

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE SOFTEL AL AMPARO DEL TÍTULO DE AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

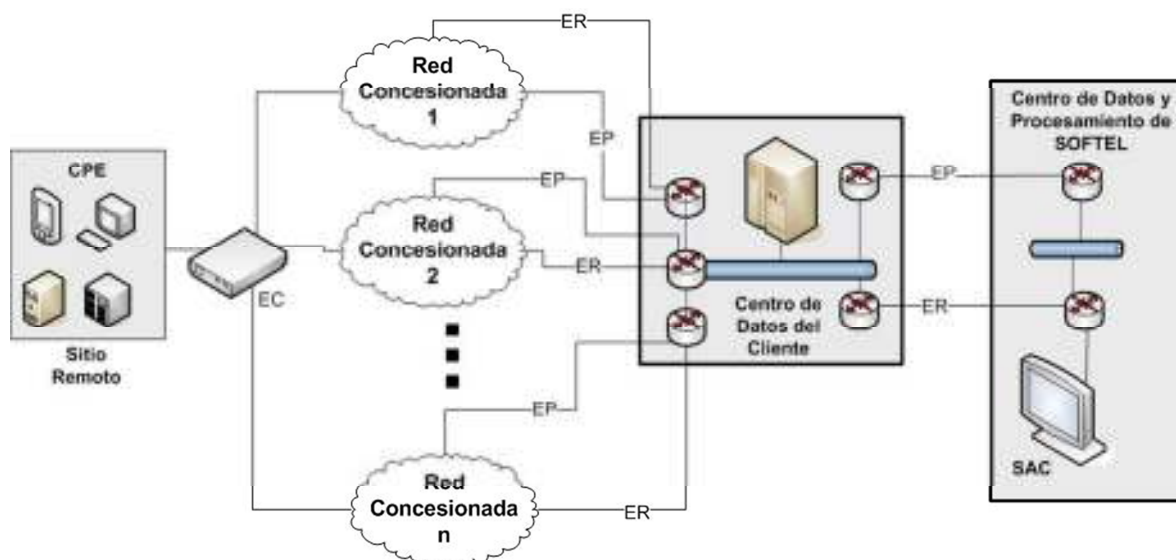
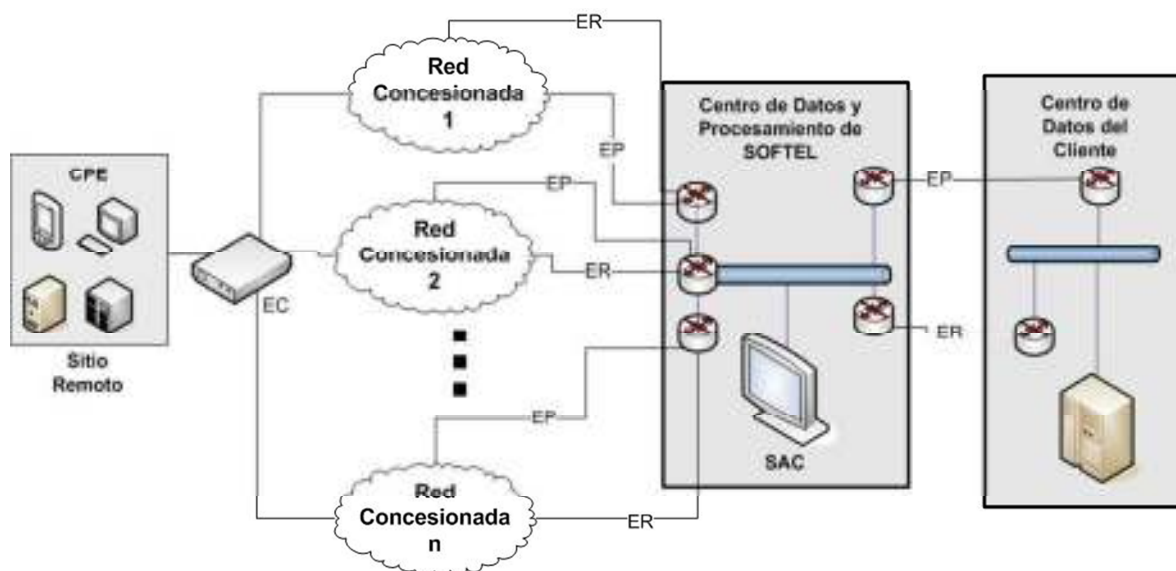
**AUTORIZACIÓN: IFT/223/UCS/AUT-COM-016/2015**

**Contenido**

- 1.- Descripción de los servicios que se comercializan**
  - 2.- Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios**
  - 3.- Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en cada uno de los servicios**
  - 4.- Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar a SOFTEL en su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones**
  - 5.- Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes**
  - 6.- Cambio de paquete o servicio**
  - 7.- Política de cancelación**
  - 8.- Definiciones y glosario de términos**
-

## 1. Descripción de los servicios que se comercializan

La arquitectura de la solución para la prestación de los **Servicios** se muestra en las siguientes dos figuras, pudiendo aplicarse, según las necesidades del **CLIENTE**, una de las dos, o una combinación de ambas.



SOFTTEL presta en favor del **CLIENTE**”, entre otros, los siguientes servicios (en lo sucesivo los “**Servicios**) por medio de redes de empresas concesionarias de telecomunicaciones (*celulares, satelitales, o alambradas*) y por medios y tecnologías propias, en los sitios que el **CLIENTE** le indique, sujetos a la disponibilidad de cobertura en los mismos.

## Servicios Recurrentes

- a. Aprovisionamiento en comodato e instalación del **Equipo de Comunicaciones (EC, radio-modem celular, enrutador, antena VSAT, etc.)** en el sitio remoto del **CLIENTE**, para proveer conectividad de datos a sus **Dispositivos Remotos (DR, también conocidos como CPEs, Customer Premises Equipment, por sus siglas en inglés)** que pueden ser cajeros automáticos, redes LAN, kioscos, máquinas expendedoras de productos, equipos de medición de luz, gas, temperatura, etc. La habilitación del servicio en cada punto dependerá de la cobertura y calidad de señal que tenga el concesionario cada punto. SOFTTEL no se responsabiliza de la no habilitación del servicio si las condiciones indicadas no se dan.
- b. El equipo **EC**, estará configurado para transmitir bidireccionalmente, datos entre los **CPEs del CLIENTE**, y los **Centros de Datos del Cliente (CDC)** o entre los **CPEs del CLIENTE** el **Centro de Datos y Procesamiento de SOFTTEL (CDPS)**.
- c. Transporte por medio de **Redes Concesionadas**, en forma redundante o no redundante.
- d. Manejo de la redundancia entre **Redes Concesionadas**, si es el caso.
- e. Monitoreo de los servicios y de los medios, siete días a la semana, veinticuatro horas diarias (7/24), por medio del **Sistema de Administración y Control (SAC)** del **PROVEEDOR** ubicado en las instalaciones de éste.
- f. Call-center y Mesa de Ayuda 7/24 en instalaciones del **PROVEEDOR**.
- g. Solución de problemas de redes en coordinación con las mesas de ayuda de los concesionarios.
- h. Mantenimiento correctivo en sitio, por fallas del equipo **EC**, en un máximo de 6 horas en las 59 principales plazas de México, indicadas en la tabla siguiente, y en 12 horas en el resto del territorio mexicano.
- i. Habilitación de visores de monitoreo por medio de página WEB a los usuarios que requiera el **CLIENTE**.
- j. Cálculos de disponibilidad, tráfico, latencia y throughput de los enlaces.

## Plazas con presencia de SOFTTEL

Gerencia	Plaza	Gerencia	Plaza
Guadalajara	Cd. Obregón	Monterrey	Cd. Juárez
	Colima		Cd. Victoria
	Culiacán		Chihuahua
	Guadalajara		Durango
	Hermosillo		Matamoros
	La Paz		Monclova
	Los Cabos		Monterrey
	Los Mochis		Nuevo Laredo
	Manzanillo		Piedras Negras
	Mazatlán		Reynosa
	Mexicali		Saltillo
	Morelia		Tampico
	Tepic		Torreón
	Tijuana		
	Zamora		
<b>Total Guadalajara 15</b>		<b>Total Monterrey 13</b>	
León	Aguascalientes	Puebla	Campeche
	Celaya		Cancún
	Irapuato		Cd. Del Carmen
	León		Chetumal
	Querétaro		Coatzacoalcos
	San Luis		Córdoba
	Zacatecas		Cozumel
	Jalapa		
	Mérida		
	Oaxaca		
	Poza Rica		
	Puebla		
	Salina Cruz		
	Tapachula		
	Tlaxcala		
	Tuxtla Gtz		
	Veracruz		
	Villahermosa		
<b>Total León 7</b>		<b>Total Puebla 18</b>	
México	Acapulco		
	Cuernavaca		
	DF		
	Pachuca		
	Toluca		
	Zihuatanejo		
<b>Total México 6</b>			

<b>TOTAL</b>	<b>59</b>
--------------	-----------

**Servicios no Recurrentes**

- a. Instalación de equipo **EC**.
- b. Desinstalación de equipo **EC**.
- c. Reinstalación de equipo **EC**.
- d. Visita fallida, es aquella visita a la cual acude el SOFTEL sin haber ocurrido falla en el equipo **EC**, como apoyo al **CLIENTE** y a sus proveedores y contratistas.
- e. Reposición de **EC** robado, vandalizado, perdido, dañado, etc.

**2. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios**

Los servicios se ofrecen a los Clientes en función de plazos forzosos de contratación y de los volúmenes que elijan en cada contrato. Igualmente es factor la tecnología que se aplique y las redes concesionadas que se utilicen.

De esta forma la tasación o costo mensual de los servicios es función de los factores anteriores, ofreciendo al cliente las siguientes opciones:

**Costos de Servicios Recurrentes**

<b>Para volúmenes de 1 a 99 puntos remotos</b>	
<b>Período de contratación por punto</b>	<b>Tarifa mensual unitaria sin IVA</b>
12 meses	MX \$ -----
24 meses	MX \$ -----
36 meses	MX \$ -----
60 meses	MX \$ -----

<b>Para volúmenes de 100 a 299 puntos remotos</b>	
Período de contratación por punto	Tarifa mensual unitaria sin IVA
12 meses	MX \$ -----
24 meses	MX \$ -----
36 meses	MX \$ -----
60 meses	MX \$ -----

<b>Para volúmenes de 300 a 499 puntos remotos</b>	
Período de contratación por punto	Tarifa mensual unitaria sin IVA
12 meses	MX \$ -----
24 meses	MX \$ -----
36 meses	MX \$ -----
60 meses	MX \$ -----

<b>Para volúmenes de 500 a 999 puntos remotos</b>	
Período de contratación por punto	Tarifa mensual unitaria sin IVA
12 meses	MX \$ -----
24 meses	MX \$ -----
36 meses	MX \$ -----
60 meses	MX \$ -----

Para volúmenes de 1,000 o más puntos remotos	
Período de contratación por punto	Tarifa mensual unitaria sin IVA
12 meses	MX \$ -----
24 meses	MX \$ -----
36 meses	MX \$ -----
60 meses	MX \$ -----

### Costos por Servicios no Recurrentes:

Servicio	Costo sin IVA
Primera instalación de equipo <b>EC</b>	MX \$-----
Desinstalación de equipo <b>EC</b>	MX \$-----
Reinstalación de equipo <b>EC</b>	MX \$-----
Visita fallida, es aquella a la cual acude Softel sin haber ocurrido falla en sus equipos.	MX \$-----
Reposición de <b>EC</b> robado, vandalizado, perdido, dañado, etc., más costo de reinstalación.	MX \$-----
Reposición de módulo reseteador robado, perdido, dañado, etc., más costo de reinstalación.	MX \$-----
Instalación de antena de alta ganancia, en caso de usar redes celulares concesionadas.	MX \$-----

### Procedimientos de cobranza de los servicios

**SOFTTEL** presentará factura al **CLIENTE** y documentación soporte por los **Servicios** prestados, durante los primeros 10 días del siguiente mes al que se prestaron los Servicios.

Una vez aceptados, el **CLIENTE** efectuará los pagos correspondientes a favor de **SOFTTEL** por medio del sistema de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF), para lo cual le proporcionará los datos de la cuenta bancaria en dónde hacerlo, o por medio de cheque nominativo a nombre del **SOFTTEL**.

SOFTTEL y el CLIENTE acordarán los plazos en los que éste efectúe los pagos de referencia, contados a partir de la fecha de facturación.

SOFTTEL deberá facturar al CLIENTE el importe por el consumo de los servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios prestados.

Las partes acuerdan que se considerará como prueba plena de los pagos que realice el CLIENTE a SOFTTEL, el documento que para tales efectos emita la institución de crédito correspondiente respecto de la Transferencia Electrónica de Fondos.

### **Tarifas**

Actualmente se tienen registradas las siguientes tarifas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones:

Denominación de tarifa	Plazo obligatorio de contratación (meses)	Capacidad incluida Mega Bytes (MB) mensuales	Tarifa mensual por punto sin IVA	Tarifa mensual por punto con IVA
400.MB.12	12	400	MX \$1300.00	MX \$1508.00
1.GB.24	24	1000	MX \$1560.00	MX \$1809.60
100.MB.36	36	100	MX \$1150.00	MX \$1334.00

En los tres casos el costo por Mega Byte adicional mensual de la capacidad contratada es de MX \$2.00 sin IVA y de MX \$2.32 con IVA.

### **Costos por cancelación anticipada de servicios**

El CLIENTE podrá dar por terminados anticipadamente los servicios de alguno o todos los equipos, con el único requisito de dar aviso previo por escrito a SOFTTEL.

Los equipos, antenas y arneses que se recuperen por estas cancelaciones serán propiedad del CLIENTE, una vez que haya pagado el costo del equipo.

Los costos por cancelación anticipada dependerán del plazo forzoso de contratación y de los meses que le restan a ese plazo a partir del aviso de cancelación.



### **3. Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en cada uno de los servicios**

SOFTEL se obliga a prestar los **Servicios** descritos en el Punto 1 de este documento en los sitios que el CLIENTE le indique en cualquier punto de la República Mexicana en la que haya cobertura de la(s) red(es) concesionada(s) y la calidad de la conexión sea adecuada.

Para ello SOFTEL indica en la tabla “**Plazas con presencia de Softel**” del Punto 1 de este documento las **Plazas** en las que tiene presencia, con personal, herramientas y refacciones para brindar los **Servicios**.

Los tiempos de atención dependerán de la disponibilidad del medio de los concesionarios. SOFTEL brindará los **Servicios** con los siguientes tiempos de atención:

Tiempos para instalación de servicios una vez que el medio concesionado esté disponible:

- Para cantidades menores a 20 servicios mensuales: 5 días hábiles en las **Plazas** y 7 días hábiles en cualquier otro punto del territorio nacional después de hecha la solicitud por escrito mediante correo electrónico a [monitor@softel.net.mx](mailto:monitor@softel.net.mx), antes de las 12 PM.
- Para cantidades mayores, se requerirá de una planeación y calendarización de las entregas, con 6 semanas de anticipación.

Tiempos máximos de diagnóstico de falla en Call center: 60 minutos después de reportada la falla.

Tiempos máximos de corrección de falla:

- 6 horas en las **Plazas** y
- 12 horas en el resto del territorio mexicano.

Si la falla es atribuible al medio concesionado SOFTEL lo reportará y estará sujeto a la atención del concesionario.

Cualquier desviación a los tiempos anteriores por causas no imputables a SOFTEL, como la inexistencia o retraso en la entrega de los materiales correspondientes por parte de los proveedores de los mismos, o el retraso en los tiempos de entrega de los enlaces por parte de los concesionarios, no será responsabilidad de SOFTEL.

El mantenimiento correctivo no incluye fallas imputables al mal uso o abuso de los equipos, ni a fallas por contingencias ambientales o desastres naturales, ni por robo o vandalismo de los mismos de los equipos.

Se entiende por Tiempo de Atención Correctiva, aquel que transcurre desde que el CLIENTE reporta la falla al SOFTEL mediante correo electrónico a [monitor@softel.net.mx](mailto:monitor@softel.net.mx) hasta que la falla ha sido solucionada. El tiempo se contabiliza solo en horas diurnas, de las 8:00 AM a las 6:00 PM.

Para cumplir con estos tiempos, es necesario que el CLIENTE garantice las facilidades de acceso al sitio y los apoyos que de éste dependen.

Cualquier desviación a los tiempos anteriores por causas no imputables a SOFTEL, como la inexistencia o retraso en la entrega de los materiales correspondientes por parte de los proveedores de los mismos, no será responsabilidad de SOFTEL.

Para cumplir con estos tiempos, es necesario que el CLIENTE garantice las facilidades de acceso al sitio y los apoyos que de éste dependen, y que acudan en tiempo y forma. Cualquier retraso por causas no imputables a SOFTEL, no será su responsabilidad.

#### **4. Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar a SOFTEL en su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones**

El Centro de Datos y Procesamiento de SOFTEL así como sus directivos, laboratorios, call-center, mesa de ayuda, oficinas comerciales y administrativas se encuentra en: Camino a Santa Teresa No. 187 C, Piso 5, Delegación Tlalpan, 14010 CDMX, en donde se podrán atender a los clientes, previa cita.

El CLIENTE y cualquier usuario tendrá derecho en todo momento los 365 días del año, las 24 horas del día a reportar quejas y a solicitar reparaciones de fallas en el correo electrónico: [monitor@softel.net.mx](mailto:monitor@softel.net.mx) o en el teléfono 55-5447-1060, de forma gratuita.

## 5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes

Los plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones se describieron en los Puntos 3 y 4 de este documento.

Las bonificaciones correspondientes son:

### Afectación del servicio

En caso de interrupción de los servicios por causas no atribuibles al **CLIENTE**, y que estas sean por un tiempo mayor de 24 horas consecutivas después de haber sido reportadas, aun cuando éstas sean por caso fortuito o fuerza mayor, el **PROVEEDOR** compensará al **CLIENTE** por el tiempo que se dejó de prestar el servicio, así como también una bonificación del 20% del período de afectación.

### Disponibilidad del medio

SOFTTEL se compromete a mantener la disponibilidad mensual del servicio de conectividad de cada punto de servicio, UP TIME, igual o mayor al 98%. La siguiente tabla indica los descuentos a la tarifa mensual que SOFTTEL hará al **CLIENTE** para niveles inferiores a la disponibilidad comprometida.

TABLA DE PENALIZACIONES DEL LOS SERVICIOS POR PUNTO	
DSIPONIBILIDAD MENSUAL %	DESCUENTO INDIVIDUAL EN FACTURA MENSUAL %
> = 98.00	0
97.00 - 97.99	3
96.00 - 96.99	6
95.00 - 95.99	9
94.00 - 94.99	12
93.00 - 93.99	15
92.00 - 92.99	18
91.00 - 91.99	21
90.00 - 90.99	24

# SOFTTEL

## WIRELESS NETWORKING

89.00 - 89.99	27
88.00 - 88.99	30
87.00 - 87.99	33
86.00 - 86.99	36
85.00 - 85.99	39
84.00 - 84.99	42
83.00 - 83.99	45
82.00 - 82.99	48
81.00 - 81.99	51
80.00 - 80.99	54
79.00 - 79.99	57
78.00 - 78.99	60
77.00 77.99	63
76.00 - 76.99	66
75.00 - 75.99	69
74.00 - 74.99	72
73.00 - 73.99	75
72.00 - 73.99	78
71.00 -71.99	81
70.00 - 70.99	84
69.00 - 69.99	87
68.00 - 68.99	90
67.00 - 67.99	93
66.00 - 66.99	96
< 66.00	100

## 6. Cambio de paquete o servicio

Cuando se dé un cambio de paquete o servicio en cuanto a plazos de contratación, volúmenes planes de datos y tarifas, estos cambios serán de común acuerdo entre SOFTEL y el CLIENTE mismos que se establecerán por escrito con la firma de los representante legales de ambas partes, ya sea mediante una Adenda al contrato en vigencia o mediante la elaboración de un nuevo contrato.

## 7. Política de cancelación

En caso que el CLIENTE contrate Servicios que incluyan un Equipo proporcionado y solicitase la terminación del Contrato previo a finalizar el Plazo Forzoso, éste acepta cubrir en una sola exhibición por concepto de Pena Convencional por Equipo, la cantidad resultante de multiplicar el cargo mensual por Equipo proporcionado, por los meses restantes del Plazo Forzoso.

## 8. Definiciones y glosario de términos

- **CPE (por sus siglas en inglés: Customer Premises Equipment) o Dispositivo Remoto (DR): Equipo en Instalaciones del Cliente**, pudiendo ser cualquier equipo de cómputo que genera y recibe datos.
- **Sitio Remoto:** el lugar físico en donde se encuentra el **CPE** del cliente.
- **Equipo de Comunicación o Equipo (EC):** es el dispositivo o sistema que accesa a las redes de telecomunicaciones de los concesionarios, pudiendo ser enrutadores, radio-módems celulares, estaciones VSAT, etc.
- **Centro de Datos y Procesamiento de Softel (CDPS):** es el conjunto de equipos de comunicación, procesadores y bases de datos en instalaciones de **Softel**, en donde se reciben, se procesan y se almacenan los datos de monitoreo de los **Medios de Comunicación**, los enlaces, los **Equipos de Comunicación** y los **Sitios Remotos**, y por donde pasa tráfico de datos que el **Cliente** permita a **Softel**, según su necesidades.
- **Sistema de Administración y Control (SAC):** es el conjunto de equipos, subconjunto del **CDPS**, en donde se procesan y almacenan los datos de monitoreo.
- **Centro de Datos del Cliente (CDC):** es el conjunto de equipos de comunicación, procesadores y bases de datos en instalaciones del **Cliente**, en donde residen los aplicativos de su operación.

- **Red(es) Concesionadas (RC):** son las redes de transporte de los concesionarios de telecomunicaciones, pudiendo ser satelitales, celulares, alambradas o cualquier medio de comunicación concesionado que existe o pudiera existir.
  - **Enlace Principal (EP):** medio de comunicación primario, contratado a un concesionario, que conecta a las **Redes Concesionadas** con el **CDPS** o con el **CDC**, y entre estas dos últimas.
  - **Enlace de Respaldo (ER):** medio de comunicación secundario, contratado a un concesionario, que conecta a las **Redes Concesionadas** con el **CDPS** o con el **CDC** y entre estas dos últimas.
  - **Call-center y Mesa de Ayuda:** es el conjunto de posiciones humanas especializadas, equipadas con visores de monitoreo en tiempo real y teléfonos, que atienden llamadas de los clientes para programar instalaciones, visitas y resolver problemas.
-