

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS CONEXOS CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

NO: _____

GL-V2-2018

ANEXO DE SERVICIOS BIG DATA

1 DESCRIPCIÓN GENERAL Y OBJETO DEL SERVICIO.

Regular las condiciones de la prestación del servicio “Soluciones Big Data” (en adelante, el "SERVICIO") prestado por el **OPERADOR**, el cual tiene como propósito ofrecer soluciones basadas en el almacenamiento, análisis y tratamiento de grandes volúmenes de información para transformar los datos en un conocimiento que mejore la toma de decisiones, la reducción de riesgos, y la detección de nuevas oportunidades. La información de análisis puede ser tomada desde de la red telefónica para generar casos de uso que impactan algún sector del **CLIENTE** o puede ser tomada de la base de datos del **CLIENTE** para responder a preguntas de negocio específicas.

Definiciones:

Big data: hace referencia al almacenamiento de grandes cantidades de datos y a los procedimientos usados para encontrar patrones repetitivos dentro de esos datos

Roadmap: Se traduce como una hoja de ruta. Es una planificación del desarrollo de un entregable con los objetivos a corto y largo plazo, y posiblemente incluyendo unos plazos aproximados de consecución de cada uno de estos objetivos.

Data Warehouse: Almacén electrónico donde generalmente una empresa u organización mantiene una gran cantidad de información. Los datos de un Data Warehouse deben almacenarse de forma segura, fiable, fácil de recuperar y fácil de administrar.

Dashboard: es una representación gráfica de las principales métricas que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia de Marketing.

Insight: Es la capacidad de tener una comprensión clara, profunda de un problema o situación complicada.

Ad-hoc: Se refiere a una solución específicamente elaborada para un problema o fin preciso y, por tanto, no generalizable ni utilizable para otros propósitos.

On premise: Es la aplicación alojada para el **CLIENTE** y gestionada por los mismos empleados. La instalación, integración, administración y mantenimiento de soluciones corre a cargo de especialistas

Workflow: El flujo de trabajo es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo.

Bot: Es un programa informático que efectúa automáticamente tareas repetitivas a través de Internet, cuya realización por parte de una persona sería imposible o muy tediosa.

Metadatos: Información que caracteriza datos, describen el contenido, calidad, condiciones, historia, disponibilidad y otras características de los datos.

IoT: Es el Internet de las cosas. Se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet.

2 SERVICIOS OFRECIDOS.

2.1 BUSINESS INSIGHTS: Productos desarrollados con base en los datos provenientes del **OPERADOR**, con casos de uso que abarcan los diferentes sectores en los que se desarrolla el negocio del **CLIENTE**.

2.1.1 Smart Steps Servicio cuyo propósito es ofrecer estudios y análisis de información de Big Data Analytics, basados en información sobre el comportamiento de ubicación y conducta de los usuarios de los servicios de comunicación móvil del **Operador**.

2.1.2 Smart Digits: Servicio que permite que el **Cliente** utilice un número de móvil para los registros, las autenticaciones, las comunicaciones o las transacciones y aproveche la potencia de los datos para combatir el fraude con servicios de suscripción voluntaria.

2.1.3 Campañas Inteligentes: El servicio de SMS Big Data funciona mediante la segmentación y geolocalización de las bases de datos de los usuarios del **Operador** para realizar envíos de mensajería (SMS, MMS, SAT.PUSH) en tiempo real.

2.2 INGENIERÍA DE DATOS: Servicios que ayudan a establecer los estándares que cualquier empresa necesita para disponer de sus datos de una manera unificada, limpia y accesible, respondiendo a los requerimientos de cada negocio. Se contempla desde el modelado de datos, hasta la migración y automatización de la recolección de datos a través de flujos de trabajo programados. Se divide en tres ámbitos:

2.2.1 Estrategia Big Data: Definición del roadmap de la estrategia Big Data a partir de un diagnóstico inicial que tendrá en cuenta la madurez tecnológica de la organización y los aspectos de negocio a mejorar.

2.2.2 Calidad de dato: Cualidad de un conjunto de información recogida en una base de datos, un sistema de información o un Data Warehouse que reúne entre sus atributos la exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad necesarias para resultar útiles al procesamiento, análisis y cualquier otro fin que un usuario quiera darles.

2.2.3 Gobierno del Dato: Marco de referencia, necesario para la maximización del valor de la información disponible de forma transversal en toda la organización a través de la definición de políticas, procedimientos y roles que faciliten la gestión efectiva del ciclo de vida del dato. Se ofrecen soluciones para garantizar la integridad del dato y la gestión eficiente del mismo bajo las cuatro (4) disciplinas en la que se sustenta: Seguridad, Calidad del Dato, Metadatos y Ciclo de vida del dato.

2.2.4 Visualización de Datos: Traductores entre la capa técnica y la de negocio que tiene la misión de mostrar de manera gráfica y clara los resultados obtenidos de un proyecto, principalmente a través de dashboards, que incluye diferentes tipos de gráficos,

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS CONEXOS CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

NO: _____

GL-V2-2018

ANEXO DE SERVICIOS BIG DATA

como por ejemplo mapas de calor, mapas con datos geolocalizados o con flujos de movimiento, donde se busca dar respuesta a todas las preguntas planteadas al principio del proyecto y de esta forma convertir las ideas claras de negocio en acciones.

2.2.5 Formación: Plan de formación para dar respuesta a las peticiones de las propias empresas que, con deseo de liderar la transformación digital de sus organizaciones, demandan formar a sus equipos en Big Data.

2.3 HERRAMIENTAS ES INFRAESTRUCTURA

2.3.1 Herramientas Big Data: Conjunto de herramientas especiales que ayudan a analizar, procesar y almacenar todos los datos que no pueden ser tratados de una forma convencional puesto que superan las capacidades de las herramientas tradicionales.

2.3.2 Plataforma Big Data: Plataforma que incorpora potentes herramientas de procesamiento y análisis capaces de correlacionar todas las métricas en tiempo real, realizar consultas, recibir alertas y generar informes técnicos de alto valor. Esta puede implementarse:

- **On-premise:** Despliegues de la plataforma para los clientes que dispongan de los recursos y habilidades necesarias para gestionar el Big Data en sus instalaciones.
- **Como servicio:** Conjunto configurable de herramientas para la gestión de datos que funcionan en la nube bajo la modalidad de pago por demanda.
- **Híbrida:** Sistema que alterna el uso de una y otra plataforma Big Data en función del objetivo perseguido.

2.4 DATA SCIENCE: Procedimiento de obtener información valiosa de los datos tanto estructurados como por semiestructurados o no estructurados.

2.4.1 Analítica de Datos: Aplicación de técnicas que permiten descubrir relaciones ocultas y patrones de comportamiento y que ayudarán a tomar decisiones inteligentes para que se puedan personalizar los productos o servicios de la empresa para que esta se adapte mejor a las necesidades del consumidor.

2.4.2 Inteligencia artificial: Ciencia de entrenar sistemas para emular tareas humanas a través del aprendizaje y la automatización

2.4.3 Sistemas de Información Geográfica: Plataformas que permiten visualizar, analizar e interpretar datos sobre mapas para entender relaciones, patrones y tendencias.

2.4.4 Transformación Digital: Es un proceso donde empresas y organizaciones, transforman su estructura de negocio hacia un sistema de gestión y trabajo digital. Esta transformación digital implica brindar un servicio diferenciador, un valor agregado innovador a los clientes de la empresa que se esté transformando digitalmente.

2.4.5 Asistente Virtual Omnicanal: La asistencia virtual se basa en la utilización de un programa de robot (denominado dentro del sector de tecnología como “bot”) dentro de las redes sociales de Facebook y Twitter y en los servicios de mensajería

instantánea como WhatsApp y Telegram; en el cual un sistema de inteligencia artificial se programa para generar respuestas automatizadas de acuerdo a ciertos parámetros.

2.4.6 Plataforma omnicanal de gestión de comunicaciones: Es una plataforma que permite la recepción de incidencias a través de diversos canales de comunicación y permite no sólo la trazabilidad de estas incidencias a través de estos canales, sino que permite brindarle respuesta al Usuario a través del mismo canal con el que éste haya contactado a la Organización.

2.4.7 IoT Analytics: Definición y desarrollo de casos de uso, tanto analíticos como tecnológicos, basados en la información generada por la capa de IoT.

2.5 ROBOTIZACIÓN DE PROCESOS (RPA)

Tecnología que permite que cualquiera pueda configurar un software informático que hace posible que un “robot” emule e integre las acciones de una interacción humana en sistemas digitales para ejecutar un proceso comercial. Los robots emplean la interfaz de usuario para capturar datos y manipular aplicaciones existentes del mismo modo que los humanos. Estos robots realizan interpretaciones, activan respuestas y se comunican con otros sistemas para operar en una amplia gama de tareas repetitivas. Y lo hacen considerablemente mejor, pues los robots software nunca duermen, no cometen errores y son mucho menos costosos que los empleados.

2.6 IDOC3

Plataforma que cuenta con un desarrollo y aplicación de Inteligencia Artificial (IA), que optimiza el tiempo de los médicos y mejora la experiencia de los pacientes ayudándoles a identificar mejor sus síntomas. La plataforma crea modelos para que, a través de la inteligencia artificial, se puedan chequear los síntomas de un paciente en la primera etapa de la consulta y el médico solo tenga que validar y confirmar la información. El propósito de la plataforma es orientar de manera profesional las búsquedas sobre temas de salud que se hacen en los buscadores. Las preguntas se realizan de forma anónima y son resueltas por profesionales de la salud de manera personalizada.

3 ALCANCE DEL SERVICIO.

El alcance, características y condiciones del “SERVICIO” serán las establecidas en la oferta presentada y aceptada por “El CLIENTE”, y la implementación será realizada durante el tiempo pactado en el respectivo FUN, el cual hace parte integral del contrato.

4 MODIFICACIONES EN LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

Si el CLIENTE requiere modificar las características contratadas del SERVICIO, en todos o unos de sus componentes, deberá efectuar la solicitud al OPERADOR quien realizará la evaluación y le presentará a éste una oferta con el valor por los cambios solicitados. Este podrá solicitar una configuración superior (“upgrade”) de las características de la aplicación

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS CONEXOS CELEBRADO ENTRE COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP Y

NO: _____

GL-V2-2018

ANEXO DE SERVICIOS BIG DATA

contratada, ampliándose así la vigencia inicialmente pactada para lo cual deberá suscribir la correspondiente FUN. El **CLIENTE** no podrá modificar el servicio por una configuración de menor capacidad (“downgrade”) que la contratada inicialmente.

5 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El **CLIENTE** no podrá suspender el **SERVICIO** durante la vigencia del mismo, salvo por caso fortuito o fuerza mayor o por mutuo acuerdo entre las partes.

7 TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Si el **CLIENTE** da por terminado el servicio en forma anticipada a la vigencia del mismo, deberá pagar al **OPERADOR** todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

8 TARIFAS DEL SERVICIO.

Las partes acuerdan y así lo acepta **EL CLIENTE**, que durante la vigencia del servicio **EL OPERADOR** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) más 10 puntos porcentuales. En todo caso el **OPERADOR** comunicará previamente al **CLIENTE** el incremento a realizar.

Para constancia se firma en la ciudad de Pereira a los ____ días del mes de _____ de 20____, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR CLIENTE,

Nombre:
Representante Legal
C.C: