

México, Distrito Federal a 11 de Noviembre de 2013.

TELEVISORA DE HERMOSILLO, S. A. DE C. V.
Luis Encinas S/N.,
Col. Villa Satelite,
83200, Hermosillo, Son.
Ref. Contrato: BMS20090946

At'n.: Béquer Alberto García Flores
Representante Legal

Estimado Sr. García Flores:

Por este conducto les informamos que a partir del día 15 de octubre de 2013, Siemens Enterprise Communications, S.A. de C.V. ha modificó su denominación social por lo que en lo sucesivo el nuevo nombre de la compañía será:

204-1098

Unify Communications, S.A. DE C.V.

Por tal motivo mucho les agradeceremos tomar nota que a partir de dicha fecha, nuestras facturas y/o documentos oficiales serán expedidos con dicha Denominación Social, nuestros demás datos fiscales (RFC, dirección) permanecen sin modificación alguna.

Unify, la anterior Siemens Enterprise Communications, es una empresa global de software y servicios de comunicaciones. Nuestro nombre refleja perfectamente lo que hacemos: unificamos los sistemas de comunicación de nuestros clientes. Mediante la sincronización de tecnologías, la creación de una experiencia de usuario atractiva y la perfecta incorporación de comunicaciones a la manera en la que funcionan las empresas, ofrecemos herramientas a los empleados cada vez más móviles para que trabajen mejor todos juntos.

Para mayor información puede visitarnos en nuestra página de internet: www.unify.com/mx o seguirnos en twitter: @Unifymx

Para cualquier duda o aclaración sobre el particular, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Sin más por el momento quedamos a sus apreciables órdenes.

Atentamente

Unify Communications, S.A. de C.V.
(antes Siemens Enterprise Communications, S.A. de C.V.)

Henrique Leme Junior

C O N T R A T O D E S E R V I C I O S A D M I N I S T R A D O S

Contrato de Servicios Administrados que celebran por una parte **SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS, S.A. de C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará como **SIEMENS**, representada en este acto por el Ing. **Wenceslao Quintana Casares**, que ocupa el cargo de Gerente de Operaciones y Servicio y la Lic. **Constanza Bonilla Kuhlmann**, que ocupa el cargo de Gerente Comercial de Servicios Técnicos y Operaciones y por la otra **TELEVISORA DE HERMOSILLO, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará como el **CLIENTE**, representada en este acto por el Sr. **Béquer Alberto García Flores**, conforme a las siguientes

D E C L A R A C I O N E S

I. **SIEMENS** declara a través de sus representantes legales:

- A. Que es una sociedad mercantil constituida conforme a las Leyes y Reglamentos aplicables en los **Estados Unidos Mexicanos** según consta en la escritura pública No. **28,161** de fecha **28 de Septiembre de 2006**, pasada ante la fe del Lic. **Miguel Ángel Fernández Alexander**, Titular de la **Notaria Pública No. 163** con ejercicio en **México, Distrito Federal**, y el RFC **SEC030811UY6**.
- B. Que sus representantes cuentan con capacidad legal suficiente para celebrar este contrato, según consta en la **Escritura Pública No. 28,266** de fecha **20 de Octubre de 2006**, del **Notario Público No. 163 del D.F.**, y que dichas facultades no les han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de firma del presente contrato.
- C. Que entre otras actividades se dedica a la fabricación, importación, venta, renta y distribución de toda clase de equipos, circuitos y dispositivos de ingeniería, informática, telecomunicaciones y sistemas de conmutación telefónica, así como los estudios relacionados a ellos, para personas físicas o morales.
- D. Que tiene autorización de los fabricantes para distribuir y rentar los productos materia de este contrato a lo que en lo sucesivo se les mencionará como las **PLATAFORMAS** que se describen en el **ANEXO I**.
- E. Que tiene su domicilio en **Poniente 116 No. 590, Col. Industrial Vallejo, Delegación Azcapotzalco, C.P. 02300, en la Ciudad de México, Distrito Federal**, mismo que señala para todos los efectos del presente contrato.

II. Declara el **CLIENTE** por conducto de su representante:

- A. Que es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública No. 30,778 de fecha 27 de Noviembre de 1957, pasada ante la fe del Lic. Rafael Oliveros Delgado, Titular de la Notaria Pública No.26 de la Ciudad de México, D.F. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el No. THE571127 IH0.
- B. Su representada tiene su actual domicilio en el Blvd. Luís Encinas y Olivares S/N, Col. Villa Satélite, C.P.83200, de la ciudad de Hermosillo, Sonora.
- C. Que su representante cuentan con capacidad legal suficiente para celebrar este contrato, según consta en la Escritura Pública No. 9,887 de fecha 5 de Diciembre del 2006, otorgada ante la fe de la Lic. Romelia Ruíz Cazares, Titular de la Notaria Pública No.46 de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, y que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna a la fecha de firma del presente contrato.
- D. Es su deseo en virtud del presente contrato y sus ANEXOS, adquirir la renta de la PLATAFORMA descrita en el ANEXO I.

PRIMERA**OBJETO DEL CONTRATO**

- 1.1 En virtud del presente contrato, **SIEMENS** da en arrendamiento al **CLIENTE** los bienes que se establecen en el **ANEXO I** del presente contrato.

Los anexos que se mencionan a continuación forman parte integral del presente contrato:

- ANEXO I** Relación de equipamiento Software y Hardware (SW/HW) contratado y condiciones particulares.
- ANEXO II** Especificaciones de instalación y accesorios de montaje incluidos.
- ANEXO III** Descripción de prestaciones del paquete de servicio.
- ANEXO IV** Personas facultadas para gestionar y solicitar los servicios.
- ANEXO V** Proceso de Escalación.

SEGUNDA**CONDICIONES GENERALES**

- 2.1 El **CLIENTE** pagará a **SIEMENS** la tarifa mensual establecida en el **ANEXO I** del presente contrato. Dicha tarifa será aplicable a partir de que el equipo establecido en el mismo **ANEXO I** (al que en lo sucesivo se le denominará la **PLATAFORMA**) sea instalado por **SIEMENS** en las oficinas del **CLIENTE**, que éste le haya indicado previamente.

- 2.2 La facturación se realizará de manera anual adelantada y la factura final se entregará al **CLIENTE** al término de cada año; sin embargo, mensualmente se le entregará al **CLIENTE** un recibo provisional que ampare los servicios prestados, y el pago de la tarifa convenida deberá ser efectuado por el **CLIENTE** a **SIEMENS**, en el domicilio de ésta o el que **SIEMENS** le indique, por mes calendario adelantado dentro de los 5 (**CINCO**) **PRIMEROS DÍAS** de cada mes sin necesidad de gestión de cobro alguno.
- 2.3 **SIEMENS** enviará posteriormente el recibo provisional al **CLIENTE**. Cualquier tolerancia de **SIEMENS** en recibir las sumas debidas fuera de los plazos establecidos o al incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y condiciones pactadas, no podrá ser interpretado como aceptación de alteración indicada, ni como precedente para la repetición del hecho tolerado.
- 2.4 Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, siempre y cuando se mantenga el mismo servicio contratado. La tarifa mensual incluye el seguro contra riesgos que son legalmente cubiertos bajo una póliza de seguro que cubre los bienes instalados.
- 2.5 En caso de que el **CLIENTE** no realice el pago de 2 (**DOS**) **MENSUALIDADES**, consecutivas o no, **SIEMENS** podrá suspender los servicios objeto del presente contrato, no reactivar la licencia otorgada para el uso del software de la **PLATAFORMA**, y en su caso, rescindir el mismo, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial. En caso de rescisión del presente contrato por la falta de pago establecida en este párrafo, el **CLIENTE** deberá pagar a **SIEMENS** el monto equivalente a 18 **MENSUALIDADES** como penalidad por incumplimiento.
- 2.6 En caso de que el **CLIENTE** desee la reactivación del servicio, siempre y cuando **SIEMENS** no haya procedido a la rescisión del mismo, únicamente deberá pagar aquellos importes que se encuentren pendientes de pago, incluyendo intereses moratorios, a razón de la **TIE (Tasa Interbancaria de Equilibrio)** a 28 días más 1.2%, mismos que se contarán hasta la fecha efectiva de pago de los montos adeudados.

TERCERA CONDICIONES DE LA PLATAFORMA

- 3.1 Se define como **PLATAFORMA** el tipo de infraestructura tecnológica o familia de productos **SIEMENS** utilizados para la prestación de los servicios contratados, y que esta descrita con mayor detalle en la relación de equipamiento SW / HW contratado y en las condiciones particulares, como se describe en el **ANEXO I**.
- 3.2 Podrán existir variaciones posteriores de tamaño, aplicaciones o facilidades específicas a la relación de infraestructura descrita en el **ANEXO I** y que no signifiquen cambios de plataforma. Un cambio de **PLATAFORMA** se entenderá como un cambio de la familia de productos

SIEMENS sobre la cual se basa dicha infraestructura, existiendo tres plataformas disponibles: **NationNET**, **RegionET** y **GlobalNET**.

- 3.3 El **CLIENTE** podrá solicitar una migración de la Plataforma originalmente contratada, a una **PLATAFORMA** superior, siempre y cuando hayan transcurrido **6 (SEIS) MESES** contados a partir de la fecha de firma del presente contrato y/o del último cambio de **PLATAFORMA** que haya realizado. En este caso, el **CLIENTE** deberá pagar de manera mensual y adicionalmente al monto por la **PLATAFORMA** originalmente contratada, el diferencial mensual entre la **PLATAFORMA** anterior y la nueva **PLATAFORMA** contratada.
- 3.4 El **CLIENTE** podrá solicitar un crecimiento de usuarios (entendiéndose un usuario para efectos del presente contrato, como una licencia individual de uso de la **PLATAFORMA** con el Hardware y Software asociados y necesarios para prestar los servicios contratados) contenidos en la **PLATAFORMA** originalmente contratada, manteniendo fijos los precios por usuario, siempre y cuando no se requiera una migración de **PLATAFORMA**, en cuyo caso, se cobrará el diferencial mensual por usuario entre la **PLATAFORMA** anterior y la nueva **PLATAFORMA** contratada.
- 3.5 Adicionalmente a la **PLATAFORMA**, el **CLIENTE** podrá contratar en cualquier tiempo durante la vigencia del contrato, equipos, accesorios y aparatos telefónicos, cuyo costo será adicionado al costo de la **PLATAFORMA** contratada y se reflejará en la tarifa mensual que el **CLIENTE** se encuentra obligado a pagar en los términos del presente contrato. Dichos equipos accesorios y aparatos telefónicos se describen en el **ANEXO I** del presente contrato.
- 3.6 El **CLIENTE** podrá llevar a cabo la reducción de usuarios contenidos en la **PLATAFORMA** contratada, así como aparatos telefónicos, hasta en un **20% (veinte por ciento)** de la cantidad originalmente contratada; sin embargo, no se permite la reducción de equipos accesorios, entendiéndose éstos últimos como equipos de soporte o de aplicaciones específicas, tales como correos de voz, tarjetas de troncal, etc.
- 3.7 **SIEMENS** tendrá derecho a retirar de las instalaciones del cliente toda la infraestructura de SW/HW, incluyendo aparatos telefónicos, que considere resulte innecesaria para la prestación de los servicios una vez que se haya llevado a cabo una reducción del número de usuarios, sin que esto implique una reducción en el pago mensual que sea cargado al cliente.
- 3.8 Dentro de la tarifa mensual de la **PLATAFORMA**, se incluye una licencia de uso de software por usuario, para el uso de la misma, misma que es reactivada mensualmente por **SIEMENS**. Dicha licencia es de uso exclusivo para el **CLIENTE** y el mismo no podrá modificarla, sublicenciarla o realizar acto alguno que pueda afectar el uso de la misma por parte de **SIEMENS**.

CUARTA VIGENCIA DEL CONTRATO

- 4.1 La duración del presente contrato será por un plazo forzoso de 36 (TREINTA Y SEIS) MESES, contados a partir de la fecha de firma del mismo.
- 4.2 Con posterioridad al término del plazo antes mencionado, el presente contrato se prorrogará de manera automática, sin necesidad de notificación alguna, por períodos de 1 (UN) AÑO CALENDARIO, salvo que alguna de las partes notifique por escrito a la otra su deseo de darlo por terminado, en cuyo caso dicho aviso se deberá realizar con 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES de anticipación a la fecha efectiva de terminación.
- 4.3 En caso de terminación anticipada del presente contrato por parte del **CLIENTE** a) ya sea durante la vigencia inicial ó b) cualquiera de sus renovaciones, éste se obliga a pagar a **SIEMENS**, a) El monto de la suma de 18 (DIECIOCHO) MENSUALIDADES ó b) El monto de la suma de 6 (SEIS) MENSUALIDADES respectivamente.
- 4.4 A la fecha de terminación del presente contrato, el **CLIENTE** tendrá las siguientes opciones:
- a) Llevar a cabo la compra de la **PLATAFORMA**, incluyendo dentro del precio de la compra el uso ilimitado de la licencia otorgada por **SIEMENS** para el uso del software incluido en la **PLATAFORMA**, a valor de mercado, mismo que será fijado al momento de la compra.
 - b) Migración a una **PLATAFORMA** superior mas cara, pagando adicionalmente a la tarifa mensual vigente en ese momento, el diferencial mensual conforme a lo previsto en el presente contrato.
 - c) Devolver la **PLATAFORMA**, misma que únicamente deberá mostrar el desgaste derivado del uso normal, conforme a la vigencia inicial y en su caso, las renovaciones contratadas.
- 4.5 **SIEMENS** podrá rescindir el presente contrato en forma unilateral y antes del vencimiento pactado, mediante causa justificada. Se consideran causas justificadas dentro de las que se mencionan en forma enunciativa mas no limitativa las siguientes: la falta de pago de 2 (DOS) MENSUALIDADES de servicio; la suspensión de pago o declaración de quiebra del **CLIENTE**; el mantenimiento, servicio técnico o manipulación por terceros no autorizados por **SIEMENS**; reubicar en otro domicilio sin autorización de **SIEMENS** la **PLATAFORMA** y los equipos adicionales; así como también toda infracción o incumplimiento a las disposiciones del presente contrato. En estos casos la decisión de rescindir el contrato será notificada al **CLIENTE** por escrito, para que éste dentro de un término de 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES manifieste lo que a su derecho convenga y subsane dicho incumplimiento y de no hacerlo, dicha notificación producirá plenos

efectos jurídicos. En este caso, el **CLIENTE** se obliga a pagar a **SIEMENS** aquellas cantidades que se encuentren pendientes de pago al momento de la rescisión.

- 4.6 En los casos de terminación anticipada del presente contrato, incluyendo la rescisión del mismo por cualquier causa, **SIEMENS** tendrá derecho a exigir la devolución de los equipos descritos en el **ANEXO I** del presente contrato, los que el **CLIENTE** se obliga a devolver en un plazo improrrogable de **48 (CUARENTA Y OCHO) HORAS** después de haber recibido aviso por escrito de **SIEMENS** en ese sentido y está de acuerdo en que, en caso de incumplimiento a esta cláusula, **SIEMENS** tendrá derecho a obtener el secuestro judicial de los equipos y a ser indemnizado por los daños y perjuicios que el incumplimiento de el **CLIENTE** llegaren a causarle.
- 4.7 El **CLIENTE** podrá rescindir el presente contrato antes del vencimiento pactado, mediante causa justificada. Se consideran causas justificadas: la falta de cumplimiento de los servicios estipulados en el presente contrato siempre y cuando no deriven de caso fortuito o fuerza mayor. En estos casos la decisión de rescindir el presente contrato será notificada a **SIEMENS** por escrito para que **SIEMENS** en un término de **5 (CINCO) DÍAS HÁBILES** después de recibida la notificación, manifieste lo que a su derecho convenga y en su caso subsane la omisión.

QUINTA OBLIGACIONES DE SIEMENS

- 5.1 Entregar la **PLATAFORMA**, de acuerdo al **ANEXO I** salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.
- 5.2 Mantener la **PLATAFORMA** en buen funcionamiento, realizando todos los trabajos necesarios de conservación, revisión y limpieza, así como la eliminación de las fallas que puedan ocurrir por el uso normal del equipo de acuerdo a sus características tecnológicas propias y según lo determine **SIEMENS**. Para tal fin el **CLIENTE** notificará de inmediato a **SIEMENS** sobre las fallas o irregularidades que se presenten, por escrito ó telefónicamente al **CENTRO DE SOPORTE A CLIENTES (en los sucesivo CSC)**. En ambos casos de notificación por escrito o telefónica, el **CSC** deberá proporcionar al cliente una contraseña (en lo sucesivo el **NÚMERO DE REPORTE**) que el cliente deberá referenciar para seguimiento y reclamaciones posteriores.
- 5.3 **SIEMENS** no es responsable de las fallas en las líneas externas o su mantenimiento, ni la eliminación de fallas producidas en el equipo por deficiencias de las líneas externas o del suministro de energía que alimenta al equipo.
- 5.4 Asegurar el equipo arrendado bajo este contrato durante el período que se encuentre el equipo en posición del cliente contra todos los riesgos que son legalmente cubiertos bajo una póliza de Aseguradores.

SEXTA OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 6.1 Reportar todas las fallas por escrito o telefónicamente que se produzcan en la **PLATAFORMA**, al **CSC** de **SIEMENS** al número telefónico **5328.2034** en el **D.F.** y **01 800 711.0003** para el resto del país. Las notificaciones por escrito se recibirán a través del número de fax **5329.5314** en el **D.F.** El **CLIENTE** deberá asegurarse de recibir del **CSC** un **NÚMERO DE REPORTE** que el **CLIENTE** deberá referenciar para seguimiento y reclamaciones posteriores, de otra manera **SIEMENS** no se considerará por formalmente notificado.
- 6.2 El **CLIENTE** reconoce que los equipos arrendados con todos sus accesorios son de propiedad exclusiva de **SIEMENS**. Razón por la cual, al término de la obligación del contrato se obliga a entregarlos a **SIEMENS** en condiciones que muestren únicamente el desgaste derivado del uso normal, conforme a la vigencia inicial y en su caso, las renovaciones contratadas.
- 6.3 El **CLIENTE** no podrá ceder, traspasar o dar en garantía los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como tampoco podrá subarrendar, vender, pignorar, gravar o transmitir la posesión parcial o total en cualquier forma del (los) bien(es) arrendado(s). La violación por parte del **CLIENTE** a las prohibiciones anteriores será causa de rescisión del presente contrato y además obliga a cubrir a **SIEMENS** todos y cada uno de los daños y perjuicios que ésta sufre por dicho concepto.
- 6.4 En caso de siniestro, suspensión de pagos, declaración de quiebra, o cualquier circunstancia que tenga relación con los bienes arrendados, dar aviso por escrito a **SIEMENS** dentro de las próximas **24 (VEINTICUATRO) HORAS**.
- 6.5 El **CLIENTE** proporcionará el personal y el sitio necesario para el almacenaje de equipos, materiales de instalación y herramientas propiedad de **SIEMENS**, durante la instalación de los equipos y/o unidades y será responsable de cualquier daño o pérdida de los mismos. **SIEMENS** se limitará a la instalación de la **PLATAFORMA**.
- 6.6 La instalación, modificación y/o reemplazo de equipos o sus partes se efectuará únicamente por empleados de **SIEMENS** o por personas autorizadas por la misma, quienes instalarán los equipos y/o unidades según las normas técnicas de **SIEMENS** vigentes.
- 6.7 Serán a cargo de el **CLIENTE** los trabajos de adecuación del sitio donde se montarán los equipos de acuerdo a las especificaciones mínimas notificadas por **SIEMENS**, instalación de red interna, aplicaciones no proporcionadas por **SIEMENS**, cambios de lugar, renovaciones parciales, modificaciones, así como también las reparaciones por cualquier cuota, que; i) no sean cubiertos por el

seguro ii) sean imputables al **CLIENTE** y que no provengan del desgaste causados por la acción del tiempo y buen uso de los equipos.

- 6.8 Permitir a **SIEMENS** hacer uso de sus amplios derechos de control e inspección sobre los bienes dados en arrendamiento, facilitando el libre acceso a inspectores, operarios y personal técnico de **SIEMENS** o de quien éste designe a tal efecto, mediante la presentación de autorización por escrito para realizar toda reparación de fallas o daños que se presenten en el equipo, previa notificación al **CLIENTE**.
- 6.9 En ningún caso el **CLIENTE** podrá dejar de efectuar los pagos mencionados por eventuales fallas en el equipo y por ningún concepto efectuar retención alguna.
- 6.10 Será por cuenta del **CLIENTE** el consumo de energía y cualquier otro material de consumo que fuera necesario para el funcionamiento del (los) bien (es) arrendado (s).

SEPTIMA IMPUESTOS

- 7.1 Cualquier impuesto o derecho presente o futuro que grave el presente contrato será a cargo del **CLIENTE**, salvo aquellos que conforme a la legislación fiscal vigente, sean aplicables a **SIEMENS**.
- 7.2 Los valores mencionados en el presente contrato se entienden netos sin el Impuesto al Valor Agregado, el que se facturará de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes.

OCTAVA RESPONSABILIDAD

- 8.1 Después de concluido el contrato bien sea por terminación de su plazo o por rescisión, el **CLIENTE** está conforme en que, a partir de la fecha de conclusión, será considerado como depositario de los bienes arrendados hasta que éstos sean requeridos por **SIEMENS**.
- 8.2 El **CLIENTE** será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a la **PLATAFORMA** y/o a los equipos adicionales dados en arrendamiento por las causas que de manera enunciativa más no limitativa, se enumeran a continuación: negligencia, daño intencional, manipulación no autorizada, humedad, vapores, factores climáticos, falta o deficiencia de la tensión de alimentación, mal funcionamiento de las líneas telefónicas o enlaces de voz, siniestros, accidentes, descargas atmosféricas y cortos circuitos, así por mal uso de la **PLATAFORMA** y/o equipos adicionales dados en arrendamiento.
- 8.3 En todo caso, **SIEMENS** responderá únicamente por los daños que le sean directamente imputables ocasionados por su propio personal en las instalaciones del **CLIENTE**, limitándose tal responsabilidad al valor de los daños causados en las instalaciones del **CLIENTE**, que en ningún caso podrá exceder del 10% del monto total del presente contrato.

Quedando excluida de forma expresa cualquier responsabilidad por daños y perjuicios, daños indirectos o consecuencias, pérdidas de datos, etc.

NOVENA GARANTÍA

- 9.1 Los bienes a suministrar por concepto de garantía de este contrato, serán de reciente manufactura.
- 9.2 **SIEMENS** garantiza que cada equipo estará en buenas condiciones de trabajo al momento de su instalación.

DECIMA CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR

- 10.1 Salvo lo dispuesto en contrario en el presente contrato, ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato, si dicho incumplimiento es causado por evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR**, por lo que dicha obligación será suspendida durante dicho evento. La parte que incumpla con alguna de sus obligaciones por razón de un evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** deberá dar aviso por escrito a la otra parte de dicha situación, describiendo la naturaleza del evento y explicando las razones por las cuales ciertas obligaciones deban ser suspendidas temporalmente. Sólo las obligaciones afectadas directamente por el evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** serán suspendidas. El evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** deberá ser remediado tan pronto como sea razonablemente posible y las obligaciones afectadas deberán ser reanudadas una vez que el evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** sea remediado.
- 10.2 No habrá suspensión de obligaciones aún y cuando ocurra un **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR**, en caso de que la parte que invoque el **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** haya originado, causado o agravado dicho evento de manera intencional, o si la ley aplicable obliga a esta parte a cumplir con el contrato, aún en caso de existir un evento de **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR**.
- 10.3 El término **CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR** para efecto de este contrato, se refiere a causas y eventos fuera del control de las partes y no debido a negligencia, actos premeditados u omisiones. Por ejemplo, eventos que se presenten o se ocasionen a consecuencia de incendios, explosiones, tornados, inundaciones, terremotos, actividad volcánica, epidemias, daños en los medios de comunicación, actos de gobierno con excepción de aquellos relativos a condiciones ambientales, de salud o de seguridad de los lugares de trabajo de las partes, disturbios civiles y guerras, siempre y cuando cualquiera de dichos eventos haga imposible el cumplimiento de ciertas obligaciones de alguna de las partes.

ONCEAVA DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

11.1 Así mismo convienen ambas partes en someterse a la competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero de domicilio que tuvieren o llegaren a adquirir en el futuro o por cualquier otro motivo.

Leído este contrato y enteradas las partes de sus obligaciones, manifiestan que en el mismo no hay error, dolo o lesión que pudiera invalidarlo, por lo que es firmado en dos originales en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 1° de Marzo de 2007.

SIEMENS

CLIENTE

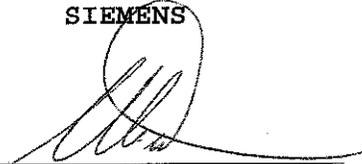


Lic. Constanza Bonilla Kuhlmann
Gerente Comercial de
Servicios Técnicos y Operaciones
SIEMENS ENTERPRISE
COMMUNICATIONS, S.A. de C.V.



Sr. Béquer Alberto García Flores
Representante Legal
TELEVISORA DE HERMOSILLO,
S.A. DE C.V.

SIEMENS



Ing. Wenceslao Quintana Casares
Gerente de Operaciones y Servicio
SIEMENS ENTERPRISE
COMMUNICATIONS, S.A. de C.V.

A N E X O I
R E L A C I Ó N D E E Q U I P A M I E N T O S W / H W
C O N T R A T A D O Y C O N D I C I O N E S P A R T I C U L A R E S

Cliente	TELEVISORA DE HERMOSILLO, S.A. DE C.V.	Domicilio de instalación Blvd. Luís Encinas y Olivares S/N, Col. Villa Satélite, C.P.83200, Hermosillo, Son.	Persona de contacto	Teléfono
----------------	--	--	--------------------------------	-----------------

CONTRATO	C00702141
-----------------	------------------

Fecha de inicio: 01/03/07	Fecha de finalización: 26/02/10
---	---

SIEMENS suministrará la PLATAFORMA abajo descrita de acuerdo al nivel de servicio VMS.

Nivel de servicio contratado Voice Managed Services
--

El alcance del servicio VMS acordado se detalla en el ANEXO III - DESCRIPCIÓN DE PRESTACIONES DEL PAQUETE DE SERVICIO.

Pos.	Descripción	Cantidad	Versión SW/HW	N° Serie. / Licencia.	Importe mensual a facturar	
					Por unidad	Total
	<u>Plataforma RegionET</u>					
1	HiPath 1190 HiPath 1190 V6.0 box (complete). Incluye cable. Módulos de ampliación (únicamente modelos 1150, 1190)	1				
2	Módulo expansión 2/10 (2Trk/10ab)	4				
3	Módulo de expansión 0/10 (0Trk/10ab).	3				
4	Módulo de expansión TME1 (5/10/15 CAS).	1				
5	Módulo UP0 (8 puertos) HiPath 1150/1190.	1				
6	Módulo CTR para UP0/E. Módulos de ampliación para familia HiPath 1100	1				
7	No Break 625 VA, Regulador de Voltaje Integrado, Software de monitoreo, Protección contra picos de voltaje, sobrecarga y corto circuito, Tiempo de transferencia de 4 mseg	1				
	<u>Teléfonos OptiPoint 500</u>					
8	OptiPoint 500 Standard Artic	11				
9	OptiPoint 500 Advance Artic	1				
10	Cable RJ11/RJ11 para OptiPoint 500	12				
	<u>Accesorios OPTiPoint 500</u>					
11	OptiPoint 500 Phone Adpater. Para un segundo teléfono digital.	4				
	<u>Teléfonos Analógicos</u>					
12	Euroset 3005, Beige. <u>Correo de Voz</u>	29				
13	Vocal Junior 2 puertos, 48 buzones, 5:00 hrs de almacenamiento, incl. Operadora automática, soporta Español e Inglés	1				
Subtotal						\$5,463.17

Por la prestación de los servicios contratados, **EL CLIENTE** se obliga a abonar a **SIEMENS** desde la fecha de firma del contrato el importe reflejado en la casilla "Total mensual en MXN" pagadero en periodos mensuales adelantados. El pago mencionado deberá realizarse dentro de los primeros 5 (**CINCO**) **DÍAS HÁBILES** del mes que corresponda sin necesidad de previo cobro. El pago será en moneda nacional.

Los valores mencionados en el presente documento se entienden netos sin el Impuesto al Valor Agregado, el que se facturará de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes en el momento de realizar el pago.

La tarifa mensual antes citada permanecerá inalterable durante la vigencia del presente contrato, salvo que el **CLIENTE** modifique los servicios originalmente contratados.

Total mensual en MXN	\$5,463.17
-------------------------------------	-------------------

A N E X O I I
E S P E C I F I C A C I O N E S D E I N S T A L A C I Ó N

SIEMENS suministrará las prestaciones correspondientes a la **PLATAFORMA** contratada, de acuerdo a las siguientes especificaciones y requerimientos mínimos.

**Nivel de servicio contratado
Voice Managed Services**

El site de instalación deberá contar con los siguientes elementos:

- A. Energía eléctrica regulada a 110V.
- B. Condiciones de temperatura y humedad dentro de los límites normales de operación de un equipo electrónico.
- C. Contar con tierra física.
- D. Los equipos deberán estar instalados en interiores, con las medidas de seguridad estándares del inmueble.
- E. Los aparatos telefónicos deberán colocarse sobre superficies planas y horizontales que eviten su caída.
- F. El cableado telefónico del **CLIENTE** deberá de contar con las capacidades mínimas requeridas para brindar un servicio adecuado.
- G. El **CLIENTE** deberá de contar con la acometida del operador telefónico que le brinde el servicio.

ANEXO III
PAQUETE DE SERVICIO VMS

DESCRIPCIÓN DE PRESTACIONES DEL PAQUETE DE SERVICIO
VOICE MANAGED SERVICES

CONTRATO No.
C00702141

1. Instalación de la **PLATAFORMA** en espacio físico de acuerdo a especificaciones mínimas descritas en el **ANEXO II**.
2. No incluye cableado ni adecuaciones al mismo.
3. Una sesión de **CAPACITACIÓN** en sitio para usuarios.
4. Soporte técnico telefónico 5X8 (con atención cinco días de la semana de lunes a viernes, en horario de 9:00 AM a 5:00 PM) con tiempos de respuesta por teléfono de 30 minutos máximo.
5. Refacciones incluidas y garantía extendida por toda la duración del contrato.
6. Seguro incluido contra accidentes, robo, desastres naturales, etc.
7. Servicio técnico correctivo remoto y/o en sitio con tiempos de respuesta máximos de 8 horas hábiles para fallas de severidad alta y 24 horas hábiles para fallas de severidad baja, tal como se describe en el **ANEXO V, PROCESO DE ESCALACIÓN**.
8. Servicio técnico preventivo con 1 visita al año (para las **PLATAFORMAS Nacionet y Globalnet**). **SIEMENS** definirá y notificará al **CLIENTE** con 10 (**DIEZ**) **DÍAS HÁBILES** de anticipación, la fecha y hora para la realización del Servicio Técnico Preventivo. La fecha y/u hora podrán ser modificadas o reprogramadas un máximo de dos veces en un año a petición del **CLIENTE** mediante una notificación con al menos 2 (**DOS**) **DÍAS HÁBILES** de anticipación, de manera telefónica o por escrito al CSC y obteniendo el "número de reporte" correspondiente como confirmación, y en caso de estar en posibilidades **SIEMENS** reprogramará dicha visita. En caso de que se presenten en un período de doce meses, más de dos cancelaciones y/o notificaciones tardías y/o la imposibilidad de realizar el Servicio Técnico Preventivo por razones imputables al **CLIENTE**, se cancelarán los Servicios Técnicos Preventivos para ese período anual, bajo responsabilidad del **CLIENTE** por fallas o desperfectos imputables a dicha falta de Servicio Técnico Preventivo.
9. Movimientos, adiciones y cambios de usuarios, programación de teléfonos y facilidades (en lo sucesivo **MACs**). Sin costo hasta por 4 sesiones remotas de 30 minutos al año, sin límite de **MACs**, y con un costo de \$540.20 (**Quinientos cuarenta pesos 20/100 MN**) por sesión remota excedente. El tiempo de respuesta para **MACs** será de 24 horas máximo.
- X 10. Mesa de ayuda telefónica, por email o chat, para orientación a usuarios finales sobre el uso de la **PLATAFORMA** o los equipos adicionales con atención de 5X12, o cinco días de la semana de lunes a viernes, en horario de 8:00 AM a 8:00 PM, con tiempos de respuesta de 30 minutos.

ANEXO IV
PERSONAS FACULTADAS PARA GESTIONAR Y
SOLICITAR LOS SERVICIOS VMS.

Persona 1.				
Nombre:	Ing. Sergio Amaranto Pompa Peralta	Puesto:	Gerente de Administración y Finanzas	
Ubicación:		Teléfono:	01(66) 2218 6930	Ext.
E-mail:	spompa@telemax.com.mx	Horario:	De: 09:00 A: 13:00 De: 15:00 A: 19:00	

Persona 2.				
Nombre:	Ing. Carlos Javier Cota Bustillos	Puesto:	Gerente Técnico	
Ubicación:		Teléfono:	01(66)2218 5770	Ext. 221
E-mail:	gerenciatecnica@telemax.com.mx	Horario:	De: 09:00 A: 14:00 De: 17:00 A: 20:00	

**A N E X O V
P R O C E S O D E E S C A L A C I Ó N .**

Todas las fallas reportadas al CSC son clasificadas según su **SEVERIDAD**. Los **TIEMPOS DE RESPUESTA** para atender estas fallas dependen de la severidad reportada, de acuerdo a la siguiente tabla:

SEVERIDAD	DESCRIPCION	VMS
Baja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incomunicación en 5% o menos de las extensiones. ▪ Fallas en hasta 5% de las troncales de enlace a la red pública. ▪ Cambios de programación. ▪ Fallas intermitentes en las aplicaciones: correo de voz, contestadora automática, tarificador, etc. 	32
Media	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incomunicación en 5% a 30% del total de las extensiones. ▪ Fallas en 5% a 30% de las troncales de enlace a la red pública. ▪ Fallas continuas en las aplicaciones: correo de voz, contestadora automática, tarificador, etc. 	16
Alta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incomunicación total del sistema. ▪ La incomunicación de por lo menos 30% de las extensiones. ▪ La incomunicación de todas las consolas de operadora. ▪ La incomunicación de las extensiones VIP (pertenecientes a Direcciones y Gerencias). ▪ Fuente de Energía interna fuera de servicio. 	8

Al reportarse una falla con severidad alta se inicia en paralelo un Proceso de Escalación.

La escalación tiene el objetivo es asegurar que las fallas son atendidas de acuerdo a las condiciones del contrato.

Este proceso consiste en involucrar a puestos gerenciales de **SIEMENS** en el proceso de atención y resolución de fallas utilizando criterios de tiempo

transcurrido sin solución de la falla, severidad de la misma y nivel de servicio contratado.

En la siguiente tabla se muestra el tiempo que tiene que transcurrir en cada uno de los tipos de contrato y los responsables para cada nivel de escalación.

PROCESO DE ESCALACION			
SEVERIDAD ALTA			
Nivel	TIEMPOS DE ESCALACIÓN (MINS.)	Responsable	
	Si han transcurrido los minutos indicados abajo y la falla no ha sido atendida notificar a los responsables indicados en la siguiente columna.	Voice Managed Services	Puesto
1	60 minutos	Subgerente Centro de Atención	Jorge Cruz
2	90 minutos	Subgerente de Servicio	Ramiro Orozco
3	120 minutos	Gerente de Operaciones y Servicios	Wenceslao Quintana
4	180 minutos	VMS Project Manager	Moisés González

Este proceso de escalación se muestra en el siguiente diagrama.

