

**OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS
LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL, DE LARGA DISTANCIA
INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN
PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE
TELECOMUNICACIONES**

1. Oferta

La presente Oferta de Referencia (en adelante la "Oferta") está dirigida a todas las personas físicas y/o morales que sean titulares de concesiones de redes públicas de telecomunicaciones otorgadas por el Gobierno Federal, para la prestación del servicio local fijo, local móvil, de larga distancia, así como del servicio de televisión y/o audio restringidos que reciban o deseen recibir de Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Telnor"), uno o más de los servicios siguientes:

1.1 Enlaces Dedicados Locales. Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, a través de enlaces de cualquier capacidad y entregados a través de cualquier medio de transmisión, excepto satélite, cuyas puntas se ubican en una misma localidad del área de cobertura concesionada a Telnor.

1.2 Enlaces Dedicados de Larga Distancia Nacional. Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, a través de enlaces de cualquier capacidad y entregados a través de cualquier medio de transmisión, excepto satélite, cuyas puntas se ubican en dos localidades distintas del territorio nacional, pero al menos una de ellas está dentro del área de cobertura concesionada a Telnor.

1.3 Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional. Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, a través de enlaces de cualquier capacidad y entregados a través de cualquier medio de transmisión,

5206

excepto satélite, en los cuales una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telnor.

1.4 Enlaces Dedicados de Interconexión. Servicio de arrendamiento de líneas o circuitos de transmisión dedicados, para el transporte de señales digitales asociadas a la interconexión entre la red de Telnor y de otro concesionario que asegure el intercambio de tráfico público conmutado, que se proporcionan a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, al amparo de convenios de interconexión que establece el artículo 42 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, entregado a través de cualquier medio de transmisión, excepto satélite, dentro del área de cobertura concesionada a Telnor donde existan puntos de interconexión.

Los términos para la prestación de los servicios objeto de la presente Oferta, se establecen en el Modelo de Contrato que se agrega al presente documento como Anexo.

Los anexos que integran el Contrato se listan a continuación:

- "A" Acta de Recepción
- "B" Formato de Solicitud de Servicio
- "C" Acuerdo de Calidad y Suministro de Servicio
- "D" Procedimiento de Entrega/Recepción
- "E" Norma y Especificaciones de Construcción Local-Cliente para su Conexión a la Red Digital de Acceso
- "F" Procedimiento de Acceso a Sitios
- "G" Tarifas
- "H" Formato de Pronóstico de Requerimientos de Servicios
- "I" Tiempos de traslado para atención a fallas

La presente Oferta tendrá una vigencia al 31 de diciembre de 2015

50x

2. Servicio Comercial de Telecomunicaciones

2.1 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

Servicio de provisión de enlaces Dedicados que Telnor ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), enlaces Nacionales (con puntas en diferentes localidades) y enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telnor), todos los anteriores con capacidades de $n \times 64$ Kbps (donde $n=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12$ y 16); E1 (2 Mbps), E2 (8 Mbps), E3 (34 Mbps), E4 (139 Mbps), STM1 (155 Mbps), STM4 (622 Mbps), STM16 (2.5 Gbps), STM64 (10 Gbps), STM256 (40 Gbps) y Ethernet (10 Mbps a 10 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.4.

2.2 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces de Interconexión.

En los formatos de solicitudes de servicio, denominados "Acuerdos Específicos", tal como se definen en el Contrato, Telnor especificará las condiciones particulares aplicables a cada servicio, tales como condiciones técnicas y operativas.

El servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, será ofrecido con velocidad E1 (2 Mbps) y sus múltiplos, STM1 (155 Mbps) y sus múltiplos, así como Ethernet (10 Mbps a 10 Gbps). Según se define en la Norma G.703 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y para el caso de enlaces Ethernet el servicio será ofrecido de conformidad con la Norma 802.3 del IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers).

2.3 Pronóstico de Servicios.

El concesionario de una red pública de telecomunicaciones solicitante del servicio presentará un pronóstico de demanda de servicios para el año siguiente a más tardar el 30 de junio del año en curso conforme a lo siguiente:

404

Fecha límite	Pronóstico
30 de junio	Enero-junio del año inmediato posterior.
31 de diciembre	Julio-diciembre del año inmediato posterior.

Los servicios pronosticados conforme a la tabla anterior, serán ratificados por el Concesionario Solicitante sobre bases bimestrales a más tardar en las fechas que se indican en la tabla siguiente:

Fecha límite	Pronóstico
30 de septiembre	Enero-febrero del año inmediato posterior.
30 de noviembre	Marzo-abril del año inmediato posterior.
31 de enero	Mayo-junio del mismo año.
31 de marzo	Julio-agosto del mismo año.
31 de mayo	Septiembre-octubre del mismo año.
31 de julio	Noviembre-diciembre del mismo año.

Los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato contenido en el Anexo "H" del Contrato.

En caso de que los servicios contratados sean menores al 50% de lo pronosticado, se hará del conocimiento del Instituto y el Concesionario Solicitante considerará en el próximo pronóstico un volumen de servicios equivalente a los servicios realmente contratados en el periodo anterior, lo cual no será un impedimento para que el Concesionario Solicitante requiera la contratación de servicios adicionales a los pronosticados.

2.4 Capacidad de los Servicios.

Los servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y/o de Larga Distancia Internacional serán ofrecidos en las siguientes velocidades de transmisión:

Denominación	Capacidad

806

Nx 64 kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12 y 16)	64Kbps a 1024 Kbps
E1	2.048 Mbps
E2	8.448 Mbps
E3	34.368 Mbps
E4	139.264 Mbps
STM-1	155.52 Mbps
STM-4	622.08 Mbps
STM-16	2,488.32 Mbps
STM-64	9,953.28 Mbps
STM-256	39,813.12 Mbps
Ethernet	10 Mbps a 10 Gbps

NOTA: El enlace E2 se entrega en 4xE1 (capacidad equivalente del E2), el enlace E4 se entrega como STM-1 para la capacidad equivalente de E4 y el enlace STM-256 se entrega en su capacidad equivalente de 4xSTM-64.

Los servicios de Enlaces Dedicados podrán entregarse al Concesionario Solicitante en los puntos de interconexión para el intercambio de tráfico público conmutado siempre y cuando esté ubicado en el mismo domicilio que el punto de conexión del servicio mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y cuando esto sea técnicamente factible, considerando que sólo aplica para servicios nuevos.

El Concesionario Solicitante informará a Telnor sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de estos, presentando para tal efecto el acuerdo que hayan celebrado ambos concesionarios en el que deberán señalar al concesionario responsable de las obligaciones contractuales frente a Telnor por lo que hace a los servicios compartidos.

El servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, será ofrecido con velocidad E1 (2 Mbps) y sus múltiplos, STM1 (155 Mbps) y sus múltiplos, así como Ethernet (10 Mbps a 10 Gbps).

2.5 Plazos de entrega de los Servicios.

Las solicitudes de servicio deberán presentarse, debidamente requisitadas y firmadas como se define en el punto 2.6 de la presente Oferta, ya sea por escrito en el domicilio señalado en esta Oferta, al correo electrónico del ejecutivo de cuenta que le sea asignado o al *call center* que para su efecto se establezca, en el formato establecido en el Anexo "B" del Contrato, o bien, mediante el sistema informático una vez que entre en operación (llamado Sistema Electrónico de Gestión).

Las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telnor entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes.

2.5.1 Plazos de entrega

2.5.1.1 Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral, no podrán excederse en:

- 1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente hasta llegar al 100% (cien por ciento).
- 2) El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Denominación	Capacidad	Plazo	
		Locales	Larga distancia
Nx 64 Kbps (N=1,...,16)	64Kbps a 1024 Kbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E1	2.048 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E2	8.448 Mbps	13 días hábiles	18 días hábiles
E3	34.368 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
E4	139.264 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles

5724

Denominación	Capacidad	Plazo	
		Locales	Larga distancia
STM-1	155.52 Mbps	21 días hábiles	35 días hábiles
STM-4	622.08 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-16	2488.32 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-64	9953.28 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
STM-256	39813.12 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet	10 Mbps a 750Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles

NOTA: El enlace E2 se entrega en 4xE1 (capacidad equivalente del E2), el enlace E4 se entrega como STM-1 para la capacidad equivalente de E4 y el enlace STM-256 se entrega en su capacidad equivalente de 4xSTM-64.

Para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, el plazo de entrega será de 15 (quince) días hábiles.

2.5.1.2 En caso de que un Concesionario Solicitante requiera la entrega del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en un punto donde previamente tenga contratado dicho servicio, los plazos de entrega aplicables serán los siguientes:

- El 50% (cincuenta por ciento) del plazo original de entrega cuando no se requiera la modificación del medio o del equipo de transmisión.
- El 75% (setenta y cinco por ciento) del plazo original de entrega cuando se requiera la modificación del medio o del equipo de transmisión.
- El 100% (cien por ciento) cuando se requiera la ampliación de los medios y de los equipos de transmisión.

La fracción del día que en su caso resulte de la división del plazo de entrega, computará como un día completo.

2.5.1.3 Para los casos en que el Concesionario Solicitante requiera Enlaces de manera anticipada (tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla respectiva), Telnor responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, en caso de ser afirmativa, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación

50%

convencional; una vez realizada la aceptación y pago por parte del Concesionario Solicitante se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado entre el Concesionario Solicitante y Telnor, el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos establecidos y deberá cumplirse al 100% (cien por ciento) de los casos.

2.5.1.4 En el caso de los enlaces para larga distancia internacional se debe considerar la instalación en dos partes, la primera correspondiente al enlace en el área de concesión de Telnor hasta la frontera cuyo plazo no podrá exceder lo establecido en la tabla de tiempos de entrega del presente numeral y el segundo tramo correspondiente al enlace suministrado por el operador internacional cuyo plazo será proporcionado por el mismo.

2.5.1.5 El Concesionario Solicitante podrá cancelar los servicios solicitados sin cargo alguno, siempre y cuando dicha cancelación se efectúe antes que le sea notificada la fecha de entrega vinculante. En caso de que la cancelación se realice con posterioridad al plazo anteriormente señalado, el Concesionario Solicitante pagará a Telnor los Gastos de Instalación correspondientes, en términos de lo estipulado en el Anexo "G" del Contrato.

2.5.1.6 En caso de que las partes acuerden una fecha compromiso (Due Date) con un plazo mayor a los señalados en la tabla de tiempos de entrega del presente numeral, prevalecerá la fecha acordada.

2.5.2 Reprogramación o modificación de fecha de entrega vinculante

El Concesionario Solicitante podrá reprogramar o modificar la fecha de entrega vinculante antes de que Telnor haya informado que el servicio se encuentra terminado y listo para realizar las pruebas y en los siguientes casos:

2.5.2.1 Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada antes de que Telnor proporcione dicha fecha vinculante, se reiniciará el conteo de los plazos de entrega y se aplicarán los criterios señalados en los incisos 1) y 2) del numeral 2.5.1.1.

2.5.2.2 Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada después de que Telnor proporcione dicha fecha vinculante, la fecha de

57x

reprogramación o modificación de entrega se acordará entre las partes y se garantizará un cumplimiento del 100% si la fecha reprogramada es posterior a la fecha de entrega vinculante previamente proporcionada por Telnor.

Los plazos de entrega sujetos a fecha compromiso no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.5.1, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.

2.5.3 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega

2.5.3.1 Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles a:

a) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telnor ni al Concesionario Solicitante

- Los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos y condiciones climatológicas adversas que retrasen los trabajos de instalación del servicio.

b) Causas imputables al Concesionario Solicitante o su cliente final

- Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio Concesionario Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos.
- De igual forma cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de Telnor, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de Telnor.

504

c) Causas imputables a terceros

- Aquellos no imputables a Telnor, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acceso en zonas ejidales o comunales, plantones en vía pública que impida el acceso a la zona de atención.
- En situaciones de inseguridad en las que se requiera el apoyo de la fuerza pública para desplazarse o circular a horas específicas del día, se informará mediante una llamada telefónica y/o vía correo electrónico al Concesionario Solicitante para hacer de su conocimiento que se detendrá el conteo del tiempo de instalación, y una vez restablecidas las condiciones de seguridad se informará la reanudación de los trabajos.

2.5.3.2 Cuando se requiera el despliegue de nueva obra civil, que implique la obtención de permisos de autoridades federales, estatales o municipales y que excedan un kilómetro lineal, o mayor a 500 metros lineales si el despliegue está destinado a atender zonas turísticas, industriales, residenciales, comerciales de alta relevancia, el conteo del plazo de instalación se detendrá conforme a los términos y condiciones de la Oferta de Compartición de Infraestructura que para este efecto establezca.

2.5.3.3 Con la finalidad de que Telnor pueda realizar la instalación de los elementos necesarios para prestar los servicios contratados, el Concesionario Solicitante notificará a Telnor que los insumos y las adecuaciones, señalados en el Anexo "E" del Contrato, se encuentran disponibles en el sitio donde recibirá los servicios contratados.

Las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telnor entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes.

2.5.3.4 Una vez que Telnor notifique al Concesionario Solicitante que el servicio se encuentra terminado, instalado y listo para realizar las pruebas se detendrá el cómputo del plazo de entrega. Las partes tendrán un plazo de 2 (dos) días hábiles para realizar las

202

pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. En caso de que dicha prueba no se realice por causas imputables al Concesionario Solicitante o su cliente y se venza este plazo, Telnor iniciará la facturación correspondiente y se reprogramará la entrega del servicio cuando el Concesionario Solicitante notifique que se encuentra listo para recibirlo.

2.5.3.5 En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los Enlaces excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso (Due Date). Situación que será informada al Instituto, junto con las nuevas fechas de entrega.

2.6 Proceso de Validación de las solicitudes de Servicios.

2.6.1 Las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telnor entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes. En caso de ser rechazada por información incompleta o incorrecta, se presentará una nueva solicitud.

2.6.2 Las solicitudes incluirán un plano con las coordenadas y croquis de localización del inmueble en donde se entregará el servicio, así como la ubicación específica del local donde se indique la ubicación del equipo a instalar.

2.6.3 Una vez aceptada la solicitud y entregada la referencia correspondiente, el Concesionario Solicitante, proporcionará dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes los planos de las trayectorias de los cableados desde las acometidas del predio hasta el punto de ubicación del mismo equipo indicando las condiciones especiales que se deban atender.

2.6.4 El Concesionario Solicitante llevará a cabo todas las acciones necesarias con la finalidad de que Telnor acceda a los sitios en la hora y día indicados por ésta para la realización de los trabajos correspondientes, lo cual implica, de manera enunciativa mas no limitativa, trámites con terceros, permisos, condiciones de seguridad y documentación que sea requerida.

2.6.5 Telnor notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número

SRS

de referencia para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet, tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia.

2.6.6 En caso de que Telnor no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura (tales como exceder la distancia de la última milla establecido por el diseño de los equipos terminales para la correcta operación de un servicio, o que el Concesionario Solicitante requiera algún medio de transmisión en particular diferente al existente), la acción para solucionar esta situación será tratada como Proyecto Especial.

Telnor notificará los términos de este Proyecto Especial en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles, el cual contendrá la justificación y la solución técnica propuestas, la cotización para proporcionar los enlaces solicitados y el plazo de entrega; lo anterior se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante notificará su aceptación a Telnor, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos e informará que el acondicionamiento del sitio está listo. En caso de no recibir respuesta o realizar el pago dentro del plazo de vigencia de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y oferta.

2.6.7 En esta oferta, los cambios de domicilio, cambios de ubicación y cambios de velocidad representarán una solicitud de alta, por lo que se les dará el tratamiento de una solicitud de alta por el nuevo servicio que sustituirá al anterior y una vez entregado, se aceptará la baja de este último servicio.

2.6.8 Antes de que se implemente el Sistema Electrónico de Gestión, los avisos y notificaciones se harán vía correo electrónico a través del ejecutivo de la cuenta o en su defecto, a través del *call center* que para su efecto se establezca.

2.7 Operación y mantenimiento.

2.7.1 La operación y mantenimiento de los Servicios, será responsabilidad de Telnor a partir de la fecha de entrega y recepción de los mismos, fecha que será considerada en este documento para el inicio de la facturación correspondiente.

2.7.2 Los reportes de afectaciones que pudieran ocurrir en la prestación de los Enlaces Dedicados y de Interconexión podrán presentarse mediante llamada telefónica al Centro de Atención a Operadores Telmex (018007134100), al correo electrónico que se determine con tal fin o mediante el sistema informático una vez que entre en operación (llamado Sistema Electrónico de Gestión), dichos canales se mantendrán operando las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados y Enlaces de Interconexión, Telnor se compromete a solucionarlos considerando su ubicación y gravedad, contados a partir de la debida y formal notificación a Telnor, de conformidad con los siguientes plazos:

Tipo de incidencia	Plazos máximos	
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional	Enlaces de Interconexión
Prioridad 1	4 horas	1 hora
Prioridad 2	8 horas	2 horas
Prioridad 3	10 horas	5 horas

2.7.3 Para el caso de falla en Enlaces de Interconexión y que estos estén configurados como unidireccionales, ambas redes procederán a configurarlos temporalmente (mientras dure la falla) como bidireccionales para que el Concesionario Solicitante envíe el tráfico público conmutado de interconexión por la ruta habilitada por Telnor y de igual forma, Telnor envíe el tráfico público conmutado a través de la ruta habilitada por el Concesionario Solicitante y hasta 30 (treinta) minutos después de solucionada la falla.

Telnor facilitará el manejo del tráfico de aquellos servicios que presenten falla, para ser cursados por la vía de tráfico interurbano.

506

En virtud de que el servicio ya fue restaurado habilitando la ruta alterna de manera bidireccional o vía la ruta de tráfico interurbano, en este momento se detiene el tiempo establecido para la reparación.

2.7.4 El alcance de cada Prioridad se enuncia a continuación:

Prioridad 1: Se considerarán con tal carácter a las que consistan en lo siguiente:

- Enlace de interconexión caído totalmente.
- Pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad del servicio.
- Corte permanente de circuito sin redundancia.
- Cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia
- Degradación total del servicio.

Prioridad 2: Se considerarán con tal carácter a las que consistan de lo siguiente:

- Cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia no suponiendo incomunicación sino degradación del servicio.
- Corte permanente de circuito con redundancia.
- Degradación parcial del Servicio de Interconexión.
- Cruces de llamadas en una ruta de interconexión.

Prioridad 3: Se considerarán con tal carácter a las que consistan en lo siguiente:

- Corte parcial del servicio sin pérdida de tráfico.
- Corte intermitente o errores en circuito de cliente final sin redundancia no suponiendo la incomunicación del servicio.
- Otros que afecten la calidad del servicio.

2.7.5 En caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos listados a continuación, su tiempo de duración no se tomará en cuenta para la medición de los tiempos de reparación de cada una de las fallas y disponibilidad de los enlaces:

526

a) Cuando se requiera el traslado al sitio de la falla; dicho tiempo se manejará en función de la localidad y de conformidad con el Anexo "I" del Contrato.

b) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telnor ni al Concesionario Solicitante.

- Los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos y condiciones climatológicas adversas que retrasen los trabajos de reparación.

c) Causas imputables al Concesionario Solicitante o su cliente final.

- Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio Concesionario Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos.
- De igual forma, cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de Telnor, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de Telnor.
- El tiempo en que tarde en llegar el personal técnico del Concesionario Solicitante a sus instalaciones para la atención de manera conjunta de fallas de interconexión.
- El tiempo que tarde Telnor en identificar el servicio con falla debido a que el Concesionario Solicitante reportó una falla con datos erróneos.
- Cuando la falla fue provocada por problemas en los sitios del Concesionario Solicitante o de su cliente final y hasta que sean reparados, como sucede en

506

remodelaciones, cambio de ubicación de sus equipos, goteras, suministro de energía, clima, plagas de roedores, etc.

d) Causas imputables a terceros.

- El tiempo de suministro de equipos por parte de proveedores, cuando la falla requiere el remplazo del equipo completo.
- En los casos de cortes de fibra óptica o cable de cobre.
- Vandalismo (robo de cable, infraestructura o combustible).
- Aquellos no imputables a Telnor, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acceso en zonas ejidales o comunales, plantones en vía pública que impida el acceso a la zona de atención.
- En situaciones de inseguridad en las que se requiera el apoyo de la fuerza pública para desplazarse o circular a horas específicas del día, se informará mediante una llamada telefónica y/o vía correo electrónico al Concesionario Solicitante para hacer de su conocimiento que se detendrá el conteo del tiempo de reparación de falla, y una vez restablecidas las condiciones de seguridad se informará la reanudación de los trabajos.

Las fallas provocadas por cortes generalizados en el suministro eléctrico de CFE por un tiempo mayor a 4 (cuatro) horas que afecten a instalaciones de Telnor.

En todos los casos mencionados anteriormente que detienen el tiempo de reparación de la falla se llevará un registro que será del conocimiento tanto del Concesionario Solicitante como del Instituto o mediante el Sistema Electrónico de Gestión en cuanto entre en operación.

Todas aquellas actividades efectuadas por Telnor tales como: pruebas, desplazamientos, y trabajos necesarios para la reparación de fallas reportadas por el Concesionario

SIN

Solicitante que le resulten imputables a este último, serán facturadas con cargo al Concesionario Solicitante.

2.7.6 Telnor garantizará el cumplimiento trimestral por servicio de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados:

- Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).
- Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:
 - Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento).
 - Con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).

En los servicios Ethernet los parámetros de Calidad son los siguientes:

- Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10^{-7}
- Porcentaje de ancho de banda de la interfaz garantizada: 100% en la interfaz física de interconexión con el cliente.
- Retardo de Transmisión de Trama: 6.2 mili segundos por cada 100 Km.
- Jitter máximo: 20 microsegundos.
- Tamaño máximo de trama Ethernet: 1,916 bytes para servicios suministrados exclusivamente en la plataforma Carrier Ethernet.

Estos parámetros se cumplirán de acuerdo con lo siguiente:

- Telnor proporcionará una tasa máxima de pérdida de tramas de 10^{-7} únicamente en la última milla y siempre y cuando la conexión sea con Fibra Óptica.

SNC

- Respecto al porcentaje del ancho de banda de la interfaz física de interconexión con el cliente se garantiza el 100%.
- Con relación al valor de 1,916 bytes Telnor puede asegurarlos para servicios suministrados en la plataforma Carrier Ethernet exclusivamente, no así cuando se encapsula el servicio de forma parcial o total en diferente tecnología, como lo es SDH, en cuyo caso el valor soportado es de 1,536 bytes.
- El retardo de trama depende de la distancia y los equipos por los que pase el servicio, por lo que este parámetro se cumplirá para una distancia equivalente a 100 Km en un solo sentido y medido para tráfico de usuario en su más alta prioridad (voz).

La medición del cumplimiento de los plazos de reparación de fallas y disponibilidad de servicio, se comenzarán a computar a partir de que el Concesionario Solicitante levante el reporte correspondiente en el Centro de Atención a Operadores o en el Sistema Electrónico de Gestión una vez que entre en operación.

Una vez reparada la falla Telnor notificará al Concesionario Solicitante con la finalidad de que este realice las pruebas correspondientes. El tiempo durante el cual el Concesionario Solicitante lleve a cabo dichas pruebas no será tomado en cuenta para el plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas.

Los valores de disponibilidad y tiempos de restauración para los enlaces dedicados internacionales, estarán en función de los niveles de servicio de los operadores internacionales que atienden la parte que les corresponde del servicio.

2.8 Penalizaciones.

2.8.1 La penalización por entregas tardías se calculará considerando el monto económico correspondiente de la renta proporcional a los días de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión.

SDA

2.8.2 Por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, se calculará de acuerdo a lo siguiente:

Para Enlaces Dedicados de Interconexión:

Rango disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla.
99% a 99.5%	99% a 99.8%	0.5%
98% a < 99%	98% a < 99%	0.8%
< 98%	< 98%	1.2%

Para Enlaces Dedicados:

Rango disponibilidad trimestral sin redundancia	Rango disponibilidad trimestral con redundancia	Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla.
99% a 99.5%	99% a 99.8%	0.5%
98% a < 99%	98% a < 99%	0.8%
< 98%	< 98%	1.2%

2.8.3 Las tarifas para los Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Nacional, y Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional, serán calculadas bajo el procedimiento establecido en el Anexo "G" del Contrato.

2.8.4 Se aplicarán penalizaciones para el Concesionario Solicitante en todos aquellos casos donde se demuestre que la falla es imputable al Concesionario Solicitante o a su cliente final, con el 1.2% de la renta mensual del servicio reportado y los tiempos acumulados de esos incidentes (falsos negativos) se restarán de la indisponibilidad total computada a Telnor en el trimestre.

2.8.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones.

Todas las penalidades en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.

La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo facturándose de manera independiente al resto de conceptos facturables asociados a la prestación de servicio. Los mismos términos y condiciones de pago que son aplicables a las facturas por prestación de servicios - establecidos en las cláusulas tercera y cuarta del convenio - serán también de aplicación al pago de las penalizaciones.

Para la liquidación de las penalizaciones, las partes se comprometen a pagar el monto de las mismas en los tiempos que acuerden y de la forma en que convengan.

2.9 Aclaración de facturas

- a) Telnor enviará mensualmente una factura por los servicios solicitados al Concesionario Solicitante, la cual deberá pagar u objetar en un plazo de 18 (dieciocho) días naturales después de su recepción. La objeción deberá referirse a las unidades y servicios que no reconozca mas no por la tarifa.
- b) El Concesionario Solicitante deberá presentar la Solicitud de aclaración, acompañada del soporte correspondiente con los datos necesarios para atenderla (servicios reclamados, referencias, importes, justificación).
- c) Telnor analizará los datos enviados por el Concesionario Solicitante para determinar la procedencia o improcedencia del mismo e informará del resultado del reclamo.
- d) Para los montos objetados que sean procedentes, Telnor emitirá la nota de crédito correspondiente y el Concesionario Solicitante deberá realizar el pago de los reclamos improcedentes.

501

2.10 Aclaración de Instalaciones

- a) El Concesionario Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de los servicios en proceso de instalación mediante correo electrónico a su Ejecutivo de cuenta o vía el SEG (cuando este entre en operación).
- b) Telnor proporcionará la información necesaria de ser posible y cuando entre en operación mediante el SEG o vía correo electrónico.
- c) Si el Concesionario Solicitante desea alguna otra aclaración o información procederá nuevamente al paso número 1, de lo contrario se termina el proceso.

2.11 Trabajos Programados

- a) Telnor notificará vía correo electrónico o el SEG (cuando este entre en funcionamiento) con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación y en casos excepcionales con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, los mantenimientos programados por fallas en su red.
- b) El Concesionario Solicitante enviará acuse de recibo en 2 (dos) horas y en casos excepcionales solicitará ajustes en la ventana de mantenimiento.
- c) De ser necesario, el Concesionario Solicitante dará seguimiento al mantenimiento programado mediante una conferencia con el Centro de Atención a Operadores.
- d) El mantenimiento programado, concluirá con la validación de los servicios por parte de Telnor y del Concesionario Solicitante.

2.12 Aclaración de Incidencias y reclamaciones por fallas

SIDA

- a) El Concesionario Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de la solución de fallas resueltas mediante correo electrónico a su Ejecutivo de cuenta o vía el SEG (cuando este entre en funcionamiento).
- b) Telnor proporcionará la información necesaria de ser posible y cuando entre en funcionamiento mediante el SEG o vía correo electrónico.
- c) Si el Concesionario Solicitante desea alguna otra aclaración o información deberá proceder nuevamente al paso número 1, de lo contrario se termina el proceso.

2 Fianza

El Concesionario Solicitante exhibirá una fianza o carta de crédito, expedidos por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria de los Estados Unidos Mexicanos, para que Telnor provea los servicios a los que se hace referencia en la Oferta de Referencia, en los términos que se estipulan en el contrato que se anexa.

3 Formalización

La presente Oferta será extensiva a los concesionarios de redes públicas interesados en aceptar los términos de la misma, por lo que deberán acudir a formalizar tal aceptación mediante la suscripción del contrato que se anexa al presente en el domicilio de Telnor ubicado en:

Parque Vía No. 190 Piso 9
Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, México, D.F.

Para ello, deberá previamente concertarse cita, la cual será otorgada de manera expedita, mediante correo electrónico dirigido a la dirección: solicitudes.enlaces@telmex.com, o bien con carta dirigida al domicilio de Telnor antes mencionado.

4 Reserva de Derechos

504

Esta Oferta no implica consentimiento o reconocimiento expreso o tácito, sobre la constitucionalidad, validez, legalidad o procedencia de cualquier resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad, presente o futura, emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones; la extinta Comisión Federal de Competencia; el Instituto Federal de Telecomunicaciones o cualquier autoridad que las sustituya, ni sobre cualquier otra resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad que pudiera resultar de los términos y condiciones ofrecidos por Telnor en el presente documento ni los convenios y/o contratos que lo acompañan.

Por:

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

México, D.F. octubre de 20__.

Apoderado Legal

504