

FOLIO ELECTRÓNICO: **DIVERSOS**

NÚMERO DE INSCRIPCIÓN: **059619**

FECHA DE INSCRIPCIÓN: **13 DE JUNIO DE 2022**

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN XLII, 176, 177 FRACCIÓN VII Y 178 DE LA LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN; 4 FRACCIONES V, INCISO iii) Y X, INCISO i), 36 FRACCIÓN I DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, HA QUEDADO INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE CONCESIONES EL SIGUIENTE DOCUMENTO:

CONVENIO DE COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO

CONVENIO DE:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES
CONCESIONARIO(S):	IENTC, S. DE R.L. DE C.V.
FOLIO(S) ELECTRÓNICO(S) ASOCIADO(S):	FET085766CO-106870
AUTORIZADO(S):	JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE
FOLIO(S) ELECTRÓNICO(S) ASOCIADO(S):	FET099348AU-518792
FECHA DE CELEBRACIÓN:	08 DE ABRIL DE 2022

A T E N T A M E N T E

**ROBERTO FLORES NAVARRETE
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO**

FIRMADO POR: JOSE ROBERTO FLORES NAVARRETE
FECHA FIRMA: 2022/06/14 5:59 PM
AC: A.C. del Servicio de Administración
Tributaria
ID: 15692
HASH:
787B91DC130B20FDFA3966392837DE28BCCE2EFD344A34
08AB2646A829D9026D



CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN: IENTC, S. DE R.L. DE C.V. ("IENTC") REPRESENTADA POR FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ ASSAD; Y POR LA OTRA JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE ("EL CLIENTE") COMO SE INDICA EN EL ANEXO "A" DE ESTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. IENTC por conducto de su representante legal declara que:

A. Es una sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tal y como lo acredita con la Escritura Pública número 52,486, otorgada ante la fe del Licenciado Ernesto Zepeda Guerra, Notario Público adscrito a la notaría pública número 16 de la ciudad de Querétaro, de fecha 19 de enero de 2011, la cual se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la ciudad de Querétaro, bajo el folio mercantil número 40795-1, cuyo objeto social le permite obligarse en los términos de este contrato.

B. Está en posibilidades de prestar los servicios mayoristas materia de este contrato, de conformidad con las autorizaciones que le han sido otorgadas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

C. Que su representante actúa con las facultades suficientes para obligarse en los términos y condiciones de este convenio, mismas facultades que no le han sido revocadas o limitadas a la fecha, ésto en términos de la Escritura Pública No. 69,335 de fecha 5 de mayo del 2016, otorgada ante la fe del Notario adscrito a la notaría pública No. 16 de Querétaro, el Lic. Ernesto Zepeda Guerra.

D. Que su domicilio es el ubicado en Boulevard Bernardo Quintana #562 int. 7, colonia Arboledas, C.P. 76140, Querétaro, Qro.

E. Que su Registro Federal de Contribuyentes es IEN110119SC9

II. EL CLIENTE, bajo protesta de decir verdad declara que:

A. Es una persona física con Actividad empresarial de nacionalidad mexicana, tal y como se indica en el Anexo "A" del presente contrato.

B. Desea recibir los servicios que se definen en el Anexo "C" y Anexo "D" del presente contrato y obligarse a los plazos forzosos establecidos.

C. Cuenta con la solvencia necesaria para cumplir con las obligaciones que deriven a su cargo del presente contrato.

En virtud de las declaraciones anteriores, reconociéndose mutuamente la personalidad con la que comparecen a la celebración del presente instrumento, enteradas de su contenido y alcances legales las partes manifiestan que no ha mediado error, dolo, violencia o mala fe entre ellas y que su voluntad de obligarse y celebrar el presente contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES. Las Partes convienen que los conceptos que se definen en el Anexo "B" del presente contrato, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que se les atribuye, salvo indicación expresa en contrario.

SEGUNDA. OBJETO. IENTC y EL CLIENTE convienen que IENTC prestará en favor de este último los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones que se describen en el Anexo "C", en el entendido que si se agregan otros servicios, se adicionarán como Anexo "C-1", Anexo "C-2" y sucesivos del presente contrato. Por su parte, EL CLIENTE se obliga a pagar puntualmente las cantidades que correspondan a dichos servicios.

TERCERA. SERVICIOS POR ÓRDENES DE TRABAJO. (1) La Orden de Trabajo sólo tendrá efectos legales si es aceptada por IENTC en los términos de la presente cláusula. (2) La Orden de Trabajo indicará, al menos: la capacidad, el número de circuitos, la duración mínima y forzosa de la contratación, los puntos de conexión, así como el punto de origen de los mismos y el lugar en que se deberá entregar el Servicio Mayorista de Telecomunicaciones. (3) Salvo en aquellos casos en que la Orden de Trabajo se otorgue por escrito firmado de conformidad por ambas partes, estas últimas convienen que: 3.1 las órdenes de trabajo recibidas de quien por parte de EL CLIENTE resulte ser facultado para tal efecto, se tendrán por válidas y existentes en todos sus términos; 3.2 La Orden de Trabajo podrá ser aceptada o rechazada, por IENTC dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a su recepción, en el entendido que, a falta de respuesta de IENTC vía correo electrónico, o por escrito, la Orden de Trabajo se considerará rechazada en la fecha en que venza dicho plazo; 3.3 De aceptar una Orden de Trabajo, IENTC establecerá la fecha de activación de los servicios en la Orden de Trabajo de que se trate; mismo plazo de entrega que empezará a contarse desde el momento en que IENTC tenga a su disposición las instalaciones solicitadas y cuente con los espacios desocupados, los permisos de los usuarios finales y los servicios necesarios para la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones.

CUARTA. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES. A menos que las partes determinen en un anexo a este contrato condiciones adicionales, para la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones serán aplicables las siguientes bases: (1) EL CLIENTE proporcionará a IENTC las expectativas de crecimiento para satisfacer sus necesidades actuales y futuras respecto de cada una de las instalaciones, en el entendido que dichas expectativas no constituirán una obligación para EL CLIENTE en tanto no se formulen Órdenes de Trabajo al respecto; (2) IENTC llevará a cabo la colocación del Equipo Terminal en las instalaciones, en el entendido que serán obligaciones de EL CLIENTE: 2.1 Señalar y proporcionar dichos lugares, así como acondicionarlos técnica y ambientalmente (incluyendo la energía eléctrica y tierra física necesaria para los Equipos Terminales) conforme a su propia naturaleza y libres de agentes que puedan afectarlos y de riesgos como son, de manera enunciativa pero no limitativa, cambios de ambiente; 2.2 Que el o los lugares de instalación sean seguros, libres de humedad excesiva, y con acceso exclusivo al Equipo Terminal las veinticuatro horas del día, todos los días del año, a IENTC o a quien esta última designe por escrito mediante un listado que podrá modificar de tiempo en tiempo, en el entendido que la persona que desee acceder a las instalaciones y/o al Equipo Terminal deberá llevar consigo identificación; y, 2.3 Obtener los permisos que fueren necesarios respecto de los accesos para colocar y mantener el Equipo Terminal en las instalaciones. (3) Todos los gastos y erogaciones derivadas de la operación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones en las instalaciones (tales como energía eléctrica, renta de espacios, seguridad, etc.), serán a cargo del CLIENTE; (4) EL CLIENTE entregará a IENTC las instalaciones contando con los espacios desocupados, los permisos de los inmuebles o edificios donde deban prestarse los Servicios y los servicios necesarios para la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones, a más tardar en la fecha que al efecto determinen de común acuerdo ambas partes. Para el caso de que IENTC no tenga acceso a dichas instalaciones en los términos acordados, la fecha de entrega estipulada en la respectiva Orden de Trabajo, se retrasará en proporción al retraso en el acceso a las instalaciones solicitadas contando con los espacios desocupados, los permisos de los Usuarios Finales y los servicios necesarios para la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones, sin perjuicio de otros derechos que correspondan a IENTC al respecto; (5) Para efectos de inspección, arreglo y/o reparación de las instalaciones y/o Equipo Terminal, así como para retirarlas, EL CLIENTE conviene y garantiza que IENTC o quien éste designe por escrito tendrá libre acceso, las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, al lugar en donde tales elementos se encuentran, previa solicitud que realice IENTC a EL CLIENTE, vía correo electrónico. (Incluyendo pero sin limitar, instalaciones y/o inmuebles).

QUINTA. ENTREGA Y ACTIVACIÓN. La entrega de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones y activación de los Circuitos, se sujetará a lo siguiente: (1) El Equipo Terminal será probado por ambas partes, en la fecha que se lleve a cabo la instalación del servicio de telecomunicaciones referido en cada orden de trabajo. (2) Al término de la activación del servicio, EL CLIENTE verificará la funcionalidad de los Servicios contratados e instalados a fin de constatar que se ajustan a las especificaciones convenidas y firmará de conformidad la orden de trabajo respectiva. En todo caso, será procedente el pago de las cantidades a que haya lugar en favor de IENTC, si: (i) EL CLIENTE se niega injustificadamente a firmar de conformidad el Acta de Entrega de Servicios o (ii) si EL CLIENTE no firma el Acta de Entrega de Servicios, pero usa los Servicios de que se trate; a partir de este momento, se considerará que ha ocurrido una aceptación tácita y definitiva de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones. (3) Si la activación no

se logra dentro de un plazo de 30 (treinta) días calendario siguientes a la fecha de activación inicialmente prevista en la Orden de Trabajo respectiva por causas imputables a EL CLIENTE, mismas que IENTC deberá avisar a EL CLIENTE por escrito (inclusive por correo electrónico) inmediatamente a que ocurran, ambas partes convienen que IENTC podrá dar por terminada la Orden de Trabajo respectiva mediante aviso por escrito dentro de los 7 (siete) días siguientes a que venza el plazo antes mencionado de 30 (treinta) días. (4) Conforme a lo anterior, EL CLIENTE se considerará que deberá pagar a IENTC dentro de los 30 días siguientes, los gastos y erogaciones comprobables que se relacionen con la instalación, como iniciada la prestación de Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones, al día siguiente de que se haya activado el Servicio, en el entendido que no habrá reembolso alguno de cargos de instalación. (5) Las Partes convienen que los reportes que arroje o produzca el sistema de administración de la Red podrán ser considerados como prueba del Servicio prestado para cualquier aclaración que EL CLIENTE requiriera. (6) EL CLIENTE se constituye desde ahora como depositario del Equipo Terminal. En caso de daño, robo y/o destrucción total o parcial del Equipo Terminal, por causas imputables a EL CLIENTE deberá pagar a IENTC la cantidad que sea necesaria para reponer dicho Equipo Terminal, su valor de reposición, de manera íntegra e inmediata, así como para resarcirse de los daños y perjuicios correspondientes, con independencia de cualquier acción legal o derecho que corresponda a IENTC en tal virtud (7) EL CLIENTE no deberá conectar a la Red cualquier equipo, aparato, accesorio y/o dispositivos que puedan afectar o afecten a la Red. De contravenir lo estipulado en esta Cláusula, EL CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que resulten al efecto, independientemente del derecho de IENTC de rescindir el presente contrato sin necesidad de previa resolución judicial, mediante un aviso por escrito con 30 (treinta) días de anticipación.

SEXTA. RESTRICCIONES REGULATORIAS. Sujeto a lo previsto en las demás Cláusulas de este contrato, IENTC solo prestará a través de la Red los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones descritos en el **ANEXO "C"** que forma parte integral del presente contrato.

SÉPTIMA. CONTRAPRESTACIÓN. (1) EL CLIENTE se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en el Anexo "D" de este contrato, en el entendido que si se agregan servicios, las Tarifas aplicables se adicionará como **Anexo "D-1", Anexo "D-2"** y sucesivos, según sea el caso. (2) IENTC podrá modificar Tarifas para nuevos servicios que se contraten posteriores al presente instrumento, mediante notificación que se realice por correo electrónico a EL CLIENTE, y (ii) se aplicarán a los Servicios cuya Orden de Trabajo sea aceptada después de la entrada en vigor de la tarifa nueva o modificada. (3) EL CLIENTE deberá pagar todos los impuestos que se devenguen en virtud de la prestación de los Servicios, salvo el Impuesto Sobre la Renta. (4) En todo caso, la contraprestación se determinará en pesos, moneda de los Estados Unidos Mexicanos. (5) EL CLIENTE deberá pagar puntualmente las cantidades que correspondan por la prestación de los Servicios. (6) La primera Renta Mensual se calculará de manera proporcional al número de días que transcurran entre la fecha de activación y el día último del mes calendario de que se trate, en el entendido que para ello se dividirá el monto de la Renta Mensual entre 30 (treinta) y se multiplicará por el número de días que corresponda. Las siguientes Rentas se calcularán por mes completo. (7) Las Rentas Mensuales deberán ser cubiertas dentro de los 30 (treinta) días calendario siguiente a la fecha de recepción de la factura correspondiente por parte del CLIENTE. La facturación se llevará a cabo mensualmente, por mensualidades anticipadas, salvo por la primera Renta Mensual. (8) Todas las cantidades derivadas del presente contrato, deberán ser pagadas a IENTC por medio de transferencia electrónica y, en su defecto depósito, a la cuenta bancaria y referencias que sean establecidas de tiempo en tiempo por IENTC y que estarán debidamente identificadas en las facturas y/o recibos de pago correspondientes, cuentas que podrán estar a nombre de IENTC o de cualquier fideicomiso del que IENTC sea parte, para pagos en ventanilla EL CLIENTE a la hora de hacer el pago deberá de proporcionar al cajero del banco el número de referencia para pago que será asignado por IENTC vía correo electrónico. Se puede consultar la ubicación de sucursales en <http://www.bb.com.mx>. Asimismo, EL CLIENTE, podrá pagar en cualquier otra cuenta que IENTC indique por escrito al CLIENTE con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación.

OCTAVA. DIFERENCIAS EN FACTURACIÓN. En cuanto a la objeción del pago de una factura (la "**Objeción**") por parte de EL CLIENTE, ya sea en su totalidad o en parte, de este, deberá dirigirla de manera detallada, específica y por escrito, con acuse de recibo, a IENTC dentro de los 30 (**TREINTA**) días calendario siguientes a la fecha de entrega de la factura correspondiente por IENTC. Una vez recibida la Objeción, ambas partes procederán a su revisión y determinarán la procedencia o improcedencia de ésta, para lo cual tendrán otros 30 (**TREINTA**) días calendario contados a partir de su recepción. IENTC bonificará a EL CLIENTE las cantidades cuya objeción sea procedente, conforme al procedimiento antes indicado, en la siguiente facturación.

NOVENA. INTERESES. Sin perjuicio de cualquier otro derecho o acción legal a favor de IENTC, en caso de falta de pago oportuno de cualquiera de las contraprestaciones por parte de EL CLIENTE, las cantidades insolutas se darán por vencidas automáticamente y causarán intereses moratorios a favor de IENTC a partir de los treinta días en que EL CLIENTE incurra en mora y hasta la fecha en que IENTC reciba el pago de la totalidad del monto adeudado ya sea que comprenda a una o varias Órdenes de Trabajo y que se haya o no concluido la activación. La tasa de intereses moratorios será del 1.5% (uno punto cinco por ciento) mensual sobre los montos de que se trate. El cálculo de los intereses moratorios se efectuará utilizando el número de días naturales efectivamente transcurridos sobre la base de 30 (treinta) días por mes.

DÉCIMA. RELACIONES LABORALES. (1) Queda expresamente entendido, reconocido y convenido que cada una de las partes de este contrato, son y siempre serán los exclusivos patrones de sus empleados para todos los fines, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones y reglamentos de la Ley Federal del Trabajo y por lo tanto cada una de las partes (IENTC y EL CLIENTE) en forma independiente y exclusiva son y siempre serán las responsables por cuanto a su personal por el pago de todos los sueldos, prestaciones, contribuciones, indemnizaciones por despido u otras obligaciones pagaderas a sus respectivos empleados, ya sea como resultado de sus actividades realizadas conforme al presente contrato o por cualquier otra causa. (2) Cada Parte se obliga a sacar en paz y a salvo y a indemnizar a la otra Parte en el caso de que sus patrones, empleados o empleados de sus subcontratistas, llegaran a interponer alguna demanda o denuncia sin causa justificada en contra de la segunda mencionada.

DÉCIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD. (1) Toda información técnica, comercial, administrativa, financiera, documental, los programas de cómputo (software) para el equipo, y cualquier otro material o derecho de propiedad industrial o intelectual entregado u otorgado por cualquiera de una de las Partes a la otra en virtud de este contrato, será considerado como información confidencial (la "**Información Confidencial**"), y deberá ser tratada como tal por ambas Partes. (2) Las Partes no podrán copiar, duplicar o por cualquier medio de reproducción reproducir o copiar la Información Confidencial para terceros. (3) Lo dispuesto en esta cláusula subsistirá a la terminación de la prestación de los Servicios. (4) EL CLIENTE o cualquiera de sus afiliados, no podrá buscar contratar, contratará u ofrecerá contratar directamente a un empleado o agente alguno de IENTC que participe directa o indirectamente en el desarrollo del presente contrato durante la vigencia del mismo y durante al menos 1 (un) año después de terminada por cualquier causa la relación comercial.

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Cuando la naturaleza de los servicios contratados implique el carácter de encargado para cualquiera de las partes de conformidad con la fracción IX del artículo 3º de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, las partes se obligan a cumplir con las obligaciones que para tal efecto deriven de la Ley citada, así como las que deriven de los artículos 36 y 37 de dicho cuerpo normativo. IENTC manifiesta que es responsable de datos de carácter personal que serán comunicados a EL CLIENTE. IENTC manifiesta que, en virtud de lo establecido en el **DECRETO** publicado en el Diario Oficial del 5 de julio del 2010 por el que se expide la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ha obtenido dichos datos de forma lícita y cumpliendo lo establecido en dicha normativa. IENTC reconoce que, en el marco de las relaciones que mantiene o pudiera tener con EL CLIENTE, podrá encargarle el tratamiento de datos personales a EL CLIENTE (en adelante los "datos"). EL CLIENTE se obliga a respetar todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado de los datos con arreglo a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento, y cualquier otra disposición complementaria o regulación que resulte aplicable. En concreto, EL CLIENTE debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Tratar únicamente los datos conforme a las instrucciones de IENTC, con la finalidad del análisis de los datos para el cumplimiento de la relación comercial.
2. Abstenerse de tratar los datos para finalidades distintas a las instruidas por IENTC.
3. Guardar confidencialidad respecto de los datos tratados: No revelar, transferir o de otra forma comunicar los datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero. A tal efecto, EL CLIENTE sólo podrá permitir el acceso a los datos a aquellos empleados que tengan necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados y siempre que tales empleados estén sujetos a las mismas obligaciones de confidencialidad y protección de datos personales que aquí se establecen.

4. Adoptar y mantener las medidas de seguridad de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en su reglamento y demás disposiciones aplicables.

5. Cancelar los datos, así como cualesquiera copias o soportes en los que éstos estuviesen contenidos, objeto de tratamiento una vez concluida la relación comercial o por instrucciones del mismo, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los datos, debiendo certificar inmediatamente por escrito dicha cancelación.

6. Abstenerse de transferir los datos salvo en el caso de que **IEN TC** así lo determine, la comunicación derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente.

EL CLIENTE será considerado responsable, con las obligaciones propias de éste, cuando:

- Destine o utilice los datos con una finalidad distinta a la autorizada por el presente instrumento, o,
- Efectúe una transferencia a personas no autorizadas conforme a lo señalado anteriormente.

Que mediante la presente cláusula, se considera **EL CLIENTE** informado sobre los siguientes particulares:

IEN TC incorporará a sus bases de datos automatizadas o no, los datos personales del **CLIENTE** que haya recabado como consecuencia del servicio profesional; La finalidad del tratamiento de los datos recabados es gestionar eficazmente la red de profesionales que colaboran con **IEN TC**; **IEN TC**, destinataria y poseedora de estos datos, podrá someterlos a tratamiento, comprometiéndose a respetar todas las disposiciones de la **LFPDPPP** y normativa de desarrollo.

DÉCIMA TERCERA. PROPIEDAD INTELECTUAL. (1) Las Partes no deberán directa o indirectamente de compilar o realizar cualquier tipo de ingeniería reversiva a los programas de cómputo (software) y/o al Equipo, asimismo, se obligan a no copiar, distribuir o dar en arrendamiento, subarrendamiento, en comodato, prenda ni pasar la posesión de los mismos por cualquier concepto a terceros. (2) Sin embargo, **EL CLIENTE** podrá gozar y/o disfrutar del Equipo sin costo adicional al que se derive de la Orden de Trabajo, conforme a las Tarifas y de acuerdo a las restricciones previstas en el contrato. (3) En caso de incumplimiento imputable directa o indirectamente a cualquiera de las Partes respecto de cualquier obligación prevista en esta Cláusula, dicha Parte será responsable de los daños y perjuicios que ocasione a la otra.

DÉCIMA CUARTA. CAUSAS DE FUERZA MAYOR. (1) **IEN TC** no será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora que sea motivado por caso fortuito o de fuerza mayor, incluyendo cualquier causa fuera de control de **IEN TC** no atribuible a él. En tal caso **IEN TC** proporcionará a **EL CLIENTE** dentro de los 15 (quince) días calendario que siguen al acontecimiento, toda la información disponible al respecto. Las causas de fuerza mayor no serán motivo para que **EL CLIENTE** no pague oportunamente las cantidades que se hayan devengado conforme a este contrato y/o de las Órdenes de Trabajo, previos a la aparición de dichas causas de fuerza mayor. (2) El término del contrato será ampliado por el mismo tiempo que dure el caso fortuito o acontecimiento de fuerza mayor, previo acuerdo por escrito de las partes.

DÉCIMA QUINTA. CESIÓN DE DERECHOS. (1) Solamente **IEN TC** podrá ceder, total o parcialmente, las obligaciones o derechos derivados de este contrato a terceros sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte, (2) **IEN TC** podrá subcontratar la prestación de los Servicios de Instalación, según lo estime conveniente, pero siempre responsabilizándose por la ejecución de los mismos ante **EL CLIENTE**.

DÉCIMA SEXTA. VIGENCIA. (1) El presente contrato marco entrará en vigor a partir del día de su firma por ambas Partes y estará en vigor mientras se requiera conforme a los Servicios contratados, y por los plazos forzosos a que se haya comprometido **EL CLIENTE** en el presente contrato, sus anexos que forman parte integral del mismo y en cada Orden de Trabajo subsecuente. (2) **LAS PARTES** acuerdan que deberán ponerse de acuerdo con al menos 30 días naturales de anticipación a la vigencia del presente contrato, respecto de si es su deseo o no suscribir un nuevo contrato, para lo cual, en caso afirmativo, **LAS PARTES** acuerdan negociar los nuevos términos y condiciones en contrato diverso al presente. (3) **LAS PARTES** acuerdan que en los casos en los cuales no negociarán nuevos términos y condiciones dentro del plazo establecido en el numeral (2) anterior y una vez que el plazo forzoso haya concluido, **IEN TC** continuará prestando los servicios contratados hasta en tanto **EL CLIENTE** no solicite la cancelación de los servicios, la solicitud de cancelación deberá realizarse mediante escrito con anticipación de cuando menos 30 días naturales a la fecha en la que **EL CLIENTE** desee se le deje de prestar los servicios, por su parte **EL CLIENTE** se obliga a continuar cubrir a **IEN TC** las contraprestaciones a las que tuviera derecho.

DÉCIMA SÉPTIMA. CAUSAS DE SUSPENSIÓN. EL CLIENTE reconoce y acepta que los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones materia de este contrato no son ni constituyen tráfico de interconexión. Por lo tanto, **IEN TC** podrá suspender la prestación de los servicios en caso de que **EL CLIENTE** incurra en mora respecto de cualquier importe derivado de este contrato, sin que para ello tenga que existir previa notificación por escrito. El servicio será suspendido a partir de dicha fecha y hasta que **EL CLIENTE** proceda al pago del importe correspondiente al adeudo principal y sus intereses y liquide los cargos por re instalación de acuerdo a las Tarifas aplicables.

DÉCIMA OCTAVA. RESCISIÓN Y TERMINACIÓN. (1) Salvo por los casos expresamente señalados en este contrato y/o cualquiera de sus Anexos, si **EL CLIENTE** incurre en incumplimiento en los términos y condiciones del presente contrato **IEN TC** deberá notificar a **EL CLIENTE** a efecto de que este remedie o repare el incumplimiento de que se trate dentro de 10 (diez) días calendario, en el entendido de que si **EL CLIENTE** no remedia o repara el incumplimiento en dicho plazo **IEN TC** podrá exigir el cumplimiento forzoso de este contrato sin necesidad de previa resolución judicial y mediante notificación por escrito, y **IEN TC** tendrá derecho al pago de daños y perjuicios que se le hayan ocasionado por dicho incumplimiento. (2) Se considerarán incumplimientos al presente contrato, de manera enunciativa pero no limitativa el retraso o falta de pago de cualquiera de los conceptos derivados de este contrato a cargo de **EL CLIENTE** por 60 (sesenta) días calendario o más (contados a partir de que se haya vencido alguna cantidad, sin perjuicio de los intereses moratorios que se generen en tal virtud. (3) Adicionalmente, **IEN TC** podrá dar por terminado este contrato o exigir su cumplimiento forzoso sin necesidad de declaración judicial y mediante simple notificación por escrito a la otra parte, (i) en caso de que **EL CLIENTE** o algún tercero contra éste último, inicien o hayan iniciado cualquier procedimiento de insolvencia o concurso mercantil y/o (ii) en caso de que **IEN TC** o algún tercero contra éste último, inicien o hayan iniciado cualquier procedimiento de insolvencia o concurso mercantil. (4) Sin perjuicio de lo previsto en cualquier otra parte de este contrato, al darse por terminado este contrato, **IEN TC** tendrá el derecho de recuperar el Equipo Terminal, así como exigir el pago de las rentas no devengadas y el saldo remanente del Precio Unitario de la instalación con motivo del plazo forzoso establecido en el **ANEXO "D"** que forma parte integral del presente contrato. **EL CLIENTE** deberá de inmediato: (i) devolver dicho Equipo Terminal de **IEN TC**, con todo aquello que de hecho y por derecho corresponda y (ii) realizar los pagos referidos en el presente punto.

Acuerdan **LAS PARTES** que **EL CLIENTE**, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, sin declaración judicial y sin el pago de las rentas no devengadas, si comprueba a satisfacción de **IEN TC**, el no cumplimiento de los niveles de servicio dentro de noventa días naturales consecutivos.

EL CLIENTE, en virtud de ser concesionario de red pública de telecomunicaciones y de la naturaleza del presente contrato, podrá utilizar el servicio contratado para entregar los servicios a terceros, para con quienes **EL CLIENTE** será responsable respecto de todas las obligaciones que adquiera con terceros y siendo su responsabilidad contar con el permiso, autorización, título de concesión o cualquier trámite que las autoridades mexicanas requieran para la prestación de servicios Mayoristas de telecomunicaciones.

IEN TC no se hace responsable de los daños y/o perjuicios y/o reclamaciones de cualquier tipo que deriven del supuesto de falsedad por parte de **EL CLIENTE** y en dicho caso, **EL CLIENTE** se obliga a sacar en paz y a salvo a **IEN TC** de cualquier reclamación, demanda o denuncia en su contra proveniente de cualquier tercero o autoridad y a reembolsarle las cantidades que **IEN TC** hubiera erogado por tal motivo, aceptando **EL CLIENTE** la responsabilidad por los daños y perjuicios que su conducta le llegare a ocasionar a **IEN TC**. Lo anterior sin perjuicio del derecho de **IEN TC** de ejercer las acciones legales que le competan y de dar por rescindido automáticamente el contrato, sin

necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para IENTC, IENTC no será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, incluyendo sin limitación alguna, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros o ingresos perdidos, hay o no sido notificada IENTC de la posibilidad de tales daños.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS. (1) Salvo por el uso del Formato Electrónico, todos los avisos y notificaciones que las partes deban darse en relación con el presente contrato, se harán por escrito y se enviarán por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que asegure que el destinatario reciba dichas notificaciones. Para los efectos anteriores, IENTC señala como domicilio el indicado la Declaración I inciso D, por su parte el domicilio de EL CLIENTE es el indicado en el **Anexo "A"** del presente contrato. (2) Cuando alguna de las partes modifique su domicilio convencional, deberá dar aviso a la otra dentro de los 5 cinco días hábiles anteriores a que lo haga. De no ser así, las notificaciones surtirán plenamente sus efectos en el domicilio anterior.

VIGÉSIMA. NORMATIVIDAD APLICABLE. En todo caso, EL CLIENTE e IENTC se sujetarán a los términos y condiciones derivados de este contrato, la autorización con la que cuenta IENTC y supletoriamente del Código. También, se obliga EL CLIENTE a observar y cumplir con lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones, en la Ley de Vías Generales de Comunicación, la normatividad de la IFETEL y demás disposiciones aplicables que en cualquier tiempo adopte IENTC y sean registradas y aprobadas por la SCT y/o el IFT.

VIGÉSIMA PRIMERA. ANEXOS. LAS PARTES, acuerdan que los anexos A, B,C y D, forman parte integral del presente contrato, pudiendo LAS PARTES, adicionar más ANEXOS previo acuerdo que celebren.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ACUERDOS ANTERIORES. Las partes convienen en que el presente contrato constituye el acuerdo único y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa relacionada con el objeto del presente contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las Partes se someten expresamente a los tribunales federales competentes de la ciudad de Querétaro, Querétaro, renunciando cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

El presente contrato sustituye y deja sin efectos al contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y sus anexos firmados por LAS PARTES el día 24 de enero de 2021.

Leído que fue el presente contrato por las Partes e impuestas de su valor y alcances legales, los ratifican y firman en Querétaro, Qro, el día 08 de abril de 2022.

IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.



FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ
ASSAD
Representante Legal



JUAN CARLOS BUSTAMANTE
OLALDE
EL CLIENTE



FABIOLA SOLIS
Testigo

"Personalidad, capacidad y domicilio de "EL CLIENTE" JUAN CARLOS	
Identificación Oficial	[REDACTED]
Domicilio (Para oír y recibir notificaciones)	[REDACTED]
Registro Federal de Contribuyentes.	[REDACTED]

IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.



FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ
ASSAD
Representante Legal



JUAN CARLOS BUSTAMANTE
OLALDE
EL CLIENTE



FABIOLA SOLIS
Testigo

Eliminado: Registro Federal de Contribuyentes, Domicilio particular y número de Identificación Oficial Fundamento legal: Art. 113 fracción I de la LFTAIP; artículo 116 de LGTAIP. En virtud de tratarse de información referente a datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

ANEXO "B" DE DEFINICIONES QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE IENTC S. DE R.L. DE C.V. ("IENTC") Y JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE ("EL CLIENTE") DE FECHA 08 DE ABRIL DE 2022

- 1.- **"Circuito"**.- Enlace que permite la transmisión de información en forma bidireccional entre dos puntos.
- 2.- **"IFETEL"**.- Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 3.- **"Contrato"**.- Se refiere a este contrato, sus anexos y las Órdenes de Trabajo.
- 4.- **"Equipo"**.- Es el medio electrónico, que proporciona la capacidad de transmisión de señales a través de la Red, propiedad de IENTC u operados por esta última.
- 5.- **"Equipo Terminal"**.- Es el Equipo que se colocará en las instalaciones para dar acceso a internet a "EL CLIENTE".
- 6.- **"Formato Electrónico"**.- Se refiere al formato operativo o medio electrónico (incluyendo correo electrónico) para capturar o modificar la o las órdenes de Trabajo por medio de las cuales, "EL CLIENTE" contrate el o los Servicios de Telecomunicaciones.
- 7.- **"Instalaciones"**.- Es el lugar físico en donde se encuentra el Equipo Terminal, es decir, del sitio de "EL CLIENTE".
- 8.- **"Modalidad o Modalidades"**.- Se refiere a la modalidad técnica conforme a la cual se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones materia de este contrato, la cual se define en el documento que se integra como Anexo "C", en el entendido que si se agregan otras Modalidades de Servicios de Telecomunicaciones, se adicionarán como Anexo "C-1", Anexo "C-2" y sucesivos, según sea el caso.
- 9.- **"Orden de Trabajo"**.- Es la solicitud realizada por "EL CLIENTE", en la cual solicita la prestación de servicios nuevos, posteriores a la celebración del presente contrato y misma que será generada por el cliente para que IENTC, le pueda proveer servicios adicionales. La misma podrá ser vía correo electrónico a la cuenta de correo clientes@ientc.com o por escrito físico que haga llegar a el domicilio de IENTC.
- 10.- **"Partes"**.- Se refiere indistintamente a IENTC y a "EL CLIENTE."
- 11.- **"Red"**.- Es la instalación física de los Equipos que comprenden la red pública local de telecomunicaciones de IENTC.
- 12.- **"Renta Mensual"**.- Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de IENTC, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- 13.- **"Servicios"**.- Se refiere indistintamente a los Servicios de Instalación y/o al Servicio Mayoristas de Telecomunicaciones.
- 14.- **"Servicios de Instalación"**.- Son los actos y medidas requeridas para que IENTC realice la instalación del Equipo Terminal para la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones.
- 15.- **"Servicios de Telecomunicaciones"**.- Se refieren, en general, al servicio de transmisión de señales mediante la capacidad de canal asignado; la comercialización de la capacidad de la Red para la emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos e información de cualquier naturaleza; servicios no telefónicos, como datos video, audio y videoconferencia, sin incluir el servicio de televisión por cable, televisión restringida, música continua o audio digital; y, arrendamiento de circuitos digitales dedicados en los diversos formatos de acuerdo a las normas oficiales mexicanas.
- 16.- **"Usuario Final"**.- Es el consumidor final de los servicios entregados.

Leído que fue el presente **Anexo "B"** por las Partes e impuestas de su valor y alcances legales, los ratifican y firman en la ciudad de Querétaro, Querétaro, el día 08 de abril de 2022.

**IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.**



**FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ
ASSAD
Representante Legal**



**JUAN CARLOS BUSTAMANTE
OLALDE
EL CLIENTE**



**FABIOLA SOLIS
Testigo**

ANEXO "C" QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE IENTC S. DE R.L. DE C.V. ("IENTC") Y JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE ("EL CLIENTE") DE FECHA 08 DE ABRIL DE 2022, QUE CONTIENE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CONTRATADOS.

SERVICIO (S)	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD EN LA QUE SE PRESTA EL SERVICIO
INTERNET	INTERNET DEDICADO 200 Mbps x 200 Mbps	FIBRA ÓPTICA

LOS SERVICIOS CONTRATADOS SERÁN INSTALADOS EN EL DOMICILIO UBICADO EN [REDACTED]

Leído que fue el presente **Anexo "C"** por las Partes e impuestas de su valor y alcances legales, los ratifican y firman en la ciudad de Querétaro, Querétaro, el día 08 de abril de 2022.

IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.



**FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ
ASSAD**
Representante Legal



**JUAN CARLOS BUSTAMANTE
OLALDE**
EL CLIENTE



FABIOLA SOLÍS
Testigo

Eliminado: Domicilio particular. Fundamento legal: Art. 113 fracción I de la LFTAIP; artículo 116 de LGTAIP. En virtud de tratarse de información referente a datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.

ANEXO "D" QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE IENTC S. DE R.L. DE C.V. ("IENTC") Y JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE ("EL CLIENTE") DE FECHA 08 DE ABRIL DE 2022, MISMO QUE CONTIENE LAS TARIFAS APLICABLES Y EL PLAZO FORZOSO.

Concepto	Servicio IENTC	Precio Unitario	Descuento (%)	Precio Total	Fecha de Inicio de plazo forzoso	Fecha de Termino de plazo forzoso
Pago Único	Instalación del Servicio	██████████ ██████████	███	██████████ ██████████	N/A	N/A
Renta Mensual	Internet Dedicado 200 Mbps x 200 Mbps	██████████ ██████████	███	██████████ ██████████	Sujeto a Orden de Instalación	Sujeto a Orden de Instalación

LAS PARTES ACUERDAN, QUE EL PRESENTE CONTRATO TENDRÁ UN PLAZO FORZOSO PARA EL CLIENTE DE ██████████ EN EL PAGO DE LA RENTA MENSUAL, ESTO ES LA CANTIDAD DE ██████████

LOS DESCUENTOS POR CONCEPTO DE INSTALACIÓN Y RENTA MENSUAL QUE SE MUESTRAN EN LA TABLA DEL PRESENTE ANEXO SON DERIVADOS DE LOS PLAZOS FORZOSOS, Y ESTARÁN SUJETOS A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO MARCO DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES.

Leído que fue el presente Anexo "D" por las Partes e impuestas de su valor y alcances legales, los ratifican y firman en la ciudad de Querétaro, Querétaro, el día 08 de abril de 2022 .

IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.



FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ ASSAD
Representante Legal



JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE
EL CLIENTE



FABIOLA SOLIS
Testigo

Eliminado: Garantías de pago. Fundamento legal: Art. 113 fracción II de la LFTAIP; artículo 116 de LGTAIP. En virtud de tratarse de información referente a garantías de pago, toda vez que son datos sobre las particularidades y manejo de las empresas, por lo que al darse a conocer puede provocar afectaciones en el manejo de las empresas, ayudando a competidores a conocer información que le puede ser útil para la toma de decisiones, negociaciones o acuerdos por considerarse secreto comercial.

ANEXO "E" QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE IENTC S. DE R.L. DE C.V. ("IENTC") Y JUAN CARLOS BUSTAMANTE OLALDE ("EL CLIENTE") DE FECHA 08 DE ABRIL DE 2022, MISMO QUE CONTIENE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES.

IENTC se compromete a mantener un nivel de calidad en el servicio que presta al Cliente y a responder en forma oportuna y eficiente frente a cualquier problema que se pudiera presentar en el suministro de servicios de Internet bajo Contrato (el "Servicio") en los términos del presente compromiso de calidad de servicio ("Service Level Agreement" o "SLA").

1. DEFINICIONES

Todos los términos definidos en mayúsculas en el presente SLA tendrán el significado que se les atribuye a cada uno de ellos en este SLA o el Contrato.

Para los efectos del presente SLA se entenderá por "ircuito" el canal por el cual se transmiten 64 Kbps o múltiplos de información de datos o señales.

2. ALCANCES Y PROPÓSITO DEL DOCUMENTO

El SLA no es un contrato, sino un acuerdo que forma parte integral del contrato firmado entre LAS PARTES, que define métodos de cooperación para la consecución de objetivos comunes, por lo tanto no invalida ni modifica bajo ningún concepto el contrato existente de prestación de servicios firmados entre ambas partes.

3. PERIODO DE COBERTURA

El periodo de cobertura del SLA está basado en los términos del contrato de prestación de Los Servicios (plazo de contratación de Los Servicios)

4. CONDICIONES DEL SLA

El SLA está sujeto al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones del Cliente contraídas mediante la firma del contrato. El cliente deberá estar al corriente con sus pagos para proceder a las bonificaciones correspondientes. I

IENTC utilizará sus medios para proporcionar los servicios 24 horas al día, 365 días al año de acuerdo a lo siguiente:

4.1 El cálculo de la disponibilidad de los Servicios deberá excluir las interrupciones de los Servicios programados con anticipación (ventanas de mantenimiento) y todas las interrupciones que se estimen sean provocadas (directa o indirectamente) por el Cliente, o por su representante, o terceros en su caso, o por la falla o mal funcionamiento del equipo o instalaciones que no pertenezcan o no fueran provistas por IENTC, o estén fuera de su control.

4.2 Las interrupciones de Servicio programadas se notificarán normalmente con 24 a 48 horas de anticipación, y se tomarán todas las medidas necesarias para minimizar las interrupciones de los servicios durante horas hábiles.

4.3 El Cliente se compromete a proporcionar energía ininterrumpida y regulada para proteger el equipo instalado por IENTC para la recepción de los Servicios.

4.4 El Cliente reconoce y acuerda que IENTC no será responsable o causante de pérdida alguna de información resultante de cualquier falla en la infraestructura de IENTC por causas de fuerza mayor o fuera de control, ajenas a la prestación de El Servicio en referencia.

4.5 El Cliente se obliga a no efectuar cambios al equipo de IENTC ni a las conexiones físicas, a menos que sea directamente autorizado por escrito por IENTC y/o supervisado por el personal responsable de IENTC.

4.6 IENTC podrá, a su discreción, reparar, quitar, reemplazar o mejorar cualquier componente de hardware o software si es necesario para mantener efectiva la provisión del Servicio.

4.7 El Cliente es responsable de la configuración, instalación, operación y mantenimiento de sus equipos e instalaciones existentes y futuras (incluyendo en forma no limitativa descanalizadores, ruteadores, switches, hubs, servidores, estaciones de trabajo), ubicados en su red LAN. IENTC no se hace responsable del mantenimiento del equipo ni cableado LAN propio del Cliente.

5. PERSONAL DE IENTC Y ATENCIÓN DE QUEJAS

IENTC se compromete a tener personal capacitado disponible los 365 días del año las 24 horas del día para efectos de atender las llamadas del Cliente relacionadas con el Servicio.

Los números de Atención a Clientes y Quejas son los siguientes:

Trouble Ticket: **(442) 628 0003**

6. CALIDAD DEL SERVICIO

Los Servicios de IENTC son monitoreados las 24 horas del día los 365 días del año y IENTC se compromete a resolver cualquier problema detectado que sea imputable al funcionamiento de la infraestructura propiedad de IENTC.

La delimitación de la responsabilidad de IENTC referente a la disponibilidad de los Servicios contempla desde el Backbone de Internet hasta la punta que IENTC entrega con interfaz G.703, V.35, F.O. ó RJ45 (punto de demarcación), incluyendo el acceso local cuando éste sea provisto por IENTC. Los equipos instalados del lado del cliente o servicios diferentes al de acceso dedicado a Internet, no están considerados para la determinación de los valores de disponibilidad. Asimismo, no se considera para el cálculo de disponibilidad los circuitos correspondientes a otros operadores, cuando éstos provean el acceso local.

A fin de simplificar la contabilidad y manejo de la Disponibilidad, se manejarán todos los intervalos en periodos de 30 días, independientemente de que existen meses con 31 días y uno con 28 días, contabilizándose en base a mes calendario (día primero al último de cada mes).

La Disponibilidad se calculará Circuito por Circuito.

El cálculo de Disponibilidad de los servicios se medirá desde el punto en que la falla descubierta sea confirmada por IENTC, hasta el punto en que los servicios se restablezcan y se demuestre su actividad. Únicamente se tomarán en cuenta los tiempos en que no exista Disponibilidad del Servicio por causas imputables directamente a la responsabilidad de IENTC, en el entendido de que cualquier falla en el funcionamiento del ruteador, descanalizador o cualquier otro equipo terminal necesario para la prestación del Servicio, no se considerará imputable a IENTC, y por tanto no se computará para el cálculo de la Disponibilidad.

Los problemas en la Disponibilidad del Servicio se clasificarán de la forma siguiente:

1. Remota.- Cuando el problema en la Disponibilidad se resuelva en forma remota para el Cliente, es decir, dentro de las instalaciones de IENTC.
2. En Sitio.- Cuando el problema en la Disponibilidad debe ser resuelta en el sitio asignado como instalaciones del Cliente (el "Sitio").

Para efectos de este SLA y del cómputo de los tiempos de respuesta se considerará como hora de inicio del problema en la Disponibilidad para cada Circuito reportado, la hora en que el Cliente hable al Centro de Atención a Clientes de IENTC, le sea asignado por IENTC un número de Reporte (el "Reporte") y se determine que efectivamente existe una afectación en el servicio imputable a IENTC. Como hora de conclusión, la hora en la que el nivel de Disponibilidad sea corregido.

Cuando la caída de servicio tenga que ser resuelta en Sitio, IENTC avisará previamente la necesidad de ingresar a las instalaciones del Cliente, suspendiéndose en el conteo del tiempo transcurrido de respuesta en términos del párrafo anterior, el tiempo que tarde el Cliente en permitir a IENTC el ingreso al Sitio.

El cálculo de Disponibilidad se realizará de conformidad con las tablas insertadas más adelante en el punto de penalizaciones y de conformidad con el tipo de servicio contratado ya sea este básico o redundante.

Para los efectos de los porcentajes de Disponibilidad de Servicio, no será contabilizado el tiempo en que IENTC suspenda el Servicio para realizar ventanas de mantenimiento de su red, o de la del Cliente.

7. PENALIZACIONES

Para cada Circuito cuya Disponibilidad sea menor a la comprometida por IENTC, se aplicará un descuento en la renta mensual por concepto de penalización para el Circuito en cuestión.

Este criterio de penalización es aplicable para todos los circuitos que el Cliente ha contratado con IENTC.

La penalización será calculada como el porcentaje de descuento sobre la tarifa vigente de renta mensual de cada Circuito con problemas en la Disponibilidad en los términos del Contrato o según dicha tarifa sea registrada por IENTC ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (la "Renta Mensual"), aplicable solamente al mes del cálculo.

El cliente deberá solicitar su bonificación, cuando ésta aplique, durante el mes (ciclo de facturación) en curso, de manera que pueda ser aplicada en su siguiente factura. No se harán bonificaciones de meses anteriores al del ciclo de facturación en curso.

En ningún caso el porcentaje de bonificación podrá exceder el valor equivalente al 100% del monto de la renta mensual del Servicio contratado. Las bonificaciones serán de conformidad con lo siguiente:

La presente tabla es aplicable a los servicios básicos mismo que se contraten sin contar con la entrega de redundancia:

SLA BÁSICO TABLA DE BONIFICACIONES						
Horas Indisponibilidad del Servicio (Downtime)			% Disponibilidad (Uptime)		% Descuento sobre renta mensual	
0.00	-	5.99	De 0 hasta 5 horas y 59 minutos	100.00%	- 99.17%	0%
6.00	-	7.20	De 6 horas hasta 7 horas y 12 minutos	99.16%	- 99.00%	2%
7.21	-	7.99	De 7 horas y 13 minutos hasta 7 horas y 59 minutos	98.99%	- 98.89%	5%
8.00	-	12.00	De 8 horas hasta 12 horas	98.88%	- 98.33%	10%
12.01	-	36.00	De 12 horas y 1 minuto hasta 36 horas	98.32%	- 95.00%	15%
36.01	-	72.00	De 36 horas y 1 minuto hasta 72 horas	94.99%	- 90.00%	25%
72.01	-	120.00	De 72 horas y 1 minuto hasta 120 horas	89.99%	- 83.33%	50%
120.01	-	>	A partir de 120 horas y 1 minuto	83.32%	- 0.00%	100%

La siguiente tabla es aplicable a aquellos servicios que cuentan con redundancia contratada a IENTC:

SLA CON REDUNDANCIA TABLA DE BONIFICACIONES						
Horas Indisponibilidad del Servicio (Downtime)			% Disponibilidad (Uptime)		% Descuento sobre renta mensual	
0.00	-	1.99	De 0 hasta 1 hora y 59 minutos	100.00%	- 99.72%	0%
2.00	-	2.52	De 2 horas y 1 minuto hasta 2 horas y 31 minutos	99.71%	- 99.65%	3%
2.53	-	3.24	De 2 horas y 32 minutos hasta 3 horas y 14 minutos	99.64%	- 99.55%	6%
3.25	-	3.96	De 3 horas y 15 minutos hasta 3 horas y 57 minutos	99.54%	- 99.45%	10%
3.97	-	8.00	De 3 horas y 58 minutos hasta 8 horas	99.44%	- 98.89%	25%
8.01	-	12.00	De 8 horas y 1 minuto hasta 12 horas	94.99%	- 98.33%	50%
12.01	-	>	A partir de 12 horas y 1 minuto	98.32%	- 0.00%	100%

Las penalizaciones a las que se refiere este numeral será aplicada únicamente en caso de que el Cliente se encuentre al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones frente a IENTC, incluyendo el pago puntual de las cantidades que adeude a IENTC derivadas del Servicio.

8. PROCESO DE ATENCIÓN A REPORTES DE FALLA DE CLIENTES

El Cliente tiene la obligación de reportar inmediatamente a IENTC a los números señalados en la Sección 5 ó a algún número que previamente le notifique IENTC, cualquier problema en el nivel de Disponibilidad del Servicio.

El departamento de Trouble Ticket recibirá y asignará a la llamada del Cliente un número de Reporte o número de identificación. Trouble Ticket procederá a dar solución al problema y/o enviará el Reporte al Centro de Operación de Red de IENTC a fin de que se tomen las medidas necesarias para devolver el Servicio al nivel de Disponibilidad de Servicio ofrecido por IENTC.

9. MANEJO DE AISLAMIENTO DE CIRCUITOS

Al presentarse una falla dentro del proceso de transmisión, IENTC cuenta con la capacidad técnica de aislar los Circuitos que presenten una disminución en el nivel de Disponibilidad y continuar operando en forma normal el resto de los Circuitos.

10. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

IENTC no será responsable frente al Cliente por daños o perjuicios indirectos, consecuenciales o por la pérdida de ingresos derivados, relacionados con el presente SLA.

IENTC tampoco será responsable frente al Cliente por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como, explosiones, sismos u otros fenómenos naturales y aquéllos que sean provocados por terceras personas o que sean ajenos a la prestación del Servicio y que las partes no hayan podido razonablemente prever o evitar, tales como huelgas, revueltas civiles, sabotaje, terrorismo u otras situaciones similares.

Leído que fue el presente Anexo "E" por las Partes e impuestas de su valor y alcances legales, los ratifican y firman en la ciudad de Querétaro, Querétaro, el día 08 de abril de 2022

IENTC
IENTC S. de R.L. de C.V.



**FERNANDO ALBERTO SÁNCHEZ
ASSAD**
Representante Legal



**JUAN CARLOS BUSTAMANTE
OLALDE**
EL CLIENTE



FABIOLA SOLIS
Testigo