

GL-V2-2019

No: \_\_\_\_\_

### CONDICIONES ESPECIALES BIG DATA SMART DIGITS

#### 1. Descripción del servicio:

El producto Smart Digits tiene como finalidad facilitar el acceso a información personal elaborada a partir de datos de Usuarios de Servicios Móviles del **Operador**, quienes han dado su previo consentimiento, de forma individualizada mediante el análisis y procesamiento de dichos datos en tiempo real.

La gestión de la información a la que se accede a través de los servicios de Smart Digits, permite abordar casos de uso específicos para **Clientes** que se conectan con los sistemas del Operador con el fin de obtener información que permita tomar decisiones operativas, en el funcionamiento y uso de sus servicios.

#### **Descripción de los Servicios Smart Digits**

- Servicio que proporciona una respuesta a consultas para descubrir si un MSISDN (de sus siglas en inglés mobile station integrated services digital network). de usuario final ha sido objeto de un cambio de SIM (SIM swap, en que la tarjeta SIM del dispositivo móvil del Usuario Final se ha cambiado) en un periodo determinado
- Suministro de una respuesta a consulta para determinar si la configuración de desvío de llamadas del MSISDN de un usuario final se ha configurado para que, de modo incondicional, desvíe todas las llamadas entrantes a otro número de teléfono. El historial de detección de desvío de llamadas para dar respuesta a una consulta se limitaría a uno, es decir, la configuración de desvío de llamadas en el momento de la consulta.
- El servicio de alertas en viaje ofrece una notificación o servicio de respuesta a consulta cuando el usuario suscrito viaja a un país, distinto del país de origen del MSISDN, incluyendo el retorno al país de origen. El historial de roaming para dar respuesta a una consulta se limitaría a 1, es decir, al último país conocido.
- Reducción del fraude en los pagos, verificando la ubicación del móvil de un cliente en el momento de realización de una transacción.
- Protección frente al Fraude de Control de Cuenta al autenticar a los clientes a través de canales móviles (por ejemplo, contraseñas de un solo uso vía SMS).
- Formularios móviles autorrellenables utilizando datos del Operador para facilitar el uso por el cliente de los dispositivos móviles y mejorar los niveles de suscripción.
- Validación de nombre y dirección de un cliente nuevo vinculado a cuenta móvil.

- Mantenimiento de la base de datos CRM con números de móviles de clientes actualizados y vinculados a sus identidades.
- Puntuación por crédito basada en el comportamiento y los atributos asociados al número de móvil del usuario.

#### 2. Alcance del servicio

Smart Digits tiene varios servicios asociados. El alcance del servicio de Smart Digits se prestará de acuerdo con el plan contratado por el **CLIENTE** y especificado en el FUN correspondiente.

#### 3. Tiempos de Entrega del Servicio

Los tiempos serán acordados y establecidos en el cronograma de actividades presentados por el **OPERADOR**.

#### 4. Requerimientos y exclusiones del servicio.

- El **CLIENTE** debe garantizar el acceso y permisos de su esquema de seguridad (políticas, puertos, etc.) para la correspondiente interacción de los sistemas.
- El **CLIENTE** debe entregar toda la información necesaria para las correspondientes configuraciones en los sistemas y equipos del **OPERADOR** (por ej IPs que se deben permitir, puertos y protocolos, tales como diagramas topológicos, políticas de seguridad a ser implementadas, etc. si así se requiere).
- El **CLIENTE** debe asignar un recurso(s) con el cual interactuará **EL OPERADOR** en todas las fases del proyecto,
- El **CLIENTE** debe definir los contactos autorizados para el esquema de operación (personal que reportara los incidentes y solicitudes sobre el servicio), así como un único interlocutor responsable del proyecto, y definir las personas de contacto autorizadas para realizar consultas o solicitudes
- El **OPERADOR** no es responsable de cualquier consecuencia derivada de cualquier cambio en la configuración o en los parámetros del sistema del **Cliente** o sus aplicativos que alteren el presente servicio.
- La instalación del servicio no involucra la provisión y configuración de otros elementos diferentes o adicionales a lo descrito en la propuesta técnica del **OPERADOR**.
- No incluye desarrollo de API's o Sock's para algún tipo de integración a aplicaciones del **CLIENTE**, ni desarrollo de procedimientos (Store Procedure) para traslado de la información a Base de Datos del **CLIENTE**, de aplicaciones o instalación de programas o herramientas no incluidas en la presente propuesta.
- El **CLIENTE** será responsable de la custodia y administración de la información que se envíe al servidor FTP que defina para este FIN.
- El **OPERADOR** ofrece almacenamiento limitado de las consultas que ejecute **EL CLIENTE**, el **OPERADOR** no ofrece almacenamiento histórico anterior al periodo indicado en el alcance.
- El servicio ofrecido por **EL OPERADOR** no incluye la administración delegada ni el mantenimiento de los equipos de **EL CLIENTE**.

GL-V2-2019

No: \_\_\_\_\_

**CONDICIONES ESPECIALES BIG DATA SMART DIGITS**

- EL **CLIENTE** debe asegurar con el su usuario final el consentimiento de tratamiento de datos.
- La presente solución es un acceso a nivel de equipos y no una aplicación como tal, por ende, se limita a la autorización de acceso al sistema SCL del **OPERADOR** definido y delimitado en la propuesta.
- Para los servicios que requieren acceso a herramientas el **OPERADOR** entregará al **CLIENTE** un acceso, la cual será de su exclusiva responsabilidad. (Debería establecerse un protocolo para su manejo, el **CLIENTE** deberá enviar el nombre del responsable de la custodia y gestión.
- El **CLIENTE** entiende y acepta que la información que reposa en la herramienta del **OPERADOR** está sujeta a los procesos y tiempos de actualización de las plataformas.
- El **CLIENTE** entiende y acepta que es el único responsable de las decisiones que tome con base en la información que se encuentre en la herramienta del **OPERADOR**, así como de asegurar los procesos internos de verificación que considere necesarios y convenientes dentro de sus procesos internos de seguridad.
- El **CLIENTE** acepta que la información suministrada por **EL OPERADOR**, es la información del sistema con el estado de la SIMCARD al momento de la consulta, siendo responsabilidad del **CLIENTE**, la parametrización, definición y aplicación de las políticas para continuar o detener una transacción por los canales en los que se utilice la solución otorgada por **EL OPERADOR**. Teniendo en cuenta lo anterior **EL OPERADOR** no tendrá responsabilidad alguna en casos de fraude, toda vez que las políticas aplicadas son de entera responsabilidad del **CLIENTE**.
- El **CLIENTE** acepta que en caso de superar las transacciones contratadas por mes por encima de un 2%, EL **OPERADOR** adelantará el respectivo cobro único con base a la tarifa que le corresponda dichas transacciones adicionales, conforme al valor pactado.
- Si el **CLIENTE** supera las transacciones contratadas por tres meses consecutivos, además de realizar el pago, deberá solicitar al **OPERADOR** el ajuste de las tarifas, al rango de transacciones que se ajusten a su nueva demanda.

**5. Canales de atención reclamación y solicitudes**

**EL OPERADOR** cuenta con un canal de atención exclusivo para temas relacionados con soporte técnico, reporte de fallas o información de tickets de productos digitales.

Podrá comunicarse por los siguientes medios:

- Celular #600
- Línea fija 018000940099
- Línea fija 018000910909

Opción "Soporte técnico"

Opción "Soporte de productos digitales"

- [Correo electrónico: cct.empresas.colombia@telefonica.com](mailto:cct.empresas.colombia@telefonica.com)

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

POR **CLIENTE**,

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
Representante Legal  
C.C: