



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

SISTELME 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:** SISTELME 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:** SISTELME 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.

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

Neutralidad del Servicio

SISTELME 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.

SISTELME 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 SISTELME 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.