

ANEXO NO. 1 – ANEXO GUÍA DE COMISIONES

1. REMUNERACIÓN BÁSICA

La Remuneración Básica, corresponderá a la contenida en la Guía de Comisiones que será comunicada mensualmente por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC** al **AGENTE**.

La primera Guía de Comisiones aplicable al presente contrato, será la que se comunique con vigencia *a partir del primero (1º.) de xxxxx de dos mil xxxxxxxxxxxxxx (20XX).*

Anexo No. 2 - Políticas de Prevención de Irregularidades y Penalizaciones

El presente anexo define las políticas y procedimientos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC**, para el manejo de las conductas irregulares que puedan tener lugar durante el proceso de ventas de los diferentes productos y servicios de telecomunicaciones, las cuales puedan afectar directa o indirectamente los intereses de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC**

1. ASPECTOS GENERALES

La responsabilidad que se derive de las actuaciones del personal dispuesto por el **AGENTE** para la ejecución del Contrato, siempre estará a cargo del **AGENTE**. En consecuencia, el **AGENTE** será responsable por el acceso a las plataformas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** la seguridad de la información y el cumplimiento de las directrices impartidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** durante la ejecución del Contrato.

2. OBLIGACIONES A CARGO DEL AGENTE PARA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS IRREGULARES

Con el fin de prevenir, detectar y controlar las conductas irregulares que se puedan presentar durante la ejecución del Contrato, el **AGENTE** además de las obligaciones particulares consagradas en el Contrato, tendrá las siguientes obligaciones especiales en relación con el personal que utilice para la ejecución del mismo:

- a. Adecuada gestión de los usuarios asignados para el acceso a sistemas y plataformas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. De igual forma, el **AGENTE**, deberá realizar la cancelación oportuna de usuarios a su cargo, empleando los procesos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. En caso de cambio o traslado de funciones de un funcionario a cargo del **AGENTE** es responsabilidad del **AGENTE** asegurar la eliminación de los perfiles que tiene actualmente. A su vez el **AGENTE** debe garantizar que su personal únicamente cuente con los perfiles necesarios para la nueva labor asignada. El **AGENTE** deberá asegurar la correcta utilización de usuarios, contraseñas y códigos creados en los diferentes sistemas de información y plataformas para la ejecución, seguimiento y control de los servicios contratados.
- b. Capacitación a su personal sobre roles y responsabilidades a su cargo.
- c. Asegurar que el personal contratado, registre de manera real y fidedigna toda la información solicitada en los sistemas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le entregue al **AGENTE** para atender los servicios contratados.

- d. El **AGENTE** deberá tomar las acciones correctivas a que haya lugar, con base en los resultados de los monitoreos o auditorías realizadas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y presentar planes de acción a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** con el objeto de subsanar cualquier inconformidad.
- e. El **AGENTE** deberá proteger los datos e información sensible entregada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Para esto el **AGENTE** debe:
 - i. Dar cumplimiento a la política de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para el Tratamiento de Datos Personales.
 - ii. Aplicar las mejores prácticas de seguridad informática.
 - iii. El **AGENTE** deberá realizar auditorías aleatorias y periódicas de los usuarios entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y por él administrados. Las auditorías deberán cubrir por lo menos un 50% de los usuarios asignados al **AGENTE**. En todo caso el **AGENTE** tendrá la responsabilidad por el 100% de los usuarios asignados.
 - iv. Documentar todos los procesos políticos y procedimientos que ejecuta en ejecución del Contrato con las condiciones de servicio que le corresponden y con las actualizaciones realizadas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Cualquier cambio o mejora deberá quedar legalizado con la respectiva autorización de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá modificar los procesos políticos y procedimientos y estos serán de obligatorio cumplimiento por parte del **AGENTE**.
 - v. Garantizar que la información requerida en cualquier momento sea veraz, suficiente, comprobable y oportuna.
- f. Informar cualquier inconsistencia que encuentre durante la ejecución de las actividades a su cargo.
- g. En caso que alguno de los funcionarios del **AGENTE**, tenga participación en cualquiera de las irregularidades, el **AGENTE** deberá poner en conocimiento de las autoridades competentes y enviar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** copia del denuncia. Así mismo, si tiene información de su personal sobre casos de posibles irregularidades, informar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y a las autoridades competentes, aún si no conoce los responsables de las mismas. Adicionalmente el **AGENTE** deberá proporcionar las pruebas necesarias con las que cuente para dicha investigación.
- h. El **AGENTE** deberá adoptar, realizar y seguir detalladamente los procesos definidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para la gestión comercial.
- i. El **AGENTE** deberá reportar cualquier situación irregular de seguridad física o lógica que identifique en los sistemas o procesos que utiliza para la gestión comercial.
- j. El **AGENTE** deberá capacitar a sus funcionarios en las políticas, procesos, procedimientos asociados con las actividades objeto del Contrato, así mismo en las medidas de prevención y control de irregularidades. Las actualizaciones y políticas en materia de control de IRREGULARIDADES que comunique **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** serán de obligatorio cumplimiento a partir de su notificación.
- k. En caso de tener duda, sospecha o noticia de la ocurrencia de algún posible caso de irregularidad o un ilícito en cualquier herramienta que use para la gestión comercial, EL **AGENTE** deberá informar y remitir a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por las herramientas dispuestas para tal fin.

- l. Implementar todas las medidas internas de prevención, detección y control de conductas irregulares, que considere pertinentes y aquellas que correspondan a las políticas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** establezca para tal fin.
- m. Abstenerse de gestionar o sugerir prácticas que propicien o faciliten el uso no autorizado de los productos, servicios, plataformas o herramientas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en virtud del contrato, la regulación o la ley.
- n. No suministrar información engañosa a los clientes, gestores del contrato, aceptar dinero o prebendas.
- o. EL **AGENTE** deberá garantizar el monitoreo de cada uno de los equipos utilizados para la promoción y comercialización de los productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, identificando las IP físicas desde donde se realizan las transacciones y las personas que hagan parte de su estructura comercial que se hayan conectado de acuerdo con los horarios y turnos de trabajo dispuestos por EL **AGENTE**. Esta información deberá estar disponible de manera automática para la investigación de casos irregulares que puedan identificarse.
- p. EL **AGENTE** deberá proteger los datos e información sensible y propiedad de los suscriptores o potenciales suscriptores de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- q. EL **AGENTE**, deberá proteger los datos e información sensible y propiedad de los suscriptores o potenciales suscriptores de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, de acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012; en consecuencia, debe adoptar los procedimientos y mecanismos que garanticen el estricto cumplimiento de la norma.

3. ACCESO A LAS PLATAFORMAS DE LA COMPAÑÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En el caso que el **AGENTE** en ejercicio de sus funciones tenga acceso, manipule, registre información en los sistemas, plataformas o herramientas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. El **AGENTE** es el único responsable por el correcto uso y diligenciamiento de las transacciones realizadas sobre el acceso habilitado a los sistemas de información y plataformas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. En cualquier momento y cuando así lo determine **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, podrá someter las transacciones o servicios ejecutados por el **AGENTE** a validación.
- b. Sólo deben acceder a los sistemas de información, los funcionarios designados por el **AGENTE** bajo su única y exclusiva responsabilidad. Los perfiles de usuarios y accesos serán entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al **AGENTE** y tienen el carácter de únicos e intransferibles, por lo que el **AGENTE** debe exigir a su personal el cumplimiento de estas condiciones.
- c. Garantizar que el software desarrollado y/o instalado por el **AGENTE** fue desarrollado bajo modelos de “Desarrollo Seguro” que tengan como resultado un informe de pruebas de seguridad realizado por el mismo **AGENTE** o un tercero especializado en el tema. De igual forma, el **AGENTE** se obliga a realizar este procedimiento por cada actualización que se realice al software y de forma periódica mínimo una vez al año.
- d. Cualquier tipo de equipamiento que el **AGENTE** utilice en las funciones propias del objeto del contrato se deben someter a un proceso de borrado de Información, esta actividad se realizara de acuerdo a los procedimientos definidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, por el área de soporte especializado una vez finalizado el contrato. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** ejercerá monitoreo y control discrecional a los eventos de acceso a la red pública, impresión, transmisión, copia a dispositivos móviles, USB, el envío de correos electrónicos, aplicaciones de correo electrónico, captura de pantallas y demás actividades que represente un vector de fuga de información.

4. TIPOLOGIAS DE CONDUCTAS IRREGULARES

Se define como conducta irregular cualquier contravención a

- (i) Las obligaciones a cargo del **AGENTE**
- (ii) Las políticas o directrices de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, comunicadas al **AGENTE DIGITAL**, bien sea que esta conducta se realice directamente o indirectamente a través de sus empleados o subcontratistas, activos o desvinculados.
- (iii) Aquellas acciones u omisiones del **AGENTE** que permitan que terceros las realicen en los sitios a cargo del **AGENTE**.
- (iv) Cualquier acto ejecutado por el **AGENTE** que busque una ventaja o beneficio y que involucre al menos a un empleado directo o indirecto del **AGENTE**; y puede haber complicidad con terceras personas fuera del **AGENTE**. incluyendo entre otras conductas, las siguientes:
 - a. Los métodos de comunicación no autorizados, entendidas como aquellas actividades o modalidades utilizadas por personas naturales o jurídicas, tendientes a violar en forma directa o indirecta el régimen de Telecomunicaciones, y en especial el marco legal de la prestación del servicio de Telefonía.
 - b. Cualquier actividad de soporte a la venta y/o posventa de productos y/o servicios de Telecomunicaciones o actividad inherente a estos de la cual se predique:
 - La no veracidad de la información de un cliente tales como datos biográficos, ubicación geográfica, y las autorizaciones de consultas a centrales de riesgo. Para lo anterior, la imposibilidad de verificación por parte **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** de la existencia de un cliente real después de varios intentos razonables será prueba para acreditar dicha conducta irregular.
 - Cuando siendo datos fidedignos, las conexiones y/o solicitudes (productos y/o servicios) no sean reconocidas o autorizadas por la persona natural o jurídica bajo la cual se hayan hecho los trámites.
 - Manipulación de datos, redes, documentos equipos, plataformas y sistemas.
 - Suministrar a terceros, cualquier tipo de información propia de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
 - Registrar información falsa en los sistemas a los que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** haya puesto a disposición del **AGENTE** para la ejecución del Contrato.
 - Efectuar transacciones que no sean autorizadas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al amparo del Contrato.
 - La adulteración de documentos o transacciones total o parcialmente.
 - El suministro de información falsa y/o apropiación de dineros mediante maniobras engañosas.
 - En general, cualquier tipología de conducta irregular que genere un incumplimiento o violación de las disposiciones legales, regulatorias, reglamentarias o contractuales, que se pudiese presentar en el desarrollo o con ocasión de la ejecución de este contrato.

5. MEDIDAS A SER ADOPTADAS EN CASO DE IDENTIFICAR CONDUCTAS IRREGULARES:

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá adoptar una o varias de las siguientes medidas en caso de identificar conductas irregulares:

- i. Cierre preventivo de las herramientas de gestión del **AGENTE**, mientras se esclarece la situación detectada como irregular.

- ii. En caso de que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** identifique la participación de personal del **AGENTE**, activo o inactivo en la realización de la conducta irregular, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá cancelar los códigos, accesos y usuarios a las herramientas, plataformas, sistemas de información de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, y adicionalmente, podrá solicitar la sustitución inmediata de cualquier personal involucrado y/o la adopción de planes de corrección y mejoramiento de los procesos ejecutados por el **AGENTE**.
- iii. En caso de comprobarse que el personal del **AGENTE** con ocasión de la ejecución del Contrato, cobro indebidamente dinero o sustrajo algún bien de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o algún cliente, empleado o Usuario o cualquier tercero, el **AGENTE** deberá devolver el dinero y/o el bien o su equivalente en dinero en un plazo no mayor a 24 horas desde la notificación del hecho, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan aplicar a los responsables.
- iv. La terminación del contrato con justa causa al **AGENTE** . En este caso se aplicará el procedimiento establecido en el contrato para la terminación por incumplimiento del **AGENTE** .
- v. La denuncia del caso para que sea investigado por las autoridades competentes a fin de determinar la responsabilidad correspondiente.

6. PENALIZACIONES CONTRACTUALES:

Las Penalizaciones contractuales relacionadas en el presente numeral serán aplicadas según se definen en el presente documento y basado en los procesos de identificación y/o detección por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Las penalizaciones se aplican según las líneas de tiempo, criterios, objeto del contrato y valores definidos para cada causal, y una vez surtido el procedimiento de objeciones definido en la cláusula séptima (7) del presente anexo. Las penalizaciones podrán aplicarse respecto de los casos identificados en cualquier momento. Toda objeción que tenga el **AGENTE** frente a las penalizaciones, deberá presentarla adjuntando los debidos soportes. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** dará respuesta a los casos dentro del término convenido después de la recepción de la objeción.

6.1. PARA ACTIVIDADES DE SOPORTE A LAS VENTAS (NUEVAS CONEXIONES) y/o POSVENTAS (OPERACIONES COMERCIALES) O EVENTOS IRREGULARES: Según el portafolio (fijo/móvil) del cual haga parte el producto y/o servicio, se aplicaran las siguientes penalizaciones:

6.1.1. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá descontar y/o facturar al **AGENTE**, según resulte aplicable en cada caso, a título de sanción contractual y/o penalización, los siguientes conceptos(i) Malas Ventas, (ii) Consumo, (iii) Inventario y (iv) Evento irregular así:

- (i) **Malas Ventas:** los valores que afectan negativamente la remuneración y que serán imputados como un menor evento para la liquidación de la remuneración del periodo correspondiente. Se conviene tratarlas como ventas malas sobre las cuales no se causa comisión.
- (ii) **Consumo:** Los valores adeudados por el Suscriptor por concepto de servicios de comunicaciones y valor agregado (facturación); limitados como se indica a continuación:

Como metodología de cobro de los conceptos de facturación indicados, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** procederá al cobro de la penalización teniendo en cuenta los siguientes conceptos tomados con referencia a la cuenta y/o código del abonado identificado como conducta irregular así: renta mensual por cada producto o servicio que facture, limitado a máximo una renta mensual; los consumos adicionales de servicios de voz causados durante el mes; los consumos de telefonía local, local extendida, larga distancia nacional y larga distancia

internacional hasta dos (2) días de consumo; los consumos adicionales de datos, SMS y valor agregado serán penalizados hasta ocho (8) días de consumo.

- (iii) **Inventario:** El 100% del valor del Terminal vendido (teléfonos celulares, inalámbricos, módems, decodificadores, Routers, o cualquier otro equipo etc.) en el caso en que no se haya recibido o hecho efectivo el pago del mismo. Cuando se trate de equipos con pago a cuotas, el valor que se cobrará a título de esta penalización por irregularidades serán las sumas que no hayan sido pagadas a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** por dichos equipos. De igual forma incluye el valor de los materiales, de la instalación y de los equipos en comodato y/o compraventa, en los casos que aplique. Esta penalización aplica si se materializa un evento irregular por la omisión, gestión comercial o incumplimiento de las políticas en las diferentes plataformas, herramientas o validaciones necesarias que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** destina para este fin.
- (iv) **Evento irregular:** Son hechos o sucesos contrarios a las políticas y procedimientos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, que pueden desencadenar en cualquier tipo de conducta irregular, por parte del **AGENTE**. Los eventos irregulares que se detecten darán lugar al descuento del 100% de los valores que se causen con ocasión de este, esto es, valores que debe asumir **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** de cara a los clientes y entes de control (ajustes o notas crédito, multas), valores dejados de percibir, dineros recibidos al cliente de forma irregular, y cualquier otro concepto que afecte los intereses de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

Parágrafo: Los valores correspondientes a las sanciones establecidas en el numeral (i) serán descontados cada mes para determinar la comisión por Nuevas Conexiones de que trata el contrato, previo agotamiento del procedimiento de eventuales objeciones y de respuesta a las mismas, en la liquidación mensual de las comisiones correspondientes; los valores correspondientes los numerales (ii), (iii), (iv) serán facturados al **AGENTE** por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

7. OTROS DESCUENTOS Y PENALIZACIONES

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES verificará el cumplimiento de las obligaciones del **AGENTE** descritas en el presente documento, de tal forma que los incumplimientos de estas generarán penalidades que se aplicarán mediante facturación emitida al **AGENTE** y de conformidad como se expresa en el presente contrato desde el primer mes de la inicio de la operación se contemplarán de forma individual y generarán una sumatoria final en cada periodo mensual de aplicación.

En todo caso, el **AGENTE** acepta que incluso a la finalización de este Contrato, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en caso que exista baja en las altas del servicio prestado descritas en el presente Contrato, podrá imponer las penalizaciones que correspondan. Para tal fin, el **AGENTE** deberá tener en cuenta el siguiente procedimiento:

Una vez finalizada la vigencia de este contrato por cualquier causa, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de terminación, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** dejará constancia de las penalizaciones correspondientes que no hayan sido liquidadas.

En caso que se genere un valor a favor de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** generará factura de cobro correspondiente, que deberá ser pagada por el **AGENTE DIGITAL** dentro de los 30 días siguientes a su entrega, así mismo informará de manera inmediata a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** este pago.

A continuación, se presenta la descripción de las penalizaciones que se generan de manera **mensual**:

a. Penalización contractual por BAJA TEMPRANA:

Se considera como Baja Temprana el retiro definitivo de un producto o servicio disponible en el portafolio comercial e incluido en el esquema de remuneración. Se da por solicitud del cliente. La Baja ocurre en los cuatro (4) meses posteriores a la instalación y/o activación del servicio (calculados como 120 días calendario).

Para la aplicación de la penalización por Bajas Tempranas se tomarán en cuenta los productos y servicios de Telefonía móvil celular, Línea Básica, Banda Ancha, Televisión, Puesto de Trabajo Informático, Puesto de Voz y Equipos, Contrato Voz y Contrato Datos, y cualquier otro producto y/o servicio que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tenga disponible en su oferta comercial.

El evento objeto de la penalización será descontado al **AGENTE** del total de Nuevas Conexiones y/o Transacciones objeto de liquidación mensual por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

b. Penalización contractual por RECICLAJE / CARRUSEL:

Hay lugar a Reciclaje de ventas cuando se presenta cualquiera de las siguientes situaciones:

- Hay un producto o servicio activado, legalizado e instalado (alta) que es precedido de una baja, a petición del cliente, en un plazo de sesenta (60) días calendario.
- Cuando hay una baja, a petición del cliente, que está precedida de producto activado, legalizado e instalado (alta) en un plazo de sesenta (60) días calendario.

Para que haya lugar a la penalización por Reciclaje debe existir coincidencia entre el tipo de productos y servicios, número de identificación del cliente y para el caso de productos del portafolio fijo, la dirección de instalación.

Cada evento de reciclaje, derivado de productos y servicios del portafolio comercial, se penalizará de la siguiente forma:

- Cuando un alta es precedida de una baja: no se paga la Remuneración correspondiente al alta (contraprestación o comisión y bonificación). Este evento será descontado al **AGENTE** en la liquidación mensual de su Remuneración.
- Cuando una baja es precedida de un alta: se descuenta el evento para determinar la liquidación de la Remuneración (contraprestación o comisión y bonificación). Este evento será descontado al **AGENTE** en la liquidación mensual de su Remuneración.

c. Penalización contractual por FALTA DE SOPORTES DE VENTA:

Los soportes digitales (grabaciones y/o constancias virtuales) que evidencian la solicitud y aceptación de los productos y servicios por parte del cliente.

Estos soportes constituyen la prueba del consentimiento del cliente y son respaldo para la atención de posibles peticiones, quejas y/o reclamos –PQR- que el cliente puede interponer a futuro o para gestiones de cobro hacia el cliente por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

Deberán entregarse todos los soportes de venta y operaciones comerciales asociados a las solicitudes que se hayan convertido en altas de los productos: Telefonía Móvil Celular, Contrato Voz y Contrato Datos y cualquier otro producto y/o servicio que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tenga disponible en su oferta comercial, constituyéndose de esta forma la legalización de la venta.

Los requisitos y características de los soportes serán establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** e

informados al **AGENTE** previo a su aplicación.

Mensualmente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** generará los reportes de las solicitudes de productos activados, instalados y legalizados.

Para la legalización de productos y servicios del portafolio comercial, se aplicará la siguiente línea de tiempo:

- a) Si corresponde a una nueva conexión u operación comercial de cualquier producto y/o servicio del portafolio comercial se procederá así: (i) si la legalización de la carpeta de la nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos, hasta el día nueve (9), se pagará el cien por ciento (100%) de la comisión. (ii) Si la legalización de la carpeta de nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos entre los días diez (10) y once (11), la comisión que se causará será equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor previsto como comisión plena por dicha venta; (iii) si la legalización de la carpeta de nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos con posterioridad al día once (11), se entenderá que no hay lugar al pago de Remuneración (contraprestación o comisión y bonificación).
- b) Cuando corresponda a la venta de un prepago realizado en productos no preactivados, si la legalización se efectúa con posterioridad al plazo definido por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y comunicado en los medios oficiales no habrá lugar al pago de comisión, y si por cualquier circunstancia se genera pago por conceptos de Remuneración (contraprestación o comisión y bonificación), este evento será descontado al **AGENTE** del total de Nuevas Conexiones y/o Transacciones objeto de la siguiente liquidación mensual por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

Nota: Los soportes de venta que NO cumplan con los requisitos estipulados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** no serán legalizados.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES se reserva el derecho de modificar estos porcentajes y plazos, mediante un aviso previo al **AGENTE** remitido con antelación no inferior a quince (15) días.

d. Penalización contractual ventas sin correcta gestión:

Ventas que no hayan sido gestionadas, ingresadas de manera incorrecta y no finalizadas en las condiciones, procesos y políticas definidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Este evento será descontado al **AGENTE** en la liquidación mensual de su Remuneración.

e. Penalización contractual por REINGRESO INDEBIDO DE SOLICITUDES:

Los productos finalizados o Legalizados del portafolio Fijo que se generen del reingreso de solicitudes que hayan sido objeto de un quiebre comercial y/o técnico, hayan sido gestionadas anteriormente por otro **AGENTE**, por el mismo u otro canal de ventas, serán revisados a fin de establecer si el **AGENTE** cumplió con los procesos, procedimientos y políticas definidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para el reingreso de solicitudes. Si luego de dicha revisión, se determina que no se cumplieron con los procedimientos y políticas establecidos, estas ventas no serán consideradas en la liquidación y pago de la remuneración, ni para la sumatoria del cumplimiento de la meta ni indicadores de cumplimiento definidos. En el supuesto que por cualquier circunstancia se genera pago por conceptos de Remuneración (contraprestación o comisión y bonificación), este evento será descontado al **AGENTE** del total de Nuevas Conexiones y/o Transacciones objeto

de la siguiente liquidación mensual por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

f. Descuento contractual por CALIDAD DE REGISTRO:

Se entiende como inconsistencia de registro aquellos campos suministrados por el cliente dentro del proceso de venta y que al ser validados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** resultan inconsistentes ya sea dentro del proceso de activación o durante la relación comercial con el cliente tales como, oferta, servicios de valor agregado y datos de contacto como correo electrónico, dirección, teléfonos de contacto y demás información que permitan la localización del cliente, etc.

Este descuento aplica para las altas de los productos móviles, línea Básica, banda ancha, televisión, puesto de trabajo informático, Puesto de Voz y Equipos. Las altas de productos, paquetes y/o servicios que presenten un error al momento de su ingreso en el sistema definido para tal fin por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y que afecten la promesa realizada al cliente y/o su facturación y que no sean corregidas, son tipificadas como errores de calidad de registro.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES definirá de manera previa los campos dentro del proceso de venta que se considerarán como errores en la calidad de registro, en el evento en que se evidencie que los campos diligenciados presenten información inconsistente se realizará un descuento del cien por ciento (100%) de la remuneración pagada (contraprestación o comisión y bonificación). **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** comunicará el proceso y tiempo durante el cual el **AGENTE** podrá realizar las correcciones a lugar sobre los eventos encontrados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, con el fin de poder disminuir los valores que deba descontar en el proceso de liquidación de la remuneración.

8. COMUNICACION DE CONDUCTAS IRREGULARES:

En las actividades de soporte a las ventas (nuevas conexiones) y/o posventas (operaciones comerciales) o eventos irregulares identificados como conductas irregulares se tendrá en cuenta el siguiente proceso:

- a. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** enviará al **AGENTE**, en forma mensual y por los medios previamente establecidos con el **AGENTE**, el listado de los servicios, productos o conductas en los cuales se detectó cualquier comportamiento de posible conducta irregular y de los eventos objeto de penalización contractual.
- b. **Liquidación Temporal:** A partir de la fecha de comunicación de los casos de posible conducta irregular y penalización contractual, el **AGENTE** tendrá la oportunidad de presentar las pruebas por los medios establecidos para evitar la penalización y el descuento dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la publicación y/o envío de la misma. Si pasado este tiempo el **AGENTE** no envía las pruebas que acrediten la calidad del cliente, y/o la nueva activación y/o transacción, se darán por aceptados los casos de conducta irregular y serán penalizados según lo descrito en los numerales 6 y 7 de este anexo.
- c. El análisis de las objeciones presentadas sobre cada caso identificado como actuación irregular o constitutiva de irregularidad, requiere de un término de quince (15) días calendario, contados a partir del momento en que se aporten las pruebas establecidas para cada penalización, según los procesos definidos para tal fin. Durante este período se realiza el proceso interno con el fin de determinar si la objeción es procedente o no, y la decisión será comunicada por los medios establecidos con el **AGENTE**.
- d. **Liquidación Definitiva:** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** enviará la liquidación final al **AGENTE**, para la aplicación de la sanción o el reintegro de los valores correspondientes a las objeciones determinadas como procedentes y posteriormente se descontará y/o enviará la factura correspondiente de las penalizaciones a ser aplicadas.

Parágrafo: Cuando se trata de un evento irregular, la comunicación se realizará en el momento que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** consolide la información que soporte la conducta irregular. En estos casos el **AGENTE** deberá emitir respuesta máximo a los 8 días calendario siguientes al envío de la comunicación.

En caso de requerir información puntual o más detallada sobre el caso identificado, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** solicitará al **AGENTE** la información requerida, la cual deberá aportarse de inmediato por el mismo medio de la solicitud.

Posterior a ello, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** informará al **AGENTE** el resultado final de la investigación indicando los valores a facturar por dicho concepto.

ANEXO NO. 3 - CONDICIONES DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA OPERACIONES COMERCIALES HABILITADAS

Este documento contiene las condiciones, políticas y procedimientos que han de regir la relación comercial entre el **AGENTE** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, para autorizar al **AGENTE** el acceso a la aplicación disponible para efectuar operaciones comerciales autorizadas que hayan sido previamente autorizado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES habilitará y comunicará al **AGENTE** el o los canales de acceso para realizar operaciones comerciales de acuerdo a las políticas establecidas.

1. Usuarios para la aplicación disponible para efectuar operaciones comerciales autorizadas.- En virtud de la ejecución de este programa, a continuación se describe el alcance del mismo y de los especiales compromisos que adquieren las partes.

1.1. Todas las activaciones de servicios, planes adicionales, cambios de plan, renovaciones y reposiciones de Terminal y de simcard deben realizarse bajo las condiciones de oferta comercial y de precios vigentes para la fecha de activación o registro de la transacción (Léeme del mes, y carpetas comerciales vigentes).

1.2. El **AGENTE** es el único responsable por el correcto uso y diligenciamiento de las transacciones realizadas sobre el acceso habilitado a los sistemas de información. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá someter en cualquier momento y cuando determine las transacciones realizadas por el **AGENTE** a validaciones internas de acuerdo a los procesos de control y prevención de irregularidades.

2. Operaciones NO autorizadas:

2.1. El **AGENTE** debe garantizar que NO efectuará operaciones comerciales que no hayan sido expresa y previamente autorizadas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. De manera enunciativa, sin perjuicio que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** pueda posteriormente informar otras transacciones detalladas como no autorizadas, se hace constar que las transacciones enunciadas en el Manual de Operaciones Comerciales y realizadas sobre los sistemas de información, no pueden ser efectuadas por el **AGENTE**. Se advierte sobre ellas de manera previa y expresa, ya que los usuarios asignados tienen el perfil habilitado para ejecutarlas. Lo anterior, no obsta para continuar con las labores de implementación de un sistema de control o bloqueo técnico por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para dichas transacciones no autorizadas, de lo cual se dará oportuno alcance.

Por lo anterior, se consideran como TRANSACCIÓN NO PERMITIDA y por lo tanto el **AGENTE** asumirá las sanciones correspondientes derivadas de la desatención a esta política y debidamente publicada en el Manual de Operaciones Comerciales.

3. Medio de acceso:

- 3.1. El **AGENTE** tendrá acceso a las aplicaciones para realizar operaciones comerciales a través de la asignación de Usuarios para el cual debe contar con un computador con licencia instalada de la herramienta de administración y soporte para los asesores y de cualquier otra aplicación disponible para efectuar operaciones comerciales autorizadas, desde la cual podrá acceder al front para realizar operaciones comerciales.
- 3.2. Solo deben acceder las aplicaciones de operaciones comerciales los funcionarios designados por el **AGENTE** bajo su responsabilidad, como personas a las que se les asignó usuario. Estos perfiles serán entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al **AGENTE**, quien debe velar frente a los usuarios por él asignados, que éstos serán únicos e intransferibles, es decir, en todo momento se debe mantener la asociación uno a uno del perfil y/o usuario de red a un funcionario del **AGENTE**, perfectamente identificable. El **AGENTE** como responsable de sus funcionarios designados como usuarios a los sistemas de acceso, será responsable por todas las transacciones realizadas con los usuarios asignados al personal del **AGENTE**. Esto es, será responsable de la debida realización de las transacciones que se encuentran habilitadas para ser gestionadas, así como de las eventuales consecuencias derivadas de la realización de transacciones no autorizadas.
- 3.3. El **AGENTE** asignará un funcionario como responsable en materia de seguridad, quien será el interlocutor para estos temas con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, y actuará como responsable de velar por el cumplimiento de los requisitos de seguridad física e informática en relación con la habilitación acá conferida.
- 3.4. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá derecho de auditar y monitorear el cumplimiento de los requisitos y controles de seguridad del acuerdo. Así mismo el **AGENTE** se compromete a proteger y a no divulgar la información suministrada, la cual se rige bajo criterios de Información Confidencial, dando cumplimiento al contrato de agencia comercial suscrito.
- 3.5. Cualquier inconveniente presentado en el procedimiento acordado será escalado al área de Activaciones de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, a través de la herramienta de administración y soporte o el canal que determine el área de activaciones para escalamiento de fallas.

4. Supervisión sobre los procesos a ser desarrollados por el AGENTE .-

- 4.1. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá derecho, y el **AGENTE** se obliga a respetarlo, de verificar cuando lo considere oportuno, directamente a través de la Gerencia de Administración de Canales o por intermedio de otra persona que señale libremente, el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales por parte del **AGENTE** . Al respecto, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá inspeccionar las instalaciones, equipo, registros, documentos del **AGENTE** y solicitarle informes, que deberán ser presentados por éste en el lapso que se le señale para el efecto. El **AGENTE** deberá corregir o reparar, dentro del término que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le señale, a su costo, cualquier deficiencia que corresponda a su marco de obligaciones y deberes. El **AGENTE** deberá prestar toda la colaboración necesaria para la realización de investigaciones y averiguaciones que adelante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o las autoridades competentes por hechos que afecten o puedan afectar a ésta, a sus bienes o funcionarios y deberá presentar las denuncias penales a que hubiere lugar por hechos que puedan ser constitutivos de delito o contravención.
- 4.2. Las condiciones previstas en el presente Anexo se mantendrán disponibles o no en la medida que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** lo comunique al **AGENTE** y, en todo caso, en su ejecución se deben cumplir con la aplicación de las políticas, procedimientos y controles que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** defina.

4.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá en cualquier momento dar aviso sobre la finalización de este programa respecto de cualquier punto o de la totalidad de los permisos habilitados, dando un preaviso con un (1) día de anticipación, sin que por ese hecho se deba pagar o reconocer indemnización o multa alguna al **AGENTE**.

5. Responsabilidad del AGENTE .-

5.1. Para el adecuado cumplimiento de las materias operativas del presente anexo, el **AGENTE** se compromete a actuar directamente a través de su representante legal y/o a designar a una persona que actuará en carácter de Coordinador responsable de la relación formal con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. El Representante legal del **AGENTE** y/o Coordinador designado por el **AGENTE** actuará como un representante del **AGENTE** encargado del control sobre la ejecución del presente anexo.

5.2. Todas las transacciones autorizadas indicadas en el manual de operaciones comerciales, deben realizarse bajo las políticas, condiciones de oferta comercial y de precios vigentes para la fecha de activación o registro de la transacción (Léeme del mes, y carpetas comerciales vigentes).

5.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá someter en cualquier momento y cuando determine las transacciones realizadas por el **AGENTE** a validaciones internas de acuerdo a los procesos de control y prevención de irregularidades. Las condiciones para mantener abierto el acceso habilitado al **AGENTE** para usar las aplicaciones y realizar operaciones comerciales se encuentra condicionado al cumplimiento en el nivel de altas esperado según oferta comercial y a la verificación sobre comportamiento del **AGENTE** según el índice de irregularidades que registre.

ANEXO NO. 4 - MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: HERRAMIENTA DE CONSULTA QUE FACILITA EL DESARROLLO DEL CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL, CONTIENE LAS POLÍTICAS QUE HAN DE REGIR LA RELACIÓN COMERCIAL ENTRE LAS PARTES.

1. Estructura administrativa requerida: El **AGENTE** debe contar con la infraestructura necesaria para asegurar que tendrá una operación controlada para dar cumplimiento a los procesos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

2. Herramientas tecnológicas requeridas: El **AGENTE** debe contar con herramientas tecnológicas mínimas, como por ejemplo computadores, Internet, para garantizar una adecuada gestión comercial y cumplimiento a procesos administrativos definidos.

3. Administración de la red de ventas

3.1 Manejo de Asesores.- El **AGENTE** debe realizar todas sus solicitudes de creación, modificación y cancelación de vendedores a través de la herramienta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga.

3.1.1 El **AGENTE** se obliga a registrar información correcta y veraz en cada uno de los campos de los formularios de creación y mantenimiento de la red, así como a mantener actualizada su red de ventas acorde con las suspensiones o cancelaciones de sus vendedores. El **AGENTE** debe garantizar la calidad de los datos registrados en los formularios de solicitud de codificación de vendedores, esto significa que debe velar porque la información registrada sea veraz, real y correcta. La creación de El **AGENTE** por ningún motivo debe **alterar** o **cambiar** la información de la identificación de los vendedores para crear a través de la herramienta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga, códigos paralelos o duplicados a un mismo vendedor. Lo anterior significa que sólo puede crearse un código por identificación de vendedor y está prohibido adulterar la información de los vendedores

que por la herramienta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga. En tal caso y sin previo aviso, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá realizar y sin notificación alguna la cancelación de los vendedores que no estén acorde a la información de la identificación.

- 3.1.2** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** procederá con la cancelación definitiva de los vendedores registrados y codificados por el **AGENTE**, cuyo documento de identificación no coincida con sus nombres y apellidos o no estén actualizadas y/o conciliadas en las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga.
- 3.1.3** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** realizará la cancelación de vendedores que no registren ventas de productos u operaciones comerciales de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en un plazo de dos (2) meses o dentro del plazo que indique **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- 3.1.4** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, cuando así lo determine, solicitará al **AGENTE** revisión y confirmación de su red de vendedores siendo obligación de este responder y confirmar la información solicitada. El **AGENTE** se hace responsable por la información que indique en este proceso de conciliación y revisión de su red.
- 3.1.5** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de permitir la reactivación de vendedores que ya han tenido operación comercial con el mismo o cualquier otro **AGENTE** comercial, y que han sido cancelados por cualquiera de los motivos de cancelación de vendedores.

3.2 Líneas para radicar

- 3.2.1** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de asignar o no líneas al **AGENTE** para soporte de la labor comercial, así como las políticas de asignación, las cuales puede cambiar según considere.
- 3.2.1** Las líneas celulares que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** llegue a asignar al **AGENTE**, deben utilizarse única y exclusivamente para soporte de la labor comercial producto de la comercialización de líneas y servicios de los productos de telefonía celular.

3.3 Manejo de claves de vendedor, pines de seguridad y acceso a herramientas de activación

- 3.3.1** El **AGENTE** debe velar porque sus vendedores empleen de forma correcta y den buen uso a las claves de vendedor y pines de acceso a los sistemas y medios de activación pues su objetivo es realizar validaciones de seguridad a los accesos. Las claves y pines son de conocimiento único y exclusivo del vendedor quien a su vez debe conocer que esta información es personal, intransferible y confidencial. El ingreso errado generará bloqueos de los códigos y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho permitir el desbloqueo de los códigos que dieron un mal uso a estas herramientas de seguridad.
- 3.3.2** El **AGENTE** además de cumplir con las obligaciones inherentes a la ejecución de su contrato, se compromete de manera especial a actuar de conformidad con las indicaciones generales establecidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- 3.3.3** El **AGENTE** es el único responsable por el correcto uso y diligenciamiento de las transacciones realizadas sobre el acceso habilitado al sistema de información que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga.
- 3.3.4** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá, en cualquier momento y cuando así lo determine, someter las transacciones realizadas por el **AGENTE** a validaciones internas de acuerdo a los procesos de control y prevención de irregularidades.
- 3.3.5** El **AGENTE** se hace responsable por la administración, transacciones y gestión de los usuarios a los que le solicite acceso a Enlace Movistar o las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga para la administración de su operación. Los usuarios a los que les suministre acceso a estas aplicaciones, deben ser seleccionados por el **AGENTE**.
- 3.3.6** Solo deben acceder a las herramientas dispuestas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** los funcionarios designados por el **AGENTE** bajo su responsabilidad, como personas a las que se les asignó usuario. Estos perfiles serán entregados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al **AGENTE**, los usuarios de vendedor y/o asesor, validador o auxiliar operativo serán entregados y administrados

por el **AGENTE** quien se responsabiliza de todas las operaciones y transacciones que se realicen con éstos usuarios. El **AGENTE** debe velar frente a los usuarios por él asignados, que éstos serán únicos e intransferibles, es decir, en todo momento se debe mantener la asociación uno a uno del perfil y/o usuario de red a un funcionario del **AGENTE**, perfectamente identificable. El **AGENTE** como responsable de sus funcionarios designados como usuarios de estos sistemas de acceso, será responsable por todas las transacciones realizadas con los usuarios asignados al personal del **AGENTE**. Esto es, será responsable de la debida realización de las transacciones que se encuentran habilitadas para ser gestionadas, así como de las eventuales consecuencias derivadas de la realización de transacciones no autorizadas.

- 3.3.7 El **AGENTE** asignará un funcionario como responsable en materia de seguridad, quien será el interlocutor para estos temas con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, y actuará como responsable de velar por el cumplimiento de los requisitos de seguridad física e informática en relación con la habilitación acá conferida.
- 3.3.8 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá derecho de auditar y monitorizar el cumplimiento de los requisitos y controles de seguridad contemplados bajo el presente contrato. Asimismo el **AGENTE** se compromete a proteger y a no divulgar la información suministrada, la cual se rige bajo criterios de Información Confidencial, dando cumplimiento al contrato de agencia comercial suscrito.
- 3.3.9 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá derecho, y el **AGENTE** se obliga a respetarlo, de verificar cuando lo considere oportuno, directamente a través de la Gerencia de Soporte y Administración de Canales o por intermedio de otra persona que señale libremente, el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales por parte del **AGENTE**. Al respecto, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá inspeccionar las instalaciones, equipo, registros, documentos del **AGENTE** y solicitarle informes, que deberán ser presentados por éste en el lapso que se le señale para el efecto. El **AGENTE** deberá corregir o reparar, dentro del término que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** le señale, a su costo, cualquier deficiencia que corresponda a su marco de obligaciones y deberes. El **AGENTE** deberá prestar toda la colaboración necesaria para la realización de investigaciones y averiguaciones que adelante **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** o las autoridades competentes por hechos que afecten o puedan afectar a ésta, a sus bienes o funcionarios y deberá presentar las denuncias penales a que hubiere lugar por hechos que puedan ser constitutivos de delito o contravención.

3.4 Enlace Movistar

- 3.4.1 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** entregará un acceso a la herramienta que ésta disponga de manera gratuita al **AGENTE** en el inicio de su operación como herramienta de administración y soporte de procesos.
- 3.4.2 El **AGENTE** puede solicitar las instalaciones que desee a la herramienta que ésta disponga, pero **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se reserva el derecho de otorgar estos accesos según considere. El **AGENTE** debe asumir el costo de instalación adicional por cada una de ellas.
- 3.4.3 El **AGENTE** debe encargarse del proceso de instalación el cual debe realizar según el procedimiento informado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a través de manuales, así como de contar con las herramientas y condiciones tecnológicas mínimas que soporten la instalación y el acceso a la herramienta que ésta disponga.
- 3.4.4 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** entregará manuales de operación de todas las aplicaciones disponibles en la herramienta para auto capacitación del Para el acceso a la herramienta y algunos de sus módulos, se entregan claves de acceso exclusivas, el **AGENTE** se hace responsable por la administración, transacciones y gestión de los usuarios a los que les suministre a estos accesos en las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga para la administración de su operación. Los usuarios a los que les suministre acceso a estas aplicaciones, deben ser seleccionados por el **AGENTE**.
- 3.4.5 El **AGENTE** debe encargarse del proceso de salvaguardar en medios electrónicos diligentemente la información consignada a diario en la herramienta o publicados oportunamente por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a través de los medios convenidos y dispuestos para este propósito o las

herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga. La descarga y custodia del historial de la información así entregada es responsabilidad del **AGENTE**.

- 3.4.6** **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** no cuenta con la información de primera instancia que le permitan reprocesar informes superior a 2 meses de antigüedad, dado en el nivel de detalle que de manera regular les fuera entregada en su debida oportunidad. Es responsabilidad del **AGENTE** hacer las copias de seguridad que considere necesarias para la debida conservación de su información y los datos derivados de sus transacciones comerciales.

3.5 Administración de la Red Comercial

- 3.5.2** El **AGENTE** será quien realice las actualizaciones de códigos de asesor, puntos de venta, cancelaciones, a través de la administración de su red comercial en las herramientas que ha puesto a su disposición **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. En particular, el **AGENTE** debe gestionar: crear códigos de asesor, asociar la línea para radicar, traslado de códigos de asesor entre puntos de venta, cancelación de códigos, etc. El **AGENTE** deberá garantizar que el recurso disponible esté debidamente habilitado para ejecutar la labor comercial, en caso contrario esto será calificado como un incumplimiento a los indicadores de calidad en la ejecución del contrato, lo cual puede ser causal de terminación del presente acuerdo.

4. Proceso de Activación

- 4.1** Activación Clientes Individuales y Operaciones Comerciales: El proceso de activación de clientes individuales y Operaciones Comerciales se deberá realizar según la Políticas de Originación de Clientes y políticas propias de los procesos indicados en el manual de operaciones comerciales y a través por de los medios autorizados tales como el #728, *Enlace Movistar* o el que señale **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para el efecto. Las activaciones realizadas por fuera del marco de estas políticas causarán las sanciones definidas en este contrato.
- 4.2** Activación Clientes Corporativos: El proceso de activación de clientes corporativos se deberá realizar según la Políticas de Originación de Clientes y políticas propias de los procesos indicados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a través de los medios autorizados tales como NABIS y CERTICAMARAS o el que señale **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para el efecto. Las activaciones realizadas por fuera del marco de estas políticas causarán las sanciones definidas en este contrato.
- 4.3** Legalización Clientes Individuales y Operaciones Comerciales: El proceso de legalización de las ventas individuales se deberá realizar en los tiempos y con la documentación requerida para la venta, de acuerdo con la Políticas de Originación de Clientes y/o la Oferta comercial informada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- 4.4** Estudio de Crédito, Activación y Legalización de Clientes Empresariales: El proceso de estudio de crédito, activación y legalización de los contratos de venta de clientes catalogados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** como personas jurídicas, Holding 2 o Holding sin Importe, se deberá realizar según las políticas de Originación de Clientes y/o la Oferta comercial, presentando la documentación requerida a través de los medios autorizados y dentro de los tiempos establecidos una vez aprobado el negocio, de acuerdo con la política de Originación de Clientes informada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

5. Manejo de Inventarios

- 5.1** **Administración del inventario:** El **AGENTE** es responsable por todo perjuicio proveniente de la indebida conservación, adulteración falsificación, hurto, sustracción, deterioro, pérdida, extravío o destrucción total o parcial de que sean objeto los Terminales y demás bienes por éste recibidos.

6. Entrenamiento

Salvo que el **AGENTE** hubiese actuado con anterioridad como intermediario comercial de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, ésta dará, en forma gratuita, por una sola vez al comienzo del término contractual, en la forma y por el tiempo razonable que considere necesario, entrenamiento al personal del **AGENTE** y éste se obliga a exigir de su personal puntual y dedicada asistencia al mismo por los canales de comunicación que Colombia Telecomunicaciones asigne o defina para este fin . El entrenamiento versará sobre aspectos técnicos, administrativos y comerciales relacionados con el Servicio TMC, los Productos y con la ejecución de este contrato y será impartido en la fecha, hora y lugar que determine **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** En todo caso, el **AGENTE** será responsable los costos, asociados con las remuneraciones, transportes, alojamientos y alimentación (según sea aplicable) de su personal, en que se deba incurrir durante el entrenamiento.

El **AGENTE** deberá, por su cuenta y riesgo, difundir el entrenamiento de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** entre el personal adicional y de reemplazo que lo requiera y en todo caso, asegurarse de que todo el personal que emplee para la ejecución de las labores propias de este contrato, se encuentre debidamente capacitado, antes de que empiece a desempeñar sus funciones. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá programar cursos de actualización sobre diversos aspectos relativos a la ejecución del contrato, a los que podrá asistir el personal del **AGENTE** pagando su valor, si fuere el caso, y los costos adicionales relacionados con la asistencia a dichos cursos. En ningún caso podrá el **AGENTE** invocar el entrenamiento recibido como fundamento de modificación del contrato o para interpretarlo contra su tenor literal o su espíritu manifiesto, ni se generará responsabilidad a cargo de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** por dicho entrenamiento.

8. Manejo de las comunicaciones

- 8.1 COLOMBIA TELECOMUNICACIONES – AGENTE :** Se considera como medio de comunicación electrónico, los boletines informativos donde se den a conocer la estrategia comercial, procesos administrativos, actualización de políticas y novedades de la operación. Adicional a esto, cuando **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** lo considere oportuno enviará comunicaciones por correo certificado.

El **AGENTE** se obliga a registrar y mantener actualizados los contactos de correo electrónico autorizados por éste y su dirección oficial para el recibo de correspondencia, a través de las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga para ello, de manera que ello garantice la entrega eficiente de las comunicaciones.

- 8.2 AGENTE – COLOMBIA TELECOMUNICACIONES:** El **AGENTE** tendrá como medio de comunicación el “Punto Único de Contacto” en la plataforma de *Enlace Movistar*, que constituye el medio autorizado como canal de comunicación para formular todas las solicitudes, inquietudes, peticiones y reclamaciones.

El **AGENTE** debe garantizar la calidad y veracidad de los datos registrados en los formularios de sus solicitudes, inquietudes, peticiones y reclamaciones generadas por el Punto Único de Contacto, esto significa que debe velar porque la información registrada sea real y correcta.

El **AGENTE** se compromete a enviar la información y soportes necesarios para que se pueda tramitar la solicitud generada por el Punto Único de Contacto.

9. Proceso para la Liquidación de la Remuneración – Cruce de Cuentas

- 9.1** Mensualmente, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** restará del valor total de la Remuneración (Comisiones, Bonificaciones) generada por la actividad comercial en el mes calendario inmediatamente anterior, los valores resultantes a cargo del **AGENTE** (Cartera - Cuentas por Cobrar) correspondiente, de manera enunciativa, a los siguientes conceptos: Ventas Iniciales, Operaciones Comerciales, Terminales,

Simcard, Penalizaciones Cif, Penalizaciones por Incumplimiento (irregularidades, valores correspondientes a facturación por el consumo y Terminal), Certificado Digital, y cualquier otro rubro que haya sido convenido por las Partes, como a cargo del **AGENTE** derivado de su actividad comercial.. De igual forma se aplicará la compensación frente a los valores a cargo por concepto de otros contratos o acuerdos suscritos con el **AGENTE**, como son, de manera título enunciativa, los siguientes conceptos: Recargas on line, Concesión de Espacios Físicos, Administración, Servicios Públicos, Teléfono e Internet, Tarjetas Prepagadas, y cualquier otro rubro que haya sido convenido por las Partes.

- 9.2 El **AGENTE** acepta el envío de las facturas en formato electrónico de las cuentas por cobrar a cargo del **AGENTE** y enunciadas en el numeral 10.1, en el tiempo y período que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** así lo defina
- 9.3 El **AGENTE** se compromete a pagar las obligaciones contraídas con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al vencimiento de la fecha indicada en la factura, independientemente que con posterioridad se lleve a cabo o no el Cruce de Cuentas y/o la Compensación de Cuentas como resultado de la actividad comercial. De manera expresa se declara que las Partes conocen la importancia que el **AGENTE** se encuentre al día en el cumplimiento del pago de sus obligaciones con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, acorde a su Estado de Cartera, de manera que le permitirá tener una variable a ser considerada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al momento de valorar la asignación de cupos y/o continuidad o modificación del mismo.
- 9.4 El día establecido por cronograma de Cruce de Cuentas para los agentes comerciales, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** publicará el valor de la liquidación de la Remuneración (Comisiones, Bonificaciones) del mes inmediatamente anterior junto con la Cartera a cargo del **AGENTE** que será objeto de descuento y/o compensación, y su respectivo detalle, en el lugar que le señale para el efecto. El **AGENTE** dispondrá de máximo treinta (30) días calendario para objetar la Liquidación, lo cual debe hacer mediante un escrito con el detalle respectivo, que será radicado a través del medio que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** designe para este fin. , Si no se presentan objeciones, se entenderá que se acepta como correcta y que por consiguiente, renuncia a cualquier revisión o reclamación posterior sobre ella. El **AGENTE** debe facturar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** una vez que ésta haya efectuado y publicado la liquidación correspondiente.
- 9.5 Para resolver las objeciones, las partes se reunirán y buscarán de buena fe, solucionar sus diferencias. Las partes declaran que presumirán como correctos y fidedignos los libros y registros contables y técnicos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Solucionada la controversia **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** generará el ajuste correspondiente en la liquidación de comisiones del siguiente mes, si resultare un saldo favorable a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, le pagará dicho monto contra la presentación de la factura correspondiente. De igual forma, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá descontar de los pagos adeudados al **AGENTE**, el monto correspondiente a los saldos que así resulten a favor de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

10 Cobros por utilización de herramientas

- 10.1 **Consultas a Centrales de Riesgo sin Venta Efectiva.** Cuando el número de consultas de comportamientos crediticios mensuales realizadas para soportar el proceso de venta de productos móviles superen hasta en tres (3) veces el número de clientes individuales activados, o en la venta de productos fijos superen hasta en tres (3) veces el número de clientes con alta efectiva, o la cantidad que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** defina según el comportamiento del mercado, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** cobrará el costo equivalente por el uso del referido servicio, que corresponde a la suma de dos mil novecientos setenta y uno pesos m/cte. (\$2.971) sin incluir IVA por cada consulta. Este valor podrá ser reajustado cada año calendario según el IPC publicado oficialmente por el DANE. Este valor será facturado al **AGENTE** por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

Si se establece que el uso de las consultas está destinado a otros fines diferentes a la activación de líneas con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, esta práctica será sancionada al **AGENTE** de acuerdo con lo establecido en el contrato.

10.2 Autogestión del Canal de Ventas. El uso de procesos asistidos por personal de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** vía Call Center para soportar la gestión de venta, habiendo ya **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** dispuesto las herramientas de autogestión para el **AGENTE** , vía WEB o vía SMS, tendrá un cobro por su utilización equivalente a dos mil ochocientos treinta y siete pesos m/cte. (\$2.837) sin Incluir IVA por cada llamada atendida, termine o no en una nueva conexión o en una transacción postventa. Este valor podrá ser reajustado cada año calendario según el IPC publicado oficialmente por el DANE. Este valor será facturado al **AGENTE** por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

10.3 Cobros por estudios de créditos. Cuando una venta de productos móviles y/o fijos (Nuevas Conexiones y/o Solicitudes de Instalación) es radicada para estudio de crédito y ésta sea devuelta por causas originadas por la fuerza de ventas según lo exige la normatividad vigente, se causará una penalización equivalente a nueve mil quinientos cincuenta y uno pesos m/cte (\$9.551) sin incluir IVA. Este valor podrá ser ajustado cada año calendario según el IPC publicado oficialmente por el DANE. Este valor será facturado al **AGENTE** por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá establecer discrecionalmente el porcentaje de devoluciones permitidas sin penalización. La devolución de estudios de crédito debe ser integral y en ningún caso se harán descuentos múltiples sobre un mismo estudio.

10.4 . COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá implementar herramientas de biometría para ser adoptadas por el **AGENTE** para la prevención y control de conductas irregulares de acuerdo con las políticas que la Compañía establezca para tal fin y que serán comunicadas debidamente.

10.5. En el caso de implementación de validaciones de identificaciones de sus vendedores contra centrales de verificación de información, el **AGENTE** debe asumir el costo de las transacciones referidas a aquellos vendedores que consultados no sean registrados *como altas de vendedores*, y/o no registren ventas en un periodo inferior a tres (3) meses después del alta del vendedor, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** cobrará el costo equivalente por el uso del referido servicio, que corresponde a la suma de dos mil novecientos setenta y uno pesos m/cte. (\$2.971) *sin incluir* IVA por cada consulta.

11. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES entregará un acceso a NABIS – CERTICAMARAS de manera gratuita al **AGENTE** en el inicio de su operación como herramienta para preactivación de negocios corporativos.

11.1. El **AGENTE** debe encargarse del proceso de instalación el cual debe realizar según el procedimiento informado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a través de manuales, así como de contar con las herramientas y condiciones tecnológicas mínimas que soporten la instalación y el acceso NABIS.

11.2 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** entregará manuales de operación de NABIS para auto capacitación del **AGENTE** . Para el acceso a NABIS -CERTICAMARAS, se entregan claves de acceso exclusivas, el **AGENTE** se hace responsable por la administración, transacciones y gestión de los usuarios a los que les suministre a estos accesos en NABIS - CERTICAMARAS o las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga para la administración de su operación. Los usuarios a los que les suministre acceso a estas aplicaciones, deben ser seleccionados por el **AGENTE**.

ANEXO NO. 5 – CONDICIONES TÉCNICAS

I. ASPECTOS GENERALES

1. ALCANCE

1.1. Canal de Venta AGENTES DIGITALES: El modelo de comercialización a través de “Agentes Virtuales” en adelante **AGENTES** consiste en generar tráfico digital a una Landing Page ejemplo: (www.planesmovilesyfijaxxx.com), con el fin de que los clientes potenciales de los productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, dejen sus datos e información de contacto, para que el **AGENTE**, sobre esta base de clientes, realice su labor de comercialización y promoción de los productos y servicios definidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

1.2. Portafolio de Productos y Servicios Autorizados para la Comercialización a través del Canal de AGENTES DIGITALES:

Este modelo va dirigido al segmento residencial o segmento individual. El **AGENTE** deberá ofrecer los productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** de acuerdo con la oferta y capacitación impartida por ésta. En cualquier momento **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá incorporar nuevos segmentos y/o productos, previa notificación al **AGENTE** de dicho cambio.

- a) Telefonía móvil celular y sus servicios complementarios
- b) Internet: Fibra y cobre-en sus diferentes empaquetamientos
- c) Paquetes conformados así:
- d) Planes de línea Ilimitado (Nacional o Local)+ Internet + SVAs (servicios de valor agregado)
- e) Planes de línea Ilimitado (Nacional o Local) + Televisión + Banda Ancha+ SVAs (servicios de valor agregado)
- f) Naked (internet)
- g) Servicios de Valor Agregado SVAs independientes a los incluidos en los paquetes.
- h) Terminales y demás equipos o tecnología que defina **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en su oferta comercial.
- i) Otros paquetes y productos que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** defina en su oferta comercial.

1.3. El **AGENTE** debe disponer de recursos técnicos, administrativos y financieros para la gestión de la operación comercial, tanto para la captura de contactos (Leads), a través de medios digitales y su gestión. Así mismo, el **AGENTE** es responsable de realizar la oferta a los clientes de conformidad con la oferta suministrada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

1.4. El **AGENTE** deberá gestionar digitalmente la promoción y comercialización de los Productos y Servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, a través de campañas digitales diseñadas y ejecutadas por éste, de acuerdo con el manual de puja.

1.5. El **AGENTE** deberá capturar la información (contactos – Leads) de potenciales clientes a los cuales ofrecerá los Productos y Servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

1.6. La gestión digital que lleve a cabo el **AGENTE** deberá impactar todos los estratos y ciudades a nivel nacional; así como a clientes existentes y clientes potenciales.

2. OBLIGACIONES A CARGO DEL AGENTE

2.1. Relativas al Sitio Web:

- a. El **AGENTE** deberá crear su propio sitio web (landing page / página de aterrizaje), y dentro de su landing crear subdominios por tipo de producto, el cual deberá cumplir con las políticas definidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en el “Manual de Pujas y Manual de Comunicación Digital para Agentes”, el cual hace parte integral del presente Anexo.
- b. El sitio Web del Agente deberá contener la descripción detallada de la oferta de los Productos y Servicios vigente, así como los términos y condiciones suministrados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- c. El sitio Web del **AGENTE** deberá cumplir con todos los requisitos exigidos por la legislación colombiana vigente y deberá ser previamente aprobado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para entrar en operación.
- d. Toda publicación, landing o sitio web creado por el **AGENTE** no deberá estar indexado en algún buscador sea Google, Bing u otros.

En caso de que el sitio web posea un archivo robots.txt, el **AGENTE** deberá bloquear el parámetro “disallow”. En caso de que el sitio web no posea un archivo robots.txt el proveedor deberá añadir un metatag de “no index” y uno de “no follow” debajo del tag <head> en cada una de las landing pages del sitio web respectivas en orden a garantizar la no indexación de las páginas. En este caso el código a implementar es el siguiente: <META NAME="robots" CONTENT="noindex,nofollow">.

- e. El Agente deberá contar mínimo con: una línea de ventas nacional, un generador de leads “call back”. Podrá incluir adicionalmente otras herramientas de contacto digital como chat en línea, entre otros. Siempre bajo los lineamientos establecidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- f. El **AGENTE** en todas sus publicaciones deberá cumplir con los términos y condiciones de la oferta definida por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

2.2. Relativas a la Gestión Comercial:

- a. El **AGENTE** deberá generar tráfico digital hacia las landing page de su sitio web.

Para esto podrá apalancarse en cualquiera de los medios digitales disponibles en el territorio colombiano, siempre y cuando obtenga previa aprobación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para realizar la pauta.

En lo atinente a la pauta en Google el agente debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Pujas para Google. El Manual de Pujas podrá ser revisado y modificado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** permanentemente, quedando el **AGENTE** obligado a implementar los cambios a más tardar dentro de los 3 días siguientes de su notificación, con el fin de no generar sobrecostos en tarifas publicitarias.

- b. El **AGENTE** se obliga a pautar permanente en Search Google, sin perjuicio de las demás formas de pauta publicitaria para generación de tráfico digital entre las cuales **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** autoriza expresamente la utilización de las siguientes:
 - i. **Display o programática:** Banners con comunicación de los planes disponibles y promocionales que se encuentran vigentes a la fecha.
 - ii. **Redes sociales:** formatos de pauta en las redes sociales como Facebook, Instagram y

Twitter.

- iii. **E-mail marketing:** envío de mails a bases de datos Optin de acuerdo con la legislación vigente para el tratamiento y protección de datos personales.

- c. El **AGENTE** deberá entregar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** el usuario y contraseña de acceso para las herramientas: Google Adwords y Google Analytics a modo consulta, o el modo que permita dicha verificación, para permitir la visualización, el monitoreo y seguimiento de las campañas digitales por este medio digital de la puja y el correcto uso del manual de pujas. El acceso a las herramientas debe ser otorgado al correo que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** designe para tal efecto.

Para el caso de otros medios digitales el **AGENTE** deberá presentar un reporte de campaña al inicio y fin de la misma.

- d. En las demás formas de pauta publicitaria para generación de tráfico digital permitidas al **AGENTE**, éste deberá entregar un reporte mensual donde se indique la cantidad de impresiones, clics y leads por cada publicidad realizada.
- e. Gestionar los contactos a través de su operación comercial para generar la venta de productos y servicios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, para lo cual deberá ingresar en los sistemas dispuestos por ésta, la información necesaria para crear la solicitud de venta para productos fijos y móviles.
- f. Según el tipo de producto el **AGENTE** deberá seguir las políticas y procedimientos definidos por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Cualquier actualización o variación en sistemas o procesos de ingreso de solicitudes, se le notificará al **AGENTE** con la debida antelación.

3. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION COMERCIAL

3.1. Productos fijos:

- a. El **AGENTE** realizará las validaciones de cobertura en la plataforma (GRETA o la que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** defina para el efecto) y disponibilidad de red para presentar la oferta al cliente. Una vez el cliente acepta la oferta el **AGENTE** deberá cumplir con el flujo de ingreso de la solicitud como lo indica la plataforma asignada, en especial con los siguientes pasos :
 - i. Validación en centrales.
 - ii. Validación en confronta
 - iii. Agendamiento cita técnica
 - iv. Cierre Controlado.
 - v. Lectura de contrato
- b. Para realizar seguimiento a sus solicitudes y altas, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** enviará un reporte extraído de la herramienta utilizada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para visualización de solicitudes.
- c. Los clientes que adquieran planes de fija solo podrán pagar con Cargo a Factura que es el cobro realizado al cliente al siguiente mes por el servicio instalado.

3.2. Productos Móviles:

Captación (líneas nuevas o portabilidad)

- a. El Agente tendrá acceso a la misma bodega que contiene el inventario del canal online de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el cual se encontrará reflejado en el flujo de venta ingresando a la plataforma Fullstack para operaciones de móvil, o aquellas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** defina para tal fin. Es potestad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

la asignación, creación, cambio o eliminación de dicha bodega asignada al **AGENTE**.

- b. Cuando el cliente muestre interés en un equipo más plan pospago ó plan pospago con equipo traído, un upgrade de su plan, cambio de prepago a pospago el **AGENTE** deberá cumplir con el flujo de ingreso de la solicitud como lo indica la plataforma asignada, en especial con los siguientes pasos:
 - i. Ofertamiento comercial
 - ii. Validación en centrales.
 - iii. Validación en confronta
 - iv. Cierre Controlado.
 - v. Lectura de contrato
- c. Los clientes Movistar que hagan renovación o reposición de equipos tendrán la posibilidad de pagar venta a cuota, Movistar Money o de contado, o por cualquier medio de pago que disponga **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

En los casos que el Cliente necesite hacer un pago con el número de referencia o número de orden generada de la venta del equipo, éste puede hacerse así:

Virtualmente a través de la pasarela de pago Payu que ofrecen medios electrónicos como debito por PSE, tarjeta de crédito, Visa, Master Card, American Express y Diners; Efecty, Vía Baloto entre otros medios de pago que puedan adherirse a la pasarela de pagos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y cualquier otra que se llegue a implementar.

- d. Cuando el cliente desista del pedido o en su defecto se le hayan realizado las tres visitas y éste se rehúsa a recibir o no admite el pedido, y solicita la devolución del dinero, se procede conforme se indica en el siguiente link <http://nwhomepage/sitios/autogestion/>

Reno repo y Cambio de Plan:

- a. El **AGENTE** deberá ingresar a Greta o Fullstack o al sistema que la compañía designe con un usuario y contraseña que será asignado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y explicado el uso en la fase de implementación.

Full Stack:

- a. La plataforma Full Stack o CRM es otra herramienta de gestión y ventas de la compañía.
- b. Esta plataforma tendrá acceso el **AGENTE** por medio de la URL. Además, los asesores tendrán un usuario y contraseña para el ingreso que se compartirá en la fase de implementación técnica.

3.3. Proceso de grabación de llamadas para productos fijos y móviles - Proceso de ventas.

- A. Es responsabilidad del **AGENTE** realizar la grabación de la venta vía "Grabación de llamada". Este proceso corresponde solo al momento en el que el cliente aprueba el contrato vía telefónica. El proceso de grabación, documentación, y entrega de llamadas se notificará al **AGENTE** al inicio del contrato
- B. El **AGENTE** debe asegurar el cien por ciento (100%) de las grabaciones del proceso de ofrecimiento y venta.
- C. El periodo de almacenamiento de las grabaciones debe ser como mínimo de 2 años y estará a cargo

del **AGENTE**. El tiempo de almacenamiento de dichas grabaciones puede cambiar de acuerdo a la legislación colombiana o de acuerdo al requerimiento de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

- D. Siempre que sea solicitada una grabación perteneciente al proceso de venta, deberá ser enviada a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas o en el término que indique la autoridad competente que la requiera. El **AGENTE** deberá tener la capacidad de hacer entrega de esta información.
- E. El formato de envío de las grabaciones deberá ser compatible con el reproductor de Windows media, pudiendo ser reproducidas en cualquier computador, salvo cuando se solicite explícitamente en otro formato por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- F. Las grabaciones se deben subir a Papiros, según el literal E o por el medio que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga para tal fin. Las mismas deben ser guardadas y entregadas una vez finalice el contrato.
- G. El **AGENTE** debe generar un reporte diario de gestión donde se detalle: tráfico en visitas comerciales diarias a la Landing del **AGENTE**, leads netos diarios y cantidad de solicitudes diarias generadas por cada asesor que tendrá seguimiento desde la jefatura de E-commerce o el que defina **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

3.4. Proceso de entregas de grabación de llamadas para productos fijos y móviles –

Proceso de grabación en certicamaras:

1. El **AGENTE** debe asegurar el envío de las grabaciones en la fase de Altas efectivas en donde el cliente acepta los servicios ofrecidos por el **AGENTE**.
2. Al **AGENTE** se le asignara un usuario que hará el cargue de dichas grabaciones en la plataforma Papiros o la que defina **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Las mismas se guardarán por un periodo de 10 años una vez culmine la relación comercial por parte del cliente.
3. Las ventas que se realicen en un día deben cargarse al día siguiente hábil.
Las grabaciones estarán archivadas y rotuladas con base en las políticas que designe **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y será responsabilidad del **AGENTE** dicho proceso de clasificación de llamadas.
4. La legalización de las grabaciones debe hacerse de la siguiente manera:
Si corresponde a una nueva conexión u operación comercial de cualquier producto y/o servicio del portafolio comercial se procederá así: (i) si la legalización de la nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos, hasta el día cinco (5), se pagará el cien por ciento (100%) de la comisión. (ii) Si la legalización de la nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos entre los días seis (6) y siete (7), la comisión que se causará será equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor previsto como comisión plena por dicha venta; (iii) si la legalización de la nueva conexión u operación comercial en **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se efectúa con el cumplimiento de los requisitos con posterioridad al día siete (7), se entenderá que no hay lugar al pago de Remuneración (contraprestación o comisión y bonificación).
5. Toda la información de los clientes que recolecten el **AGENTE**, pertenece enteramente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. En caso tal de que se detecten malas prácticas con el uso

de dicha información ya sea fuga, copia o divulgación, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá la posibilidad de multar al agente en el momento en que se presente el hecho como lo estime pertinente.

6. Es responsabilidad del **AGENTE** la grabación del cien por ciento (100%) de las llamadas, las cuales sirven de soporte y prueba de las ventas realizadas, las cuales se deben radicar y cargar en la herramienta de gestión documental denominada Certicámaras.

4. OBLIGACIONES DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

- a. Comunicar la oferta comercial, cambios en la oferta comercial y términos y condiciones de la oferta con mínimo 24hs calendario.
- b. Comunicar al inicio de mes la meta comercial al **AGENTE**.
- c. A remunerar al **AGENTE** de acuerdo al anexo de remuneración del presente contrato.

5. Escalamiento de incidencias para productos móviles, fijos, Reno Repo, y otras Operaciones Comerciales

Las herramientas que pueden presentar fallas son en las que se realiza la gestión de ingreso de solicitudes y ventas como

- Greta
- Remedy
- Otras herramientas dispuestas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

La manifestación de estas incidencias se hace por medio de la herramienta a través de las herramientas que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** destina para este fin. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** no se hace responsable de pérdidas económicas para el **AGENTE** si alguna de estas plataformas presenta fallas.

El acceso a cada una de estas plataformas se dará por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** al **AGENTE** por el medio que se disponga para este fin. Estos accesos se habilitarán en la fase de implementación técnica.

II. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA FASE DE IMPLEMENTACION TÉCNICA

1. CONDICIONES TÉCNICAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El **AGENTE** es libre de adecuar, controlar, administrar, poner en marcha su propio Call Center para el correcto funcionamiento de su operación comercial, si fuera necesario. Si el **AGENTE** ya cuenta con uno solo se hará la instalación, adecuación y puesta en marcha de las herramientas que fuesen necesarias para dar inicio a la operación comercial.

El **AGENTE** se obliga a contar con un recurso especializado en redes y tecnología, o quien haga sus veces, para garantizar el funcionamiento y la disponibilidad de su infraestructura tecnológica, que soporta el funcionamiento de la operación de contact center.

En caso de que el área de Tecnología de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tenga que trasladarse por asesoría, acompañamiento, certificación o incumplimiento de la disponibilidad, a las instalaciones del agente, en un evento puntual que impacte negativamente el servicio, el **AGENTE** asumirá los gastos de transporte, alojamiento y manutención en los que incurra **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**; valor que será reportado según las tarifas estipuladas por el área de viajes de este último.

2. RECURSOS PROVISTOS POR EL AGENTE

- El **AGENTE** deberá proveer la inter operatividad entre su plataforma tecnológica y los sistemas de información que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** coloque a disposición de esta actividad, cómo

cualquier aplicación futura que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** desarrollo, en caso de ser necesario.

- Además, deberá garantizar el mantenimiento, compatibilidad, adaptabilidad y actualización tecnológica como escalabilidad de su red de datos, su infraestructura tecnológica y los desarrollos de software que el realice o que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** realice o actualice.
- El **AGENTE** deberá garantizar un Firewall para el establecimiento de la VPN site to site capaz de soportar algoritmo AES – 256. A través de ella los asesores podrán ingresar a las diferentes plataformas de validación necesarias para el correcto funcionamiento comercial del agente. La conexión se hará por medio de un permiso que se gestiona a través de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Posteriormente se entra a un proceso de verificación, pruebas e implantación.
- Como mínimo el **AGENTE** debe proveer un ancho de banda de 10 megas por cada asesor o puesto contratado para el correcto funcionamiento de los aplicativos o plataformas de verificación y ventas.
- El **AGENTE** deberá asegurar que su sistema operativo tenga Windows 7 o vista, e Internet Explorer 8 o 9 para la instalación de la herramienta que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** disponga .
- El dimensionamiento del call center es propio del **AGENTE** y puede tener las personas que sean necesarias según el tráfico que este genere para la gestión de Leads.
- El **AGENTE** podrá disponer de un servicio de Backup contratado con otro operador para que no afecte su gestión. Es decir, ante fallas técnicas o de servicio en uno de los operadores que provea el servicio de internet, puede tener un segundo operador contratado para que nunca se afecte la operación comercial del **AGENTE**.
- **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** no tendrá ninguna responsabilidad por los costos que el agente genere en la adecuación y actualización de su infraestructura en ninguno de los casos mencionados anteriormente.

3. ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO

El agente será el único responsable de la Operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes elementos tanto de hardware (equipos de procesamiento y/o almacenamiento, PC's, redes de datos, redes de Telecomunicaciones, equipos telefónicos y de telefonía, etc.) como de infraestructura de software (sistema operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, portales, web servers, antivirus, software de helpdesk, software de backup & recovery, etc) puestos al servicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

4. RECURSO OFIMATICO Y PC'S

El **AGENTE** será el único responsable por el licenciamiento de todos los elementos de software y de todos aquellos que requieran el pago de derechos de autor que sean ofrecidos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** durante toda la vigencia del contrato. El software debe cumplir con los requerimientos de derechos de autor de la ley colombiana.

El **AGENTE** debe suministrar los PC's y sus accesorios que sean necesarios para la operación de los recursos y los servicios solicitados en la presente. Así mismo, el **AGENTE** será el único responsable por el mantenimiento preventivo y correctivo y la administración de dichos PC's.

Para iniciar Operación, **la sugerencia para los PC's** para los asesores y coordinadores deben poseer como mínimo los siguientes requerimientos técnicos:

DESCRIPCIÓN	INICIO DE CONTRATO HASTA AJUSTE	REQUERIDO AL CUMPLIR EL 1 AÑO
Marca	Deseable IBM, HP o DELL	Deseable IBM, HP o DELL
Procesador	1.1.1	
Marca y referencia	Procesador con dualcoreIntel® o su equivalente mínimo a 2.33 Ghz con BUS a 1333 Mhz.	Procesador con quadcoreIntel® o su equivalente mínimo a 2.33 Ghz con BUS a 1333 Mhz.
Caché Total	2 MB en adelante.	2 MB en adelante.
Puerto de video	AGP 8x o superior	AGP 8x o superior
Monitor de la misma marca del equipo.	Con resolución mínima de pantalla 1366 X 768 y widescreenn LCD.	Con resolución mínima de pantalla 1366 X 768 y widescreenn LCD, y de requerir para la operación de video chat HD se especificara después de la adjudicación.
Memoria Ram	1.1.2	
Instalada	4 GB	6 GB
Expansión	Hasta 16 GB	Hasta 16 GB
Disco Duro Interno	Ultra Ata II, mínimo 240 GB (o superior), 7.200 rpm	Ultra Ata II, mínimo 240 GB (o superior), 7.200 rpm
Puertos USB	No debe tener y si los tienen, deben estar bloqueados para extracción de información y solo se utilizaran para diadema, teclado y mouse	No debe tener y si los tienen, deben estar bloqueados para extracción de información y solo se utilizaran para diadema, teclado y mouse
Disco Flexible Interno	No debe tener	No debe tener
Multimedia	1.1.3	
Unidad de CD interno	No debe tener	No debe tener
Audífono/micrófono	No requerido a menos que sea necesario como componente de telefonía IP	No requerido a menos que sea necesario como componente de telefonía IP
Tarjeta de Sonido	Interna	Interna
Dispositivos de Entrada/Salida	1.1.4	
Teclado en español	Requerido, con distribución Latina o Colombiano.	Requerido, con distribución Latina o Colombiano.
Mouse	Óptico, de la misma marca del equipo	Óptico, de la misma marca del equipo
Puertos Paralelo, Serial y/o PS 2	Requerido, sólo para mouse o teclado.	Requerido, sólo para mouse o teclado.
Ranuras de Expansión	1.1.5	
Ranuras de Expansión Libres	1 PCI luego de configurado	1 PCI luego de configurado
Bahías Libres	1 luego de configurado	1 luego de configurado
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000	Ethernet 10/100/1000
Factor de Forma	Torre o Mesa	Torre o Mesa
Software Licenciado Instalado y funcionando		
Sistema Operativo	Windows 7	Windows 7
Ofimática	En general se podrá utilizar un visor de office y solo de requerir las licencias de office según versionamiento existente en el mercado y necesidades de Colombia Telecomunicaciones se notificará al agente .	En general se podrá utilizar un visor de office y solo de requerir las licencias de office según versionamiento existente en el mercado y necesidades de Colombia Telecomunicaciones se notificará al agente .
Producto	Cliente Telnet, Cliente FTP y/o cualquier software que permita control remoto del PC para fines de soporte	Cliente Telnet, Cliente FTP y/o cualquier software que permita control remoto del PC para fines de soporte
Visor de archivos Acrobat Reader 5.1 en adelante	Requerido	Requerido
Cumple requerimientos DMI (Desktop Management Interface)	Requerido	Requerido

DESCRIPCIÓN	INICIO DE CONTRATO HASTA AJUSTE	REQUERIDO AL CUMPLIR EL 1 AÑO
Cumple estándar ISO-9000	Requerido	Requerido
Certificación de Garantía expedida por el fabricante	Requerida y se debe anexar	Requerida y se debe anexar
Catálogos descriptivos del equipo y sus componentes	Requerido y se debe anexar	Requerido y se debe anexar
Antivirus	McafeeVirusScan Plus Última Versión o su equivalente.	McafeeVirusScan Plus Última Versión o su equivalente.

Los PCs y elementos de red activos deben cumplir con los requerimientos legales de uso en Colombia.

El **AGENTE** debe garantizar que los PC's instalados para el servicio contratado tendrán la capacidad de procesamiento y almacenamiento óptimo para soportar todas las aplicaciones que requiera un recurso para la adecuada atención del servicio.

El **AGENTE** debe suministrar, si fuese necesario para el correcto funcionamiento de su operación comercial, cualquier accesorio adicional que se requiera para la operación como las diademas, botoneras, tubos reductores de ruido, etc. Así mismo, será el único responsable por el mantenimiento preventivo, correctivo y administración de dichos accesorios.

5. SEGURIDAD INFORMÁTICA

El **AGENTE** garantizará la implementación de las políticas de acceso y seguridad de información, que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** considere pertinentes de ser implementadas. Esto incluye la implementación de firewall's, sistemas de detección de intrusos, entre otros.

El **AGENTE** debe garantizar que sólo sus funcionarios y los de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, debidamente autorizados, tendrán acceso a los sistemas de información, a la información como tal y a los sitios físicos donde se encuentre la información o equipos (incluyendo el cableado) de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

El agente deberá garantizar que las unidades físicas de CD, DVD, Disquete, USB y otras de los PC's estarán bloqueadas con el fin de evitar fugas de información por estos medios.

El **AGENTE** debe garantizar que sólo el personal de tecnología del **AGENTE** o de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** tendrá acceso de modificación sobre el software o licencias provisto por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, mediante la implementación de perfiles que garantice la integridad del software provisto.

El **AGENTE** debe garantizar la integridad de los archivos de configuración del software o licencias que llegue a suministrar **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

El **AGENTE** debe contar con un backup de acceso para no interrumpir el acceso a la red como mínimo 128 Kbps por PC para su canal de backup con una simultaneidad del 100% de los equipos conectados a la red en simultaneidad del 100% de los dispositivos conectados a la red.

6. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

El responsable del soporte, mantenimiento y administración de los equipos incluyendo el software de sistema operativo es **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para las aplicaciones que sean de su propiedad.

El **AGENTE** será responsable del software que instale en los computadores que designe, así como sus equipos.

Deberá quedar por escrito el software suministrado incluyendo Sistema Operativo – S.O., Ofimática, Sistemas especializados, antivirus, identificando claramente si el software es de pertenencia del tercero o en su defecto si será provisto o de pertenencia de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Para la Dirección TI es importante que los elementos conectados a la red tengan las condiciones mínimas para apoyar la seguridad de la información y el mejor desempeño de la red, es decir, los equipos deberán cumplir con las condiciones mínimas de hardware y software que garanticen que no afectarán el estado de seguridad actual de la organización.

El **AGENTE** deberá operar el equipo con la configuración de seguridad más apropiada y que garantice el correcto funcionamiento de la aplicación, incluyendo sólo los servicios necesarios para el funcionamiento de la aplicación, los parches del Sistema Operativo, una restricción en permisos de los usuarios sobre la base del mínimo acceso requerido para la ejecución de las labores, la utilización de un esquema de autenticación de usuarios que vaya acorde con las políticas definidas por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, antivirus y sus actualizaciones. Para ello la dirección de TI deberá previo a su puesta en producción avalar si los equipos cumplen con los anteriores requerimientos.

En cuanto al sistema antivirus deberá realizarse las configuraciones necesarias para que se actualice periódicamente durante todo el tiempo del contrato, o en su defecto se debe dar a conocer el procedimiento de actualización que dispone el **AGENTE** para mantener al día el sistema de antivirus. En caso que algún equipo presente ataques de virus y/o tráfico dañino para la red será desconectado o aislado de la red hasta cuando sea solucionado el problema. Esto incluye cualquier equipo suministrado. En el caso que el equipo necesite ser administrado de manera remota, el agente deberá proporcionar un esquema seguro que permita realizar esta labor, el cual debe ser avalado por la Dirección TI. El **AGENTE** deberá especificar el tipo de información que manejará el equipo y su interacción con los demás servidores de la organización con el fin de establecer su ubicación en el esquema de seguridad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. Si el equipo requiere acceso a Internet, se debe establecer los servicios, protocolos y puertos a los que debe tener acceso y la justificación para cada uno. Igualmente se debe especificar los horarios y tiempos en los que se requiere dicho acceso.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES no se hará responsable del software no licenciado o shareware que se encuentre en los equipos suministrados por el tercero. Por ello los usuarios deberán acogerse a las políticas del uso de recursos que genera la Dirección TI de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

7. PROVISTOS POR COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES proveerá acceso a los sistemas de información corporativos, según estime necesario para el desarrollo de los procesos de cara a sus clientes.

El **AGENTE** deberá tener centralizado la administración del inventario de los accesos (cuentas con password y login) para cada aplicativo de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y/o puesto a su servicio, la solicitud de creación se debe cursar según el proceso establecido por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES otorgará cuentas de acceso a sus sistemas sólo a aquellas personas que estén contratadas directamente por el **AGENTE**, o bajo su responsabilidad para la ejecución del contrato, que hayan cumplido las políticas exigidas explícitamente en el anexo de Recursos Humanos. La cuenta de acceso asignada a cada usuario debe ser utilizada sólo para los propósitos relacionados con la ejecución del contrato.

El **AGENTE** se hará responsable del uso correcto de los usuarios y contraseñas de los aplicativos y herramientas de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** a los cuales se dé acceso para el desarrollo del contrato. Es responsabilidad del **AGENTE** el correcto manejo de estos perfiles y la depuración de accesos según la movilidad del personal, impidiendo que ex - empleados de su compañía tengan acceso después de su desvinculación, y el reporte inmediato a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** de las personas retiradas, para la cancelación de sus usuarios conforme a lo definido en el presente contrato y sus anexos.

8. CONDICIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES

El **AGENTE** deberá proporcionar los canales backup respectivos que respalden los principales, contratados con otro operador, si así lo requiere la operación del **AGENTE**.

Para aplicaciones que deban ir por la red pública de Internet, el **AGENTE** deberá suministrar los canales de internet y deberá garantizar la capacidad requerida para estas aplicaciones. Los costos y el mantenimiento de este canal corren por cuenta del agente.

9. INFRAESTRUCTURA PROVISTA POR EL AGENTE

El **AGENTE** deberá suministrar y ser el único responsable de la operación, mantenimiento preventivo y correctivo, administración, respaldo, recuperación de los diferentes elementos de su plataforma tecnológica como Cableado Estructurado, Servidores de Fax, Web y equipos de red de datos, interfaces de VoIP y/o Telefonía IP, puestos al servicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

El **AGENTE** debe definir y entregar un Plan de Contingencias donde se tenga claridad de las actividades a realizar para que se garantice a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** la disponibilidad que exige.

Además, dará acceso a las páginas que considere, en Internet Público, a través de sus enlaces de datos. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** define en cuales Operaciones se tendrá este acceso.

La disponibilidad se mide basada en los tiempos de afectación por fallas que impacten el acceso de los clientes de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** como a los sistemas de información que posea el agente puesto al servicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**. La disponibilidad la medirá **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** desde sus plataformas de conmutación y justo en la entrada a la red del **AGENTE**. La disminución en este indicador será sancionada según se expresa en el capítulo de multas.

El **AGENTE** es el único responsable por el licenciamiento de todos los elementos de software que haga parte de la plataforma tecnológica que coloque al servicio de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y demás componentes exigidos o necesarios para la gestión comercial y de todos aquellos que requieran el pago de derechos de autor que sean ofrecidos a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** durante toda la vigencia del contrato.

El **AGENTE** deberá disponer por su cuenta de las siguientes aplicaciones y configuraciones de los PCs:

- a. Windows actualizado (especificación según última actualización necesaria para el correcto funcionamiento) o última versión según necesidades de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**
- b. Internet Explorer 8 (especificación según última actualización necesaria para el correcto funcionamiento) o el que defina **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- c. Se debe contar Office 2007 (especificación según última actualización necesaria para el correcto funcionamiento, se puede manejar alterno a la licencia un visualizador de office que maneje Excel, Word, Power point en las diferentes versiones)
- d. McAfeeVirusScan Plus Última Versión o su equivalente.
- e. Citrix (suministrado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**)
- f. Softphone (suministrado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**)
- g. Framework 4.0 o última versión según especificación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.
- h. Agent CCF (para la operación fija) o aplicación que la actualice o remplace.

El **AGENTE** se obliga a mantener vigentes todas y cada una de las autorizaciones y licencias de ofimática, que vinculadas con el desarrollo de sus actividades, guarden relación con el presente contrato.

9.1 Mantenimientos

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES solicitará al **AGENTE** que realice mantenimientos preventivos

programados, mantenimientos correctivos inmediatos y mantenimientos correctivos programados a la infraestructura tecnológica propia del **AGENTE**. Así mismo, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** realizará mantenimientos preventivos programados, mantenimientos correctivos inmediatos y mantenimientos correctivos programados a la infraestructura tecnológica propia de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

Mantenimiento Correctivo Inmediato

Se entiende por mantenimiento correctivo inmediato – MCI, las actividades técnicas encaminadas a la superación de la afectación en la ejecución del contrato, mediciones y/o pruebas del equipamiento, software o cables necesarias para restablecer la correcta operación de sus sistemas.

10. POLÍTICAS DE SEGURIDAD SISTEMAS INFORMÁTICOS

Para el manejo de los sistemas de información y accesos se deberá aplicar la normativa de seguridad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en lo que respecta a manejo de usuarios y accesos. Cualquier incumplimiento en este aspecto, permitirá a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** solicitar el cambio de los funcionarios que en tal incumplimiento incurran.

Anexo 6– Manual de Pujas y Manual de Comunicación Digital para Agentes

I. Proceso de Aprobación de Pauta Publicitaria

Al inicio del Contrato y cada vez que se modifique la oferta, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** informará al **AGENTE** y entregará el arte de las piezas publicitarias en formato PSD o .AI (Illustrator).

Los artes de las piezas publicitarias serán enviados cinco (5) días antes de que entre a regir el cambio o modificación de la oferta, y se pueden presentar los siguientes eventos:

- a. La oferta no cambia y solo se modifica las fechas de los términos legales.
- b. Cambia la oferta y se debe reemplazar las piezas publicitarias expuestas en la página web del **AGENTE**.

Una vez el **AGENTE** reciba tanto la oferta como las piezas publicitarias, pueden proceder a hacer los cambios pertinentes y deberán ser enviados para aprobación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, la pieza publicitaria diseñada, indicando el medio digital en el cual se va a publicar (por ejemplo pauta en Facebook, anuncios de Search o banners display). La comunicación se surtirá a través de correo electrónico.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES tendrá dos (02) días para aprobar o devolver con comentarios y solicitud de cambios las artes de las piezas publicitaria. Los ajustes finales que deba realizar el Agente deben ser realizados dentro de los dos (02) días siguientes a la devolución.

El **AGENTE** en todo momento debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Marca, para el diseño y modificación de sus plataformas de comunicación o páginas Web.

Una vez la oferta cambie, la misma se comunicará al **AGENTE** junto con el arte de las piezas publicitarias cuyo formato es PSD o AI (Illustrator). El **AGENTE** puede hacer cambios en sus plataformas de comunicación como Facebook o páginas que haya dispuesto para tal fin teniendo en cuenta el Manual de Marca.

Los artes serán enviados cinco (5) días antes del cambio de la oferta y pueden haber dos escenarios

- c. Que la oferta no cambie y solo haya lugar a modificar las fechas de los términos legales.
- d. Que cambie la oferta y se deban cambiar las piezas publicitaria expuesta en la página del agente que haya dispuesto para este fin.

El **AGENTE** deberá enviar el tipo de pieza publicitaria que quiera mostrar y en donde será publicada, ya sea Pauta en Facebook, anuncios de Search o banners display junto con el arte de dicha pieza para aprobación al correo electrónico que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** designe.

El área de publicidad de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá demorarse hasta dos días en aprobación de los artes enviados por el agente vía correo electrónico. Luego, podrá haber comentarios para cambios sobre los artes o aprobación final.

Los ajustes finales que deba realizar el **AGENTE** deben ser ejecutados como máximo dos (2) días después del envío del correo con la aprobación por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

II. Manual de Comunicación Digital Para Agentes Digitales

En este manual se detalla la forma correcta de aplicación de la marca Movistar en las comunicaciones digitales de las **AGENTES** digitales

Este documento es tu guía para ayudarte a comunicar los acuerdos de Movistar con sus Agentes Digitales, para ello será necesario que conozcas:

1. Sello oficial para Agente digital.
2. Convivencia de los logos del Agente digital y el Logo Movistar o Sello oficial.
3. Comunicación en páginas web de Agente digital
4. Comunicación en redes sociales de Agente digital.
5. Comunicación en piezas publicitarias de Agente digital.

1. Sello de Agente Digital Movistar

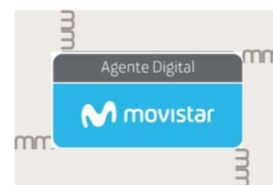
Hemos desarrollado un sello que identifica a todos los Agentes Digitales, con el fin que sean fácilmente identificables por los clientes de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y evitar confusiones.

Existen dos versiones de sello:

• **Sello blanco** para aplicaciones neutras como papelerías corporativas, sencillas o en merchandising.



- 1 • **Sello azul** degradado para aplicaciones en entornos que requieren una mayor presencia de marca, por ejemplo sobre fotografía o piezas de terceros donde no hay ningún control sobre el diseño.



La “m” que se toma de referencia debe ser del mismo tamaño de la “m” de la palabra movistar del Logo.

1.2 Tamaño Mínimo

Para piezas de tamaño reducido, el sello debe mantener el tamaño mínimo de 70 píxeles de ancho por 38,6 píxeles de alto.

Tamaño mínimo



1.3 Sello Tipográfico

En las comunicaciones donde en la pieza Movistar aparece el logo oficial de la marca se deberá incluir el sello tipográfico de esta forma: evitamos repetir el logo Movistar.

Agente Digital
Movistar

Color



2. Logos y Sello de Agente Digital Movistar.

Si debes construir tu logo, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 1.El logo del Agente Digital debe tener una identidad propia.
- 2.No uses elementos Movistar, como su logo, fuentes o la "M" Movistar.

No uses la "M" Movistar



No generes nuevos sellos



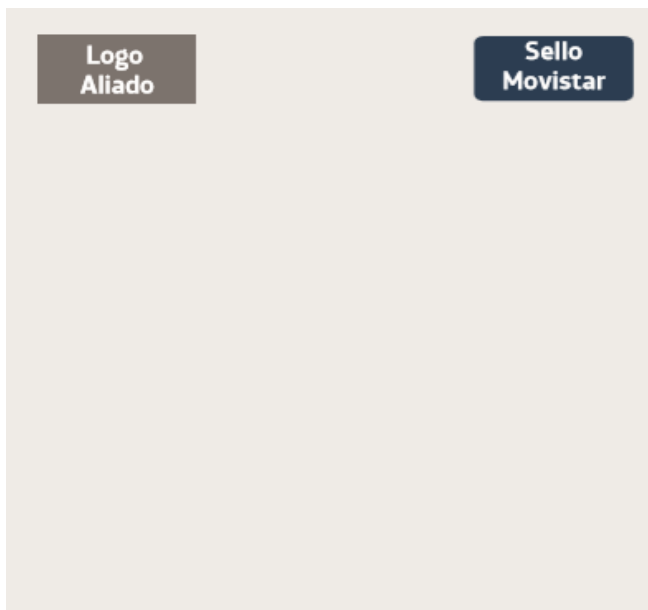
No integres tu nombre al logo Movistar



2.1 Ubicación de los logos del Agente Digital y el sello oficial

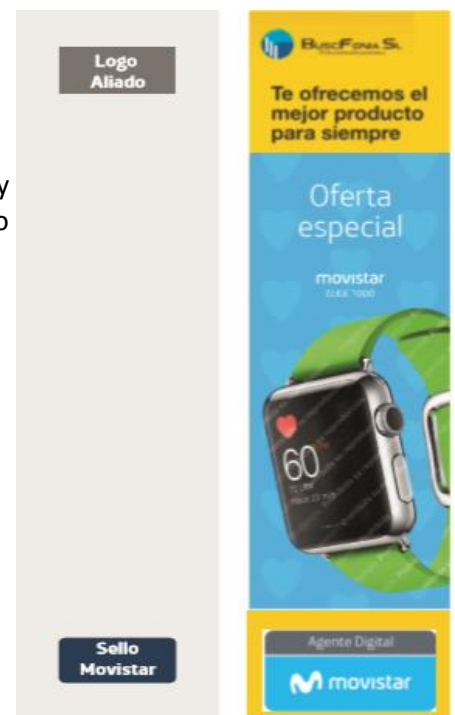
OPCIÓN RECOMENDADA

Aunque existen varias opciones para ubicar Sello Oficial según el tamaño de la pieza, recomendamos usar el sello de en la parte superior derecha y el Logo del Agente Digital al lado izquierdo.



2.2 PARA COMUNICACIONES VERTICALES O DE TAMAÑO REDUCIDO

Para aquellas piezas que tiene un tamaño reducido a lo ancho o son muy pequeñas, el logo del distribuidor deberá ir en la parte superior y el sello Movistar en la parte inferior.



2.3 En qué ocasiones no se debe usar el sello Movistar

En las comunicaciones donde en la pieza Movistar aparece el logo oficial de la marca no debemos incluir el Sello oficial, usaremos la versión tipográfica.



3. PÁGINA WEB DE AGENTES DIGITALES

3.1 DOMINIO

Es el nombre que nos ayuda a traducir las direcciones IP a términos fáciles de recordar y de encontrar, por ejemplo: www.ejemplo.com

Reglas básicas comunes para los nombres de dominios y subdominios

Para dar siempre un nombre correcto a un dominio o a un subdominio, es preciso respetar siempre estas reglas:

1.No puede predominar el nombre la Marca Movistar, ejemplo: · www.colombiamovistar.com
www.productosmovistar.co

2.Se puede integrar en el dominio la expresión Agente Digital, ejemplo:
www.sinertecagentedigital.com

Sello3: Sin guiones. Ni intermedios, ni bajos.

4. Formados por letras del alfabeto inglés. (Sin ñes, vocales acentuadas, cedillas, símbolos de puntuación, espacios en blanco y otros símbolos no válidos).

3.2 UBICACIÓN DEL SELLO OFICIAL

Se ubicará en la parte superior derecha el sello de Agente Digital autorizado.

Área de protección.

Se ha definido un espacio alrededor del sello equivalente de dos “m” perpendiculares a cada lado, que no debe ser invadido bajo ningún concepto.



3.3 Página web de Agentes Digitales

LOOK AND FEEL

En web, debemos buscar que los contenidos de Movistar y del Agente Digital se identifiquen claramente, para ello recomendamos usar una estructura modular donde las piezas con contenido Movistar irán perfectamente delimitadas en recuadros (sin ángulos). Todo lo que vaya fuera de estos recuadros debe tener identidad diferenciada de la de Movistar.



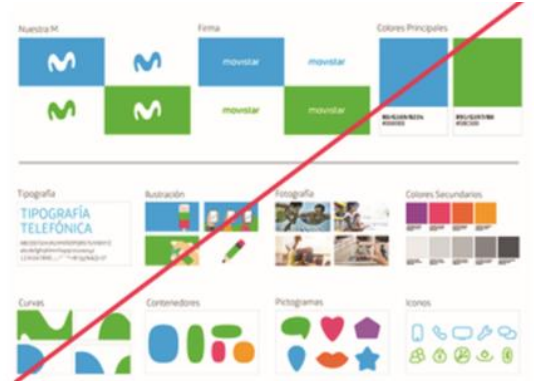
EJEMPLOS



LOOK AND FEEL

Evitemos la confusión

Es importante que las webs de los distribuidores no utilicen códigos Movistar. Si lo hacen, transmiten la sensación de que son el propio canal online de la marca. Por eso, no deben utilizarse nunca elementos, colores o tipografías de Movistar.



4. Piezas publicitarias de Agentes Digitales.

EJEMPLOS

- **Banner Animado**



- **Banner estático / Emailing**



COMUNICACIÓN PROPIA DEL AGENTE DIGITAL
Ejemplos

Toda la información relativa a Movistar deberá ir acotada exclusivamente en los espacios que se creen para ello. Todo lo demás irá fuera. El logotipo de Movistar se incluirá en el sello oficial de Distribuidor.



COMUNICACIÓN PROPIA DEL DISTRIBUIDOR
Banner estático / Emailing



NO lo hagas

- Tampoco podemos deformar las figuras circulares.
- No modifiques las piezas de Movistar, ni uses publicidad con marca antigua



5. Recomendaciones generales

1. Solicita las piezas de comunicación que realiza Movistar sobre sus ofertas.
2. Recuerda las piezas entregadas por Movistar no pueden tener ninguna modificación. Puedes realizar adaptaciones de tamaño, pero no pueden cambiarse elementos de la comunicación.
3. Delimita muy bien los espacios de la marca de Movistar y la del Agente Digital. Todo lo que vaya fuera de estos recuadros debe tener identidad diferenciada de la de Movistar.
4. Utiliza el sello de Agente Digital según se indica en este manual.
- 5 Toda la comunicación realizada debe tener la aprobación de Movistar.

Adjunto encontrarás el Tool Kit con todos los elementos necesarios para el desarrollo de comunicación digital.



III. MANUAL DE PUJAS PARA MEDIOS DIGITALES

Estrategia en Google para la captación de Leads para **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**

Los agentes virtuales están autorizados a implementar pauta online en el buscador google, medios de comunicación Online como www.eltiempo.com, entre otros y pauta vía e-mail a base de datos autorizada.

Para la publicación en todos los medios se debe obtener aprobación de Telefónica para revisar el uso de marca. En cuanto al buscador Google se coordinará con Telefónica Colombia tanto el canal Online, publicidad y la agencia de medios de Telefonica "Forward" en lo referente al uso de la marca "Movistar", para que la presencia en Google no se vea influida incrementando las pujas de la campaña.

De acuerdo a los objetivos del medio y a la propuesta de estructura de campaña, se harán recomendaciones de mejores prácticas y se proporcionará el CPC medio máximo de dichas Keywords.

Objetivos:

1. Proteger la marca "movistar Pure Brand" de la competencia que esté pujando por esa palabra.
1. Incrementar el Share of Voice dentro de Google. Más visibilidad para Webs con contenidos de Movistar.

Estrategia:

1. El medio debe estar en la 2ª posición en las búsquedas por debajo de Movistar (**COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**) con base en el listado de palabras compartido por Telefónica y actualizado mensualmente en el manual de pujas.
1. Mantener la puja en dichas Keywords por debajo del CPC máximo estipulado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** (hasta un 5% por debajo de la oferta usado en keywords de marca).
2. No usar la estrategia de puja de primera posición en el buscador google.

Condiciones:

El medio tiene autorización dada por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para utilizar la marca "Movistar +Producto" estar en Category Terms, Interest, Conquest. en la estrategia SEM, siempre y cuando aparezca en la segunda posición. Se irá entregando términos de Marca controladamente iniciando por las adjuntas mes a mes. El anuncio de Movistar Colombia deberá aparecer siempre en primera posición y los demás medios deberán pujar más bajo para no impactar negativamente la actividad de Telefónica, generando un incremento en el costo del CPC.

Con este fin, la agencia de medios de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** "Forward" y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** necesitan tener acceso a la cuenta en Google Adwords del medio. De igual forma, será necesario la generación de un reporte periódico (semanal y mensual) de puja y posición. La información que deberá contener dicho reporte será la siguiente*:

- Clics.
- Impresiones.
- Inversión.
- CPC.
- Conversiones.
- Posición
- Estrategia de Puja

* El reporte se hará a nivel de campaña, a nivel de grupos de anuncios y a nivel de keywords.

Las reglas de pujas serán modificadas cada mes durante los últimos 5 días hábiles y notificadas al agente virtual vía correo electrónico a la persona designada para tal objeto por parte de cada agente.

Penalizaciones:

En las pujas por parte del MEDIO, en SEM por KeyWords protegidas en el anexo "Reglas de Pujas", siempre deberán ser más bajas que las realizadas por la propia Marca. Para poder comprobar estos extremos, El MEDIO, autoriza expresamente a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** para que acceda a las distintas herramientas de marketing online que tiene contratadas y para ello pondrá a su disposición los oportunos nombres y claves. A partir de que **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** evidencia la transgresión de las reglas de puja, ésta notificará al Agente la inconsistencia para que dentro de las dos horas siguientes realice los cambios pertinentes. En el supuesto en que no se subsane esta inconsistencia se considera falta grave y se impondrá en una penalización del diez (10%) sobre el valor de la facturación correspondiente al mes en donde se cometió la infracción y si la conducta se repite durante tres (3) periodos es causal de terminación del contrato.

Para la imposición de las penalizaciones aquí descritas, se seguirá el procedimiento establecido para las penalizaciones contractuales establecidas en el Anexo de Políticas de Prevención de Irregularidades y Penalizaciones.

Regla de Pujas de Marca +Producto

KWS	CPC Prom Forward
[recarga facil movistar]	\$ 195,92
"planes movistar pospago"	\$ 118,23
"planes movistar colombia"	\$ 15,07
[recargas movistar prepago]	\$ 304
[como hacer recargas movistar]	\$ 384
[recargar mi movistar]	\$ 152
+ofertas +celulares +movistar	\$ 145
[movistar recarga prepago]	\$ 144
[mi movistar recargas]	\$ 97
[recargas saldo movistar]	\$ 255
[recargar prepago movistar]	\$ 372
"planes moviles movistar"	\$ 141
"promocion celular movistar"	\$ 552
+smartphone +movistar	\$ 10
[recarga movil]	\$ 1.784
[lg movistar]	\$ 1.452
+lg +q6 +movistar	\$ 546
[mi movistar recarga]	\$ 191
"movistar colombia planes"	\$ 132
+Descuentos +Movistar	\$ 240
[planes ilimitados movistar]	\$ 93
[recargas movistar gratis]	\$ 283
[promociones movistar planes]	\$ 423
+promociones +movistar +postpago	\$ 43
+q6 +movistar	\$ 527
[movistar ofertas celulares]	\$ 185

[movistar ofertas]	\$ 52
"planes de celular movistar"	\$ 23
"ofertas de movistar"	\$ 48
[plan movistar ilimitado]	\$ 256
+precio +lg +q6 +movistar	\$ 206
[recargas movistar gratis por internet]	\$ 62
[recarga de saldo movistar]	\$ 764
"promocion equipos movistar"	\$ 700
[recargas moviles]	\$ 1.656
"ofertas de movistar"	\$ 89

"ofertas tv"	\$ 1.638
"planes de internet hogar"	\$ 452
[mimovistar]	\$ 113
"servicios de internet"	\$ 300
"promociones de tv"	\$ 1.362
"ofertas de tv"	\$ 1.603
[lg q6]	\$ 2.280
[planes de internet]	\$ 441
[planes movistar movil]	\$ 128
[planes movil]	\$ 4.126
[ofertas internet]	\$ 451

ANEXO NO. 7 - RECURSO HUMANO

1.1. Selección y Formación.

El **AGENTE** utilizará únicamente empleados, personal y dependientes que se encuentren debidamente capacitados por haber adelantado los estudios profesionales necesarios y que sean idóneos para cumplir a cabalidad con el encargo de forma eficiente y dentro de los plazos previstos.

El **AGENTE** garantizará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** que su personal se encuentra debidamente seleccionado, para lo cual deberá aplicar pruebas psicotécnicas, de actitud y aptitud que aseguren los perfiles mínimos exigidos relacionados a continuación:

PERFIL	ESTUDIOS Y/O EXPERIENCIA	PRINCIPALES FUNCIONES
JEFE DE OPERACIÓN	<p>Estudios: Profesional en carreras administrativas. Habilidades de liderazgo y manejo de personal, así como visión analítica enfocada a resultados, agresividad comercial, seguimiento a indicadores, habilidades de negociación y pensamiento resolutivo</p> <p>Experiencia: Experiencia comercial comprobada de dos (2) años y experiencia en manejo de operaciones de Contact Center de dos (2) años</p> <p>Conocimiento obligatorio, en herramientas informática (MS office).</p> <p>Competencias: Proactividad Liderazgo de Equipos Negociación Trabajo en Equipo Conocimiento de Negocio Planeación Orientación al Resultado</p>	<p>Generar el control operativo y comercial necesario para garantizar el cumplimiento de los estándares definidos en el presente contrato</p> <p>Aportar al cumplimiento de los objetivos del servicio de soporte y formalización de ventas asignada mediante el desarrollo y ejecución de planes continuos de mejoramiento definidos de común acuerdo con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES o planteados por el AGENTE y aprobados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.</p> <p>Analizar los resultados comerciales y operativos por medio de los informes de gestión de cada uno de los servicios, de manera diaria para realizar oportunamente los cambios que se requieran, garantizando el cumplimiento de las metas comerciales y el manejo adecuado de las Bases de Datos.</p> <p>Coordinar las acciones a realizar para dar solución a los problemas críticos de los servicios.</p> <p>Coordinar los ajustes operativos con base en los índices de gestión para mantener un óptimo nivel de ventas.</p> <p>Garantizar que los Recursos de cada uno de los servicios de servicio de soporte y formalización de ventas, cuenten con los niveles óptimos de conocimiento de productos y servicios de la compañía, habilidades comerciales y de servicio al cliente, antes de su ingreso al servicio y durante su permanencia.</p> <p>Garantizar tiempos de respuesta óptimos, de acuerdo a los requerimientos de información, seguimiento y gestión de campañas, entregadas por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.</p> <p>Asegurar el cumplimiento del dimensionamiento de personal diario, semanal y mensual, así como los horarios acordados al inicio del mes y semanalmente con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES</p>

PERFIL	ESTUDIOS Y/O EXPERIENCIA	PRINCIPALES FUNCIONES
FORMADORES	<p>Estudios: Estudiantes con mínimo quinto semestre culminado en Carreras Profesionales o Tecnológicas en Administración, Ingeniería, Mercadeo o afines</p> <p>Experiencia: Experiencia en capacitación por lo menos de seis (6) meses o un (1) año de experiencia en ventas en Contact Center</p> <p>Conocimiento obligatorio, en herramientas informática (MS office).</p> <p>Competencias: Comunicación. Formación Liderazgo de Equipos</p>	<p>Es responsable de asegurar que la estructura del Contact Center tenga conocimiento sobre producto, procesos, políticas y herramientas de gestión, consulta y registro de ventas, que aporten al cumplimiento del objetivo comercial y garanticen la prestación del servicio con los estándares de calidad definidos.</p> <p>Desarrollar habilidades y actitudes comerciales en la estructura.</p> <p>Trabajar conjuntamente con el Área de Calidad del AGENTE para definir las necesidades de capacitación que garanticen el cumplimiento de los objetivos comerciales.</p> <p>Desarrollar planes de formación y refuerzo dentro de la estructura que impacten positivamente los resultados comerciales inyectando dinamismo y motivación dentro de los procesos.</p>
RECURSO COMERCIAL ASESORES	<p>Estudios: Estudiantes con mínimo tercer semestre en Carreras Profesionales o Tecnológicas o acreditación de experiencia de un año en operaciones de venta, preferiblemente en venta telefónica Outbound</p> <p>Experiencia: Experiencia comercial en ventas telefónicas por lo menos de seis (6) meses</p>	<p>Propender por el cumplimiento de los objetivos comerciales y operativos de la campaña asignada.</p> <p>Comercializar los productos del portafolio del segmento de acuerdo a las políticas establecidas por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.</p> <p>Registrar adecuadamente en los aplicativos de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, las solicitudes de venta de acuerdo a las políticas entregadas.</p>

Con la finalidad de garantizar los perfiles descritos y en función a las condiciones de calidad requeridas, el **AGENTE** deberá garantizar la aplicación, entre otras, de las siguientes pruebas.

- a) Aplicar las pruebas psicotécnicas, de actitud, aptitud y de servicio que garanticen el cumplimiento del servicio contratado.
- b) Exámenes médicos de ingreso y retiro
- c) Aplicación de pruebas técnicas acordes con los perfiles exigidos.
- d) Realizar entrevistas del personal
- e) Solicitud de documentos y requisitos técnicos

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá sugerir el tipo de prueba más adecuada así como su modificación de acuerdo con la necesidad del mercado.

El **AGENTE** garantizará a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** que su personal ha cumplido con el proceso de inducción requerido para ejecutar el Contrato.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES tendrá el derecho de exigir al **AGENTE** la sustitución, reasignación o reemplazo de cualquiera de los empleados del **AGENTE**, sin necesidad de motivar dicha solicitud, y sin que la misma genere derecho de indemnización alguna a favor del **AGENTE**.

El **AGENTE** es responsable de la capacitación y actualización permanente del conocimiento de sus empleados, por tanto debe disponer de su propia estructura de formación que le permita:

- Realizar un proceso de inducción sobre el **AGENTE** (Historia, servicios, estructura, beneficios, contratos, programas de bienestar entre otros propios del **AGENTE**)
- Realizar un proceso de inducción a los procesos y aplicativos que utilizarán para la ejecución del Contrato.
- Realizar un proceso de actualización de las modificaciones de los procesos y aplicativos, a tiempo tal que no se vea afectada la calidad del servicio.
- Realizar inducción de los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo necesarios que apliquen para asegurar la salud de sus empleados en la ejecución del contrato.
- Medir los niveles de adquisición de los conocimientos de los diferentes procesos de inducción y formación.

Desde el primer día que inicie la fase de inducción, el **AGENTE** deberá tener vinculado a todos sus empleados mediante contrato de trabajo.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá evaluar y monitorear el nivel de conocimientos y habilidades de las personas contratadas.

Como parte del proceso de selección de los recursos, el valor del tiempo empleado para capacitación, no deberá ser descontado de la remuneración al personal.

1.2. Bienestar y clima laboral.

Entre las prioridades de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** se encuentra que sus proveedores, sean empresas preocupadas por el bienestar de sus empleados y por el mantener un buen clima laboral al interior de las mismas. Para ello se exige que las empresas dentro de su cultura organizacional tengan acciones, programas y actividades que demuestren su preocupación por mantener un nivel de bienestar y clima organizacional óptimo, que permita que sus empleados se esmeren en la ejecución del contrato. Por lo tanto el **AGENTE** debe cumplir con:

- a. un sistema de medición anual de clima laboral de sus empleados y tomar acciones de mejora sobre los resultados de los mismos.
- b. El **AGENTE** debe manejar al interior de su organización actividades, programas y convenios que generen bienestar para sus empleados, dando así los espacios necesarios que hagan que sus empleados incrementen su orgullo por trabajar en esa organización.
- c.

1.3. Salarios.

El **AGENTE** seleccionado deberá garantizar a sus empleados los pagos de las obligaciones derivadas de la relación laboral, estipulados en la Ley.

La remuneración a pagar a los empleados del **AGENTE** por parte de su empleador (**AGENTE**) debe ser acorde al perfil exigido por la compañía para el Contrato y no debe estar por debajo de los parámetros establecidos por la ley, ni del mercado y sus condiciones deben quedar claras en el momento de la contratación. La remuneración del **AGENTE** a sus empleados, no es un punto de negociación para disminuir o ampliar el costo del servicio contratado. El **AGENTE** deberá indicar en la Oferta la forma como remunerará a su personal, la cual será obligatoria durante la ejecución del contrato.

El **AGENTE** debe contratar mediante contrato de trabajo a su personal.

Mensualmente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** podrá solicitar soportes de hojas de vida, pagos de nómina y de seguridad social y dotación como soportes anexo para facturación, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del **AGENTE**, a través de auditorías administrativas.

1.4. Coordinación del AGENTE.

El **AGENTE** debe designar un coordinador de la ejecución del contrato quién será el encargado de interactuar con **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en todo lo relacionado con la ejecución del Contrato.

Así mismo el coordinador designado por el **AGENTE** será el encargado de liderar al personal que suministre el servicio y asegurar la dirección administrativa del mismo, así como direccionar, ejecutar y presentar los informes, así como realizar mejoras a los procesos establecidos.

1.5. Contratación del personal del AGENTE.

Al **AGENTE** no le será permitido subcontratar la ejecución de las obligaciones del presente contrato, salvo autorización previa, expresa y escrita de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y solo hasta el primer nivel de subcontratación, la cual podrá ser dada o negada, a discreción de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

El **AGENTE** declara, entiende, acepta y se obliga a que no podrá vincular para la ejecución del presente Contrato a personas mediante Cooperativas de Trabajo Asociado o bajo cualquier forma de Intermediación laboral en los términos de la legislación colombiana, En consecuencia, el **AGENTE** no podrá subcontratar la ejecución de ninguna de las actividades principales o accesorias descritas en el objeto y/o alcance del Contrato con:

- (i) Cooperativas de Trabajo Asociado o cualquier forma de Intermediación Laboral en los términos de la legislación colombiana,
- (ii) Personas naturales y/o jurídicas que vinculen a su personal mediante Cooperativas de Trabajo Asociado o bajo cualquier forma de Intermediación Laboral en los términos de la legislación colombiana

Así mismo, el **AGENTE** no puede estar constituida como una cooperativa de trabajo asociado o bajo cualquier forma de intermediación laboral en los términos de la Legislación Colombiana.

En todos los casos, el **AGENTE** y sus subcontratistas, en caso de haberse autorizado la subcontratación, deberán cumplir con las obligaciones que en materia de vinculación de personal se describen en esta cláusula, así como a cumplir todas las directrices que en este sentido expida **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

En caso que sea requerido por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el **AGENTE** deberá reportar el listado de los empleados, incluyendo información como identificación, nombre y apellidos completos, fecha de vinculación a la compañía, tipo de vinculación de la compañía, salario, ubicación geográfica, edad y Cargo.

A la finalización del Contrato y cada vez que el **AGENTE** desvincule a sus trabajadores deberá acreditar el pago de los salarios, prestaciones sociales, compensaciones y de los aportes a la seguridad social y de parafiscales de sus empleados. El cumplimiento de esta obligación se verificará mediante certificación expedida por el revisor fiscal, si de acuerdo con la ley está obligado a tenerlo, o en su defecto por el representante legal, en el que conste el cumplimiento de las mencionadas obligaciones acompañada de los comprobantes de pago correspondientes a salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación familiar, ICBF y SENA correspondientes al periodo a facturar.

1.6. Facultad inspectora de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES podrá inspeccionar, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, por sí misma o a través de entidad ajena, el cumplimiento de todas las obligaciones del **AGENTE**, sin que tal inspección exonere al **AGENTE** de la exclusiva responsabilidad que le incumbe y sin que pueda rechazar a los inspectores designados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, quienes guardarán escrupulosamente el secreto profesional.

El **AGENTE** deberá (i) reportar las novedades del personal que utilice la ejecución del Contrato de Agencia a través de los sistemas de Registro de Terceros de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en la misma fecha en que se presenten estas novedades; (ii) actualizar en forma mensual la nómina e información solicitada en los sistemas y (iii) velar por el buen manejo del usuario y contraseña entregado para el registro de las novedades del personal.

El **AGENTE** deberá garantizar que toda la información de su personal que repose en bases de datos y que sea utilizada exclusivamente para la ejecución del contrato, cumpla con las disposiciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias sobre protección de datos.

1.7. Conflictos de Intereses.

El **AGENTE** seleccionado se obliga a dar cumplimiento a la política de conflictos de intereses de la empresa, a darla a conocer a sus empleados, y hacer suscribir la declaración de aceptación de la política, esta será entregada al inicio de la operación para que se transmita al equipo.

En consecuencia el **AGENTE** seleccionado, no contratará empleados para el desarrollo de las labores propias del objeto del contrato que se encuentren ligados con alguno de los empleados de la empresa, o con otro empleado de la empresa AGENTE, destinado igualmente a ejecutar por una relación de parentesco (cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil) o esposos o compañeros permanentes.

1.8. Principios de actuación.

El **AGENTE**, debe disponer de los medios necesarios para garantizar la no existencia de trabajo infantil en su actividad, así como el compromiso de disponer mecanismos para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.

El **AGENTE** debe manejar al interior de su organización principios éticos que estén resumidos en un manual

de ética, disponible y practicado por sus empleados. Así mismo deberá comunicar los principios de actuación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**.

1.9. Seguridad y Salud en el Trabajo

El **AGENTE** se obliga a cumplir las normas sobre Prevención de Riesgos Laborales aplicable en Colombia y se compromete a disponer de los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención, así como a prestar la formación e información de los riesgos laborales de sus propios trabajadores que pudieran precisar la ejecución del contrato. En consecuencia, el **AGENTE** deberá velar por la seguridad de los trabajadores, proporcionar y asegurarse de la utilización de los equipos de protección adecuados para el desarrollo de su trabajo, de conformidad con las normas legales.

Para todos los casos del ejercicio del servicio contratado el **AGENTE** deberá cumplir con la aplicación del “Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo para AGENTES” diseñado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, el cual deberá ser de obligatoria observancia y cumplimiento el cual se encuentra en link: <http://intranettelefonica/org/finanzas/Paginas/Procesocompras-anexos.aspx> así como con todas las leyes y reglamentaciones aplicables a la seguridad y salud en el trabajo, de manera que se proteja la salud y seguridad de sus empleados, terceras personas involucradas en sus operaciones y del público en general.

1.10. Penalizaciones RRHH.

El incumplimiento de las exigencias de Recursos Humanos de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, comprobado a través de las auditorías de RRHH acarreará una penalización económica sobre el monto facturado de acuerdo a la siguiente tabla:

Elementos de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo	<p>Dependiendo del Factor de cumplimiento, de acuerdo con los resultados de la auditoria, las multas serán las siguientes:</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 0% al 20%, se multara con el 2% del valor final de la factura del mes en que se realizó la auditoria.</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 20,1% al 40%, se multara con el 1,5% del valor final de la factura del mes en que se realizó la auditoria.</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 40,1% al 60%, se multara con el 1% del valor final de la factura del mes en que se realizó la auditoria.</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 60,1% al 80%, se multara con el 0,5% del valor final de la factura del mes en que se realizó la auditoria.</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 80,1% al 90%, se multara con el 0,2% del valor final de la factura del mes en que se realizó la auditoria.</p> <p>Si el resultado de cumplimiento está entre 90,1% al 100%, no se realizará ninguna multa, ni sanción, pero la empresa deberá, en todo caso, generar los planes de acción que se requiera.</p> <p>COLOMBIA TELECOMUNICACIONES tendrá la potestad de escoger las ciudades donde realizará la misma, en caso que la auditoria se realice en más de una ciudad la calificación final será el promedio de las</p>
---	--

	calificaciones por ciudad, en caso que solo se realice en una ciudad, esta será tomada como calificación final para El AGENTE y sobre esta se verificará el factor de cumplimiento.
No actualizar información en los sistemas de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	No asegurar la creación/eliminación, modificación, actualización de información que alimentará los sistemas que defina COLOMBIA TELECOMUNICACIONES de acuerdo con los procesos descritos en los anexos y manuales que hacen parte de este contrato. 0,1 SMMV por cada caso presentado hasta un 10% de la facturación del servicio involucrado.

El incumplimiento de estas obligaciones referidas en materia de Recursos Humanos, dependiendo de la gravedad que así determine **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, podrá constituir causa expresa de terminación anticipada del contrato, sin perjuicio de la obligación de indemnizar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** por los daños y perjuicios ocasionados.