

CONTRATO DE PROVISIÓN DE CAPACIDAD PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, GRUPO DE TELECOMUNICACIONES DE ALTA CAPACIDAD, S.A.P.I. DE C.V. REPRESENTADA POR LOS SEÑORES [A], EN SU CARÁCTER DE APODERADOS ("GTAC") Y, POR LA OTRA, — REPRESENTADA POR LOS SEÑORES [A], EN SU CARÁCTER DE APODERADOS (EL "CLIENTE"), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS (TANTO A GTAC COMO AL CLIENTE SE LES PODRÁ DENOMINAR CONJUNTAMENTE COMO LAS "PARTES");

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

DECLARACIONES

Declara GTAC, a través de sus apoderados, que:

1. © Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se acredita con la escritura pública número 43,703 de fecha 9 de junio de 2010, otorgada ante la fe del Lic. Miguel Soberón Mainero, Notario Público número 181 del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal en el folio mercantil número 417859, el 11 de junio de 2010.
2. © Cuentan con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato, mismas que a la fecha no les han sido modificadas, limitadas o revocadas de forma alguna, según se hace constar en la escritura pública relacionada en el inciso inmediato anterior.
3. © Con fecha 5 de julio de 2010, el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, le otorgó un título de concesión sobre una red pública de telecomunicaciones para ser instalada, operada y explotada por GTAC utilizando las rutas pacífico, centro y golfo, y cualquier infraestructura adicional que sea propiedad de GTAC o de terceros para la prestación de los servicios concesionados (el "Título de Concesión").
4. © Su Registro Federal de Contribuyentes es GTA1006096B8, y su domicilio convencional es el ubicado en Monte Elbruz 124, piso 6, Palmitas Polanco, Miguel Hidalgo, 11560, México, Distrito Federal.
5. © En virtud del Contrato de Uso y Aprovechamiento Accesorio y Temporal de un Par de Hilos de Fibra Óptica Oscura y de Prestación de Servicios, firmado con la Comisión Federal de Electricidad el pasado 5 de julio de 2010 (en lo sucesivo, "Contrato CFE"), GTAC cuenta con el uso y aprovechamiento accesorio y temporal de un par de hilos de fibra óptica oscura en las rutas pacífico, centro y golfo, en los términos y condiciones establecidos en el contrato antes citado y sus anexos.
6. © No tiene impedimento legal alguno para celebrar este contrato y obligarse en sus términos, además de que cuenta con la capacidad—técnica, tecnológica, los conocimientos y el personal necesario para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de este contrato.
7. © Es su voluntad celebrar el presente contrato para proveer al CLIENTE capacidad de su red pública de telecomunicaciones en los términos y condiciones estipulados en el presente Contrato, el Título de Concesión de GTAC, y el Contrato CFE.

8. Está al corriente en todas sus obligaciones derivadas del Título de Concesión y del Contrato CFE.
9. Para la celebración del presente contrato cuenta con la aprobación de su consejo de administración.

II. Declara el **CLIENTE**, por conducto de su(s) apoderado(s), que:



SECRETARÍA FEDERAL  
DE ECONOMÍA  
PÚBLICA DE  
DE ADHESIÓN

1. Es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, según se acredita con la copia del testimonio de la escritura pública que queda agregada a este contrato.
2. Cuentan con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato, mismas que a la fecha no les han sido modificadas, limitadas o revocadas de forma alguna, según se acredita con la copia del testimonio de la escritura pública que queda agregada a este contrato.
3. Su Registro Federal de Contribuyentes es [▲], y su domicilio convencional es el ubicado en [▲].
4. Es su voluntad celebrar el presente contrato para que **GTAC** le provea capacidad de su red pública de telecomunicaciones.

Con base en las declaraciones anteriores, las **PARTES** convienen y se obligan de acuerdo a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

- 1.1 **GTAC** conviene en prestar al **CLIENTE** el servicio de provisión de Capacidad de la Red en los términos del Título de Concesión (en lo sucesivo, los "Servicios"). Se entenderá por "Capacidad de la Red" el aprovisionamiento del servicio de emisión, conducción, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza.
- 1.2 Las **PARTES** acuerdan que la provisión de la Capacidad de la Red quede sujeta a lo previsto en este Contrato; en el entendido de que para cualquier conflicto en la interpretación, aplicación o laguna que surja en relación con este Contrato, el Título de Concesión y el Contrato CFE, resultará aplicable el Contrato en todo lo que no se oponga al Título de Concesión y el Contrato CFE.
- 1.3 La provisión de la Capacidad de la Red quedará sujeta a: (i) cualquier documento de aceptación que sea necesario para la prestación de los Servicios de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el presente Contrato.

**SEGUNDA.- PROVISIÓN DE LA CAPACIDAD.**

- 2.1' El **CLIENTE** declara y garantiza que se obliga a utilizar y a explotar la Capacidad de la Red que sea puesta a su disposición en cumplimiento con los decretos, leyes, reglas y reglamentos gubernamentales aplicables en materia de telecomunicaciones y el Título de Concesión.
- 2.2 El **CLIENTE** declara que conoce en su totalidad el Título de Concesión y por lo tanto se obliga a no contravenir ninguno de sus términos y condiciones.

**TERCERA.- CONTRAPRESTACIONES.**

El **CLIENTE** pagará a **GTAC** como contraprestación por los Servicios las cantidades que resulten aplicables de conformidad con las tarifas registradas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones ("COFETEL").

- 2 Las Partes acordarán los términos y condiciones para el pago de la contraprestación antes referida, así como de las garantías bancarias aplicables mediante la firma del anexo correspondiente.

**CUARTA.- SEGUROS.**

El **CLIENTE** se obliga a contratar dentro de los 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de firma del presente Contrato, y a mantener vigente durante el tiempo en que exista la relación contractual entre las **PARTES**, un seguro de cobertura amplia equivalente al valor de la infraestructura a utilizar, a efecto de cubrir los riesgos y/o daños que por instalación y operación de los equipos pudieran ocasionarse a la red pública de telecomunicaciones concesionada a **GTAC**.

**QUINTA.- MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

**GTAC** se obliga a dar mantenimiento y reparación a la red pública de telecomunicaciones sujeta al Título de Concesión, de conformidad con los términos y condiciones estipulados en el código de prácticas comerciales registrado ante la COFETEL y los acuerdos que al efecto celebren las Partes.

**SEXTA.- CALIDAD E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

- 6.1 En la prestación de los Servicios, **GTAC** queda obligado a cumplir con las disposiciones aplicables del Título de Concesión a que se refieren los incisos (enunciativa y no limitativamente) 2.1., 2.2., 2.7. y 2.8. mismos que se tienen aquí reproducidos como si a la letra se insertaren.
- 6.2 Si sobreviniese un caso fortuito o de fuerza mayor que interrumpiera temporalmente el uso de los Servicios en forma parcial o total, las **PARTES** acordarán las acciones y servicios que se requieran para establecer la continuidad de los Servicios.
- 6.3 Adicionalmente a los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor contemplados en el Contrato CFE las **PARTES** acuerdan que **GTAC** no estará sujeto a la responsabilidad civil de que se trate en los casos a que se refieren las cláusulas OCTAVA y VIGÉSIMA NOVENA del Contrato CFE.

**SÉPTIMA.- IMPUESTOS.**

- 7.1 Las **PARTES** convienen en pagar cada una sus derechos, impuestos o contribuciones y accesorios que se generen con motivo de la celebración y cumplimiento del presente Contrato que le sean aplicables, con motivo de sus ingresos o por cualquier otra causa, de acuerdo con la legislación fiscal correspondiente.
- 7.2 Cada **PARTE** dejará a salvo de cualquier responsabilidad fiscal a la otra **PARTE**, con motivo de los impuestos, derechos o contribuciones y accesorios, que les correspondiere de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con este Contrato.

**OCTAVA.- VIGENCIA; RESCISIÓN.**

El plazo por el que se otorga la provisión de la Capacidad de la Red será de \_\_\_\_\_ pero en ningún caso, dicho plazo podrá exceder de la vigencia a que se refiere el inciso 1.8. del Título de Concesión y la cláusula QUINTA del Contrato CFE.

EDERAL  
IDOR  
LICO DE  
DINERON

En caso de incumplimiento por parte del **CLIENTE** a sus obligaciones bajo el presente Contrato, **GTAC** podrá exigir el cumplimiento forzoso de las mismas o rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial, con el resarcimiento de los daños y perjuicios en ambos casos, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 1949 del Código Civil Federal.

**NOVENA.- RESPONSABILIDADES.**

- 9.1 En caso de que **GTAC** causare algún daño directo al **CLIENTE**, **GTAC** se obliga a pagar una cantidad equivalente a dicho daño, siempre y cuando **GTAC** haya sido el responsable de haberlo causado de manera directa.

**GTAC** podrá hacer frente a sus obligaciones a través de un seguro que contrate para tales efectos, ante alguna Institución Afianzadora.

- 9.2 En todo caso, la responsabilidad civil extracontractual será determinada por las leyes aplicables y vigentes en la materia o bien lo que llegase a determinar la autoridad judicial competente.

**DÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD.**

- 10.1 Por virtud del presente Contrato, ambas **PARTES** se divulgarán entre sí información escrita, gráfica o contenida en medios escritos, electrónicos ó electromagnéticos, la que incluye de manera enunciativa mas no limitativa, información técnica y comercial; especificaciones, diagramas, conocimiento técnico (*know-how*) de cualquier clase y descripción, estudios o cualquier otro(s) documento(s) preparado(s) y conservado(s) por las **PARTES**, sus filiales o subsidiarias (la "Información Confidencial"). En este sentido, las **PARTES** se obligan a guardar bajo confidencialidad y sujeta a reserva la Información Confidencial, adoptando para tal efecto las medidas necesarias a fin de proteger su confidencialidad. La celebración y el contenido de este Contrato se considera parte de la Información Confidencial.

NOV 2011

La Información Confidencial deberá:

- (a) 6 Constar por escrito o en cualquier otra forma tangible al entregarla a la **PARTE** receptora; o
- (b) 6 En caso de haber sido transmitida de forma verbal, ser resumida y entregarse por escrito a la **PARTE** receptora, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a su divulgación.

10.2 Durante la vigencia de este Contrato y durante 2 (dos) años posteriores a su terminación, la **PARTE** receptora de Información Confidencial tendrá las siguientes restricciones en relación con la misma:



ii.  
FEDERACIÓN  
MEXICANA DE  
COMERCIO EXTERNO

Mantendrá la Información Confidencial bajo confidencialidad, es decir, no divulgará la Información Confidencial a terceras personas, sin el consentimiento previo y por escrito de la **PARTE** divulgante;

Usará la Información Confidencial únicamente para los propósitos de relación comercial entre las **PARTES**;

Reproducirá la Información Confidencial únicamente en la medida en que sea necesario para los propósitos de su relación con la contraparte en este Contrato; y Limitará la divulgación de la Información Confidencial a sus empleados, consultores y abogados, a todos los cuales advertirá de las obligaciones contraídas en este Contrato.

10.3 No será considerada Información Confidencial y, por tanto, no le serán aplicables las restricciones mencionadas anteriormente a la información que las **PARTES** intercambien y que se encuentre en alguno de los siguientes casos:

- 1. 6 Que la información sea desarrollada independientemente por la **PARTE** receptora, sin basarse en la Información Confidencial recibida;
- 2. Que la misma información hubiera sido o sea recibida, libre de restricción, de cualquiera otra fuente que tenga derecho o licencia para divulgar esa información;
- 3. 6 Que al momento de haberse divulgado la Información Confidencial a la **PARTE** receptora, ya fuera conocida por ésta sin restricción de uso, según sea comprobado documentalmente por la **PARTE** receptora;
- 4. 6 Que se convierta en información del dominio público, sin que medie incumplimiento de este Contrato por la **PARTE** receptora;
- 5. 6 Que su divulgación sea requerida por alguna autoridad judicial o administrativa competente; o
- 6. 6 Que la **PARTE** divulgante manifieste por escrito que la información está libre de restricciones al momento de su entrega a la **PARTE** receptora.

10.4 La divulgación de la Información Confidencial que una de las **PARTES** haga a la otra, para un fin distinto al previsto en este Contrato, no implica otorgamiento expreso ni tácito, de licencia de uso de marca registrada, de patentes, de secretos industriales, de derechos de autor, ni de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual.

10.5 La divulgación de la Información Confidencial que una de las **PARTES** haga a la otra, no constituye una declaración, una garantía, una aseveración o persuasión, de la **PARTE** divulgante a la **PARTE** receptora, de no violación por parte de la **PARTE** divulgante, de marcas, patentes, secretos industriales, derechos de autor o de cualquier otro derecho protegido por la Ley de la Propiedad Industrial o por la Ley Federal del Derecho de

Autor, ya que será responsabilidad exclusiva de la PARTE divulgante el haber transmitido la información a su contraparte.

- 10.6 Toda la información divulgada por una PARTE a la otra, siempre y cuando pertenezca a la PARTE divulgante, permanecerá de su propiedad y le será devuelta por la PARTE receptora previa solicitud por escrito, o bien, al recibir la manifestación de la PARTE receptora de no tener uso adicional de la Información Confidencial, en un término que no excederá de 5 (cinco) días naturales, siguientes a la solicitud o a la manifestación referida, según sea el caso.



**DECIMO PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.**

En caso que alguna de las PARTES pretenda ceder o transferir por cualquier motivo o por cualquier vía los derechos y obligaciones del presente Contrato, deberá contar previamente con la autorización por escrito de la otra PARTE, en el entendido de que dicha autorización no será necesaria cuando la cesión de derechos se efectúe en favor de filiales, subsidiarias o afiliadas.

**DECIMO SEGUNDA.- NOTIFICACIONES.**

- 12.1 Salvo lo previsto en contrario en este Contrato, todas las notificaciones o avisos (colectivamente, las "Notificaciones") requeridas o permitidas o que deban realizarse con respecto al Contrato, se harán por escrito, entregadas personalmente, o bien, enviadas por fax, correo registrado o certificado, o medios reconocidos de mensajería en las direcciones siguientes:

**GTAC:** Monte Elbruz 124 piso 6  
Col. Palmitas Polanco  
Miguel Hidalgo  
C.P. 11560 México D.F.  
Atención: Fernando Bellido Castaños

Con copia para: Luis Fernando Osuna Márquez

**El CLIENTE:** \_\_\_\_\_  
Atención: \_\_\_\_\_

Con copia para: \_\_\_\_\_  
Atención: \_\_\_\_\_

- 12.2 En caso que cualquiera de las PARTES cambie de domicilio, deberá notificarlo a la otra PARTE con cuando menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha en que surta efectos tal evento, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o

comunicaciones que conforme a este Contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra **PORTE**.

### DÉCIMO TERCERA.- DISPOSICIONES EN GENERAL.

13.1.6 Renuncia de derechos. Ninguna omisión de las **PARTES** para hacer valer algún derecho adquirido en términos del presente Contrato, se podrá considerar como la renuncia al ejercicio de dichos derechos o una renuncia a hacer valer todas y cada una de las estipulaciones del presente Contrato en el futuro.



En caso que una o más cláusulas contenidas en el presente Contrato llegaren a ser nulas por así disponerlo la legislación aplicable, las demás cláusulas mantendrán toda su fuerza legal y las que se hayan anulado se reemplazarán por mutuo consentimiento, tratando de acercarse lo más posible a lo establecido en la cláusula anulada.

13.3 Inexistencia de terceros beneficiarios. Nada de lo contenido en el presente Contrato crea, intencional o involuntariamente, algún derecho, privilegio, beneficio o facultad alguna a otra persona que no sea un signatario del presente Contrato, incluyendo filiales, subsidiarias o asociadas de las **PARTES** o para alguna otra persona que reclame ser un tercero beneficiario en términos del presente Contrato.

13.3 Reconocimiento y aceptación de los términos y condiciones establecidos en el Contrato CFE y el Título de Concesión. El **CLIENTE** acepta y reconoce que **GTAC** tiene obligaciones establecidas con motivo de la celebración del Contrato CFE y el otorgamiento del Título de Concesión, por lo cual en caso de que alguna de las cláusulas establecidas en este Contrato conflictúe o contradiga lo establecido en el Contrato CFE y/o el Título de Concesión, prevalecerá lo dispuesto en estos últimos.

13.4 Acuerdo íntegro. Este Contrato y sus anexos constituyen el acuerdo íntegro entre las **PARTES** con respecto a la materia del mismo y sustituyen todas las demás declaraciones, entendimientos o acuerdos previos, orales o escritos, expresados en relación con la materia del presente Contrato. Las **PARTES** podrán modificar los términos y condiciones contenidos en el presente Contrato y sus anexos previo acuerdo por escrito firmado por los apoderados legales de ambas.

13.5 Terminología. Las palabras que tengan un significado técnico o comercial consabido se interpretarán basándose en dicho significado. Todos los listados de conceptos no deberán considerarse como exclusivos, sino que incluirán otros conceptos, ya sean similares o diferentes a los listados, según lo requiera razonablemente el contexto.

13.6 Encabezados. Todos los encabezados empleados en el presente Contrato son exclusivamente indicativos y de referencia, y no se deberá otorgar a los mismos un efecto sustantivo.

13.7 Acciones y documentos adicionales. Cada una de las **PARTES** acepta llevar a cabo o hacer que se lleven a cabo, acciones complementarias para suscribir, reconocer, otorgar y presentar o hacer que sean suscritos, reconocidos, otorgados y presentados, los documentos e instrumentos complementarios, así como para hacer todo lo que sea posible a fin de obtener los consentimientos que puedan ser necesarios o, según se requiera razonablemente, para realizar plenamente los propósitos, términos y

condiciones del presente Contrato, ya sea en la suscripción del presente Contrato o después de la misma.

13.8 Mercadotecnia y Publicidad. Ninguna de las PARTES podrá emitir publicidad que revele el contenido de este Contrato, sin el previo consentimiento de la otra PARTE. En caso que alguna de las PARTES desee hacer cualquier tipo de publicidad que tenga por objeto información incluida en este Contrato, incluyendo el nombre de la otra PARTE, sus marcas, diseños, etc., deberá solicitar previamente la aprobación por escrito de la otra PARTE.



Nulidad. Declaran las PARTES que en el evento de que algunas de las cláusulas del presente Convenio resulte nula de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, dicha nulidad no invalidará el presente Contrato en su totalidad, sino que se interpretará como si dicha estipulación no se hubiese incluido en el mismo, quedando el presente del Contrato vigente, en los mismos términos y condiciones en que fue pactado originalmente.

El presente Contrato y sus anexos contienen el acuerdo total entre las PARTES, por lo que anula cualquier carta, acuerdo o comunicación anterior celebrado entre las PARTES en lo relativo a los Servicios que son objeto del mismo.

**DÉCIMO CUARTA.- NO RESPONSABILIDAD POR ACTOS DE TERCEROS.**

En ningún caso las PARTES serán responsables por actos, omisiones, incumplimientos, daños y/o perjuicios atribuibles a terceros.

**DÉCIMO QUINTA.- JURISDICCIÓN APLICABLE.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las PARTES se someten expresamente a las leyes federales aplicables y a los tribunales federales competentes en la ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en el presente o en el futuro, en virtud de sus domicilios o por cualquier otro motivo.

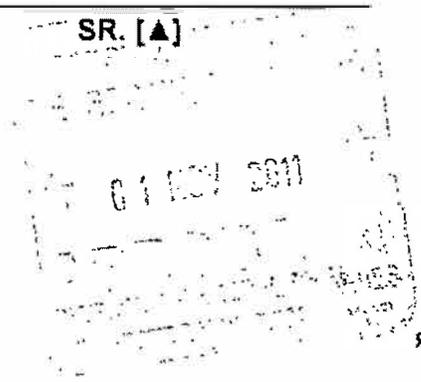
Leído que fue el presente Contrato, lo firman de conformidad las PARTES por duplicado en la ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_\_

GTAC

EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]





PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Contrato aprobado e inscrito con el No. 6572-2011

Expediente No. PFC.B.E.7/006023-2011

Fecha 2011/07/29 00:00:00

EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTA DE 8 FOJAS ÚTILES POR UN SÓLO LADO, DEBIDAMENTE COTEJADAS CON EL ORIGINAL QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE, FOLIADAS Y SELLADAS CONSTE.



  
JOSE LUIS DORANTES PEREZ  
Director de Contratos de Adhesión

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR  
REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN

## ANEXO 1

### CONTRAPRESTACIONES Y FACTURACIÓN

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE PROVISIÓN DE CAPACIDAD PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, GRUPO DE TELECOMUNICACIONES DE ALTA CAPACIDAD, S.A.P.I DE C.V. REPRESENTADA POR [▲] EN SU CARÁCTER DE APODERADO ("GTAC") Y, POR LA OTRA, [▲] REPRESENTADA POR [▲], EN SU CARÁCTER DE APODERADO (EL "CLIENTE").

#### Contraprestaciones.

Las **PARTES** acuerdan que conforme al presente Contrato, el **CLIENTE** deberá pagar a **GTAC** las siguientes cantidades:

- a) Una renta mensual de \$ [▲] pesos 00/100 MN), más el impuesto del valor agregado (IVA) correspondiente, por la provisión de la Capacidad Troncal; y
- b) Un cargo mensual de [▲] pesos 00/100, MN), más el impuesto del valor agregado (IVA) correspondiente, por concepto de mantenimiento de Capacidad Troncal.
- c) Cargos extraordinarios por renovación tecnológica.
- d) Cargos adicionales por cualquier concepto distinto a los antes referidos, incluyendo sin limitar, aquellos servicios que **GTAC** pudiera ofrecer al **CLIENTE** una vez definido el equipamiento para el uso.

En todo momento el **CLIENTE** deberá solucionar por medios propios el acceso local a las instalaciones de **GTAC** para hacer uso de los Servicios.

#### Facturación y Pago

Cualquier factura emitida bajo el Contrato deberá ser pagada dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días naturales siguientes a la fecha en que el **CLIENTE** reciba la factura.

En caso de que la obligación de pago a cargo del **CLIENTE** por cualquier concepto en los términos del Contrato y este Anexo 1 no sea cumplida en el plazo referido en el párrafo inmediato anterior, **GTAC** cobrará una tasa de interés moratorio a razón de la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIE) publicada por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación más dos (2) puntos porcentuales.

En testimonio de lo anterior, **GTAC** y el **CLIENTE** suscriben este Anexo 1 por medio de sus respectivos apoderados legales, firmando de conformidad por duplicado en la ciudad de México, Distrito Federal, el [▲]

GTAC

EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]

## ANEXO 2

### ATENCIÓN A CLIENTES Y NIVELES DE SERVICIO

**ANEXO 2 DEL CONTRATO DE PROVISIÓN DE CAPACIDAD PARA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, GRUPO DE TELECOMUNICACIONES DE ALTA CAPACIDAD, S.A.P.I DE C.V., REPRESENTADA POR [▲] EN SU CARÁCTER DE APODERADO ("GTAC") Y, POR LA OTRA, [▲] REPRESENTADA POR [▲], EN SU CARÁCTER DE APODERADO (EL "CLIENTE").**

#### Atención a Clientes

GTAC ofrecerá el servicio de atención al **CLIENTE** a través del número 01800 030 GTAC (4822) el cual incluye la atención a fallas, mismo que estará disponible 7x24 los 365 días del año.

GTAC asignará al momento de la firma del Contrato, un ejecutivo encargado de la atención de todos los requerimientos por parte del **CLIENTE**.

Con el objetivo de proporcionar la debida atención al **CLIENTE**, las **PARTES** acuerdan apearse al seguimiento del procedimiento que a continuación se describe:

#### Recepción del reporte de fallas

El reporte de fallas se canalizará a través de los puntos de contacto especificados en el escalamiento de fallas previamente acordado por ambas **PARTES**.

El responsable por parte del **CLIENTE** que reporte la falla solicitará abrir un reporte de seguimiento a su contraparte proporcionando la siguiente información:

1. : Nombre y teléfono de la persona que reporta.
2. : Información básica sobre lo afectado:
  - Indicar el tipo de reparación de falla a realizar.
  - Recursos adicionales si son requeridos.
3. : Número de folio del reporte propio.
4. : Descripción de la falla que se reporta y referencia del tramo dañado.

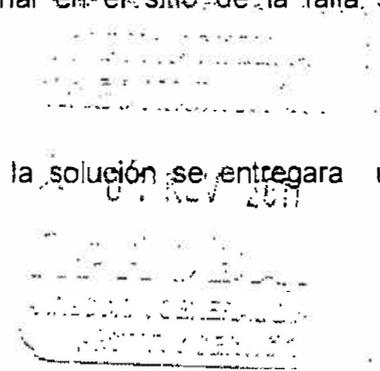
El responsable por parte de **GTAC** que recibe el reporte de su contraparte proporcionará al solicitante lo siguiente:

1. : Número de folio del reporte. :
2. Nombre y teléfono de la persona que recibe el reporte. :
3. : Fecha y hora de inicio del reporte.
4. : Asignar prioridad al tipo de falla
5. : Tiempo estimado de solución de la falla (al ubicarse personal en el sitio de la falla, se proporcionará el tiempo de restauración correspondiente).

#### Seguimiento y cierre del reporte de falla.

GTAC realizara seguimiento a la atención del problema y posterior a la solución se entregara un reporte de causa raíz del problema.

#### Entrega de la Capacidad Troncal



Para la entrega de la Capacidad Troncal, las **PARTES** acuerdan en realizar un programa de manera conjunta en donde se especificarán los planes de trabajo necesarios para la instalación, pruebas y puesta en operación de los Servicios.

Dicho programa, tendrá como base principal la propuesta técnico-económica entregada previamente por **GTAC** al **CLIENTE**, misma que una vez firmada por ambas **PARTES** formará parte integrante del Contrato.

**GTAC**, deberá informar de manera inmediata al **CLIENTE** de cualquier posible desviación en el compromiso asociado en la entrega de la Capacidad Troncal.

### Penas por incumplimiento de entrega de la Capacidad Troncal.

Las **PARTES** acuerdan, que en caso de que no se entregue la Capacidad Troncal en los términos mencionados en el presente Anexo 2, **GTAC** deberá pagar al **CLIENTE** una pena convencional por incumplimiento conforme se establece a continuación:

Para efectos de aplicación de penalizaciones por retrasos, se contabilizará por cada día de demora de entrega de servicio de Capacidad Troncal tomando como base los términos y condiciones previamente pactados entre las **PARTES**, una penalidad del [**▲**%] del equivalente del monto del valor de la Capacidad Troncal.

Se aplicará una penalización equivalente al [**▲**%] del valor del servicio de Capacidad Troncal por cada día de incumplimiento respecto a los tiempos de entrega previamente pactados entre las **PARTES** para la tecnología requerida, no podrá ser mayor al [**▲**%] del costo del servicio a implementar.

**GTAC** deberá pagar al **CLIENTE** las penalizaciones establecidas en éste numeral, en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de que el **CLIENTE** lo notifique a **GTAC** con el debido respaldo documental, estos pagos serán dados con notas de crédito aplicables en la siguiente factura.

Las anteriores penalizaciones no aplicaran si los incumplimientos se refieren a causas de fuerza mayor (temblores, huracanes, etc.) o, a eventos fuera de la responsabilidad de **GTAC** (manifestaciones, litigios, etc.)

### Descripción de los niveles de servicio

Una vez que la Capacidad Troncal sea puesta en operación, los niveles de servicio serán medidos a través de los siguientes parámetros:

- a. Tiempos de restablecimiento. Para la solución de fallas se consideraran como tiempos máximos previamente estipulados.
- b. Disponibilidad de la Capacidad Troncal, como se define más adelante.

Para el cálculo de los tiempos de restablecimiento aplicará la validación o uso de los periodos de observación que se detallan a continuación:

Las **PARTES** acuerdan que una vez que haya quedado resuelta una falla, se pondrá en observación la falla respectiva por un periodo máximo de 12 (doce) horas a partir de que **GTAC**

ha informado al **CLIENTE** que la falla señalada ha quedado resuelta y el **CLIENTE** haya dado su aceptación, misma que no podrá ser negada sin causa justificada (el "Periodo de Observación").

Si la misma falla no se vuelve a presentar durante el Periodo de Observación, se entenderá que la falla quedó debidamente resuelta retroactivamente desde el momento en que la falla quedó solucionada.

Si la misma falla se vuelve a presentar durante el Periodo de Observación, en ese momento se suspenderá el Periodo de Observación y **GTAC** deberá solucionar dicha falla en los términos del presente Anexo y una vez que haya informado al **CLIENTE** que la falla señalada ha quedado resuelta y el **CLIENTE** haya dado su aceptación, misma que no podrá ser negada sin causa justificada, se abrirá un segundo periodo de observación de la falla por un periodo máximo de 24 (veinticuatro) horas (el "Segundo Periodo de Observación").

Si durante los periodos de observación se repite la misma falla, se activara el proceso de escalación al fabricante hasta que **GTAC** haya informado al **CLIENTE** que la falla señalada ha quedado resuelta y el **CLIENTE** haya dado su aceptación, misma que no podrá ser negada sin causa justificada.

### Disponibilidad de la capacidad troncal en operación.

La disponibilidad de la Capacidad Troncal se calcula como el porcentaje de tiempo durante el cual la misma se encuentra de manera operativa y sin interrupciones en un mes calendario.

Esta disponibilidad de la Capacidad Troncal se mide por la relación entre el total de tiempo de fallas en el servicio con respecto al total de tiempo en el mes (tomando 720 horas al mes como estándar). La disponibilidad se expresará en porcentaje.

La disponibilidad de la Capacidad Troncal se mide tomando en consideración todos los elementos de la ruta de la Capacidad Troncal a través de la Red de Telecomunicaciones de **GTAC**, tomando como puntos de demarcación hasta las conexiones entre dicha red y los accesos locales provistos por el **CLIENTE**.

Los presentes Niveles de Servicio deben cumplir con los estándares de calidad internacional recomendados por la UIT.

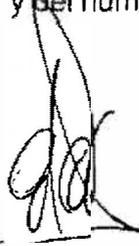
Los tiempos por fallas se calcularán sumando los tiempos de interrupción en un mes calendario de la Capacidad Troncal, referido a la ruta, con base en los reportes realizados dicho mes calendario conforme al procedimiento de reporte de fallas establecido previamente.

El porcentaje de disponibilidad de la Capacidad Troncal mensual, se calculará con la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Disponibilidad} = \left[ 1 - \left( \frac{\text{tiempo de duracion de fallas}}{\text{tiempo total por mes}} \right) \right] \times 100$$

### Porcentaje de disponibilidad de servicios

El porcentaje de disponibilidad de la Capacidad Troncal por Ruta de Servicio, dependerá de la trayectoria que siga dicha ruta y del número de segmentos que la conforman.



61 NOV 2011

En el cómputo del tiempo del porcentaje de disponibilidad de la Capacidad Troncal, no se incluyen aquellas fallas causadas por Fuerza Mayor o que sean imputables al **CLIENTE**. El porcentaje de disponibilidad del servicio se mide hasta el punto de demarcación **GTAC**, por lo que las fallas en la Red del **CLIENTE** no son responsabilidad de **GTAC**.

Las ventanas de mantenimiento programadas y acordadas previamente entre las **PARTES** no serán consideradas como indisponibilidad ni como parte del tiempo para restaurar los servicios.

Los cortes de fibra óptica en los cables de la ruta de la Red de Telecomunicaciones de **GTAC**, asociados al par de hilos de fibra óptica provistas, de conformidad con lo previsto en el Contrato CFE, que transportan la Capacidad Troncal, no se computarán para el cálculo de penalizaciones.

En caso de que se presente una falla en la Capacidad Troncal y que posteriormente se presente una falla en la red del **CLIENTE** sobre el mismo segmento de red, que atribuiblemente pueda ser consecuencia de la primera, el **CLIENTE** tendrá la obligación de comprobar técnicamente a **GTAC** que existe relación entre dichas fallas.

**Penas por incumplimiento de niveles de servicio.**

Las **PARTES** acuerdan, que en caso de que los tiempos de restablecimiento no cumplan con los términos mencionados en el presente Anexo 2, **GTAC** deberá pagar al **CLIENTE** una pena convencional por incumplimiento conforme se establece a continuación:

A efectos de aplicación de penalizaciones por retrasos en los tiempos de restablecimiento, se contabilizará por cada día de demora en el restablecimiento de la Capacidad Troncal, tomando como base los términos y condiciones previamente pactados entre las **PARTES**.

Se aplicará una penalización consistente en el [▲ %] de la Capacidad Troncal facturada, desde la fecha de la comunicación de los restablecimientos.

Las penalizaciones previas no podrán exceder en conjunto un [▲ %] del valor de la Capacidad Troncal.

**GTAC** deberá pagar al **CLIENTE**, las penalizaciones establecidas en este numeral, en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales contados a partir de que el **CLIENTE** lo notifique a **GTAC** con el debido respaldo documental, estos pagos serán dados con notas de crédito aplicables en la factura subsecuente.

Las anteriores penalizaciones no aplicaran si los incumplimientos se refieren a causas de fuerza mayor o eventos extraordinarios.

En caso de que se presente una eventual interrupción en los Servicios provistos por **GTAC**, éste reconoce que se supeditará a lo establecido en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

En testimonio de lo anterior, **GTAC** y el **CLIENTE** suscriben este Anexo 2 por medio de sus respectivos apoderados legales, firmando de conformidad por duplicado en la ciudad de México, Distrito Federal, el [▲]

**GTAC**

**EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]

\_\_\_\_\_  
SR. [▲]

