

CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET (EN LO SUCESIVO, EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. GILBERTO RAFAEL MAYBE SANCHEZ Y POR LA OTRA PARTE TELEVISORA DE HERMOSILLO S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR ING. HUMBERTO TADDEI ZAVALA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

Declara EL PRESTADOR:

1. A través de su representante legal que es una sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes ENE150306C83 y que es titular de la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
2. Que señala como su domicilio para los efectos del presente contrato el ubicado en Cerro Mesontepec No. 81, Colonia Colinas del Cimatarío, Santiago de Querétaro, Querétaro, C.P. 76085.
3. Que es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.

Declara EL CLIENTE:

1. A través de su representante legal que es una Sociedad Anónima, constituida mediante la Escritura Pública No. 30,778, Vol. 468 de fecha 27 de Noviembre de 1957, otorgada ante la fe del Licenciado Rafael Oliveros Delgado, Notario Público No. 26, con ejercicio en México, D.F. inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, bajo el Número 163 Folio 258 Volumen 398, Libro Tercero, Escrituras de Sociedades Mercantiles, Sección de Comercio, de fecha 10 de Enero de 1958.

Que tiene por objeto social, entre otros, la contratación y prestación de servicios tanto a personas físicas como morales, nacionales o extranjeras.

Que comparece por conducto de su Representante Legal, el señor HUMBERTO TADDEI ZAVALA, Subdirector General de Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. quien cuenta con todas las facultades generales y aún las especiales para suscribir el presente contrato, tal y como se desprende del testimonio notarial 21437, Vol. 232 de fecha 28 de noviembre del 2016, otorgado ante la fe del Notario Público No. 58, Lic. Pablo Lincoln Tapia Muñoz, con residencia en esta ciudad de Hermosillo, Sonora.

Que Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. es una empresa de participación estatal mayoritaria, con cobertura amplia a nivel Estado y que también utiliza el nombre comercial de TELEMEX.

2. Que para los efectos legales del presente instrumento señala como su domicilio el ubicado en Blvd. Luis Encinas esquina con Domingo Olivares, Colonia Villa Satélite, C.P. 83200, de esta ciudad de Hermosillo y RFC THE 571127 IH0.
3. Que se adjudicó mediante la solicitud diferentes cotizaciones, siendo ésta la mejor opción y que es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.

CLÁUSULAS**PRIMERA. DEFINICIONES.**

Para efectos del presente contrato, se relacionan los siguientes términos, así como sus correspondientes significados, que serán aplicados indistintamente en singular o en plural:

BONIFICACIÓN: Es la retribución que realiza EL PRESTADOR a favor de EL CLIENTE del 20% (Veinte por ciento) del período que se dejó de prestar el servicio, o bien por no ser prestado en la forma y términos convenidos o por el monto de un cargo

2 CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

indebido.

COMPENSACIÓN: Es la retribución que realiza EL PRESTADOR a favor de EL CLIENTE por alguna falla, interrupción del servicio o cargo indebido imputable a EL PRESTADOR que consiste en descontar o reembolsar la parte proporcional del servicio que se dejó de prestar en la siguiente factura bajo los términos y condiciones del presente contrato.

EQUIPO: Se refiere a los dispositivos y accesorios propiedad de ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. que son necesarios para el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones que serán prestados conforme al presente contrato, tales como routers, cableado, antenas, y en general todo aquello que sea suministrado, proporcionado y/o instalado por "EL PRESTADOR" dependiendo el tipo de servicio contratado.

CLIENTE: Se refiere al beneficiario de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato y que se encuentra designado en la ORDEN DE SERVICIO.

COMODATO: Es el acto por medio del cual EL CLIENTE recibe EL EQUIPO en carácter de préstamo para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones y se obliga a la guarda y custodia del mismo en los términos del presente Contrato.

ESTADO DE CUENTA: Es el documento informativo que EL PRESTADOR enviará a EL CLIENTE con al menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago, que contendrá de forma detallada la siguiente información: (1) Importe de las rentas con su periodo de cobro; (2) El saldo anterior; (3) Los pagos realizados en el mes que corresponda; (4) La fecha límite de pago; (5) El total a pagar; (6) Detalle de cargos extra, en caso de que los hubiera; (6) Descuentos por servicios; (7) Compensaciones en caso de que las hubiera.

ORDEN DE SERVICIO: Es el documento que firma EL CLIENTE en donde se establecen los datos generales del mismo, el tipo de servicio que contrata y la fecha de contratación.

PRESTADOR: Se refiere a ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. quien cuenta con la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y que prestará los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.

RECLAMACIÓN: Es el acto por virtud del cual EL CLIENTE notifica a EL PRESTADOR alguna falla o interrupción del servicio, así como alguna objeción a los cargos realizados.

TARIFAS: Es la descripción de los costos de cada uno de los servicios prestados por EL PRESTADOR, que se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la página www.ift.org.mx y que son publicadas por EL PRESTADOR en su página de internet www.eninetworks.com.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO. Por medio del presente contrato EL PRESTADOR se obliga a proporcionar al CLIENTE los Servicios contratados por este último, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y sus Anexos.

Las Partes acuerdan que cada uno de los Anexos contendrá el Servicio y las condiciones particulares inherentes a dicho Servicio, y una vez firmado por los representantes legales de las Partes, formará parte integrante del presente Contrato. Las Partes acuerdan que en caso de que existe alguna contradicción entre el presente Contrato y algún Anexo, prevalecerá lo establecido en el Anexo, respecto a la contradicción.

TERCERA. PAGO DEL SERVICIO. EL PRESTADOR entregará al CLIENTE, en su domicilio especificado en el presente Contrato o de manera electrónica, una factura por los Servicios que EL PRESTADOR le proporciona de acuerdo con lo establecido en cada uno de los Anexos al presente Contrato, documento que deberá contener todos los requisitos fiscales vigentes al momento de su emisión.

EL PRESTADOR podrá presentar cargos complementarios por Servicios omitidos o incorrectamente facturados hasta 180 (ciento ochenta) días naturales después de la conclusión del ciclo de facturación correspondiente, mostrando siempre al CLIENTE cuáles fueron específicamente los servicios omitidos o incorrectamente facturados, teniendo la obligación de hacer las aclaraciones que el CLIENTE solicite.

Las contraprestaciones podrán establecerse en Pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos o en Dólares moneda de curso legal en los Estados Unidos de América, en caso que se hayan pactado en Dólares, las mismas podrán pagarse en Pesos de acuerdo al tipo de cambio para solventar obligaciones en moneda extranjera publicado por el Banco de México en el diario Oficial de la Federación el día de pago.

El pago de las facturas por los Servicios prestados podrá cubrirse mediante cheque expedido en favor de EL PRESTADOR, o mediante transferencia electrónica de fondos. Dicho pago deberá realizarse en cualquier institución bancaria y cuenta que para tal efecto señale EL PRESTADOR. Los adeudos que no sean cubiertos por el CLIENTE antes de la fecha de vencimiento establecida en cada Anexo y/o cada factura, generarán intereses moratorios en favor de EL PRESTADOR a razón del interés

3 CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

vigente de acuerdo al artículo 362 del código de comercio, al día hábil anterior a la fecha límite de pago que se menciona en la factura correspondiente, salvo exista una causa justificada previo aviso se entere al PRESTADOR antes del vencimiento del pago correspondiente.

En caso de que el CLIENTE no pague la totalidad de la cantidad adeudada de una factura sin previo aviso ni causa justificada correspondiente a un Servicio a la fecha de su vencimiento, EL PRESTADOR podrá suspender parcial o totalmente la prestación de dicho Servicio sin necesidad de notificación previa alguna. Para efectos de restablecer un Servicio suspendido, el CLIENTE deberá cubrir cualquier adeudo pendiente así como pagar en su caso los gastos de reconexión o cualquier otro gasto que se genere con motivo de la suspensión. Asimismo el CLIENTE acepta que EL PRESTADOR no tendrá responsabilidad alguna frente a éste por la suspensión de los Servicios de acuerdo a lo estipulado en el presente párrafo o en el Contrato y/o sus Anexos.

EL PRESTADOR iniciará el cobro de los servicios desde el momento en que se inicie la prestación de los mismos. EL PRESTADOR podrá actualizar el monto de la TARIFA de los servicios prestados cumpliendo los requisitos legales vigentes en caso de aplicar, mismos que deberán estar previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y bastando una notificación con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación, pudiendo ser por escrito, a través del correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE en caso de autorizarlo. En caso que EL CLIENTE no esté de acuerdo en la actualización del monto de la TARIFA, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que EL PRESTADOR no lo cumpla, podrá dar por terminado el mismo sin responsabilidad ni penalización aplicable dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. En el supuesto de que EL CLIENTE requiera servicios adicionales o alguna modificación a los servicios contratados, éstos serán cobrados desde el momento de que los mismos se pongan a disposición de EL CLIENTE. EL CLIENTE tendrá la obligación de realizar el pago de los servicios contratados a más tardar en la fecha límite establecida en el ESTADO DE CUENTA.

CUARTA. SERVICIOS ADICIONALES. EL CLIENTE podrá solicitar a EL PRESTADOR la prestación de servicios adicionales a los especificados en la ORDEN DE SERVICIO, mismos que se documentarán en una ORDEN DE SERVICIO adicional, o en su caso, podrán ser contratados por EL CLIENTE a través de la página de internet de EL PRESTADOR, siempre y cuando se encuentre al corriente del pago de la contraprestación pactada, que exista disponibilidad del servicio, factibilidades técnicas para su funcionamiento y que realice el pago de las TARIFAS aplicables. EL PRESTADOR podrá ofrecer cada servicio adicional o producto por separado. EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales siempre y cuando sea solicitado mediante los medios autorizados en el presente contrato y EL PRESTADOR tendrá un plazo de cinco días naturales contados a partir de dicha solicitud para cancelarlos. La cancelación de los servicios adicionales no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. EL PRESTADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios de telecomunicaciones. EL PRESTADOR en todo momento podrá ofrecer a EL CLIENTE planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes.

QUINTA. VIGENCIA. El presente Contrato permanecerá vigente a partir de su fecha de firma y mientras se encuentre vigente alguno de los Servicios contratados por el CLIENTE mediante la firma de uno o más Anexos.

El período de contratación de los Servicios será el establecido en la Orden de Servicios que corresponda y comenzará a contabilizarse a partir de la Fecha de Inicio.

SEXTA. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO: EL PRESTADOR tendrá en todo momento la obligación de realizar la instalación y el mantenimiento de EL EQUIPO y accesorios necesarios para la prestación del servicio. La fecha, lugar y hora en la que se realizará la instalación será acordada por EL CLIENTE y EL PRESTADOR y se establecerá en la ORDEN DE SERVICIO. Por su parte EL CLIENTE deberá prestar todo el apoyo necesario al personal de EL PRESTADOR a fin de realizar la instalación correspondiente en su domicilio, así como permitir el acceso a dicho personal para el caso de supervisar el correcto funcionamiento de EL EQUIPO, el mantenimiento del mismo, y de cualquier cuestión técnica. Ambas partes están conformes en que EL PRESTADOR no será responsable por cualquier desperfecto que pudiera llegar a presentarse en EL EQUIPO instalado, o en la prestación del servicio, por una indebida instalación eléctrica en el domicilio de EL CLIENTE, o por fallas o defectos en cualquier dispositivo ajeno a la instalación realizada por EL PRESTADOR, por la instalación de algún equipo que realice interferencia en la prestación del servicio o por condiciones físicas y de mantenimiento del lugar donde se

4 CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

encuentren las instalaciones de EL EQUIPO que generen dicho desperfecto. Ambas partes están de acuerdo en que EL CLIENTE no podrá por sí mismo o a través de algún tercero ajeno realizar cambios de ubicación de EL EQUIPO instalado por EL PRESTADOR. EL CLIENTE podrá solicitar a EL PRESTADOR realizar esta actividad siempre y cuando realice el pago de la TARIFA correspondiente por tal servicio, conforme a las TARIFAS aplicables.

Adicionalmente EL CLIENTE reconoce que EL PRESTADOR es propietario de EL EQUIPO, así como del cableado y accesorios necesarios para la prestación del servicio, estando impedido EL CLIENTE para manipularlos ni utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el presente contrato. De igual manera se informa a EL CLIENTE que EL EQUIPO cuenta con la garantía del fabricante en caso de falla. EL PRESTADOR suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación del EQUIPO al aplicar la garantía, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto de las mismas características. En caso que la falla en el EQUIPO sea originada por causas imputables a EL CLIENTE, éste deberá hacerse cargo de los costos de reparación.

SÉPTIMA. EQUIPO DADO EN COMODATO. EL PRESTADOR otorgará en comodato EL EQUIPO que se describe en la ORDEN DE SERVICIO. EL CLIENTE podrá constatar el funcionamiento del mismo y en caso que el EQUIPO no se encuentre en adecuadas condiciones de funcionamiento, EL PRESTADOR tendrá que reponerlo, no pudiendo hacer cargos de servicio hasta en tanto EL EQUIPO funcione adecuadamente. Recibido el EQUIPO por EL CLIENTE, se entenderá recibido en perfectas condiciones de funcionamiento, reconociendo EL CLIENTE que el EQUIPO es propiedad de EL PRESTADOR y que no podrá ser utilizado para fines diversos a los establecidos en el presente contrato. EL CLIENTE en su carácter de comodatario y en términos del artículo 2502 del Código Civil Federal tendrá la obligación de poner toda la diligencia en el cuidado de EL EQUIPO siendo responsable de cualquier deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia. Al concluir el contrato por cualquier circunstancia, EL CLIENTE tendrá la obligación de devolver EL EQUIPO a satisfacción de EL PRESTADOR en buenas condiciones, únicamente con el desgaste natural del uso de EL EQUIPO. De igual manera al término del contrato por cualquier circunstancia, EL CLIENTE se obliga a dar pleno acceso al personal técnico de EL PRESTADOR a fin de realizar la desinstalación de EL EQUIPO, quienes acudirán en días y horas hábiles agendados con EL CLIENTE y acreditarán su personalidad mediante credenciales expedidas por EL PRESTADOR.

En el supuesto de que EL CLIENTE genere algún deterioro, daño o pierda EL EQUIPO por cualquier circunstancia, además de tener la obligación de pagar a EL PRESTADOR el mismo, deberá solicitar bajo su costo la instalación de EL EQUIPO conforme a las TARIFAS vigentes para continuar gozando del servicio; lo anterior no será aplicable en caso de robo del EQUIPO siempre y cuando EL CLIENTE acredite dicha situación con la denuncia correspondiente ante las Autoridades Competentes a más tardar 15 (quince) días posteriores al hecho

OCTAVA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES. Ambas partes reconocen que EL PRESTADOR únicamente pone a disposición de EL CLIENTE los servicios de telecomunicaciones contratados conforme al presente contrato, sin tener participación o injerencia alguna en las comunicaciones realizadas, transmitidas o recibidas por EL CLIENTE, por lo cual EL CLIENTE por este medio manifiesta que todas las actividades que realizará mediante el uso de los servicios de telecomunicaciones serán legales y que es totalmente responsable del contenido, información, transmisión y cualquier tipo de comunicación originada o recibida a través de los servicios de telecomunicaciones y por tanto EL CLIENTE será el único responsable respecto del uso que le de a los servicios materia del presente contrato, del contenido descargado, de las actividades realizadas y de las páginas consultadas. Adicionalmente EL CLIENTE acepta expresamente que la prestación de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato no le otorga derecho alguno para comercializar a su vez cualquiera de estos servicios a favor de algún tercero, incluyendo sin limitar la reventa, la subcontratación, el arrendamiento, la retransmisión o cualquier actividad similar, teniendo responsabilidad EL CLIENTE de responder de cualquier daño ocasionado a EL PRESTADOR con motivo del incumplimiento a esta cláusula. De igual manera EL CLIENTE acepta que la responsabilidad de EL PRESTADOR se limita a la prestación del servicio de telecomunicaciones en los términos del presente contrato, pero que el cuidado y protección de toda la información y datos generados o recibidos por EL CLIENTE mediante el servicio de telecomunicaciones es su responsabilidad, por lo cual EL CLIENTE se obliga a adoptar todas las medidas que fueren necesarias para preservar la información generada o recibida mediante el uso del servicio de telecomunicaciones liberando a EL PRESTADOR de cualquier pérdida o menoscabo de dicha información o cualquier daño o perjuicio ocasionado como consecuencia de dicha pérdida o menoscabo de información aunque se haya suscitado con motivo de fallas en el servicio. De igual suerte ambas partes están de acuerdo que EL PRESTADOR no será responsable de cualquier daño o

perjuicio sufrido por EL CLIENTE con motivo de virus o software malicioso, o ataques de piratas informáticos, o cualquier cuestión similar que pueda generar daños a los equipos o información propiedad de EL CLIENTE.

NOVENA. OBJECCIÓN DE CARGOS. EL CLIENTE tendrá la obligación de revisar los cargos detallados en el ESTADO DE CUENTA y en caso que lo considere procedente tendrá la facultad de objetar cualquier concepto no reconocido, para lo cual tendrá que presentar su RECLAMACIÓN con anterioridad a la fecha límite de pago establecido en el ESTADO DE CUENTA. EL PRESTADOR tendrá diez días naturales para realizar las investigaciones procedentes y determinar si es procedente la RECLAMACIÓN. En caso de que cualquier RECLAMACIÓN se reciba con posterioridad al término indicado, la misma no será procedente pudiendo EL CLIENTE realizar su RECLAMACIÓN ante PROFECO dentro del plazo de un año. En caso de que la RECLAMACIÓN sea procedente, EL PRESTADOR acreditará el importe pagado por EL CLIENTE en la siguiente factura más el pago de la BONIFICACIÓN APLICABLE. En caso que EL CLIENTE desee terminar el contrato en dicho momento, EL PRESTADOR, en caso que sea aplicable la RECLAMACIÓN conforme a esta cláusula, deberá devolver a EL CLIENTE el cargo correspondiente, así como la BONIFICACIÓN aplicable en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de terminación del contrato por el medio en el que EL CLIENTE realizó el pago, o en la sucursal correspondiente. Ambas partes están de acuerdo en que la presentación de una RECLAMACIÓN no exime a EL CLIENTE de hacer el pago total del monto establecido en el ESTADO DE CUENTA antes de su vencimiento.

DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. EL PRESTADOR tendrá la facultad de suspender el servicio de telecomunicaciones sin necesidad de notificación previa en los casos siguientes: (i) En el supuesto en que EL CLIENTE no haya realizado el pago total de los servicios contratados en la fecha de vencimiento. (ii) En caso de que EL CLIENTE instale equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados y/o aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; (iii) En caso que EL CLIENTE impida u obstaculice a EL PRESTADOR de cualquier manera realizar labores de mantenimiento o reparación de EL EQUIPO proporcionado para prestar el servicio; (iv) Por proporcionar EL CLIENTE datos imprecisos en el Contrato; (v) En caso de que EL CLIENTE mediante el uso del servicio realice alguna actividad ilegal o que de alguna manera pueda desprestigiar a EL PRESTADOR o su actividad comercial al poder ser relacionado de cualquier forma, aunque sea indirectamente, con dicha actividad; (vi) En caso de que EL CLIENTE comercialice, arriende, o preste los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato; (vii) En caso de que EL CLIENTE manipule de cualquier manera EL EQUIPO instalado; (viii) Por orden judicial o emitida por cualquier autoridad. (ix) En caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de las obligaciones adquiridas por virtud de este Contrato.

En caso que se haya suspendido el servicio por cualquier circunstancia y que sea procedente la reactivación del mismo, el servicio será reactivado dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes y EL CLIENTE deberá realizar el pago de la TARIFA de reconexión que sea aplicable.

DÉCIMA PRIMERA: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. En el supuesto de que existan fallas en los servicios de telecomunicaciones prestados por causas imputables a EL PRESTADOR, o que por cualquier circunstancia no sea posible prestar los servicios en los términos convenidos, incluyendo caso fortuito y de fuerza mayor, durante un tiempo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas después de haber sido reportado, EL PRESTADOR compensará a EL CLIENTE la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción, y aplicará la bonificación del 20% (veinte por ciento) del periodo que dejó de prestar el servicio, o bien por no ser prestado en la forma y términos convenidos o por el monto de un cargo indebido. Para que este beneficio pueda ser aplicable, siempre y cuando no sean fallas generalizadas, EL CLIENTE deberá reportar la falla en el servicio telefónicamente, por correo electrónico o acudiendo a las oficinas de EL PRESTADOR y proporcionar la siguiente información: (1) Identificador del Servicio; (ii) Domicilio en donde se ubica el Servicio; (iii) Nombre completo de la persona que realiza el reporte y del contacto para el seguimiento a la atención del reporte; (iv) Descripción de la falla. EL PRESTADOR le asignará AL CLIENTE un número de reporte, mismo que será necesario para acreditar la fecha, hora y duración de la interrupción del Servicio. EL PRESTADOR investigará las causas de la interrupción del Servicio, y en caso de que ésta sea atribuible al PRESTADOR, se lo notificará a EL CLIENTE y se realizará la bonificación en el siguiente periodo de facturación. Ambas partes están conformes en que no procederá la BONIFICACIÓN cuando la interrupción del servicio sea generada por el mantenimiento normal de EL EQUIPO. EL EQUIPO cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del Contrato, misma que se hará efectiva por EL PRESTADOR en caso de ser necesario. EL PRESTADOR deberá suspender el cobro de los Servicios por el periodo que duren las reparaciones. El Servicio seguirá cobrándose si EL PRESTADOR otorga un EQUIPO sustituto, de las mismas características; o bien, si EL CLIENTE sigue haciendo uso del Servicio mediante un EQUIPO propio. Por lo

CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

que se refiere al mantenimiento I del Servicio, EL PRESTADOR dará aviso a EL CLIENTE con una anticipación de por lo menos 72 (setenta y dos) horas el día y tiempo estimado para la realización de los trabajos de mantenimiento, lo anterior no será considerado como suspensión o falla del Servicio. Si el trabajo de mantenimiento excede del tiempo señalado en el aviso, EL PRESTADOR deberá BONIFICAR a EL CLIENTE. Asimismo no procederá la BONIFICACIÓN por fallas de energía en las instalaciones de EL CLIENTE; interrupciones del servicio solicitados o producidos por EL CLIENTE; negligencia por parte de EL CLIENTE para el uso de los servicios; interrupciones que ocurran durante cualquier período en que EL CLIENTE ha consentido o solicitado un mantenimiento programado, actualizaciones u otros cambios; interrupciones que ocurran durante periodos en los que EL CLIENTE haya optado por no permitir pruebas o reparaciones; mal funcionamiento de equipos proporcionados por EL CLIENTE y no proporcionados por EL PRESTADOR; tiempo de traslado o espera del personal de mantenimiento proporcionado por EL PRESTADOR; actos u omisiones de EL CLIENTE. EL CLIENTE tendrá en todo momento la facultad de cancelar el contrato sin responsabilidad alguna en caso de que EL PRESTADOR no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos en el presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL PRESTADOR pone a disposición de EL CLIENTE el Centro de Atención a Clientes de conformidad con lo siguiente: EL CLIENTE podrá acudir a las oficinas de EL PRESTADOR, llamar al Centro de Atención a Clientes o a través de la página de Internet de EL PRESTADOR, para solicitar información, realizar cambios o manifestar su inconformidad al respecto de los servicios contratados. La solicitud será turnada al área correspondiente para la aclaración y/o información pertinente. Se pone a disposición de EL CLIENTE el número 01 800 286 9489 disponible de Lunes a Viernes con un horario de 9:00 a 18:00 horas para la atención inmediata de los requerimientos relacionados con: Información de productos y servicios; Contratación de servicios adicionales; Solicitud de cambio o modificaciones al servicio ya contratado; Solicitud de cambio de domicilio del servicio; Solicitud de cambio de ubicación de o los EQUIPOS dentro del domicilio de EL Cliente; Aclaraciones sobre facturación; Solicitar algún método de pago; Realizar un reporte de queja; Solicitud de cancelación del servicio. EL PRESTADOR pone a disposición de EL CLIENTE el número telefónico 01 800 286 9489 del Centro de Operación de Red, en caso de que el servicio presente una falla, mismo que estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco días del año) para recibir atención telefónica inmediata sobre los problemas que se le puedan presentar, tales como: No tener acceso al servicio; Problemas relacionados con la calidad del servicio; Problemas relacionados con el o los EQUIPOS proporcionados por EL PRESTADOR

DÉCIMA TERCERA: CESIÓN DEL CONTRATO. Ambas partes están de acuerdo que EL PRESTADOR podrá ceder el contrato para lo cual bastará notificar por escrito a EL CLIENTE con un plazo de quince días naturales de anticipación a la fecha de la cesión. En caso que EL CLIENTE no esté de acuerdo con la cesión, podrá cancelar el contrato sin penalidad alguna. Por su parte EL CLIENTE podrá ceder el contrato solicitando la autorización de EL PRESTADOR y únicamente estando al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA CUARTA: CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE. En caso de que EL CLIENTE pretenda cambiar de domicilio deberá dar aviso a EL PRESTADOR con 30 (treinta) días naturales de anticipación, indicando el nuevo domicilio y condiciones generales del mismo a fin de que EL PRESTADOR evalúe las condiciones técnicas y viabilidad para prestar los servicios en el nuevo domicilio. En caso que no existan las condiciones técnicas y/o viabilidad para prestar el servicio en el nuevo domicilio el contrato se dará por terminado sin responsabilidad para las partes. En caso que sea procedente el cambio de domicilio, EL CLIENTE deberá pagar las TARIFAS aplicables respecto a la desinstalación e instalación de EL EQUIPO.

DÉCIMA QUINTA: JURISDICCIÓN. En caso de cualquier controversia suscitada con motivo del presente Contrato ambas partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales competentes de la ciudad de Hermosillo, Sonora. Adicionalmente ambas partes señalan a la Procuraduría Federal del Consumidor como Autoridad competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA: TERMINACIÓN Y RESCISIÓN

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Contrato de conformidad con lo establecido en cada uno de los Anexos y siempre y cuando cualquiera de éstos no se encuentren dentro de un plazo forzoso en la fecha en que se solicite la terminación del presente Contrato.

Son causas de rescisión del presente Contrato las siguientes:

- (i) La terminación, renuncia, revocación o suspensión, por parte de la Secretaría o cualquier autoridad gubernamental, de alguna de las concesiones de EL PRESTADOR, o en su caso, de las del **CLIENTE**, y que sean necesarias para la prestación de los Servicios;
- (ii) En caso de que llegare a existir alguna prohibición o limitación en la legislación aplicable en materia de telecomunicaciones, o bien derivada de algún acuerdo y/o resolución dictada en dicho sentido por la Secretaría u otra autoridad competente, con posterioridad a la fecha de firma del presente Contrato, que como consecuencia impida la prestación de los Servicios o en caso de alguno o algunos Servicios, la rescisión aplicara solo a éstos;
- (iii) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato y sus Anexos;
- (iv) En caso de que cualquiera de las Partes se declare o sea declarado en quiebra, suspensión de pagos, concurso mercantil o pretenda suspender sus actividades mediante disolución o liquidación;
- (v) Por la falta de pago del **CLIENTE** de 2 (dos) o más Facturas.

Salvo por lo que se refiere el inciso (v) anterior, si alguno de los eventos de rescisión anteriores ocurriese y subsistiese sin que sea subsanado después de la notificación por escrito y haciendo mención en específico de dicho incumplimiento, que haga la Parte afectada a la Parte infractora en donde le conceda un término de gracia para subsanar dicho evento de rescisión, que no será mayor de 30 (treinta) días naturales, si después de transcurrido el plazo señalado el incumplimiento persiste, la Parte afectada podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para dicha Parte, sin necesidad de agotar procedimiento alguno.

Por lo que se refiere a la fracción (v) anterior, las Partes acuerdan que en caso de que el **CLIENTE** incumpla con su obligación de pago de 2 (dos) o más facturas, EL PRESTADOR podrá rescindir de forma inmediata el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad para EL PRESTADOR.

Asimismo, el hecho de que las Partes no ejerciten su derecho de rescisión señalado en la presente Cláusula en los términos antes referidos, esto no deberá entenderse como renuncia expresa o tácita de las Partes para ejercitar dicho derecho en caso de que se presenten incumplimientos posteriores o en caso de que el evento de rescisión persista aún después de transcurrido el plazo para subsanarlo.

El **CLIENTE** podrá dar por terminado el **CONTRATO** o Anexo(s) en forma anticipada y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, en cualquier caso diverso a lo establecido con anterioridad en esta cláusula, siempre y cuando cumpla con lo siguiente:

- (i) EL **CLIENTE** de previo aviso por escrito vía correo electrónico a la dirección contacto@eninetworks.com con 60 (sesenta) días naturales de anticipación; y,
- (ii) EL **CLIENTE** cubra a EL PRESTADOR con por lo menos (10) días naturales anteriores a la fecha de terminación del **CONTRATO** o Anexo(s), los siguientes cargos y contraprestaciones: (1) todos los pagos pendientes correspondientes a la Tarifa por Contratación vigente sin descuentos aplicables para dichos Servicios; (2) la Renta Mensual y demás cargos sin descuentos aplicables que se hayan generado bajo el **CONTRATO** hasta la fecha en que efectivamente se realice la cancelación de

dichos Servicios; (3) los servicios que EL PRESTADOR haya contratado con terceros, en un monto igual al de las obligaciones que EL PRESTADOR haya adquirido por la contratación de dichos servicios requeridos para proveer los Servicios a EL CLIENTE objeto del CONTRATO; y(4), si EL CLIENTE se encuentra sujeto a un plazo forzoso, y éste no se ha cumplido, según se establece en el período de contratación del (los) Anexo(s), también le corresponderá cubrir la cantidad equivalente al total de las Rentas, sin descuentos aplicables, de acuerdo al periodo de contratación establecido en el (los) Anexo(s) correspondientes.

Asimismo EL CLIENTE acepta en este acto que el periodo de contratación de los Servicios comenzará una vez que los Servicios contratados hayan sido entregados por parte de EL PRESTADOR.

En el supuesto de que por causas imputables a alguna de las Partes, la Parte afectada decidiera ejercitar su derecho a rescindir este Contrato o alguno de sus Anexos de conformidad con lo estipulado en esta Cláusula o en el Anexo correspondiente, según sea el caso, dicha rescisión se hará sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para la Parte afectada, y traerá como consecuencia el que las Partes cesen inmediatamente con el cumplimiento de sus obligaciones conforme a este Contrato o con respecto al Anexo rescindido, según sea el caso. En todo caso, las obligaciones de pago líquidas y exigibles derivadas del presente Contrato y sus Anexos por Servicios efectivamente prestados a cargo del **CLIENTE**, así como por los gastos comprobables que se hayan efectuado por concepto de adecuaciones e instalaciones de equipos para prestar los Servicios en las ciudades solicitadas por el **CLIENTE**, y que no hayan sido utilizados por el **CLIENTE**, subsistirán hasta su debida solventación, siempre y cuando el incumplimiento no sea por parte de EL PRESTADOR.

Las Partes acuerdan que dado que el presente Contrato es un Contrato Marco, éste permanecerá vigente mientras exista uno o más Servicios vigentes mediante uno o varios Anexos, en el entendido que la rescisión de un Anexo no traerá como consecuencia la rescisión del presente Contrato o de los demás Anexos vigentes. Sin embargo, en caso de rescisión del presente Contrato, traerá como consecuencia la rescisión de todos los Anexos derivados de este Contrato y sus correspondientes Servicios, salvo por lo establecido en el inciso (ii) cuando la prohibición o limitación no afecte la totalidad de los Servicios.

Una vez presentada cualquier causa de rescisión prevista en este Contrato o en algún Anexo, según sea el caso, las Partes se obligan a devolverse, dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles a la fecha de rescisión, todo equipo, toda la información, base de datos, agendas, libros, registros, listas de clientes, disquetes, programas de computación, archivos y en general, toda la documentación propiedad de cada una de ellas que se encuentre en su poder o bajo su control, con respecto al Contrato o al Anexo rescindido, según sea el caso.

DÉCIMA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD.

Ninguna de las Partes podrá, durante la vigencia de este Contrato y 5 (cinco) años después de haber terminado la vigencia del mismo, independientemente de la causa de terminación, divulgar o comunicar a cualquier tercero, entre otros, secretos o procesos industriales, comerciales o cualquier información confidencial respecto a las bases de datos, reportes de tráfico, diseños, planos, dibujos, modelos, listados de procesos, sistemas, procedimientos, ejemplos, datos de computadoras, programas o documentación, información técnica o de negocios entregada por cualquiera de las Partes a la otra, así como sus negociaciones y tratos, incluyendo, sin limitar, los clientes y clientes potenciales que pudieron ser del conocimiento de la otra Parte, así como cualquier información general que se haya proporcionado para cumplir con el objeto del presente Contrato. Asimismo, las Partes serán responsables de actos u omisiones que respecto a esta Cláusula llegasen a cometer sus empleados, funcionarios, directores, consultores, subcontratistas, o representantes.

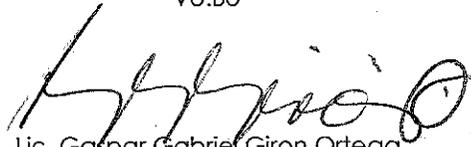
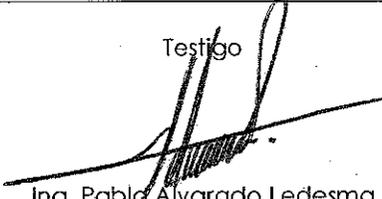
Queda exceptuado de lo anterior la información que: (i) esté disponible al público en general, (ii) sea desarrollada independientemente por la receptora, sin basarse en la información confidencial recibida por la divulgante, (iii) hubiere sido o que sea recibida, libre de restricción, por cualquier otra fuente que tenga derecho o licencia para

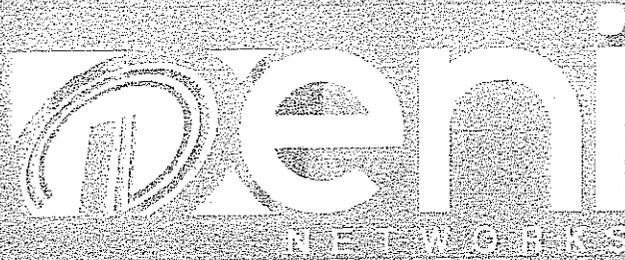
9 CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

divulgar dicha información, (iv) al momento de haberse divulgado la información confidencial a la receptora, ya fuera conocida por ésta sin restricción de uso, según se compruebe documentalmente por la receptora, o (v) requiera ser divulgada por disposición legal o por orden judicial.

Cualquiera de las partes tendrá la obligación de notificar a la otra que la información que en su caso se suministre tiene el carácter de información confidencial conforme a esta Cláusula.

En la ciudad de Hermosillo, Sonora, a los 01 días del mes de diciembre de 2017.

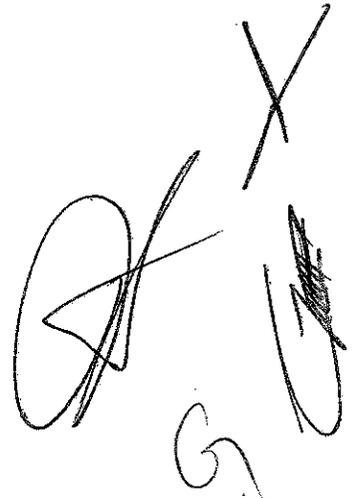
| EL PRESTADOR | EL CLIENTE |
|--|--|
| <p>ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. Representada por:</p>  <p>GILBERTO RAFAEL MAYBE SANCHEZ</p> | <p>TELEVISORA DE HERMOSILLO SA DE CV</p>  <p>ING. HUMBERTO TADDEI ZAVALA</p> |
| <p>Vo.Bo</p>  <p>Lic. Gaspar Gabriel Giron Ortega Gerente Administración y Finanzas</p> | <p>Testigo</p>  <p>Ing. Pablo Alvarado Ledesma Coordinador Sistemas Telemax</p> |



PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL
ENLACES DE ACCESO A INTERNET
TELEVISORA DE HERMOSILLO, S.A. DE C.V.
HERMOSILLO, SONORA

 RED

Telemax
por ti



enithingconnected

CONTENIDO

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | NOSOTROS | 3 |
| 2 | DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA | 5 |
| 2.1 | Alcance del Proyecto | 5 |
| 2.2 | Necesidades identificadas | 5 |
| 2.4 | Justificación Técnica. | 6 |
| 3 | GESTION DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SERVICIO | 9 |
| 3.1 | Network Operation Center (NOC)..... | 9 |
| 3.1.1 | Estructura y niveles de escalamiento..... | 9 |
| 3.1.2 | Procesos y controles operativos | 10 |
| 3.2 | Soporte en Sitio..... | 10 |
| 3.3 | Portal de estadísticos del servicio | 11 |
| 3.4 | Disponibilidad del servicio..... | 11 |
| 3.4.1 | Tabla de penalización..... | 11 |
| 4 | PROPUESTA ECONÓMICA..... | 13 |
| 4.1 | Dos enlaces de acceso a Internet de 50 Mbps simétricos | 13 |
| 4.2 | Servicios de Publicidad en medios de Telemax | 13 |
| 4.3 | Servicios de Consultoría por Evento | 13 |

X
G
G

INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

| | |
|-----------------------------|---|
| Eni Networks | Francisco Manriquez <i>Gerente Regional</i> francisco.manriquez@eninetworks.com |
| Cliente | Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. |
| Responsable Cliente | <i>Ing. Pablo Alvarado</i> |
| Nombre del documento | ENI Networks Propuesta Técnica y Económica Enlaces de Acceso a Internet Telemax-v1.0 |

HISTORIAL DE CAMBIOS

| Version | Fecha | Descripción del Cambio |
|---------|-------------|------------------------|
| 1.0 | 24-nov-2017 | Propuesta inicial |

X
G
D

2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

De acuerdo a las revisiones realizadas previamente con el cliente, se presenta la propuesta de diseño e implementación de las soluciones de redes WAN y LAN que faciliten las labores diarias de la operación de Telemax.

2.1 Alcance del Proyecto

Definir una propuesta de diseño para la red WAN de Telemax que habilite un esquema de comunicación robusto y confiable desde/hacia Internet, a través de la implementación de mecanismos de ruteo dinámico que permitan que el tráfico conmute de manera automática. Así mismo reforzará la red de Telemax con la capacidad necesaria para llevar a cabo una evolución en sus comunicaciones con el fin de responder a las necesidades y requerimientos de sus colaboradores y clientes.

2.2 Necesidades identificadas

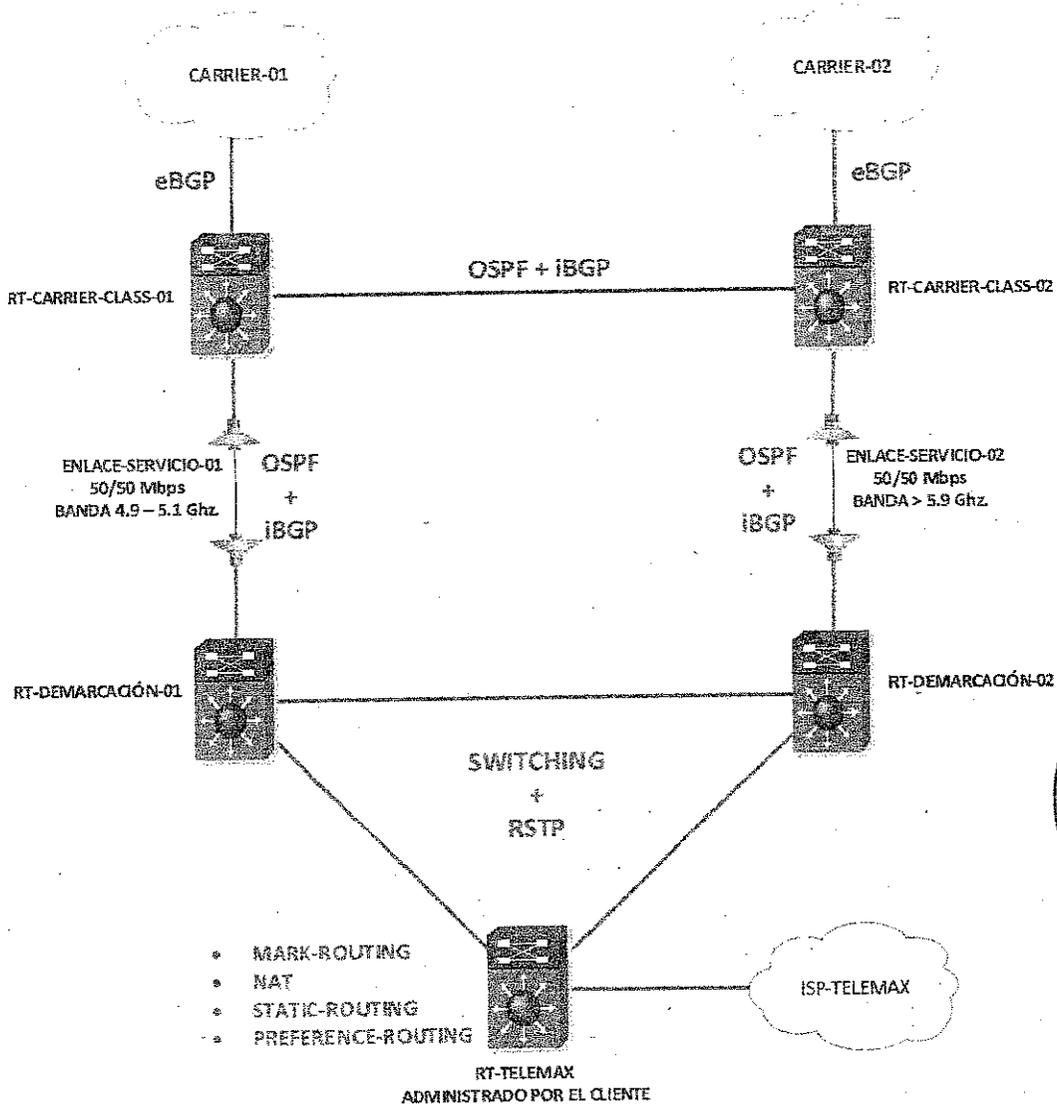
De acuerdo al trabajo de levantamiento de requerimientos llevado a cabo en coordinación con el Ing. Pablo Alvarado de la empresa Telemax, se identificaron las siguientes necesidades a desarrollar:

- Contar con dos servicios desde/hacia Internet.
- Contar con el equipamiento y la configuración adecuada, para que los servicios de Internet lleven a cabo un proceso de conmutación de tráfico de manera automática entre ellos.
- Contar con el equipamiento y la configuración adecuada, para que el equipo frontera del cliente pueda conmutar su tráfico de una manera automática hacia los equipos de demarcación de eniNETWORKS.
- Permitir agregar la conexión de un tercer servicio desde/hacia Internet (complementario al de eniNETWORKS) en el equipo frontera de Telemax.
- Evitar que los dos servicios desde/hacia Internet proporcionados por eniNETWORKS, converjan en un mismo dispositivo físico de comunicaciones, con el objetivo de incrementar el nivel de disponibilidad.

2.3 Descripción General de la Propuesta

Implementar dos servicios de Internet, basados en una arquitectura y topología que apunten hacia un mismo Nodo Principal, adicionando la integración de un tercer servicio (complementario a eniNETWORKS) sobre la infraestructura de Telemax y

permitiendo la conmutación automática del tráfico. A continuación se muestra el diagrama de red para esta propuesta:



2.4 Justificación Técnica.

Bajo este diseño de red, se permitirá el establecimiento de comunicación segura y flexible, soportando la conmutación del tráfico desde/hacia Internet. A continuación, se describen las funciones técnicas de cada uno de los protocolos a

Copyright © 2008 ENI Networks, S.A. de C.V. Todos los derechos reservados. No se permite la reproducción, distribución o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de ENI Networks, S.A. de C.V.

El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

[Handwritten signatures and marks]

implementar, la configuración a nivel de radiofrecuencia a utilizar y el motivo de dirigir ambas trayectorias hacia un mismo Nodo:

- El uso de eBGP hacia los Carries nos permite recibir las redes de Internet y anunciar nuestros direccionamientos públicos, lo que nos da como resultado el poder conmutar el tráfico de manera automática.
- El uso de OSPF de manera interna, nos permitirá conocer las redes que involucren la solución propuesta para Telemax, brindando a eniNETWORKS la facilidad de gestión de los dispositivos. Adicionalmente, el protocolo OSPF nos permitirá establecer sesiones de iBGP para realizar el anuncio de la ruta por default desde los RT-CARRIER-CLASS hacia los equipos RT-DEMARCACIÓN.
- El uso de SWITCHING nos permitirá establecer una comunicación dentro de una LAN entre los equipos RT-DEMARCACION y el equipo RT-TELEMAX, apoyado del protocolo RSTP para evitar un problema de loop a nivel L2.
- El uso del MARK-ROUTING nos permitirá etiquetar el tráfico proveniente de una determinada red LAN de Telemax. Apoyado de mecanismos como STATIC-ROUTING y PREFERENCE-ROUTING, el tráfico conocerá la trayectoria del servicio de Internet hacia el que deberá encaminarse.
- El uso del NAT nos permitirá enmascarar el tráfico proveniente de una determinada red LAN de Telemax, permitiendo que las peticiones de las redes del cliente hacia Internet se establezcan mediante una IP Pública dedicada para cada uno de los servicios habilitados por eniNETWORKS.
- Respecto a la configuración del transporte inalámbrico. Cada uno de los enlaces estará definido para operar en un rango de frecuencias distintas, con una separación de al menos 200 Hz, con el propósito de evitar un translope en la señal, aún y cuando ambas apunten hacia un mismo Nodo. De manera complementaria, la banda de frecuencias a utilizar, tienen una nula afectación por la presencia de fenómenos naturales como la lluvia o neblina.
- Con el propósito de garantizar una continuidad en la operación eléctrica. Todos los equipos instalados del lado del Nodo de eniNETWORKS cuentan con respaldo eléctrico mediante UPSs, banco de baterías externo y planta de emergencia. Los posibles puntos de falla identificados en esta primera propuesta de solución, son los siguientes:
- En caso de presentarse un problema de suministro eléctrico por parte de CFE del lado del sitio de Telemax y de no contar con un mecanismo de respaldo que garantice su continuidad, el servicio se verá impactado en ambas trayectorias.

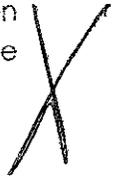
Handwritten signature and initials in black ink, located on the right side of the page. The signature appears to be a stylized name, and below it are the initials 'G'.

- Cualquier evento de causa mayor sobre la infraestructura de ruteo provista a Telemax, ocasionada por problemas inherentes al hardware.
- Afectación total o parcial del servicio, a causa de cambios no controlados en la configuración de los equipos suministrados para la operación.

2.5 Recomendaciones

Con el objetivo de incrementar el nivel de continuidad y disponibilidad del servicio, eniNETWORKS establece las siguientes recomendaciones:

- Habilitar infraestructura de respaldo eléctrico del lado de Telemax, que permita suministrar energía a los equipos involucrados en la solución.
- Basado en las características del uso de la red, definir el esquema de prioridad en las conmutaciones que operará sobre las redes LAN de Telemax y los servicios de Internet.



3 GESTION DE CALIDAD Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Network Operation Center (NOC)

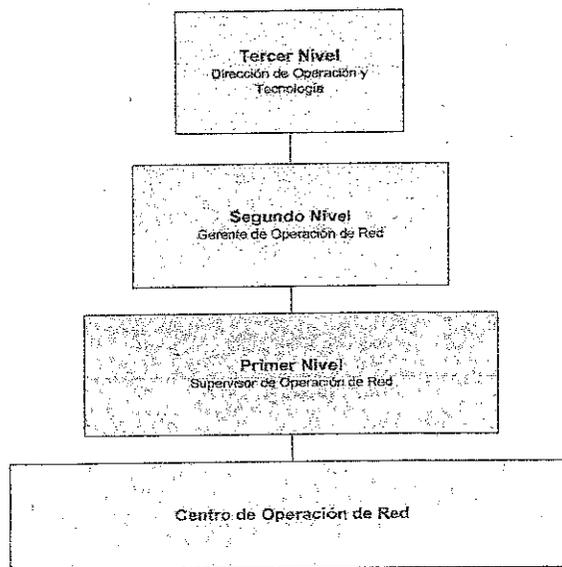
Con el propósito de ofrecer a nuestros clientes una propuesta integral para la operación de las soluciones tecnológicas de conectividad, ENI Networks ha establecido un centro de monitoreo y de atención de incidentes.

Ubicado en la ciudad de Querétaro y apoyado de manera local en cada uno de los puntos de presencia, está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Integrado por un staff de ingenieros capacitados en todas las plataformas tecnológicas desplegadas en la infraestructura de ENI Networks, mantienen la visibilidad de la operación global de la red y los servicios de sus clientes, mediante el uso de modernos sistemas de gestión.

3.1.1 Estructura y niveles de escalamiento.

Definido bajo un esquema piramidal y de la mano del proceso de gestión de incidentes, el NOC de ENI Networks integra de manera permanente y proactiva, 4 niveles de escalamiento para la atención adecuada de incidentes, en función del impacto y criticidad identificados.

Estructura Jerárquica del Centro de Operación de Red y Niveles de Escalación



El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

3.1.2 Procesos y controles operativos

El NOC de ENI Networks, es el responsable de identificar, registrar y coordinar, la correcta atención a incidencias que puedan presentarse en la infraestructura de red y que puedan afectar parcial o totalmente el desempeño de la calidad del servicio. Orientados a complementar el ciclo de vida del servicio, emplea las mejores prácticas definidas para el sector, en apego a los siguientes procesos:

- ❖ Gestión de Incidentes: Orientado a desarrollar una ágil y empática comunicación para la atención y seguimiento de reportes de falla o solicitudes de apoyo.
- ❖ Gestión de Reportes: Enfocado en la elaboración y cumplimiento de información relacionada a las incidencias registradas en la operación.
- ❖ Gestión de Nivel de Disponibilidad: Establece un mecanismo de conciliación entre las partes, sobre del desempeño de la calidad del servicio y da seguimiento a las áreas de oportunidad en pro de la mejora continua.
- ❖ Gestión de Cambios: Orientada a dimensionar el impacto y controlar la ejecución de actividades de mantenimiento en la infraestructura y servicios.

3.2 Soporte en Sitio

En cumplimiento a las garantías de disponibilidad y calidad dimensionadas en el proyecto, ENI Networks designará localmente en su nodo central de Hermosillo, un ingeniero de soporte técnico, quien estará enfocado en la atención particular de las incidencias que se llegasen a suscitar en cualquiera de los enlaces de la presente propuesta.

A través del proceso de gestión de incidentes del NOC de ENI Networks, el ingeniero de soporte será coordinado remotamente para apoyar en el diagnóstico, reparación o ejecución de tareas, que conlleven a mantener la correcta operación de los servicios.

3.3 Portal de estadísticos del servicio

ENI Networks ha desarrollado para sus clientes, la publicación de un portal para la consulta de información estadística, que tiene como objetivo dar a conocer de manera permanente y abierta, el desempeño que guardan los servicios.

Mediante el acceso controlado, a través de un nombre de usuario y contraseña, se podrá ingresar a consultar información correspondiente a la capacidad de tráfico de entrada y salida, registrada en los equipos en los siguientes periodos de tiempo:

- ❖ Tiempo real
- ❖ Últimos 60 minutos
- ❖ Últimas 24 horas
- ❖ Últimos 7 días
- ❖ Últimas 4 semanas

3.4 Disponibilidad del servicio

El objetivo de cumplimiento de ENI Networks en relación a la disponibilidad del servicio integrado por ambos enlaces será 99.5% del tiempo de un periodo base de 30 días, definido por la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \left(1 - \frac{\text{Tiempo de falla reportado (minutos)}}{\text{Número de minutos totales en el mes}}\right) * 100\%$$

Para el cálculo de disponibilidad, serán contabilizados todos los reportes generados al NOC de ENI Networks y cuyas afectaciones sean imputables a su infraestructura, determinado por el análisis de la incidencia y conciliado de manera mensual mediante el proceso de gestión de niveles de servicio.

3.4.1 Tabla de penalización

ENI NETWORKS llevará a cabo todos los esfuerzos necesarios que permitan alcanzar o sobrepasar el nivel de servicio del presente acuerdo de disponibilidad. No obstante, en caso de presentarse alguna incidencia o circunstancia mayor, que derive en la interrupción total del servicio, EL CLIENTE tendrá derecho a utilizar la siguiente tabla de penalizaciones.

El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL

| Disponibilidad Mensual del Servicio | Tiempo de afectación del Servicio | Bonificación otorgada |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| De 100% a 99.5% | Menor a 3 horas 36 minutos | 0% de la renta mensual del servicio impactado |
| De 99.49% a 99.16% | De 3 horas 37 minutos a 6 horas | 10% de la renta mensual del servicio impactado |
| De 99.15% a 98.33% | De 6 horas 1 minuto a 12 horas | 20% de la renta mensual del servicio impactado |
| De 98.32% a 96.66% | De 12 horas 1 minuto a 24 horas | 30% de la renta mensual del servicio impactado |
| De 96.65% a 93.33% | De 24 horas 1 minuto a 48 horas | 50% de la renta mensual del servicio impactado |
| De 93.32% o menor | De 48 horas en adelante | 75% de la renta mensual del servicio impactado |

No será parte del conteo de indisponibilidad, el tiempo empleado para la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura del servicio, siempre y cuando estas hayan sido notificadas de manera previa al CLIENTE por la vía del correo electrónico y con una anticipación de al menos 48 horas.

Este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

4 PROPUESTA ECONÓMICA

4.1 Dos enlaces de acceso a Internet de 50 Mbps simétricos

Plazo: 36 meses

Renta Mensual: \$ 24,000.00 pesos

CONDICIONES COMERCIALES

- Precios expresados en pesos y no incluyen I.V.A.
- Servicio sujeto a factibilidad en zona de cobertura
- Esta propuesta considera la totalidad de la solución. Cambios en los alcances de la misma pueden implicar cambios en la cotización
- En caso de cancelación anticipada se cobran las rentas pendientes por devengar como pena convencional
- No incluye adecuaciones a los sitios de entrega de servicios
- Disponibilidad mensual garantizada de 99.5 %
- Soporte remoto y en sitio
- Servicio monitoreado 24 horas al día
- Tiempo de entrega: 8 semanas a partir de la aceptación de esta propuesta y la firma del contrato o carta de intención
- Propuesta válida por 30 días naturales

4.2 Servicios de Publicidad en medios de Telex

Adicionalmente al pago de la mensualidad de \$24,000.00 pesos mensuales, Telex brindará a ENI Networks servicios de publicidad en sus medios por un valor de \$10,000.00 pesos mensuales, de conformidad con las tarifas que serán presentadas por Telex.

Dicha cantidad podrá ser acumulable en caso de que ENI Networks no los utilice en un mes en específico.

4.3 Servicios de Consultoría por Evento

ENI Networks ofrecerá servicios de consultoría para la realización de configuraciones en el equipo Mikrotik propiedad de Telex en el que se entregan los enlaces de acceso a Internet, previa solicitud de Telex con al menos 24 horas de anticipación.

El contenido de este documento es confidencial y es propiedad de ENI Networks, S.A. de C.V. Sin una autorización, queda prohibida su reproducción total y/o parcial, así como su difusión por cualquier medio, ya sea electrónico o impreso.

PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL

Eni Networks programará estas actividades con sus ingenieros especialistas para brindar el apoyo remoto (vía conferencia telefónica y/o videoconferencia) que le solicite Telemax.

Estos servicios se cobrarán en la siguiente factura de Telemax.

Servicio de Consultoría: \$950.00 pesos por hora, más IVA.



SUMINISTRO DE ROUTER MIKROTIK
RB2011UAS-RM

TELEVISORA DE HERMOSILLO, S.A. DE C.V.
HERMOSILLO, SONORA

RED

Telemax
por ti

X
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

enithingconnected

CONTENIDO

| | | |
|---|---|---|
| 1 | DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA | 2 |
| 2 | PROPUESTA ECONÓMICA..... | 3 |

INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

| | |
|-----------------------------|--|
| Eni Networks | Francisco Manriquez Gerente Regional francisco.manriquez@eninetworks.com |
| Cliente | Televisora de Hermosillo, S.A. de C.V. |
| Responsable Cliente | Ing. Pablo Alvarado |
| Nombre del documento | Suministro de Router Mikrotik RB2011UAS-RM -v1.0 |

HISTORIAL DE CAMBIOS

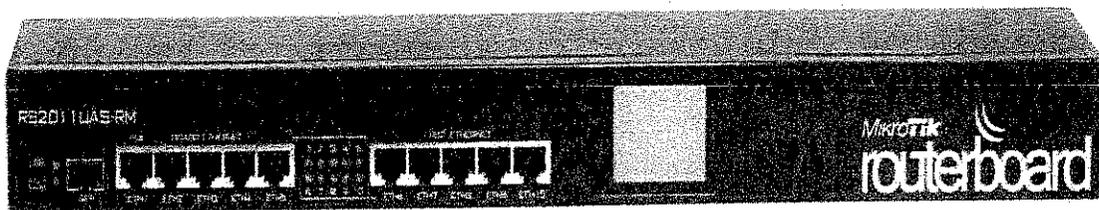
| | | |
|-----|-------------|-------------------|
| 1.0 | 27-nov-2017 | Propuesta inicial |
|-----|-------------|-------------------|

X
G
C
S

1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

De acuerdo a las revisiones realizadas previamente con el cliente, se presenta la propuesta para el suministro de un Router marca Mikrotik **RB2011UAS-RM** que será propiedad de Telemax, en el que se realizarán las configuraciones necesarias para la operación de los enlaces de Acceso a Internet.

Router Mikrotik RB2011uas



El Mikrotik **RB2011UAS-RM** es un router multipuerto diseñado para uso en interiores en módulo rackable de 19".

Firewall

El firewall integrado implementa el filtrado de paquetes y provee funciones de seguridad que son usadas para el manejo del flujo de datos desde y hacia el router. Junto con el NAT, previene el acceso no autorizado a una red conectada directamente. Puede filtrar por direcciones IP, puerto TCP/UDP, rango de puertos, protocolos, entre otros parámetros. Soporta además lista de direcciones estáticas y dinámicas y puede interceptar paquetes con un patrón definido. Cuenta además con soporte para IPv6.

Routing

RouterOS soporta rutas estáticas y varios protocolos de rutas dinámicas.

Para IPv4 soporta RIP v1 y v2, OSPF v2, BGP v4

Para IPv6 soporta RIPng, OSPFV v3 y BGP

También soporta VRF, políticas basadas en rutas, rutas basadas en interfaz y ECMP. Se puede utilizar el Firewall para marcar los paquetes que lleguen

desde una conexión determinada y que estos salgan por un proveedor distinto.

VPN

Soporta diversos métodos de conexión VPN para establecer una conexión segura sobre redes abiertas o internet, sobre los siguientes métodos de conexión :

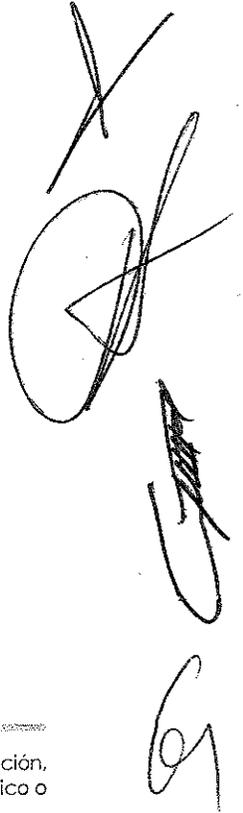
- IPSec
- Túneles de punto a punto (OpenVPN, PPTP, PPPoE, L2TP)
- Features avanzados PPP (MLPPP, BCP)
- Túneles simples (IPIP, EoIP)
- Soporte a túneles 6 a 4 (IPv6 sobre IPv4)
- VLAN
- VPN basado en MPLS

El RouterBOARD RB2011UAS-RM cuenta con un procesador de red Atheros MIPS de 600MHz 74K, 128MB de RAM, cinco puertos Gigabit Ethernet, cinco puertos Fast Ethernet y una bahía SFP (el módulo SFP no se incluye).

2 PROPUESTA ECONÓMICA

Ruteador Marca Mikrotik modelo **RB2011UAS-RM**

| Precio Unitario | IVA | Total |
|-----------------|----------|------------|
| \$3,000.00 | \$480.00 | \$3,480.00 |



ORDEN DE SERVICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET CELEBRADO ENTRE ENI NETWORKS S.A. DE C.V. (ENI NETWORKS) Y (EL CLIENTE), BAJO LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

| DATOS DEL CLIENTE | | |
|---|-------------------------------|--|
| NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL: TELEVISORA DE HERMOSILLO SA DE CV | | |
| RFC: | THE571127IH0 | |
| TIPO DE IDENTIFICACIÓN: | IFE | |
| GIRO DE EMPRESA: | TELECOMUNICACIONES | |
| NOMBRE DEL CONTACTO: | PABLO ALVARADO | |
| TELÉFONO DEL CONTACTO: | 6621971245 | |
| DIRECCIÓN FISCAL DEL CLIENTE (FACTURACIÓN) | | |
| CALLE Y NÚMERO: | BLVD. LUIS ENCINAS S/N | |
| COLONIA: | VILLA SATELITE | |
| MUNICIPIO: | HERMOSILLO | |
| CIUDAD Y ESTADO: | HERMOSILLO , SONORA | |
| CÓDIGO POSTAL: | 83200 | |
| CORREO(S) PARA ENVÍO: | pablo@telemax.com.mx | |
| DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN | | |
| ID SITIO | TELEVISORA TELEMEX HERMOSILLO | |
| NOMBRE DEL SITIO: | TELEMEX | |
| CALLE Y NÚMERO | BLVD. LUIS ENCINAS S/N | |
| COLONIA: | VILLA SATELITE | |
| MUNICIPIO: | HERMOSILLO | |
| CIUDAD Y ESTADO: | HERMOSILLO SONORA | |
| CÓDIGO POSTAL: | 83200 | Coordenadas: |
| FECHA CONTRATACION: | 30/11/17 | FECHA INSTALACIÓN: 30/11/201 MAÑANA <input type="checkbox"/> TARDE <input type="checkbox"/> NOCHE <input type="checkbox"/> |
| SERVICIO POR 36 MESES | | |
| DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS | | |
| NOMBRE DE (LOS) PRODUCTO(S) O SERVICIO(S): | ENI CORP | |
| INTERNET: | COMERCIAL | |
| ANCHO DE BANDA: | 50 Mbps | |
| RENTA MENSUAL: | \$ 24,000.00 | |
| EQUIPAMIENTO | | |
| ANTENA: | MARCA: | MODELO: |
| RUTEADOR: | MARCA: | MODELO: |

El equipo instalado en el domicilio del Cliente cuenta con garantía del fabricante. En caso de falla por causas imputables a ENI Networks, éste proporcionará un equipo sustituto.

NOTA 1: LAS PARTES FIRMANTES DEL CONTRATO AL QUE SE AGREGA LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO, FORMANDO PARTE ÍNTEGRA DEL MISMO, SE OBLIGAN EN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO, RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE AQUÍ SE DETALLAN.

NOTA 2: ESTOS PRECIOS INCLUYEN EL I.V.A.

NOTA 3: ESTOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A FACTIBILIDAD TÉCNICA EN SITIO, ES DECIR, EL PERSONAL DE ENI NETWORKS REALIZARÁ LOS LEVANTAMIENTOS Y ESTUDIOS PARA DETERMINAR SI ES POSIBLE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD ARROJE QUE ENI NETWORKS NECESITA REALIZAR ADECUACIONES INTERNAS EN LOS SITIOS, EL CLIENTE Y ENI NETWORKS ACORDARÁN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES RELACIONADOS CON LOS COSTOS Y GASTOS QUE GENEREN LOS MENCIONADOS TRABAJOS EN CADA SITIO.

En caso de que el Cliente autorice mediante su firma, ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. por medio de sus empleados facultados podrá llevar a cabo investigaciones sobre el comportamiento crediticio del Cliente, ante una sociedad de información crediticia. Así mismo, en caso de que el Cliente lo autorice, por este medio declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre el historial del Cliente, consintiendo que ésta autorización se encuentre vigente por un período de 3 años contados a partir de su expedición y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. En caso de que el Cliente así lo autorice, declara y acepta que está consciente que este documento quedará bajo propiedad de ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

AUTORIZO: _____

NO AUTORIZO _____

EQUIPO

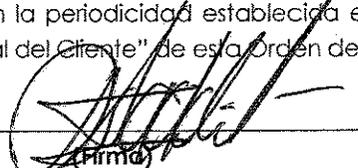
EL CLIENTE- recibe EL EQUIPO en COMODATO para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones y se obliga a la guarda y custodia del mismo en los términos de la Cláusula Octava del presente Contrato. En caso que EL CLIENTE notifique la terminación del servicio, deberá devolver EL EQUIPO dado en COMODATO, en su caso, en adecuadas condiciones a juicio de EL PRESTADOR salvo el desgaste natural del mismo. EL CLIENTE deberá permitir que el personal técnico de EL PRESTADOR realice la desinstalación de EL EQUIPO en un plazo de tres días naturales contados a partir de la fecha de terminación del contrato.

NOTIFICACIONES DE ESTADO DE CUENTA

En caso que EL CLIENTE así lo autorice, ENI NETWORKS notificará los estados de cuenta correspondientes a la prestación del servicio con la periodicidad establecida en el Contrato, al correo electrónico establecido en el apartado de "Dirección Fiscal del Cliente" de esta Orden de Servicio.

Si Autorizo _____

No Autorizo _____



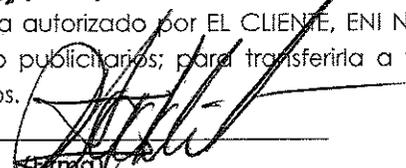
(Firma)

(Firma)

En caso que así sea autorizado por EL CLIENTE, ENI NETWORKS podrá utilizar la información del cliente con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios.

Si Autorizo _____

No Autorizo _____



(Firma)

(Firma)

Se firma la presente Orden de Servicio en la Ciudad de Hermosillo, Son. a los 30 de Noviembre de 2017

Por ENI NETWORKS

Por: TELEVISORA DE HERMOSILLO

Nombre: ING. GILBERTO RAFAEL MAYBE SANCHEZ

Nombre: ING. HUMBERTO TADDEI

