



## Recursos técnicos y logísticos para garantizar la seguridad de la red y la integridad del servicio y prevención de fraudes al interior de la red

«HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS », como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones garantiza la seguridad de la red y la integridad del servicio, para evitar la interceptación, interrupción e interferencia del mismo y hemos tomado las respectivas medidas de seguridad de conformidad con las normas aplicables y de acuerdo a los siguientes aspectos:

1. **Principio de Autenticación:** Es la verificación de la identidad tanto de usuarios, dispositivos, servicios y aplicaciones. La información utilizada para la identificación, la autenticación y la autorización debe estar protegida. El acceso a la red está restringido a los usuarios de acuerdo con una contraseña y una clave. Además se autentica el equipo del cliente mediante la MAC.

2. **Principio de Acceso:** Es prevenir la utilización no autorizada de un recurso, por eso el control de acceso debe garantizar que sólo los usuarios o los dispositivos autorizados puedan acceder a los elementos de la red, la información almacenada, los flujos de información, los servicios y aplicaciones. El acceso a la red está restringido a los usuarios de acuerdo con una contraseña y una clave. Además se autentica el equipo del cliente mediante la MAC. Estas funciones se llevan a cabo en el enrutador de borde.

3. **Servicio de No repudio:** Tiene como objeto recolectar, mantener, poner a disposición y validar evidencia irrefutable sobre la identidad de los remitentes y destinatarios de transferencias de datos. Cuando sea solicitado, se puede monitorear y almacenar la información que permite la trazabilidad de una comunicación entre un remitente y un destinatario.

4. **Principio de Confidencialidad de datos:** «HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » asegura la protección y la garantía que la información no se divulgará ni se pondrá a disposición de individuos, entidades o procesos no autorizados.

La confidencialidad de datos se garantiza por procesos técnicos y operativos:

**PROCESOS TECNICOS:** El acceso a los equipos del cliente están protegidos por usuario y contraseña y el acceso a la red por validación de la dirección MAC.

**PROCESOS OPERATIVOS:** Los técnicos que operan y mantienen la red les está prohibido el monitoreo de paquetes de datos de los clientes. Cualquier violación a este principio es causal de despido de acuerdo a las normas laborales vigentes. Por otra parte, la interceptación de las telecomunicaciones solo puede ser realizada por entidades competentes de acuerdo con el proceso adoptado para tal fin.





5. **Principio de Integridad de datos:** “HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » garantiza en su red la exactitud y la veracidad de los datos, protegiéndolos contra acciones no autorizadas de modificación, supresión, creación o reactivación, e informará de las acciones no autorizadas, cuando tenga conocimiento, incluso a las autoridades competentes.

Existen barreras contra accesos no autorizados a la red como FIREWALLS y programas residentes en el ENRUTADOR DE BORDE para filtro de PHISHING, MALWARE y VIRUS.

6. **Principio de Disponibilidad:** Es garantizar que las circunstancias de la red no impidan el acceso autorizado a los elementos de la red, la información almacenada, los flujos de información, los servicios y las aplicaciones.

“HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » no BLOQUEARÁ el acceso a páginas Web o el uso de aplicaciones en la red, sin el consentimiento expreso del usuario, salvo en aquéllos casos en que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidas o su acceso sea restringido.

### Neutralidad del Servicio

“HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » , como proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de la neutralidad del servicio, CUMPLE con los siguientes principios:

1. **Principio de libre elección.** El usuario podrá en forma libre utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de Internet, salvo en los casos que por disposición legal u orden judicial estén prohibidos o su uso se encuentre restringido. Además, el usuario podrá utilizar en forma libre cualquier clase de instrumento, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales y que los mismos no dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio.

“HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » de ninguna manera restringe el acceso de sus usuarios para usar, enviar, recibir, ofrecer cualquier contenido legal, aplicación o servicio a través de Internet.

2. **Principio de no discriminación.** Brindará un trato igualitario a los contenidos, aplicaciones y servicios, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, en especial en razón al origen o propiedad de los mismos, sin embargo, podrán hacer ofertas según las necesidades de los segmentos de mercado o de sus usuarios de acuerdo con sus perfiles de uso y consumo, lo cual no se entenderá como discriminación.





Todos los usuarios tienen igual acceso a contenidos y aplicaciones presentes en la red sin ningún tipo de discriminación. Sin embargo se reserva el derecho de ofrecer planes que puedan restringir la velocidad o el acceso a algún tipo de aplicaciones tales como OTT (video o audio streaming) u otras cuyo consumo de ancho de banda sea intenso.

3. **Principio de transparencia.** Presentará periódicamente sus políticas de gestión de tráfico a los usuarios y a otros proveedores que tengan acceso a su red.

Las políticas de gestión de tráfico que «HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » emplea están encaminadas a garantizar una excelente calidad de servicio y cumplir con el ancho de banda contratado. Para ello en el servidor de Gestión de Tráfico establece reglas de administración de ancho de banda según cada plan contratado y restricción de acceso de acuerdo a la calidad de la señal de radio recibida, por lo que antes de viabilizar un servicio hace un análisis de propagación y determina cual es el equipo del cliente más adecuado y las condiciones de instalación. Este estudio establece en parte el costo de instalación que deberá pagar el cliente.

4. **Principio de Información.** Informará al usuario de toda la información asociada a las condiciones de prestación del servicio incluida velocidad, calidad, prácticas de gestión de tráfico relativas a cada plan ofrecido o acordado, en los términos dispuestos en la Resolución 5078 de 2016, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

En la página WEB y en el contrato que se suscribe con el cliente se establecen claramente las condiciones de prestación del servicio como la velocidad, QoS, y las prácticas de gestión de tráfico ya antes señaladas.

#### PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO

«HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » podrá implementar medidas de gestión de tráfico razonables y no discriminatorias respecto de algún proveedor, servicio, contenido o protocolo específico.

Las prácticas de gestión de tráfico están destinadas a:

Aplicar medidas para reducir o mitigar los efectos de la congestión sobre la red, por ejemplo balanceo de carga, incremento del ancho de banda disponible, entre otras.

Asegurar la seguridad e integridad de las redes, introduciendo y actualizando permanentemente equipos y/o programas como FIREWALLS, ANTIVIRUS;

Asegurar la calidad del servicio a los usuarios, revisando constantemente el flujo de tráfico de cada nodo de la red en nuestro Centro de Gestión y Soporte Técnico.





En caso de ser necesario, priorizar tipos o clases genéricas de tráfico en función de los requisitos de calidad de servicio (QoS) propias de dicho tráfico, tales como latencia y retardo de estos. Entre otras aplicaciones tales como vídeo y voz.

Para proporcionar servicios o capacidades de acuerdo con la elección de los usuarios, que atiendan los requisitos técnicos, estándares o mejores prácticas adoptadas por iniciativas de gobernanza de Internet u organizaciones de estandarización. Ejemplo plataformas de vídeo, video-conferencia, voz sobre IP, aplicaciones educativas, etc.

En todo caso, «HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » solo aplica prácticas de gestión de red cumpliendo con lo previsto en la recomendación UIT-T X.700 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Los proveedores de redes y servicios de acceso a Internet durante la ocurrencia de pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud con incidencia en Colombia, en los términos de lo previsto en el párrafo segundo del artículo [56](#) de la Ley 1450 de 2011, adicionado por el Decreto [555](#) de 2020, concordado con el Decreto [417](#) de 2020, podrán priorizar el tráfico, para garantizar el acceso del usuario a contenidos o aplicaciones relacionados con los servicios de salud, las páginas gubernamentales y el sector público, el desarrollo de actividades laborales, de educación y el ejercicio de derechos fundamentales, con arreglo a lo dispuesto en el el [ANEXO 2.9](#) DEL TÍTULO DE ANEXOS DE LA RESOLUCIÓN CRC [5050](#) DE 2016.

#### **PRIORIZACION DE TRÁFICO**

«HOLA TELECOMUNICACIONES COLOMBIA SAS » no lleva a cabo conductas de priorización, degradación o bloqueo que contravengan las normas regulatorias relativas a la neutralidad de la red neutralidad de la red, gestión y priorización de tráfico y en especial con los establecido en la Resolución 3502 del 2011, compilada en la resolución CRC5050 del 2016, TITULO II, capítulo 9.

