

REGÍSTRRO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR No. _____.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS (EN LO SUCESIVO EL “**CONTRATO**”) DE FECHA ___ DE _____ DE 20___, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE _____, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “**CLIENTE**”, Y POR LA OTRA **SOFTTEL, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LOS SEÑORES _____ Y _____, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “**PROVEEDOR**”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES.

- I. Declara el **CLIENTE**, a través de sus representantes que:
 - (A) Es una sociedad constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes mexicanas, plenamente facultada conforme a su objeto social para celebrar el Contrato y para asumir y cumplir las obligaciones que en el mismo se establecen, según se desprende de la Escritura Pública Constitutiva número _____ de fecha _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario Público No. ___ de _____, y debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de _____ bajo el Número _____ el día ___ de _____ de 20___;
 - (B) Cuenta con la organización, elementos y capacidad técnica, financiera, comercial y legal, necesaria para cumplir con las obligaciones a que se refiere el Contrato;
 - (C) Ha adoptado todas las resoluciones necesarias (corporativas o de cualquier otra naturaleza) para autorizar la celebración del Contrato y que sus estatutos sociales lo facultan para firmar el mismo;
 - (D) Sus representantes tienen todas las facultades necesarias para contratar y obligarse en los términos del presente Contrato, las cuales, a la fecha, no les han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna, lo que se acredita con la Escritura Pública No. _____ de fecha _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario

Público No. ____ de _____, y debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de _____ bajo el Número _____ el día ____ de _____ del 20____;

- (E) En virtud de los conocimientos técnicos, la experiencia necesaria, el personal especializado y capacitado, los medios técnicos, las pruebas realizadas, la organización administrativa, la capacidad económica y los bienes con que cuenta el **PROVEEDOR**, requiere contratar los Servicios especificados en la Cláusula Primera del Contrato, para proveer de comunicación y gestión a sus dispositivos remotos.

II. Declara el **PROVEEDOR**, a través de sus representantes que:

- (A) Es una sociedad constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes mexicanas, plenamente facultada conforme a su objeto social para celebrar el Contrato y para asumir y cumplir las obligaciones que en el mismo se establecen, según se desprende de la Escritura Pública constitutiva número 3157 de fecha 16 de enero de 1998, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villareal, Notario Público número 201 del Distrito Federal y debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil No. 231093 el 6 de febrero de 1998;
- (B) Su representante tiene todas las facultades necesarias para contratar y obligarse en los términos del Contrato, las cuales, a la fecha, no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna, lo que se acredita con la Escritura Pública número 29774, de fecha 25 de octubre de 2007 otorgada ante la fe del Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villareal, Notario Público número 201 del Distrito Federal y debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal bajo el folio mercantil No. 231093 el 26 de noviembre de 2007;
- (C) Cuenta con los conocimientos técnicos y la experiencia necesaria, así como con el personal especializado y capacitado, medios técnicos, organización administrativa, capacidad económica y bienes requeridos para prestación de los Servicios;
y
- (D) El 28 de septiembre de 2015 Softel, por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFETEL), ha sido “autorizado para establecer y operar o explotar una comercializadora de

servicios de telecomunicaciones sin que adquiriera el carácter de concesionaria”.

- (E) Esta autorización, que es por 10 años, le permite, según el artículo 170 de la Ley de Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión: “proporcionar servicios propios y acceder a servicios mayoristas, para revender servicios públicos de telecomunicaciones en el país a usuarios finales, mediante el uso de la capacidad previamente adquirida de una o varias redes públicas de telecomunicaciones de un Concesionario.”
- (F) Es su deseo celebrar el Contrato para proporcionar al **CLIENTE** los Servicios especificados en la Cláusula Primera del Contrato.

De conformidad con las declaraciones que anteceden, las partes convienen en otorgar y obligarse en los términos de las siguientes:

CLÁUSULAS.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

El **PROVEEDOR** se obliga a prestar en favor del **CLIENTE** los servicios que se describen en los Anexos 1 y 2 al presente Contrato (en lo sucesivo los “Servicios”), en los términos que ahí se indican, mismos que firmados por las **partes** formarán parte integrante del mismo.

En el Anexo 2 de este Contrato se indican los tiempos para la instalación y atención de los servicios.

El **PROVEEDOR** es y será el único responsable frente a cualquier usuario permitido bajo el presente Contrato por la prestación de los Servicios.

SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN.

Como contraprestación por los Servicios y contra la entrega de las facturas correspondiente que reúna los requisitos que exijan las disposiciones fiscales vigentes, el **CLIENTE** se obliga a pagar al **PROVEEDOR** las cantidades señaladas en el Anexo 3.

Las cantidades mencionadas en el Anexo 3 constituirán la contraprestación total que el **CLIENTE** pagará al **PROVEEDOR**, consecuentemente, en ella quedarán comprendidos cualquier costo, gasto o erogación que el **PROVEEDOR** tenga que realizar en forma directa o indirecta para dar debido cumplimiento a las obligaciones que

contrae en el Contrato, por lo que el **CLIENTE** no estará obligado a efectuar ningún pago adicional.

En caso de que la contraprestación esté determinada en Dólares el **CLIENTE** podrá realizar el pago de las contraprestaciones pactadas en el Contrato en Moneda Nacional al tipo de cambio publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día hábil bancario inmediato anterior a aquél en que se libere el pago.

Así mismo, en el Anexo 3, además de las tarifas mensuales por los servicios, se presentan costos por servicios no recurrentes. En particular, en el caso de robo o pérdida de equipo, si el **CLIENTE** presenta acta del Ministerio Público que acredite que el equipo fue robado, no tendrá obligación de realizar ningún pago al **PROVEEDOR** por reposición de equipo.

Todos y cada una de las tarifas que cobra el **PROVEEDOR** están inscritas en el Registro de Telecomunicaciones y el lugar y/o sitio de internet o link donde se puede consultar dicha información es el siguiente: <http://ucsweb.ift.org.mx/tarifasrpsc/>.

Todos los planes o paquetes, áreas o regiones geográficas con cobertura autorizada por el **PROVEEDOR** para prestar los Servicios contratados se podrán consultar en el siguiente medio electrónico: www.softel.mx.

Cualquier otro servicio, no especificado en el Contrato y sus Anexos, que el **CLIENTE** solicite al **PROVEEDOR**, será presupuestado y cotizado por éste y sometido a la consideración del **CLIENTE**, para su aprobación y ejecución.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.

El **PROVEEDOR** instruye al **CLIENTE** para que éste efectúe los pagos correspondientes a favor del **PROVEEDOR** 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 **PROVEEDOR**.

El **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** acuerdan que los pagos de referencia se efectuarán una vez transcurridos __ (____) días calendario contados a partir de que el **PROVEEDOR** le presente al **CLIENTE** la factura correspondiente. En caso de que dicha fecha corresponda a un día inhábil bancario, el pago podrá realizarse sin responsabilidad alguna para el **CLIENTE** el siguiente día hábil bancario.

El **PROVEEDOR** 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 utilizados.

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

CUARTA.- USO DEL MEDIO Y DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El **PROVEEDOR**, será responsable únicamente del transporte de la información de sus dispositivos remotos hasta los servidores del **CLIENTE**, o a otros que éste indique, y queda eximido de cualquier responsabilidad por eventos como podrían ser intrusiones en los sistemas del **CLIENTE**, robo, alteración o pérdida de la información del **CLIENTE**.

QUINTA.- IMPUESTOS.

Cada parte será responsable de pagar todos los impuestos, derechos o contribuciones que sean determinados y gravados por las autoridades fiscales a cada una de las partes.

Será por cuenta del **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** el pago de impuestos, derechos y obligaciones que por Ley les corresponden. El Impuesto al Valor Agregado correspondiente, será trasladado al **CLIENTE** en los términos de Ley.

SEXTA.- VIGENCIA.

El Contrato entrará en vigor a partir de su firma, y tendrá una vigencia indefinida. No obstante lo anterior, el **CLIENTE** podrá dar por terminado en forma anticipada el Contrato en cualquier momento y por cualquier causa, sin responsabilidad legal alguna de su parte, con tan solo un aviso previo y por escrito al **PROVEEDOR**.

De igual forma, el **PROVEEDOR** podrá dar por terminado en forma anticipada el Contrato, previo aviso por escrito al **CLIENTE**, con por lo menos 90 (noventa) días naturales de anticipación a la fecha en que se desee darlo por terminado.

Respecto de la prestación de los Servicios, el Contrato tendrá vigencia indefinida. Respecto de cada Equipo, el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** podrán pactar que se establezca un Plazo Forzoso de permanencia dirigido a cubrir el costo de cada Equipo y, durante el cual, el **CLIENTE**

podrá dar por terminado anticipadamente este Contrato, siempre que cubra todos sus adeudos y pague la Pena Convencional por cada Equipo. Dicho monto se verá reflejado en una Factura posterior que se envíe al CLIENTE para su correspondiente pago.

En caso que EL CLIENTE solicite la cancelación de los Servicios, el PROVEEDOR entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efectos de cualquier reclamación que pudiera suscitarse.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud, sin perjuicio de lo cual el CLIENTE quedará obligado al pago de todos los cargos generados por la Pena Convencional por Cada Equipo, hasta su cancelación, aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

Plazo Forzoso: No obstante, la vigencia del servicio de comunicación para cada Equipo proporcionado al **CLIENTE**, será de ____ (____) meses obligatorios contados a partir de la fecha de su instalación y puesta a punto. Este será el plazo mínimo que deberá cumplir el CLIENTE con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato respecto de cada Equipo proporcionado, el cual quedará asentado en el presente Contrato. Concluido el Plazo Forzoso, el CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna, dando únicamente un aviso al PROVEEDOR a través de los medios establecidos para ello.

En caso de que el **CLIENTE** decida cancelar algún servicio antes de su fecha de vencimiento, cubrirá al PROVEEDOR la parte proporcional del costo del equipo, en función del plazo restante.

El valor correspondiente de pago disminuirá conforme se realicen los pagos para cada punto o dispositivo o Equipo durante el Plazo Forzoso, monto que le será informado de manera mensual a través de la Factura. El cálculo de la misma se realizará conforme a lo establecido en el Anexo 3.

Las partes acuerdan que cada punto o dispositivo remoto o Equipo proporcionado será propiedad del CLIENTE, una vez que haya pagado el costo del equipo.

Por otro lado, durante la vigencia del Plazo Forzoso, el PROVEEDOR estará impedido para modificar los términos y condiciones pactados, salvo que medie autorización expresa del CLIENTE, por cualquier medio establecido en la Ley.

En caso de que el **CLIENTE** provea a su costo los equipos para que el PROVEEDOR preste los servicios, el **CLIENTE** podrá dar por

cancelados los servicios en cualquier momento, sin estar obligado a pagar al **PROVEEDOR** ningún costo por cancelación anticipada.

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.

En todo caso la fecha de inicio de cualquier cobro por parte del **PROVEEDOR** al **CLIENTE** deberá ser la misma que la fecha de inicio de la prestación del servicio.

En caso de modificación unilateral por parte del **PROVEEDOR** de las condiciones aceptadas por el **CLIENTE**, o aumentos de tarifas, de no ser aceptados estos cambios por el **CLIENTE**, éste tendrá derecho a dar por terminado el Contrato sin penalización alguna, aun cuando no se hubiese vencido el plazo fijado para ello, si así lo manifiesta dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que recibió el aviso de modificaciones del mismo.

El **CLIENTE** tendrá derecho a dar por terminado el presente Contrato sin necesidad de recabar autorización del **PROVEEDOR** y sin penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el Contrato por continuar usando y pagando los Servicios contratados originalmente.

El **PROVEEDOR** no podrá obligar al **CLIENTE** o a los usuarios permitidos a adquirir otros bienes, servicios o valores como condición para proporcionarles el Servicio solicitado a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

Finalmente el **PROVEEDOR** se obliga a comunicar de manera fehaciente al **CLIENTE** que el Plazo Forzoso está por concluir mediante notificación por escrito con al menos 30 días de anticipación o por cualquier otro medio autorizado en el presente Contrato.

No obstante lo anterior si el **PROVEEDOR** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados previstos en el presente Contrato, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el **CLIENTE** tendrá derecho a dar por terminado de manera anticipada el presente Contrato sin su responsabilidad.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

En la prestación de los Servicios, el **PROVEEDOR** se obliga a lo siguiente:

- a) Prestar los Servicios conforme a lo estipulado en el Contrato, quedando el **PROVEEDOR** obligado a proporcionar y aportar al **CLIENTE** su mejor esfuerzo en la prestación de los Servicios, utilizando toda la información y tecnología disponible.
- b) Prestar los Servicios aportando sus propios recursos, experiencia y conocimientos técnicos y especializados, a través del personal designado y asignado para tales efectos. El **PROVEEDOR** deberá avisar al **CLIENTE** con oportunidad el nombre o los nombres de las personas que prestarán los Servicios, reservándose el **CLIENTE**, en todo momento, el derecho de rechazar y/o solicitar la sustitución de cualquier persona que a su criterio, no cumpla los requisitos de profesionalismo, experiencia y/o desempeño que se espera.
- c) Adoptar todas aquellas medidas que sean necesarias para prevenir y evitar cualquier daño a los bienes, activos y/o valores del **CLIENTE**, con los cuales el **PROVEEDOR** esté en contacto durante la prestación de los Servicios.
- d) Entregar al **CLIENTE** toda la documentación que éste le solicite relativa a los Servicios, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la solicitud, salvo que por la complejidad o volumen de lo solicitado no pueda ser entregado en dicho plazo, para lo cual el **PROVEEDOR** le informará la fecha de entrega, la cual será a la brevedad posible.
- e) Responsabilizarse por la correcta ejecución de los Servicios.
- f) Realizar las investigaciones, verificaciones o trámites necesarios en un plazo que no exceda de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la queja respectiva, sobre cargos por Servicios que el **CLIENTE** no reconozca y que haga del conocimiento del **PROVEEDOR**, para lo cual tendrá un plazo que no exceda de 90 días naturales. En caso que la reclamación sea procedente, el **PROVEEDOR** hará el ajuste respectivo a más tardar en 1 (un) ciclo de facturación;
- g) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el **CLIENTE** contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;

- h) Realizar cobros por servicios distintos a los que hayan sido expresamente contratados por el CLIENTE, en el entendido que el consentimiento del CLIENTE puede otorgarse al PROVEEDOR, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos;
- i) Sin responsabilidad de su parte: (i) estar impedido para prestar o continuar prestando los Servicios cuando EL CLIENTE incurra en alguna Práctica Prohibida; así como (ii) ser obligado a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del CLIENTE;
- j) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el CLIENTE a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios. La cancelación no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional por Equipo que resulte aplicable.
- k) El PROVEEDOR le entregará al CLIENTE la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al momento de la contratación, misma que podrá ser enviada por correo electrónico previa autorización expresa del CLIENTE, la cual también está disponible en el sitio de Internet del PROVEEDOR www.softel.mx, de manera permanente.

En la prestación de los Servicios, el **CLIENTE** se obliga a lo siguiente:

- a) Pagar al **PROVEEDOR** aquellas cantidades que se generen a favor de éste, conforme a lo estipulado en el Contrato y sus Anexos.
- b) Dar al **PROVEEDOR** las debidas facilidades en sus instalaciones o en las de sus clientes para que éste lleve a cabo los Servicios objeto del presente Contrato.
- c) Proporcionar al PROVEEDOR los datos necesarios para llevar a cabo la contratación.
- d) Contar y conservar los Servicios de manera activa. El CLIENTE puede en cualquier momento cancelar o dar por terminado el Servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrato; la cancelación no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la pena convencional por Equipo que resulte aplicable.

- e) Destinar los Servicios únicamente de conformidad para su uso de conformidad con los Servicios y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.

Ninguna de las partes podrá usar la Información Confidencial de la otra sin el previo consentimiento por escrito de ésta, excepto cuando sea a favor de la relación comercial entre ambas o según sea expresamente permitido en el Contrato, ni la revelará, excepto: (i) para obtener asesoramiento de consultores legales o financieros, o (ii) si fuera obligada a ello por la ley o a petición de alguna autoridad gubernamental o judicial facultada, en cuyo caso, la parte obligada a revelar la información deberá notificar a la otra parte inmediatamente de modo que ésta pueda tomar las medidas que considere pertinentes para prohibir o limitar dicha divulgación.

Las partes se obligan a adoptar medidas tan estrictas como aquellas tendientes a proteger su propia Información Confidencial, a efecto de proteger la Información Confidencial de la otra parte. Lo anterior, en el entendido de que cada parte comunicará la Información Confidencial de la otra parte a sus empleados, consultores o subcontratistas únicamente si éstos necesitan conocerla para realizar sus funciones, sujetándolos a las obligaciones de confidencialidad impuestas por el presente contrato. Cuando la Información Confidencial ya no sea necesaria para llevar a cabo una obligación bajo cualquiera de los contratos, cada una de las partes la devolverá a la otra o la destruirá si así se le solicitare.

El término Información Confidencial se refiere a aquella información que una de las partes ha marcado o de otra forma identificado por escrito como su propiedad o confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias en que se efectúa la comunicación, debería de buena fe ser considerada como de su propiedad o confidencial y se considerará secreto intelectual e industrial. La Información Confidencial incluye, entre otra, información en forma escrita, oral o gráfica, o aquella contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos que no es pública, sobre los productos de las partes o sus características, los planes de comercialización y promoción, los términos negociados de los contratos, así como toda la información técnica, financiera y comercial, propuestas de negocio, estructura organizacional, estrategias de negocios, estructura de la compañía, reportes, planes, proyecciones de mercado, datos e información industrial, fórmulas, mecanismos, modelos, métodos, técnicas, procesos de análisis, marcas registradas y no registradas, nombres comerciales, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones,

estudios y otros documentos preparados y considerados como confidenciales por las partes o cualesquiera de sus subsidiarias o filiales.

La Información Confidencial no incluye aquella información que (i) la parte receptora haya desarrollado en forma independiente; (ii) la parte receptora conocía antes de recibirla de la otra parte; o (iii) es del dominio público o subsecuentemente pasa a éste, o se recibe de otra fuente sin que, en ambos casos, haya existido violación de una obligación de confidencialidad.

Las obligaciones contenidas en esta cláusula permanecerán vigentes por un periodo de 5 (cinco) años contados a partir de la terminación del Contrato.

El PROVEEDOR para utilizar la información del CLIENTE con fines mercadotécnicos y publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe tener el consentimiento expreso del CLIENTE y su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el contrato correspondiente o en un documento previsto para tal efecto, de conformidad con la legislación aplicable

NOVENA.- AVISO DE PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES.

El PROVEEDOR pone a disposición en su página de internet www.softel.mx el aviso de privacidad vigente para consulta del CLIENTE.

El PROVEEDOR se obliga a proteger los datos personales del CLIENTE conforme a lo establecido **en la Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.**

DÉCIMA.- RELACIÓN LABORAL.

El **CLIENTE** (incluyendo sus matrices, subsidiarias, sucursales, oficinas de representación y/o centros de trabajo) y el **PROVEEDOR** son partes contratantes totalmente independientes, y todo el personal que utilice el **PROVEEDOR** para la prestación de los Servicios en los términos del Contrato, será precisamente contratado por el **PROVEEDOR**, no existiendo relación obrero-patronal entre el **CLIENTE** y el personal del **PROVEEDOR**.

En ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse al **CLIENTE** como patrón directo o sustituto del personal del **PROVEEDOR**, por lo que el **PROVEEDOR** se obliga a hacerse responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan

presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo, y se obliga a liberar y sacar en paz y a salvo al **CLIENTE** frente a toda reclamación, demanda o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese hacer o fincar en perjuicio del **CLIENTE** a consecuencia de la citada relación de trabajo. Asimismo, entre el **PROVEEDOR** y el **CLIENTE** no existe ningún tipo de relación laboral, subordinación o creación de cualquier tipo de sociedad, asociación o franquicia.

DÉCIMA PRIMERA.- CONDUCTA DEL PERSONAL DEL PROVEEDOR.

El **PROVEEDOR** garantizará que las personas que tengan acceso a las instalaciones del **CLIENTE**, se identificarán con credencial con fotografía vigente, ajustándose a las medidas de seguridad y políticas internas que el **CLIENTE** en su caso le indique por escrito.

El personal del **PROVEEDOR** deberá, en todo momento, conducirse dentro de las instalaciones del **CLIENTE** de acuerdo a las buenas costumbres y a la moral. El **CLIENTE** se reserva el derecho de retirar aquellas personas, que a su juicio, no se ajusten a dichas buenas costumbres y a la moral.

DÉCIMA SEGUNDA.- COMPORTAMIENTO ETICO.

El **PROVEEDOR** en este acto declara que en todas las actividades que desarrolle con motivo de los Servicios a que el Contrato se refiere, observará el más estricto cumplimiento a las disposiciones legales aplicables, manteniendo en todo momento y en relación con las actividades derivadas del mismo, el más alto e incuestionable comportamiento ético.

DÉCIMA TERCERA.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad de los servicios provistos por parte del **PROVEEDOR** será evaluada de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables o con las disposiciones que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

En consecuencia el **PROVEEDOR** se obliga en todo momento a respetar la calidad de los servicios según se pactan en el presente Contrato y a bonificar al **CLIENTE** con el 20% por cualquier falla, interrupción o disminución de la calidad de los Servicios de manera equitativa y proporcional.

Con base en tales determinaciones firmes y definitivas, el **PROVEEDOR** cumplirá las estipulaciones referidas en las disposiciones de este contrato relativas a interrupción de los servicios.

Asimismo será una causa de terminación de los Servicios sin responsabilidad para el CLIENTE el no prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados por el PROVEEDOR así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes..

DÉCIMA CUARTA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso que los Servicios del PROVEEDOR se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a éste, el PROVEEDOR compensará al CLIENTE la parte proporcional de la contraprestación correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del mismo, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia no procederá algún tipo de bonificación o compensación, cuando: (i) medie una concentración inusual de usuarios, (ii) el equipo del CLIENTE no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o (iii) en aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones, la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

Por otra parte, el CLIENTE reconoce que existen diversos factores que pueden variar la cobertura del PROVEEDOR y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el CLIENTE utilice su Equipo (i) al interior de inmuebles, (ii) estructuras subterráneas, (iii) estacionamientos, (iv) elevadores, (v) helicópteros o en cualquier otro sitio o bajo cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

Por otro lado, el CLIENTE acepta que en caso de que el PROVEEDOR realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de rescisión o incumplimiento al mismo precisándose que el CLIENTE podrá dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios.

En caso de que los Servicios no se presten en la forma y términos aquí convenidos por causas imputables al PROVEEDOR, éste deberá compensar al CLIENTE la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar y se bonificará el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio correspondiente.

Los Servicios se prestarán en forma continua, uniforme, regular y eficiente cumpliendo con las normas y metas de calidad que se establecen en el presente Contrato.

Asimismo, los Servicios se prestarán a todo aquél que lo solicite en condiciones equitativas sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria

DÉCIMA QUINTA.- ATENCION A CLIENTES Y RECEPCION DE QUEJAS. 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 o en los teléfonos (dejando mensaje): 55-5447-1060.

DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS. Son causas de suspensión de los Servicios, sin perjuicio del segmento de la factura bajo el que los mismos sean clasificados, las siguientes:

- a. Para el caso de los Servicios será causa de suspensión, el no cubrir, por cualquier causa, en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado de la factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo; el PROVEEDOR no podrá interrumpir la prestación de los Servicios, siempre que el CLIENTE esté al corriente en el pago de los Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por el PROVEEDOR.
- b. .Que el PROVEEDOR detecte el uso de un equipo distinto a aquel proporcionado por el PROVEEDOR que esté homologado o bien, no sea técnicamente compatible con la red del PROVEEDOR para la prestación de sus servicios;
- c. Por solicitud del CLIENTE en caso de robo o extravío del equipo;
- d. Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.
- e. Que el CLIENTE realice cualquier práctica prohibida o acto ilícito.

La suspensión de los Servicios no implica la terminación del Contrato y, por tanto, es procedente el cobro de los cargos por Servicios prestados al CLIENTE.

En todo caso los servicios se reanudarán y se reestablecerán inmediatamente que cesen cualquiera de las causas enumeradas anteriormente y el PROVEEDOR pueda legalmente continuar prestando los servicios estipulados en el presente Contrato.

Por otra parte, el PROVEEDOR hace del conocimiento al CLIENTE que tiene implementados diversos mecanismos para prevenir operaciones que en su caso, puedan significar perjuicios en contra de él y/o sus usuarios. En virtud de ello, siempre que los sistemas de alerta del PROVEEDOR detecten cualesquier tipo de transacción que represente un posible fraude en contra del PROVEEDOR y/o por cualquier práctica prohibida, la operación inusual de una línea, la primera estará facultada para suspender el servicio, siempre que dichas acciones no hubiesen sido confirmadas por el CLIENTE. En cualquier caso, el CLIENTE será responsable de los cargos que llegasen a originar por este tipo de conductas siempre que sean imputables a su persona.

El CLIENTE también tendrá derecho a la bonificación y descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos imputables al PROVEEDOR conforme a lo establecido en el presente Contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.

DÉCIMA SÉPTIMA.- CAMBIO DE CONTRATO.

Sólo se podrán modificar los términos y condiciones del presente Contrato o se podrá hacer cambio de contrato única y exclusivamente mediante acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por los medios electrónicos que están previstos en el presente Contrato.

Asimismo el PROVEEDOR no podrá obligar al CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios contratados.

DÉCIMA OCTAVA.- RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS.

Cuando se suspendan los Servicios al CLIENTE, siempre y cuando se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y, en su caso, se hubiese pagado el cargo aplicable por restablecimiento de los Servicios, siempre que ésta hubiese sido imputable al CLIENTE, el restablecimiento del Servicio se efectuará de manera inmediata.

DÉCIMA NOVENA.-PROPIEDAD INDUSTRIAL.

El **PROVEEDOR** es el único responsable por las marcas, diseños, nombres comerciales, de la propiedad industrial o intelectual relacionada con los bienes o servicios prestados por el **PROVEEDOR**, excepto cuando se trate de marcas, diseños, nombres comerciales e imágenes del **CLIENTE**, en cuyo caso éstos serán responsabilidad del **CLIENTE**.

VIGÉSIMA.-AVISOS.

Todos los avisos y demás comunicaciones en relación con el Contrato deberán constar por escrito y serán entregados o enviados a los domicilios que cada parte señala en el Contrato.

Los avisos y comunicaciones deberán entregarse: (i) personalmente, (ii) por servicio de mensajería especializada, o (iii) por correo certificado con acuse de recibo (iv) por correo electrónico, previa autorización expresa del **CLIENTE**, y serán efectivas, a partir de que éstas sean recibidas.

Adicionalmente el **PROVEEDOR** a través del correo electrónico monitor@softel.net.mx o a través de su página de internet www.softel.net.mx dará a conocer las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato. Dichos medios electrónicos permiten al **CLIENTE** consultar información general de los Servicios que presta el **PROVEEDOR**, información específica sobre sus Servicios y la realización de operaciones diversas relacionadas con el **PROVEEDOR**.

El **CLIENTE** tendrá derecho a no recibir llamadas del **PROVEEDOR** sobre la promoción de servicios o paquetes, a menos que expresamente le manifieste su consentimiento a través de los medios electrónicos previstos en este Contrato.

Los usuarios con discapacidad tienen acceso a los Servicios en igualdad de condiciones que los demás usuarios. Todos los usuarios tienen derecho a conocer las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato a través de los medios electrónicos aquí previstos. En dichas condiciones se contienen funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

VIGÉSIMA PRIMERA.-TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente Contrato se dará por terminado en los siguientes casos:

I. Sin responsabilidad para el PROVEEDOR:

- a. Por muerte del CLIENTE;
- b. Por disolución o liquidación del CLIENTE;
- c. Por concurso mercantil declarado al CLIENTE;
- d. Cuando el CLIENTE deje de enterar el importe de dos o más cobros mensuales, correspondientes al segmento de Servicios;
- e. Por la falsedad en las declaraciones o datos proporcionados por el propio CLIENTE, así como la no localización del CLIENTE, derivada de tal falta u omisión de datos;
- f. Por la cesión de los derechos del CLIENTE derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito del PROVEEDOR;
- g. Por realización de Prácticas Prohibidas y cualquier otro acto ilícito;
- h. Por solicitud del CLIENTE aplicando la pena convencional correspondiente en caso de que exista un Plazo Forzoso por Equipo proporcionado y éste no se haya cumplido, y
- i. Siempre que el PROVEEDOR detecte que el Equipo utilizado por el CLIENTE no estuviese debidamente homologado por el IFT, o bien, no sea técnicamente compatible con la red del PROVEEDOR para la prestación de sus servicios.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por el PROVEEDOR no constituye renuncia a cualquier acción legal que el PROVEEDOR decidiera ejercitar en contra del CLIENTE.

II. Sin responsabilidad para el CLIENTE, por:

- a. Disolución o liquidación del PROVEEDOR;
- b. Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;
- c. Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del CLIENTE para ello;
- d. Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESCISIÓN.

Serán causas de rescisión del Contrato, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de las partes que en el mismo intervienen, sin menoscabo del derecho de la parte que incumplió de ejercitar las acciones legales que le asistieren, así como por los siguientes motivos:

- a) La incapacidad financiera de cualquiera de las partes, considerando como tal si es declarada en suspensión de pagos o en quiebra, o si se abre un concurso de acreedores en su contra, o si es embargada judicialmente efectuando su solvencia financiera para garantía del Contrato; en su caso de cesión de sus bienes a favor de sus acreedores.
- b) En caso de que oficialmente se nombre un depositario o interventor en los negocios de cualquiera de las partes o por mandamiento de Autoridad Administrativa o Judicial competente.
- c) Por falsedad de las manifestaciones contenidas en la parte de Declaraciones y en las Cláusulas de este Contrato.
- d) En caso de disolución, liquidación, suspensión de operaciones o desaparición de cualquiera de las partes.

VÍGESIMA TERCERA.-CESIÓN.

Ninguna de las partes podrá ceder total o parcialmente los derechos conferidos en el Contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte.

VIGÉSIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO; RENUNCIA.

En caso de cualquier modificación al Contrato se aplicarán los siguientes criterios:

En caso de modificaciones originadas en virtud de un mandato de autoridad administrativa o judicial que afecten en cualquier forma al presente Contrato, el PROVEEDOR se obliga a informar al CLIENTE de cualquier tipo de cambios al mismo. En tal supuesto, el CLIENTE podrá rescindir dicho instrumento, debiendo pagar los saldos vencidos.

En caso de que el PROVEEDOR modifique el presente Contrato y el CLIENTE no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones podrá dar por terminado el Contrato, por lo cual no aplicará el pago de la Pena Convencional proveniente del Equipo proporcionado Cliente. En

tal caso, será obligación del CLIENTE devolver el Equipo al momento de solicitar la terminación del presente Contrato.

En ambos casos, el PROVEEDOR deberá notificar cualesquier tipo de cambio, al menos 15 días naturales previo a que dichas modificaciones surtan efecto por algún medio legalmente reconocido, incluido el electrónico, para lo cual, el CLIENTE contará con un plazo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de que las mismas entren en vigor para solicitar la cancelación sin penalidad alguna. La manifestación del Cliente podrá realizarse a través de los medios disponibles de PROVEEDOR establecidos en la normatividad aplicable.

El PROVEEDOR se obliga a informar y obtener el consentimiento por medios electrónicos del CLIENTE cuando el contrato de prestación de servicios que utilice sea sustituido por un nuevo documento debidamente registrado y autorizado por la PROFECO y el IFT.

El CLIENTE podrá solicitar por cualquiera de los medios autorizados por el PROVEEDOR, cambios en la forma de pago y éste podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis de riesgo que se efectúe y demás factores que el PROVEEDOR considere. Por su parte, el PROVEEDOR podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al CLIENTE dicha situación a través de cualquier medio disponible, para que este pueda realizar su pago oportuno y, en su caso, modifique, su forma de pago.

En cualquier caso, el PROVEEDOR no requerirá al CLIENTE requisitos o garantías complementarios o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el CLIENTE haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago a su cargo, la cual, el CLIENTE, al finalizar la relación contractual y haber cumplido satisfactoriamente sus obligaciones frente a el PROVEEDOR, podrá requerir a éste la devolución o entero de la garantía complementaria.

En todo caso el PROVEEDOR se obliga a notificar por cualquier medio de conformidad con el presente Contrato, incluido el electrónico de cualquier cambio en las condiciones contratadas.

Si el PROVEEDOR propone una modificación de los términos y condiciones del presente Contrato y el CLIENTE no autoriza dicha modificación, este último podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito al PROVEEDOR.

No se puede renunciar a ninguna disposición del Contrato a no ser que conste en un acuerdo por escrito firmado por las partes del Contrato.

Las modificaciones al Contrato únicamente tendrán validez cuando éstas consten en un acuerdo por escrito y firmado por las partes, el cual se anexará al Contrato, formando parte del mismo.

Asimismo el CLIENTE tiene en todo momento el derecho de exigir al PROVEEDOR el cumplimiento forzoso del presente Contrato cuando el PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de incumplimiento del proveedor EL CLIENTE podrá rescindir el presente Contrato sin su responsabilidad con el consecuente cobro de daños y perjuicios.

VIGÉSIMA QUINTA.- PENA CONVENCIONAL POR EQUIPO.

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.

VIGÉSIMA SEXTA.- DOMICILIOS Y PERSONAS AUTORIZADAS.

Las partes señalan como domicilio para recibir los avisos y demás comunicaciones en relación con el Contrato los siguientes:

EI CLIENTE	EI PROVEEDOR
	Camino a Santa Teresa 187 C Piso 5 Col. Parques del Pedregal Delegación Tlalpan C.P. 14010 México, D.F.

Las partes podrán cambiar los domicilios arriba mencionados previo aviso dado por escrito con 15 (quince) días naturales de anticipación.

Las partes convienen en que las personas autorizadas como personal debidamente capacitado para prestar y supervisar los Servicios, así como atender cualquier otro asunto que en lo operativo derive del Contrato por parte del **PROVEEDOR** y del **CLIENTE** son:

Por el **PROVEEDOR**:

1.- _____

2.- _____

Por el **CLIENTE**:

1.- _____

2.- _____

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- ENCABEZADOS.

Los encabezados del Contrato se utilizan como referencia y no afectarán en forma alguna el significado o la interpretación de este.

VIGÉSIMA OCTAVA.- EJEMPLARES.

El Contrato se firma en dos ejemplares, cada uno de los cuales se considerará como original y en su conjunto se considerarán como el mismo instrumento, entregándose a la firma del Contrato, un ejemplar al **CLIENTE** y otro al **PROVEEDOR**.

VIGÉSIMA NOVENA.- MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del **CLIENTE**, el **PROVEEDOR** establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico monitor@softel.net.mx; (ii) teléfonos mediante las marcaciones 55-5447-1060; (iii) además de cualquier otro medio presente o futuro, que el **PROVEEDOR** ponga a disposición de sus usuarios. De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, el **PROVEEDOR** dará conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del **CLIENTE** en la página de Internet.

La información sobre los Servicios ofrecidos por el **PROVEEDOR**, tarifas, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente registradas, podrán ser consultados por el **CLIENTE** en la página electrónica del **PROVEEDOR**.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio de Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

TRIGÉSIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

El Contrato será regido por, e interpretado de conformidad con las leyes de México. En caso de que una o más de las cláusulas del

Contrato sean nulas o fueran a serlo, no se afectará la validez de las cláusulas restantes de éste.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN.

Las partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor y acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Una vez leído el Contrato por las partes y enteradas del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo componen, declaran que no existen vicios del consentimiento que pudieren invalidarlo o nulificarlo y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, el __ de ____ del 20__.

EL CLIENTE RFC: _____	SOFTEL, S. A. DE C. V. RFC: _____
_____ Representante Legal	_____ Representante Legal
_____ Representante Legal	_____ Representante Legal

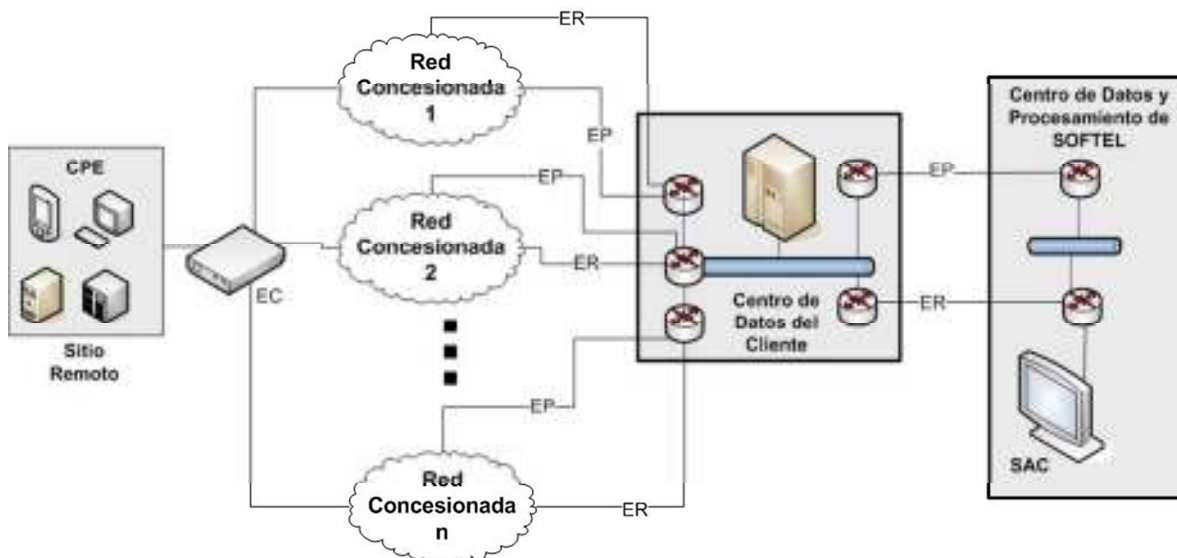
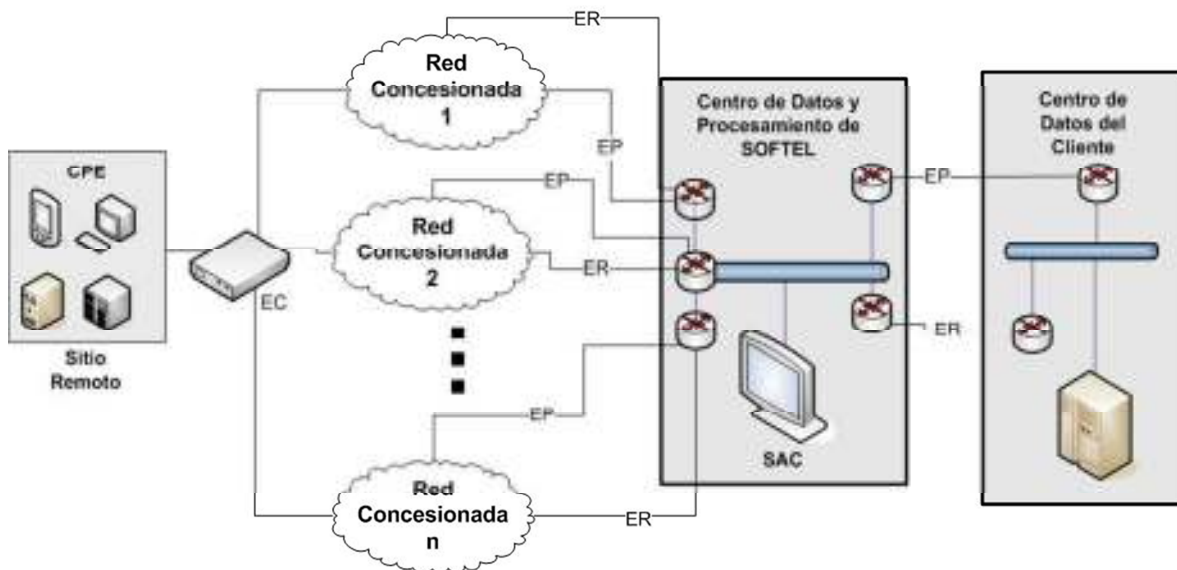
TESTIGOS

ANEXO 1

DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FECHA __ DE ____ DEL 20__, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, _____ (EL “**CLIENTE**”), Y POR LA OTRA **SOFTEL, S. A. DE C. V.**, (EL “**PROVEEDOR**”)

SERVICIOS

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.



Con base en lo establecido en el Contrato, el **PROVEEDOR** se obliga a prestar en favor del **CLIENTE** los Servicios (en lo sucesivo "**Servicios**") descritos a continuación, 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.

Servicios Recurrentes

- a. Aprovisionamiento en comodato e instalación del **Equipo de Comunicaciones (EC, radio-modem celular, enrutador, antena VSAT, etc.)** en el sitio remoto de **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, máquinas expendedoras de productos, equipos de medición de luz, gas, temperatura, etc.
- 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 SOFTEL (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 el Anexo 2 del Contrato, 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.

Servicios No Recurrentes

- a. Instalación de **EC**.
- b. Desinstalación de equipo **EC**.
- c. Reinstalación de equipo **EC**.
- d. Visita fallida, es aquella visita a la cual acude el PROVEEDOR 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.

Una vez leído el **Contrato** y sus **Anexos** por las **partes** y enteradas del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo componen, declaran que no existen vicios del consentimiento que pudieren invalidarlo o anularlo y lo firman por triplicado el ___ de ____ del 20__.

EL CLIENTE	SOFTTEL, S. A. DE C. V.
Representante Legal _____ Representante Legal	Representante Legal _____ Representante Legal

TESTIGOS

ANEXO 2

DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FECHA __ DE _____ DEL 20__, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, _____ (EL “**CLIENTE**”), Y POR LA OTRA **SOFTEL, S. A. DE C. V.**, (EL “**PROVEEDOR**”).

PLAZAS CON COBERTURA Y TIEMPOS DE ATENCIÓN

Con base en lo establecido en el Contrato, el **PROVEEDOR** se obliga a prestar los **Servicios** descritos en Anexo 1, 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 el **PROVEEDOR** indica en la tabla adjunta las plazas (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.

El **PROVEEDOR** se obliga a brindar 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, 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 el **PROVEEDOR** reportará y estará sujeto a la atención del concesionario.

Cualquier desviación a los tiempos anteriores por causas no imputables al **PROVEEDOR**, 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 del **PROVEEDOR**.

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 **PROVEEDOR** mediante correo electrónico a 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 al **PROVEEDOR**, como la inexistencia o retraso en la entrega de los materiales correspondientes por parte de los proveedores de los mismos, no será responsabilidad del **PROVEEDOR**.

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 al **PROVEEDOR**, no será su responsabilidad.

Una vez leído el **Contrato** y sus **Anexos** por las **partes** y enteradas del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo componen, declaran que no existen vicios del consentimiento que pudieren invalidarlo o anularlo y lo firman por triplicado el ___ de ____ del 20__.

EL CLIENTE	SOFTTEL, S. A. DE C. V.
<hr/> <p data-bbox="315 491 610 527">Representante Legal</p>	<hr/> <p data-bbox="834 491 1130 527">Representante Legal</p>
<hr/> <p data-bbox="315 711 610 747">Representante Legal</p>	<hr/> <p data-bbox="834 711 1130 747">Representante Legal</p>

TESTIGOS

Plazas con presencia de Softel

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
		Total Monterrey	
		13	
	Puebla	Campeche	
		Cancún	
		Cd. Del Carmen	
		Chetumal	
		Coahuila	
		Córdoba	
		Cozumel	
		Jalapa	
		Mérida	
		Oaxaca	
		Poza Rica	
		Puebla	
		Salina Cruz	
		Tapachula	
		Tlaxcala	
	Tuxtla Gtz		
	Veracruz		
	Villahermosa		
	Total Puebla		
	18		
Total Guadalajara			
15			
León	Aguascalientes		
	Celaya		
	Irapuato		
	León		
	Querétaro		
	San Luis		
	Zacatecas		
Total León			
7			
México	Acapulco		
	Cuernavaca		
	DF		
	Pachuca		
	Toluca		
	Zihuatanejo		
Total México			
6			

TOTAL	59
--------------	-----------

ANEXO 3

DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FECHA __ DE _____ DEL 20__, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, _____ (EL “**CLIENTE**”), Y POR LA OTRA **SOFTTEL, S. A. DE C. V.**, (EL “**PROVEEDOR**”)

CONTRAPRESTACIONES

Con base en lo establecido en el Contrato, el **CLIENTE** se obliga a pagar al **PROVEEDOR** las contraprestaciones que a continuación se indican, por la prestación de los **Servicios**, mismas que serán pagaderas conforme a los términos condiciones y plazos establecidos en el presente Anexo.

Contraprestación por los Servicios Recurrentes por punto instalado, indicados en el Anexo 1 del presente Contrato, para los períodos de contratación mínimos, indicados a continuación (precios sin IVA):

Para volúmenes de 1 a 99 puntos remotos	
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 100 a 299 puntos remotos	
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 300 a 499 puntos remotos	
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 500 a 999 puntos remotos	
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 \$ -----

Contraprestación por Servicios No Recurrentes indicados en el Anexo 1 del presente Contrato (precios sin IVA):

Servicio	Costo sin IVA
Primera instalación de equipo EC	MX \$-----
Desinstalación de equipo EC	MX \$-----
Reinstalación de equipo EC	MX \$-----
Visita fallida, es aquella a la cual acude Softel sin haber ocurrido falla en sus equipos.	MX \$-----
Reposición de EC 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 \$-----

Forma de pago

El **PROVEEDOR** 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. El **CLIENTE** se obliga a pagar al **PROVEEDOR** en el tiempo y en la forma estipulada en las Cláusula **SEGUNDA** y **TRECERA** del Contrato.

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** al **PROVEEDOR**.

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

Para contratos de ___ meses, por cada cancelación anticipada de equipo el **CLIENTE** tendrá que pagar a favor del **PROVEEDOR**, por concepto de Cancelación Anticipada por Cada Equipo el equivalente a ___ meses por punto cancelado.

Penalización

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

Una vez leído el **Contrato** y sus **Anexos** por las **partes** y enteradas del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo componen, declaran que no existen vicios del consentimiento que pudieren invalidarlo o anularlo y lo firman por triplicado el ___ de ____ del 20__.

EL CLIENTE	SOFTTEL, S. A. DE C. V.
Representante Legal _____	Representante Legal _____
Representante Legal	Representante Legal

TESTIGOS

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
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

ANEXO 4

DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FECHA ___ DE _____ DEL 20___, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, _____ (EL “**CLIENTE**”), Y POR LA OTRA **SOFTTEL, S. A. DE C. V.**, (EL “**PROVEEDOR**”).

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.
- **Práctica Prohibida:** La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la debida autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o el IFT tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red del PROVEEDOR evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, saturé o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del PROVEEDOR o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez leído el **Contrato** y sus **Anexos** por las **partes** y enteradas del contenido y alcance legal de todas y cada una de las cláusulas y anexos que lo componen, declaran que no existen vicios del consentimiento que pudieren invalidarlo o anularlo y lo firman por triplicado el ___ de ____ del 20__.

EL CLIENTE	SOFTTEL, S. A. DE C. V.
Representante Legal	Representante Legal
_____ Representante Legal	_____ Representante Legal

TESTIGOS
