer lugar al pago de intereses; en segundo lugar al pago de las sanciones del caso; en tercer lugar al pago de los costos de cobranza judicial o extrajudicial en que ha incurrido **UNE** y por último al pago del servicio. **Parágrafo Tercero.** El valor del presente contrato es por la suma especificada en la hoja de datos inicial del mismo. Esta suma será cancelada por **EL CLIENTE**, mediante pagos parciales, previa presentación de la factura ó documento equivalente.

VALORES A FACTURAR POR ACCESOS

VALORES A FACTURAR POR EL SERVICIO				
Servicio/ Producto	Unidad	Tarifa	IVA	Valor Total mensual
Troncales SIP (30 canales)	1	\$ 920.000	\$ 147.200	\$ 1.067.200
Plan ilimitado	1	\$ 256.891	\$ 41.103	\$ 297.994

VALORES A FACTURAR POR INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

SERVICIO/PRODUCTO	CARGO DE INSTALACIÓN	% DESCUENTO CARGO DE INSTALACIÓN
Troncales SIP (30 canales)	\$ 0	0
Plan ilimitado	\$ 0	0
VALOR TOTAL INSTALACIÓN:	\$ 0	0

Estos precios no incluyen el IVA

13

En todo caso, cuando se haya pactado la instalación de servicios por fases, el cobro de los mismos se iniciará a partir de su instalación.

Para constancia, se firma el contrato por las partes:

Por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

Por **EL CLIENTE:**



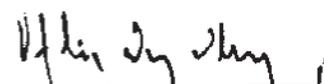
SANTIAGO LONDONO RAMIREZ

C.C No. 71.733.016

Apoderado General

Fecha: 15 ABR 2016

Proyectó: Diseño y Producción



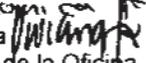
OFELIA ELCY VELASQUEZ HERNANDEZ

C.C No. 21.862.628

Gerente General

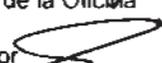
Fecha: **15 de abril de 2016**

Revisó: **Mónica María Correa / Tecnóloga en Telecomunicaciones** 

Viviana M. Ríos / Abogada 

Aprobó: **David A. Ospina S. / Jefe de la Oficina**

Asesora Jurídica.

Juan A. García G. / Director 

Administrativo y Financiero

Martha Lucía Yepes / Directora de Informática

(E) 



ANEXO No.2

SERVICIO DE TRONCALES SIP

DATOS DEL SERVICIO

Servicio	Tecnología (medio)	Ciudad	Dirección
TRONCAL SIP (30 canales)	Fibra Óptica	Medellín	CR 47 CL 49 -12 (INT 100)

REQUISITOS TÉCNICOS Y DE ACCESO

Para el acceso del cliente empresarial al servicio, se requiere que este disponga de una conexión hacia nuestra plataforma, con un ancho de banda determinado según el tráfico a cursar. La comunicación de voz por defecto se comprimirá a 40 Kbps, por tanto este es el ancho de banda mínimo que se requiere para cada comunicación que se requiera cursar. Servicios adicionales como FAX o video llamada demandan un mayor tráfico

Las principales variables que afectan la calidad de la voz son:

- **Delay:** es el tiempo que se demora una conversación en ir desde el hablante hasta el escucha, debe ser inferior a 150 ms.
- **Jitter:** variación del delay. Debe ser inferior a 50 ms.
- **Pérdida de paquetes:** debe ser mínima.

La única manera de mantener estas variables bajo control es trabajar en una red dimensionada para tráfico de voz, introduciendo conceptos de calidad de servicio (QoS); es por esto que se considera fundamental que el acceso sea de UNE, pues la calidad de servicio se debe garantizar en todos los puntos de la red, esto incluye los CPEs, Routers, Switchs y Hubs por donde pase la voz.

A nivel interno en el cliente, se utiliza su red LAN (preferiblemente con equipos de red independientes o en su defecto sobre los mismos equipos pero utilizando VLAN's) para el acceso a los usuarios finales (extensiones). Estos deberán contar con los equipos terminales de cliente adecuados para el manejo de la comunicación: teléfonos IP, terminales adaptadores para conexión de aparatos telefónicos convencionales, computadores personales con multimedia (micrófono y altavoz) o "headset" (manos libres, coronilla telefónica o audífono con micrófono) para poder cursar las llamadas de voz.

NUMERACIÓN

El cliente podrá tener un número de la RTPC que identifica su línea principal (señal llamada, la cual se enruta a una operadora) y números adicionales según las extensiones requeridas. El administrador podrá habilitarlas, agruparlas y modificar las restricciones de categorías que considere pertinente. Adicional a los números de la RTPC el cliente puede tener un plan

de numeración interno en el cual asigne números a sus extensiones según sus necesidades específicas. Esto deberá ser configurado por el cliente en su planta IP PBX.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Su empresa deberá contar con una planta telefónica IP la cual debe ser compatible con las plataformas de UNE y cumplir los requisitos de este anexo. Algunas de las plantas homologadas son:

- PBX Planet - IPX-300
- Panasonic - NCD 1000 xxx
- Siemens - Hipath Open Office Medium Edition
- Siemens - 3000 V7

- Disponer de infraestructura al interior de su empresa para instalar el servicio en buenas condiciones (red de acometida interna y ductos disponibles).
- Disponer de espacio para la ubicación de los equipos suministrados por UNE que cuenten con condiciones óptimas de temperatura y aire, para su correcto funcionamiento.
- Tomas de energía 110Vac disponibles, para conectar los equipos suministrados por UNE.
- La acometida interna y eléctrica debe estar en óptimas condiciones.
- Se recomienda que la red de acometida eléctrica cuente con conexión a tierra con un voltaje máximo de 1 voltio entre neutro y tierra
- Cable multipar de cobre con par(es) disponibles.
- Se deberá cumplir con unas especificaciones técnicas que se evaluarán con los ingenieros de proyectos de UNE.

1. ESPECIFICACIONES IP PBX – PLANTA TELEFÓNICA

Para garantizar el funcionamiento de las Troncales SIP de UNE, su IP PBX debe tener las siguientes especificaciones:

- El IP-PBX deberá estar en capacidad de manejar el proceso de "early-media" definido en la RFC 3261 y soportar NAT
- Se debe validar con el área de tecnología de UNE si se requiere o no SBC en las premisas del cliente y sus recomendaciones para este equipo.
- Por otro lado, las troncales SIP necesitan de un dispositivo llamado SBC (Session Border Controller) que no está incluido en el valor y UNE no provee. Esto aplica si y solo si el cliente va a adquirir una planta telefónica IP. Si va a instalarlas en un servidor Asterisk o en una planta IP que lo tenga incorporado, no necesita este dispositivo pues el servidor o la planta IP realiza estas funciones.

10

INSTALACIÓN DE EQUIPOS EN EL LADO DEL CLIENTE

Instalación Eléctrica

- Niveles nominales de tensión Regulada AC a través de UPS.
 - Fase – Neutro = 120 VAC (+5%, -10%)
 - Fase – Tierra = 120 VAC (+5%, -10%)
 - Neutro Tierra. = 1.0 (máximo 2.0) VAC
 - Se debe tomar la energía del mismo tableros regulado (misma UPS) que alimenta los equipos de datos y comunicaciones **DEL CLIENTE**.
- Distribución de la red eléctrica.
 - La alimentación eléctrica para los equipos de datos se tomará del tablero de distribución a la salida de la UPS, se deberá proteger con un breaker apropiado (1 x 15 A) para los equipos y se instalará la acometida eléctrica hasta el rack de equipos usando un cable encauchetado formado por tres conductores de cobre en calibres AWG apropiados (No. 12). (fase, neutro y tierra) y aislamiento THW. En el rack se instalará una multitoma.
 - Cuando la instalación lo requiere se instala una multitoma independiente para los equipos de datos y otra para los de radio, siguiendo el concepto anterior.
- Capacidades de las protecciones (breakers).
 - La acometida eléctrica se debe proteger y dimensionar en forma adecuada según la carga.
 - Los elementos de protección y seccionamiento de circuitos sólo deberán instalarse sobre las fases, los conductores de neutro y tierra deberán correr en forma continua, sin ningún elemento que pueda provocar su desconexión accidental.
 - En la instalación de equipos el primer conductor que se conecta es el de tierra, y es el desmonte éste es el último que se desconecta.

Sistema de puesta a tierra

- El sistema de puesta a tierra deberá cumplir con lo exigido por las normas ICONTEC (NTC 2050) y NFPA 70 (National Electric Code) garantizando las medidas de resistencia de puesta a tierra y las características constructivas del sistema.
- Los equipos de datos se deberán conectar a la misma barra de tierra de los equipos de comunicaciones y sistemas de **EL CLIENTE**. Esto para evitar diferentes referencias de tierra, que causan errores en los datos transmitidos o ponen en riesgo estos equipos instalados. Esta barra de tierra deberá estar conectada la malla cumpliendo las exigencias de las mencionadas normas.
- Si se debe instalar un equipo de radio en algún sitio, las antenas deberán instalarse cumpliendo lo exigido por la norma ICONTEC (NTC 452) e IEC
- Las antenas deben tener su sistema de tierra y protección adecuado, las cuales se instalarán según las indicaciones del fabricante, siguiendo la exigencia de la norma

Handwritten signature or mark.

106

100

1 250218033247

- La Planta debe cumplir con el RFC 3261, es decir, que cuente con el modulo de SIP previamente instalado en el Asterisk y el codec se recomienda el G729, pero la plataforma soporta también G711, según decisión del cliente, pero hay que tener en cuenta que el G729 consume 40 Kbps y el G711 consume 100Kbps.
- Con respecto al FAX se soporta el Codec usado, este consume 90 Kbps y solo se garantiza recepción y envío de fax a nivel nacional, por lo que se recomienda dejar una línea análoga para fax internacional. Esto se debe a que no todos los operadores nacionales e internacionales utilizan los mismos estándares para los fax.
- Los equipos suministrados por UNE no deben quedar expuestos a la humedad, calor u otras condiciones que puedan dañar o alterar su funcionamiento.
- La acometida interna y eléctrica debe estar en óptimas condiciones.
- Se recomienda que la red de acometida eléctrica cuente con conexión a tierra con un voltaje máximo de 1 voltio entre neutro y tierra.
- Dichos equipos solo podrán ser manipulados por personal autorizado de UNE.
- ALG (application Level gateway)
- Realizar la trasiación de IPs privadas a IPs públicas
- Transformación de codecs;
- Transformación de señalización.
- ITU-T E.164: Plan de numeración Internacional.
- RFC 2833 RTP Payload para Digitos DTMF.
- RFC 3261 SIP: Session Initiation Protocol
- RFC 3262. Manejo de respuesta provisionales en SIP
- RFC 3263: Proceso de localización de SIP Servers.
- RFC 3264: Modelo de offer/answer con Session Description Protocol (SDP).
- El IP-PBX deberá soportar como mínimo los codecs ITU-T G.711 u-Law y G.711 A-Law PCM con una paquetización de 20 ms.
- El IP-PBX deberá soportar cancelación de eco ITU-T G.168.
- El IP- PBX debe generar localmente los todos de progreso de llamada en respuesta a los siguientes códigos de respuesta SIP.

- SIP Response Code
- 180 Ringing
- 400 Bad Request
- 403 Forbidden
- 404 Not Found
- 408 Request Timeout
- 480 Temporarily Unavailable
- 482 Loop Detected
- 483 Too Many Hops
- 486 Busy Here
- 500 Server Internal Error
- 503 Service Unavailable
- 504 Server Time-out
- 600 Busy Everywhere
- 604 Does Not Exist Anywhere

Handwritten signature

**ANEXO No.3
NIVELES DE SERVICIO**

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

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Tiempo de atención de fallas:

Avería, desconexión total	4 horas
Intermitencia, operación degradada	6 días calendario

UNE cuenta con un Centro de Gestión de Clientes Empresariales que permitirá: (i) Atención personalizada en nuestras líneas de atención **018000 51 32 87**, durante las 24 horas del día de todos los días del año. (ii) Resolver un alto porcentaje de las llamadas en forma remota. (iii) Asignar un número de tiquete y el nombre de la persona que lo atendió. (iv) Diagnóstico preventivo y correctivo de fallas. (v) Monitoreo permanente de los equipos involucrados en la solución. **UNE** atenderá la solicitud y establecerá los parámetros de solución máximo cuatro (4) horas después de recibido el reclamo. **UNE** cuenta con sistemas de diagnóstico preventivo y correctivo de fallas que permiten realizar un monitoreo permanente y pro-activo de los sistemas y equipos de los servicios ofrecidos. Así mismo **UNE** cuenta con sistemas de reporte y notificación de fallas, alarmas y solución de problemas para la divulgación apropiada de los eventos en la red y los servicios ofrecidos. Aquellas fallas que sean reportadas y que no conduzcan a una suspensión o degradación del servicio se atenderán de conformidad con la Guía de Escalamiento de reporte de fallas. El mantenimiento correctivo se realizará siempre que: (i) Sea detectada una anomalía durante un mantenimiento preventivo, que implique llevarlo a cabo, con el previo visto bueno del encargado del Nodo por parte de **EL CLIENTE**. (ii) Sea solicitado por personal autorizado de **EL CLIENTE**, quien entregará a **UNE** una lista de las personas autorizadas para solicitar mantenimiento correctivo. (iii) Si **EL CLIENTE** lo solicita, **UNE** entregará un informe en relación con las actividades de mantenimiento correctivo realizadas, en la cual se indican los motivos por los cuales se originó el trabajo de mantenimiento, los recursos físicos y humanos que se invirtieron en su solución y una breve descripción del comportamiento del sistema ante la anomalía detectada.

108

102

1 250218033247

Condiciones Ambientales

- El sitio de instalación debe garantizar la siguientes condiciones ambientales para los equipos:
 - Temperatura máxima 22 ° C,
 - Humedad relativa no condensante del 55%.
 - Libre de polvo y suciedad.

Los equipos deben instalarse siguiendo las recomendaciones del fabricante, respecto a las distancias de seguridad, ventilación y mantenimiento que requiera el equipo.

2. Normas y recomendaciones

Las instalaciones deberán cumplir con las siguientes normas:

- NTC 2050 y NFPA 70 (NEC)
- NTC 4552
- IEE C62.41
- RETIE (Reglamento técnico de Instalaciones Eléctricas)
- IEEE Std. 519

Y seguir las recomendaciones:

- IEEE 110 Recommended Practice for Powering and Grounding Electronic Equipment.
- De instalación del fabricante de los equipos.

Para constancia, se firma el contrato por las partes:

Por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

SANTIAGO LONDOÑO RAMIREZ
 C.C No. 71.733.016
 Apoderado General
 Fecha: 15 ABR 2016

Proyectó: Diseño y Producción

Por **EL CLIENTE:**

OFELIA ELCY VELASQUEZ HERNÁNDEZ
 C.C No. 21.862.628
 Gerente General
 Fecha: 15 de abril de 2016

Revisó: Mónica María Correa / Tecnóloga en Telecomunicaciones
 Viviana M. Ríos / Abogada
 Aprobó: David A. Ospina S. / Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
 Juan A. García G. / Director Administrativo y Financiero
 Martha Lucía Yepes / Directora de Informática (E)

1 250218033247

ANEXO TÉCNICO ACTA DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Mediante la presente acta se formaliza la entrega de los servicios prestados a través de accesos, equipos o configuraciones adicionales entregados por **UNE** a **EL CLIENTE**, en desarrollo del contrato celebrado entre las partes. Cada uno de los servicios tendrá una permanencia mínima definida en este contrato.

La siguiente tabla resume los detalles de la entrega del servicio a que hace referencia la presente acta y cuyas entregas parciales pueden realizarse por correo electrónico:

Cod.	Dirección del acceso	Sede	Ciudad	Medio de transmisión	Velocidad hasta	Tipo	Fecha entrega

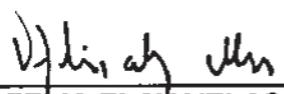
OBSERVACIONES Y/O CONFIGURACIONES ADICIONALES

Para constancia, se firma el contrato por las partes:

Por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**

Por **EL CLIENTE:**


SANTIAGO LONDOÑO RAMIREZ
 C.C No. 71.733.016
 Apoderado General
 Fecha: 15 ABR 2016


OFELIA ELCY VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ
 C.C No. 21.862.628
 Gerente General
 Fecha: 15 de abril de 2016.

Proyectó: Diseño y Producción

Revisó: Mónica María Correa / Tecnóloga en Telecomunicaciones 
 Viviana M. Ríos / Abogada 
 Aprobó: David A. Ospina S. / Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
 Juan A. García G. / Director Administrativo y Financiero
 Martha Lucía Yepes / Directora de Informática
 (E) 