

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SERVICIOS TELUM, S. A. DE C. V., REPRESENTADA EN ÉSTE ACTO POR EL LIC. JOSÉ MARCELINO LÓPEZ RECIO Y LIC. HECTOR MANUEL ACUÑA SOLÍS DE FORMA MANCOMUNADA, A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO "TELUM" Y POR LA OTRA QUIEN SE MENCIONA EN EL CUADRO DE DATOS DEL ANEXO "A" DEL PRESENTE CONTRATO, MISMO QUE SERÁ DENOMINADO COMO "EL CLIENTE" AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

Declara "TELUM" BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- a) Que es una Empresa legalmente constituida conforme a las Leyes del País, el día 4 de Junio del año 2001 ante la fe del Notario Público No. 63, Lic. Jesús Salazar Venegas, con ejercicio en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León según consta en la Escritura Pública No. 9,411 y con R. F. C. STE-010604-GK5.
- b) Que los servicios residenciales y empresariales de televisión restringida, telefonía e Internet son prestados a través de una concesión para operar y explotar una Red Pública de Telecomunicaciones otorgada el día 27 de Diciembre del año 1996 a Televisión Internacional, S.A. de C.V. y con R.F.C. TIN-600811-2W0.
- c) Que tiene registrada a su nombre la marca "TELUM" ante las autoridades competentes.
- d) Que para los fines del presente Contrato señala como domicilio el ubicado en la calle de Paricutín # 550, Colonia Nuevo Pueblo, C. P. 64700 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.
- e) Que sus Representantes Legales, cuentan con las facultades suficientes para celebrar éste Contrato de acuerdo al poder que consta en la Escritura Pública No. 10,877 de fecha 12 de Enero del año 2015, pasada ante la fe del Lic. Ignacio Gerardo Martínez González, Notario Público No. 75 con ejercicio en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León.

Declara "EL CLIENTE" BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- a) Que desea solicitar el servicio marcado en el Anexo "A" de Prestación de Servicios, teniendo capacidad legal para contratar y está de acuerdo para celebrar el presente Contrato.
- b) Que tiene su domicilio en el señalado en el cuadro de datos del mismo Anexo "A" de Prestación de Servicios.
- c) Que se encuentra de acuerdo y enterado de las tarifas y requisitos que "TELUM" solicita para la realización del presente instrumento, especificados en los Anexos que forman parte integral del presente Contrato, los cuales firma de conformidad.
- d) Que su Representante Legal cuenta con las facultades suficientes para celebrar éste Contrato.
- e) Que cuenta con la infraestructura, sitio, equipo, configuraciones, necesarias para recibir nuestros servicios, incluyendo con esto medidas de seguridad suficientes que impidan la vulneración y en su caso uso atípico de los servicios prestados conforme al presente contrato.

Ambas partes declaran:

- a) Que éste Contrato y sus anexos se deben entender como un todo para efectos de su interpretación.
- b) Que reconocen lo dispuesto en la Legislación Federal aplicable, especialmente en lo referente a la utilización de la red para intercambiar tráfico público conmutado con la Red Pública Telefónica.

CLÁUSULAS:

PRIMERA. Objeto y Alcance.- "TELUM" se obliga a proporcionar a "EL CLIENTE" el servicio que éste último le indique en el cuadro de datos que se incluye al Anexo "A". El presente contrato tiene por objeto la prestación de uno o varios paquetes o alternativas de servicios señalados en el Anexo "A". Dichos servicios pueden ser del siguiente tipo: De Telefonía, Internet, Conectividad Privada, Video y Servicios Administrados.

SEGUNDA. Vigencia.- La vigencia del presente Contrato inicia en la fecha de instalación del servicio, independientemente de la firma del mismo y su duración será por el plazo forzoso que se estipula en el punto 8 (ocho) del anexo "A" del presente Contrato, renovable automáticamente por periodos de igual duración y condiciones, salvo que el Contrato se rescinda o se termine anticipadamente por parte de "EL CLIENTE", situación para la cual se estará en lo pactado en el presente instrumento.

TERCERA. Obligaciones de "EL CLIENTE".- Son obligaciones de "EL CLIENTE" las siguientes:

- a) La correcta adecuación del sitio de acuerdo a lo establecido por el Anexo "C" del presente Contrato, de lo contrario, "TELUM" no se hará responsable por retrasos en la instalación del servicio. Todo retraso ocasionado por el incumplimiento de lo establecido en el Anexo "C" corre por cuenta y riesgo de "EL CLIENTE". En caso de que "TELUM" notifique que ya esté listo para la entrega y "EL CLIENTE" aún no lo está por cuestiones imputables a él, tendrá un periodo de 15 días naturales a partir de la notificación para resolver su situación y que "TELUM" pueda realizar la entrega de los servicios. Al término del periodo otorgado, "TELUM" considerará los servicios como entregados iniciando la facturación de los mismos.
- b) Permitir el libre acceso a su domicilio al personal asignado por "TELUM", previa identificación correspondiente, una vez que se hayan cubierto los procedimientos de seguridad de "EL CLIENTE". Esto solo con el fin de instalar, modificar, reparar o revisar el servicio prestado por "TELUM".
- c) Comunicar a "TELUM" cualquier inconformidad relacionada con la instalación del servicio, dentro de los siete primeros días posteriores a la instalación del mismo. En caso de no existir comunicación alguna dentro del periodo establecido, se entenderá el servicio entregado a entera satisfacción de "EL CLIENTE".
- d) Responsabilizarse de la seguridad, integridad y buen estado de los equipos e instalaciones que le sean facilitados dentro de la propiedad de "EL CLIENTE" para el buen funcionamiento de los servicios, así como de las acciones u omisiones de su personal respectivo, por lo que asumen cualquier riesgo de pérdida o daño que le sea directamente imputable, por lo que deberá indemnizar o resarcir en su totalidad a "TELUM" en un término no mayor a 30 (treinta) días posteriores a la fecha de la

contingencia en un monto que no supere el costo de los daños reales y directos ocasionados.

- e) Hacer los pagos puntuales de los servicios tal y como se indica en la cláusula quinta del presente Contrato y conforme a lo pactado en sus anexos.
- f) Tener vigentes sus licencias de uso de programas computacionales, por lo que exime a "TELUM" de cualquier irregularidad relacionada con el uso de dichos programas.
- g) Comunicar todo tipo de quejas por deficiencias en el servicio o incumplimiento de los términos pactados en éste instrumento a través de los canales establecidos en el Anexo "B" del presente Contrato.
- h) Deberá contar con las interfaces y los equipos de telefonía adecuados para la correcta entrega de los servicios. Para el caso de portabilidad, tendrá un periodo de 30 días naturales para poder realizarla sin que "TELUM" inicie el cobro de los servicios asociados a los números a portar siempre y cuando "EL CLIENTE" no genere un consumo de telefonía previo a la culminación de dicho proceso de portabilidad. Una vez vencido el periodo de 30 días, "TELUM" considerará los servicios como entregados iniciando la facturación de las Líneas Digitales, Troncales Digitales/SIP y las Bolsas Llamadas ó Minutos.

CUARTA. Obligaciones de "TELUM".- Son obligaciones de "TELUM" las siguientes:

- a) Deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio en un plazo no mayor a lo especificado en el cuadro de tiempos de entrega localizado en el Anexo "A", según el servicio que corresponda. El tiempo de instalación no deberá ser mayor a 20 días hábiles a partir de la firma y entrega del contrato además de haber efectuado el primer pago, quedando exentas de este tiempo aquellas instalaciones que involucren el trámite de permisos Municipales, Estatales, Federales y de propiedad privada, o bien, aquellos proyectos especiales en los cuales se especificó un tiempo de entrega diferente en la propuesta económica entregada.
- b) Bonificar a "EL CLIENTE" cuando el servicio se interrumpa por un tiempo mayor a cuatro horas consecutivas, en los términos que se estipulan en el anexo "D" del presente instrumento. Dichas compensaciones no serán aplicables cuando la interrupción sea consecuencia de:
 - i. Suspensión por falta de pago.
 - ii. Por disposición de autoridad competente.
 - iii. Por actos de violencia incluyendo robo, que dañen total o parcialmente los componentes o equipos del sistema.
 - iv. Por situaciones no atribuibles a "TELUM".
- c) Emitir facturas con apego a las estipulaciones contenidas en la Legislación Fiscal Federal vigente.

QUINTA. Lugar y Fecha de Pago.- "EL CLIENTE" se obliga a hacer el pago puntual de las rentas y en caso de telefonía, los consumos correspondientes, establecidos en base a las Tarifas descritas en el Anexo "F". Dicho pago deberá efectuarse por los conceptos anteriormente descritos, dentro de los 20-veinte días naturales posteriores inmediatos a la emisión de la factura. Dichas cantidades deberán ser pagadas mediante cualquiera de las opciones señaladas al efecto en el punto número 9 (nueve) del anexo "A".

SEXTA. Facturación.- "TELUM" emitirá sus facturas por adelantado dentro de los primeros cinco días de cada mes por los servicios prestados durante el mes en curso. La factura inicial se emitirá 15-quinze días naturales posteriores a la elaboración del acta de recepción de los servicios.

SEPTIMA. Variación de Tarifas.- Los precios y tarifas no podrán variar a porcentajes mayores a los estipulados por las tasas de inflación publicadas por el Banco de México durante la vigencia del presente Contrato.

OCTAVA. Incumplimiento de Obligaciones de "EL CLIENTE".- El incumplimiento de las obligaciones de "EL CLIENTE" traerán las siguientes consecuencias:

- En el caso de que "EL CLIENTE" no cubra el adeudo vigente por los conceptos señalados en el Anexo "A" del presente Contrato, la cantidad insoluta causará intereses a partir de dos días posteriores a la fecha de pago establecida en la cláusula QUINTA del presente instrumento y hasta el día en que se efectúe el mismo, a la tasa que resulte de multiplicar por 1.5 el Costo Porcentual Promedio de Captación que mensualmente publica el Banco de México vigente durante el período de incumplimiento.
- Además de lo pactado en la fracción anterior, "TELUM" podrá suspender el servicio por falta de pago, sin responsabilidad para "TELUM" al quinto día de vencido el plazo de pago.
- Adicional a lo anterior, "TELUM" podrá suspender el servicio, sin responsabilidad para "TELUM" en el momento en que se detecte un uso atípico en los servicios prestados;
- En caso de ser suspendido el servicio por falta de pago, "EL CLIENTE" deberá pagar una cuota de reconexión por cada servicio que tenga contratado, dicha cantidad consiste en el equivalente al 20% de una renta mensual vigente.
- Una vez transcurridos treinta días después de la suspensión del servicio y "EL CLIENTE" no liquide los conceptos de adeudo, intereses moratorios y cuota de reconexión, automáticamente se cancelará el servicio de manera definitiva y en consecuencia "EL CLIENTE" deberá pagar las multas que por concepto de penalizaciones contempla el presente Contrato en su cláusula 12 (doce)

NOVENA. Terminación por Incumplimiento (Rescisión).- Este Contrato podrá ser terminado por causas de incumplimiento por cualquiera de las partes, para lo cual se someterán a lo establecido en la legislación federal vigente. La parte que desee dar por terminado por causa de incumplimiento el presente Contrato deberá, además de comunicar a su contraparte con por lo menos treinta días de anticipación a la fecha efectiva de terminación, liquidar los adeudos correspondientes a los conceptos de renta mensual vencidos, así como cualquier otra obligación pendiente entre las partes en un término que no podrá exceder de 30 (treinta) días posteriores a la fecha de notificación.

DÉCIMA. Rescisión con responsabilidad para "EL CLIENTE".- Son causas de rescisión con responsabilidad para "EL CLIENTE" las siguientes:

- No cubrir "EL CLIENTE" los requisitos establecidos por "TELUM" en el presente Contrato y sus anexos.
- Por falta de pago de tres mensualidades consecutivas por parte de "EL CLIENTE".
- Por la utilización de parte de "EL CLIENTE" de la red de telecomunicaciones propiedad de "TELUM" para el intercambio de tráfico público conmutado con la Red Pública Telefónica.
- Porque "EL CLIENTE" conecte equipos adicionales no autorizados a los previamente instalados por "TELUM".
- Por subarrendar, ceder o traspasar los derechos del presente Contrato sin la autorización previa por escrito de "TELUM".
- Por las demás causas imputables a "EL CLIENTE" establecidas en las leyes y reglamentos aplicables a la materia del presente Contrato.

DÉCIMA PRIMERA. Rescisión sin responsabilidad para "EL CLIENTE".- son causas de rescisión sin responsabilidad para "EL CLIENTE":

- El incumplimiento de los índices mínimos de disponibilidad que se contemplan en el Anexo "D" del presente Contrato en los términos descritos a continuación. El Cliente podrá solicitar la terminación del Servicio antes de cumplirse el plazo por el cual fue contratado el mismo mediante la Orden de Servicio, en cualquier tiempo y sin responsabilidad alguna para éste, cuando TELUM no cumpla con la disponibilidad del Servicio establecida en el contrato durante 3 meses consecutivos o 5 meses totales en un año calendario, sin perjuicio de los esquemas de penalización contemplados en dicho anexo. El Cliente contará con 30-treinta días naturales después del último evento de incumplimiento en la disponibilidad para hacer valer los que a sus derechos convenga. Las condiciones del presente inciso no serán aplicables en caso de desastre natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- La imposibilidad permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor.
- Por causas que dejen sin efecto la concesión otorgada por autoridad competente a "TELUM".
- La voluntad de "TELUM" expresada por escrito con 90 (noventa) días de anticipación, manifestando su determinación de dar por terminado éste Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. Cláusula Penal.- En caso de que "EL CLIENTE" solicite la terminación del Contrato, o éste se rescinda con responsabilidad para "EL CLIENTE", ambos casos dentro del periodo denominado "forzoso", "EL CLIENTE" deberá pagar el 100% de las mensualidades vigentes que resten por cubrir el periodo forzoso. Adicionalmente, para servicios basados en un esquema de consumos y no en un ingreso mensual comprometido, deberá pagar el 100% de los gastos de adecuación en que "TELUM" haya incurrido para la prestación del servicio y el 100% de los descuentos que "EL CLIENTE" haya recibido por parte de "TELUM".

DÉCIMA TERCERA. Servicios Adicionales.- En caso de que "EL CLIENTE" requiera uno o varios servicios adicionales al contratado a través de éste instrumento deberá solicitarlo a su Ejecutivo de Venta, mismo que le hará llegar la correspondiente cotización y los términos legales correspondientes.

DÉCIMA CUARTA. Cesión de Derechos.- Queda expresamente prohibido a las partes poder traspasar, subarrendar ni ceder total o parcialmente a terceros, los derechos y obligaciones adquiridos por medio del presente Contrato, salvo que exista aprobación escrita de mutuo acuerdo.

DÉCIMA QUINTA. Relación Laboral.- Las partes acuerdan que este Contrato no podrá interpretarse de manera alguna como constitutivo de cualquier tipo de asociación o vínculo de carácter laboral entre las partes por lo que las relaciones laborales se mantendrán en todos los casos entre la parte contratante y sus respectivos trabajadores, aun en los casos de los trabajos realizados conjuntamente y que se desarrollen en las instalaciones o con equipo de cualquiera de las partes. En ningún caso podrá considerarse a la otra parte como patrón sustituto, quedando fuera de toda responsabilidad en asuntos relacionados con dicho personal, debiendo la parte que contrató al trabajador de que se trate, liberar en paz y a salvo a la otra en caso de conflictos laborales provocados por personal de la primera.

DÉCIMA SEXTA. Ausencia de Vicios.- Ambas partes reconocen que en el presente Contrato no existe error, dolo, violencia o mala fe.

DÉCIMA SEPTIMA. Jurisdicción.- Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados correspondientes con domicilio en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro y para su interpretación a la Legislación Federal aplicable.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

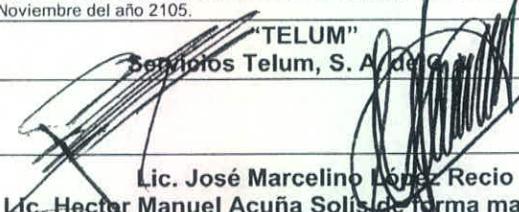
<p>"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.</p>	<p>"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.</p>
<p>Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.</p>	<p>CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Sindico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.</p>

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ése momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.

**ANEXO "A" (1) DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DEL SERVICIO A PRESTAR Y CUADRO DE TARIFAS**

1. INFORMACIÓN DE "EL CLIENTE"							
1.1. NOMBRE							
Denominación /Razón Social:		MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.					
1.2. DOMICILIO FISCAL							
Calle y número:		JUAREZ 100		Entidad Federativa:		NUEVO LEÓN	
Colonia:		CENTRO		Código Postal:		66055	
Ciudad:		ESCOBEDO		R. F. C.:		MGE850101H17	
1.3. REPRESENTANTE LEGAL							
Nombre:		CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.					
2. INFORMACIÓN POR SITIO							
Nombre del Sitio:		VER TABLA ANEXO "A" (2)			Colonia:		
Edificio/Parque Industrial:					Ciudad:		
Calle y número:					Entidad Federativa:		
Entre calles:							
3. COSTOS DE ADECUACIÓN: Ninguno							
COMODATO DE EQUIPOS: Todo el equipo entregado a "EL CLIENTE" en comodato por parte de "TELUM" para la prestación de los servicios descritos en el presente contrato continuará siendo propiedad de "TELUM" y su robo, pérdida o daño será responsabilidad de "EL CLIENTE" quedando obligado a reponerlo en las mismas buenas condiciones en las que lo recibió.							
Externa:		\$0.00		De contado			
Interna:		\$0.00		Anticipo:		\$0.00	
Site:		\$0.00		Cantidad:		\$0.00	
Total:		\$0.00					
4. TIPO DE SERVICIO: VER TABLA ANEXO "A" (2)							
5. PRECIOS UNITARIOS POR SERVICIO							
5.1. CONTRATACIÓN				5.2. RENTA MENSUAL			
Tarifa				Tarifa			
Descuento		100%		Descuento		0%	
Total		VER TABLA ANEXO "A" (2)		Total Mensual		VER TABLA ANEXO "A" (2)	
6. FORMA DE PAGO CONTRATACIÓN							
Contado		X		Total		Fecha de Vencimiento	
Diferido				# de pagos		Pago mensual	
		0		\$0.00			
7. FORMA DE PAGO RENTA MENSUAL							
Total Global		X		Total		Fecha de Vencimiento	
Por mes		X		# de pagos		Pago mensual	
				Ver vigencia		VER TABLA ANEXO "A" (2)	
Notas: (1) Los montos son en moneda nacional y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado. (2) Los pagos mensuales vencen el último día hábil de cada mes.							
8. VIGENCIA DEL CONTRATO: 1 de Noviembre del año 2015 al 31 de Diciembre del año 2016.							
Periodo forzoso de contratación (Número de meses)							
12		24		36		X	
						Otro	
9. LUGAR DE PAGO (PARA OPCIONES DE PAGO CONSULTAR FACTURA)							
Pago Directo en Oficinas de SERVICIOS TELUM:				Domicilio de Oficinas SERVICIOS TELUM			
				Paricutin #550, Colonia Nuevo Repueblo en Monterrey, Nuevo León.			
10. TIEMPOS DE ENTREGA							
SERVICIOS							
TELUM IP PRIVADO		TELUM HOSTEO		TELUM COUBICACION		TELUM VPN	
TELUM IP MULTISERVICIOS		TELUM CORREO				OTROS SERVICIOS O CASOS ESPECIALES	
TELUM ADMINISTRACIÓN AVANZADA							
TIEMPOS							
20 DIAS HABILES		3 DIAS HABILES		20 DIAS HABILES		40 DIAS HABILES	

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

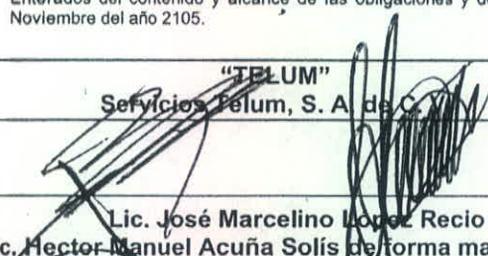
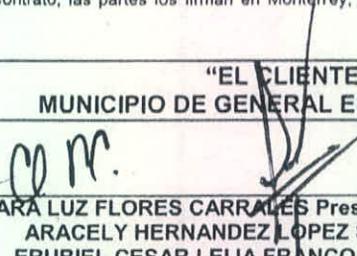
 "TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.		 "EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.	
Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.		CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.	

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ese momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar

**TABLA ANEXO "A" (2) DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DEL SERVICIO A**

Acción	Síto	Producto	Renta
Renovación	ESCOBEDO PRESIDENCIA	Internet Fijo Fibra 50 Mbps	\$16,680.00
Renovación	ESCOBEDO PRESIDENCIA	IP Privado Fibra 10 Mbps	\$6,962.96
Renovación	ESCOBEDO SEGURIDAD PUBLICA	IP Privado Fibra 10 Mbps	\$6,962.96
Renovación	ESCOBEDO SERVICIOS PUBLICOS	IP Privado Fibra 2 Mbps	\$5,570.35
Renovación	ESCOBEDO DIF MUNICIPAL	IP Privado Fibra 2 Mbps	\$5,570.35
Renta Total			\$41,746.62

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.	"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.
	
Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.	CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ése momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar

**ANEXO "B" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTOS PARA REPORTES Y ESCALACIONES**

1.- Procedimiento para Reportes de Contingencias.

El siguiente documento describe el procedimiento para el reporte de contingencias.

1.1.- Recepción del Reporte de Contingencia.

El Centro de Atención y Servicio de TELUM (CAS-TELUM) será la única entidad dentro de la organización de TELUM encargada de recibir los reportes de contingencia en los servicios de Interconexión.

El CAS-TELUM cuenta con cobertura 7 x 24 horas los 365 días del año, los reportes se recibirán en los teléfonos descritos en el anexo.

El CAS-TELUM requiere de la siguiente información para abrir un reporte de contingencia:

1. Nombre y teléfono de la persona que reporta.
2. Tipo de servicio contratado.
3. Identificador del circuito.
4. Descripción del daño que se reporta.

El CAS-TELUM proporcionará al cliente lo siguiente:

- Número de folio del reporte de TELUM.
- Fecha y hora de inicio del reporte.
- Nombre del supervisor en turno.

2. Tiempo promedio de solución.

El tiempo transcurrido desde el reporte hasta la solución de la contingencia restando el tiempo atribuible a los retrasos por el cliente deberá ser menor o igual a 4 horas. Si una vez reportada la situación se llega al tiempo máximo de reparación y esta aún no es solucionada el cliente podrá escalar la situación como lo indica el punto 3 de este documento.

3. Escalamiento para Mantenimiento y Reparación de Circuitos.

La siguiente lista contiene los puntos de contacto en caso de contingencias a los servicios que ofrece TELUM.

Listado de Contactos para reporte de contingencias en circuitos de acceso y/o interconexión:

MATRIZ DE ESCALACIÓN PARA ATENCIÓN A EVENTOS EN SU SERVICIO.

Nombre	Puesto / Correo	Oficina	Móvil	Escalación
CAS	Ejecutivo CAS cas@telum.com.mx	81-8880-1144 al 49	N/D	1er Nivel
Jorge Gómez	Jefe de CAS jorge.gomez@multimedios.net	81-8880-1055	81-1199-4231	2do Nivel
Jesús Gutiérrez	Director de Operaciones Empresarial jesus.gutierrez@multimedios.net	81-8880-1155	81-1388-9046	3er Nivel
Arturo Ovando	Director Ejecutivo de Operaciones arturo.ovando@multimedios.net	81-8880-1106	81-3862-9960	4to Nivel

MATRIZ DE PRIORIDADES PARA SERVICIOS DE RED DE FIBRA OPTICA.

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempos de Escalación			
		1er Nivel	2do Nivel	3er Nivel	4o Nivel
Prioridad 1	Un servicio está caído o relacionado con un impacto crítico en la continua operación del negocio. Las partes involucradas comprometerán recursos tiempo completo para solucionar la situación.	Inmediato	1 Hora	2 Hora	3 Horas
Prioridad 2	Un servicio está severamente degradado, o aspectos importantes de la operación del negocio están siendo impactados negativamente debido al desempeño inaceptable del servicio. Las partes involucradas comprometerán recursos tiempo completo durante horas hábiles para solucionar la situación.	2 Horas	3 Horas	4 Horas	12 Horas
Prioridad 3	Un servicio está por debajo de su desempeño normal, sin embargo la mayor parte de la operación del negocio permanece funcional. Las partes involucradas están dispuestas a comprometer recursos durante horas hábiles para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.	3 Horas	4 Horas	24 Horas	48 Horas
Prioridad 4	Se requiere información o asistencia en las características, instalación o configuración del equipo relacionado directamente con el servicio. Claramente existe mínimo o nulo impacto en la operación del negocio. Las partes involucradas están dispuestas a comprometer recursos durante horas hábiles para proveer información o asistencia según se requiera.	4 Horas	24 Horas	48 Horas	72 Horas

TABLA DE ESCALACIÓN PARA ENTREGA DE SERVICIOS

Primer Nivel.

- Hugo Dante Bernal Garza
- Entrega de Servicios
- Directo: (81) 8880-1059
- Celular: 044-811-1994232
- Conmutador: (81) 8880-1000 Ext. 53119
- hbernal@multimedios.net

Segundo Nivel.

- León Felipe Castillo Molano
- Jefe de Implementación y Entrega Empresarial
- Tel. (81) 8880-1000 Ext.53143
- leon.castillo@multimedios.net

Tercer Nivel.

- Candelario Rodríguez
- Director de Operaciones
- Tel. (81) 8880-1000 Ext.53150
- crodriguez@multimedios.net

Cuarto Nivel.

- Samuel Lee Belmonte
- Director Ejecutivo de Operaciones
- Tel. (81) 8880-1000 Ext. 53320
- Directo. (81) 8880-1016
- slee@multimedios.net

4. Seguimiento y Cierre del Reporte de Contingencia.

4.1. En caso de que la contingencia se localice en la red de TELUM, el personal del CAS-TELUM informará al cliente el diagnóstico de la misma, reportando cual fue la causa. El cliente confirmará el correcto funcionamiento del servicio, antes de aceptar el cierre del reporte.

4.2. En el caso de que la contingencia se localice en la red del cliente, el personal del CAS-TELUM informará a éste las causas de la misma y el alcance hasta donde es responsabilidad de TELUM, de esta manera bajo mutuo consentimiento se cerrará el reporte de contingencia. En caso de requerirse apoyo adicional por parte de TELUM o que existan dudas sobre la solución, el CAS-TELUM abrirá un folio adicional como soporte a pruebas.

5. Criterios para el Cierre de un Reporte.

Los criterios que se toman en consideración para el cierre de un reporte son los siguientes:

5.1. Cuando se tiene un reporte improcedente.

Se considera un reporte improcedente cuando se presentan las situaciones que a continuación se describen:

- La situación reportada al CAS-TELUM se relaciona con un servicio inexistente o que aún no ha sido entregado al cliente.
- La situación reportada se relaciona con la afectación de un servicio para el cual ya existe un reporte y que aún está en proceso de solución, por consiguiente se presenta duplicidad de folios. Se procede a cerrar el más reciente de ellos.
- La situación reportada no tiene alcance dentro de los servicios ofrecidos por TELUM.

5.2. El cliente no tiene facilidad inmediata de probar la funcionalidad del servicio afectado. Una vez que el CAS-TELUM notifique que la contingencia ha sido solucionada, requiere cerrar el reporte de la misma, y el cliente no puede validar el restablecimiento del servicio por diferentes escenarios tales como:

- El cliente no localiza o no cuenta con acceso a algunos de sus sitios en fin de semana o bien fuera del horario de oficina.
- El cliente necesita coordinar el apoyo de algún proveedor de equipo o servicio, pero de momento no cuenta con él.
- El cliente requiere de un monitoreo prolongado para la aceptación del cierre de la queja.
- Si la contingencia está en el sitio del cliente y TELUM instaló equipo en ese sitio, el cliente coordinará el acceso del personal de TELUM a las instalaciones del cliente. En estos casos se cerrará el reporte correspondiente y se abrirá uno de seguimiento.

5.3. Cierre Normal de un Reporte

Esta situación se presenta cuando el CAS-TELUM le indica al cliente que la contingencia ha sido resuelta y el cliente después de recibir la causa de la misma y de realizar pruebas acepta el cierre del reporte.

6. Criterio de Asignación de Responsabilidades en los Cierres de Reportes.

6.1 Con Responsabilidad Hacia el Cliente.

Se considera el cierre de un reporte con responsabilidad del cliente cuando se presentan las siguientes situaciones:

- La contingencia fue mal reportada al CAS-TELUM al relacionarse a un servicio inexistente o no entregado al cliente.
- La situación reportada se relaciona con la afectación de un servicio para el cual ya existe un reporte que aún se está trabajando y por consiguiente se presenta duplicidad de folios. En este caso se procede a cerrar el más reciente con responsabilidad para el cliente.
- Después del análisis de la situación se determina que la contingencia se encuentra en la red del cliente.
- Después de verificar que el circuito de acceso y la configuración del enlace no presenten errores en la red de TELUM y que el cliente esté de acuerdo con el cierre del reporte.

6.2 Con Responsabilidad Hacia TELUM.

Se considera el cierre de un reporte con responsabilidad de TELUM cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Se presenta alguna contingencia en el medio de transmisión o equipos instalados por TELUM.
- Se presentó alguna contingencia que afectó el funcionamiento de los equipos de transmisión de la red de TELUM.
- Afectaciones en el acceso a Internet por parte de los proveedores de TELUM (si el cliente contrató el servicio de Internet de TELUM)

6.3 Responsabilidad Indeterminada.

Se considera un cierre de reporte como indeterminado en la responsabilidad de la contingencia cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Cuando el servicio se establezca sin que el cliente haga movimientos en sus equipos y TELUM indique lo mismo.
- Cuando por la acción de abrir el medio de transmisión para insertar equipo de medición, o cuando por alguna causa se tenga que hacer alguna actualización.

6.4 Con Responsabilidad Hacia el Sitio de Cliente.

Se considera cuando la contingencia es generada por el Sitio de Cliente cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Negligencia del Cliente.
- Movimientos de cableado y/o equipos por parte de Cliente.
- Mantenimiento interno programado que afecte la operación del servicio de acceso.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

<p>TELUM Servicios Telum, S. A.</p>	<p>"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.</p>
<p>Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.</p>	<p>CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Sindico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.</p>

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ese momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.

**ANEXO "C" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LA ADECUACIÓN DEL SITIO**

PRIMERA PARTE.- DE LA ADECUACIÓN DEL SITIO

Servicios de Fibra Óptica.- Este documento ha sido diseñado por TELUM para especificar los requerimientos en el sitio del cliente para entregar servicios a través de fibra óptica.

De acuerdo al acceso de fibra óptica que ofrece TELUM para la conectividad de los clientes, es necesario cumplir con ciertas normas y facilidades que se requieren para poder ofrecer un servicio de calidad que garantice el buen funcionamiento y operación de los equipos de telecomunicaciones que TELUM instalará en el sitio del cliente. Es importante que el cliente considere las normas y facilidades que se describen en este documento y manifieste su acuerdo para construir y adaptar las condiciones del sitio, a fin de que TELUM pueda proceder con la instalación de sus equipos de telecomunicaciones.

Modalidad de entrega.- Para la instalación de servicios, el cliente cuenta con las opciones de "Instalación Estándar" e "Instalación Especializada". Se considera por defecto una "Instalación Estándar" en la cual los elementos adicionales a los mencionados en la descripción de esta instalación, serán responsabilidad del cliente para completar la entrega de los servicios. El cliente tiene la opción de solicitar una "Instalación Especializada" para su sitio cuando se tengan requerimientos especiales para la entrega, por políticas de la empresa o normas de seguridad, siendo responsabilidad del cliente contar con los elementos necesarios para la entrega o bien, TELUM puede realizar las adecuaciones asumiendo que los costos derivados para la entrega serán reflejados en su totalidad al cliente.

a) Instalación Estándar: Instalación de fibra óptica expuesta y grapada, un supresor de picos básico, una charola para la colocación de los equipos de telecomunicaciones de TELUM. No se consideran canalizaciones, registros, tubería, postes, etc. Posibilidad de adquirir un "Paquete Avanzado" que puede incluir adicionalmente los siguientes elementos: UPS, Rack, Tierra Física y Acometida Eléctrica hasta 20m.

b) Instalación Especializada: Instalación de fibra óptica protegida con tubería, se considera la instalación de un Rack, UPS, tierra física, acometida eléctrica, postes, canalizaciones y registros en caso de ser necesario.

Adecuaciones al sitio del cliente.- Para realizar satisfactoriamente la instalación del servicio en el sitio del cliente y dentro del período de tiempo estipulado es importante considerar una buena adecuación de sitio.

a) Canalizaciones: Para la entrada de la fibra óptica a las instalaciones del cliente, es necesario contar con una canalización con tubería adecuada que el cliente deberá construir independiente y exclusiva para TELUM, cuya trayectoria debe ir desde el espacio interior asignado donde se instalará el equipo de telecomunicaciones de TELUM, hasta el registro exterior donde entrará la fibra óptica de TELUM.

- El radio de curvatura para la fibra óptica deberá ser como mínimo 20 veces el diámetro del cable de fibra óptica.
- Si el cliente cuenta con una canalización desocupada para fibra óptica, puede ser factible que TELUM la pueda utilizar, siempre y cuando cumpla con las especificaciones y normas solicitadas, así como también la trayectoria requerida.
- Para esta canalización, se recomienda utilizar tubería de PVC de pared gruesa, con un mínimo de dos pulgadas de diámetro y un mínimo de dos flexoductos, estos deberán estar colocados libremente en el tubo sin tensión en los empalmes o terminales de registros. Las puntas del flexoducto deberán ser selladas para evitar que entre tierra y polvo a su interior. Para sellar las puntas del flexoducto se deben de utilizar tapones de compresión.

b) Espacios.- TELUM solicita que se le faciliten los espacios adecuados para instalar los equipos de telecomunicaciones necesarios para poder entregar el servicio. Los espacios requeridos por TELUM para entregar los servicios son:

- **"Rack" de 19 pulgadas:** Este "Rack" puede ser utilizado por algunos otros dispositivos de telecomunicaciones ajenos a TELUM, siempre y cuando el personal de TELUM certifique que estos no afecten el funcionamiento de algún dispositivo de telecomunicaciones de TELUM.
- **Entre dispositivos:** Se recomienda una separación mínima de 20 centímetros entre cada dispositivo, ya sea equipo del cliente o equipo de TELUM.

Se recomienda que el espacio asignado se encuentre dentro del área en donde están los equipos de telecomunicaciones del cliente, con los que se interconectará el equipo propiedad de TELUM. En caso de no existir un espacio adecuado para instalar el equipo, será responsabilidad del cliente adecuar un sitio conforme a las características y condiciones solicitadas por TELUM, cumpliendo con el espacio requerido.

SEGUNDA PARTE.- AMBIENTACIÓN EN EL SITIO

Todo equipo de telecomunicaciones requiere de ciertas condiciones ambientales para asegurar una correcta operación de los equipos. Así mismo, es importante también llevar a cabo una buena instalación. Después de finalizar la instalación es responsabilidad del cliente mantener la ambientación adecuada para el buen funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones.

- **Iluminación:**
Para poder realizar una buena instalación es necesario contar con una buena iluminación que permita trabajar y posteriormente dar mantenimiento al equipo de telecomunicaciones de TELUM. Se recomienda contar con lámparas de emergencia que permitan trabajar aún en caso de falla en el suministro de energía eléctrica.
- **Aire Acondicionado:**
En el sitio asignado al equipo de TELUM se recomienda operar con sistemas de Aire Acondicionado que mantengan una temperatura de 18 a 25 grados centígrados, y una humedad relativa inferior a 80%, sin condensación. Este requerimiento es necesario para el correcto funcionamiento del equipo de telecomunicaciones a instalar y será responsabilidad del cliente mantener dichas condiciones ambientales requeridas por los fabricantes del equipo de telecomunicaciones, para poder garantizar el perfecto desempeño de éste.
- **Limpeza:**
El espacio asignado por el cliente para el equipo de TELUM deberá estar libre de filtraciones de agua o humedad, así como de polvo y otros materiales que perjudiquen o que representen un riesgo para la correcta operación del equipo.
- **Acceso:**
Para las visitas de instalación y mantenimiento de los equipos de telecomunicaciones de TELUM, el personal de TELUM deberá tener la facilidad para acceder inmediatamente las 24 horas del día los 365 días del año. El objetivo de acceso inmediato es con el fin de garantizar una respuesta inmediata en caso de existir una falla eventual en los dispositivos de telecomunicaciones. El personal de TELUM deberá de portar una credencial o identificación que lo acredite como personal de TELUM y cumplir con el procedimiento de acceso proporcionado por el cliente.
- **Alimentación Eléctrica y Tierras Físicas:**
El equipo electrónico en telecomunicaciones que instalará TELUM deberá ser alimentado mediante un equipo de fuerza de 110 volts en corriente alterna (AC) con un consumo de 12 watts.
Es importante que las tierras físicas de los equipos de telecomunicaciones del cliente que se van a conectar con los equipos de TELUM, tengan el mismo sistema de alimentación y tierra física con el fin de evitar bucles de tierra. En el contacto donde se instalará el equipo TELUM, el voltaje no deberá ser mayor a 0,6 volts, medidos entre el neutro y la tierra física. Esta tierra física deberá cumplir con una resistencia máxima de 3 ohms. Es importante que se aisle la tierra del neutro, eliminando el elemento que une las barras para terminales de neutro y tierra.
La continuidad de la alimentación eléctrica es responsabilidad del cliente, por lo que es recomendable que se cuente con un sistema de respaldo de energía. Es necesario que el rectificador, o la fuente de la alimentación de corriente alterna (UPS) del cliente, cuenten con capacidad de alimentación disponible para soportar en consumo de energía que requiere el equipo de telecomunicaciones de TELUM.
Para un adecuado funcionamiento del equipo de telecomunicaciones de TELUM, es responsabilidad del cliente cumplir con estas especificaciones.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

<p>"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.</p>	<p>"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.</p>
<p>Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.</p>	<p>CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Sindico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.</p>

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ese momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.

**ANEXO "D" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y SUS GARANTÍAS**

1. Disponibilidad

"TELUM" ofrece una garantía de disponibilidad de 99.95% anualizada conforme al cumplimiento de los puntos mencionados en el Anexo "C" del presente contrato. La disponibilidad se calculará circuito por circuito y en un período de 30 días equivalente a 720 horas al mes. A fin de simplificar el manejo de disponibilidad se proponen manejar todos los intervalos como de 30 días, independientemente de que existen meses con 31 días y otro con 28 días.

2. Cálculo de disponibilidad

El cálculo de disponibilidad se realizará restando a 720 horas el acumulado de tiempo sin servicio por circuito, dividiendo el resultado entre 720 horas y finalmente multiplicándolo por 100% para obtener el porcentaje.

FORMULA PARA CÁLCULO DE DISPONIBILIDAD MENSUAL $\% \text{ de Disponibilidad} = \frac{(720 \text{ horas/mes} - \text{Tiempo fuera de Servicio})}{(720 \text{ horas/mes})} * 100\%$

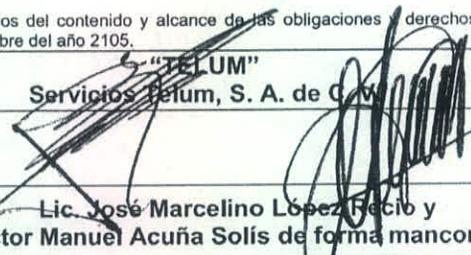
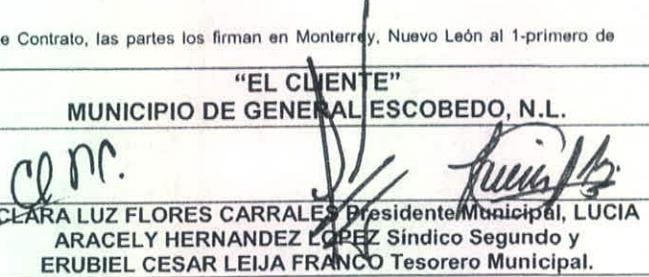
3. Penalizaciones

Para cada circuito cuya disponibilidad sea menor a la comprometida por "TELUM", se aplicará un descuento por penalización aplicable a la renta del mes calculado para dicho circuito. Éste criterio de penalización es aplicable para todos los circuitos que "EL CLIENTE" tenga conectados a través de "TELUM".

La penalización será calculada como porcentaje de descuento sobre la tarifa vigente de renta mensual del circuito, aplicable solamente al mes del cálculo:

% Descuento en Renta del Mes por penalización	% de Disponibilidad del Circuito
0%	=>99.44%
6%	De 99.43% a 99.16%
10%	De 99.15% a 98.61%
14%	De 98.60% a 97.77%
18%	De 97.76% a 96.66%
25%	De 96.65% a 93.33%
50%	De 93.32% a 83.33%
100%	=<83.32

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

TELUM Servicios Telum, S. A. de C.V.	"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.
 Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.	 CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ése momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.

**ANEXO "E" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DEL USO DEL INTERNET**

"EL CLIENTE" acepta las políticas de uso de Internet y las que le sean notificadas en cualquier momento durante la vigencia de "EL CONTRATO", las políticas que "TELUM" publique en su "Web Site", como así como las disposiciones Legales Nacionales e Internacionales vigentes, usos y costumbres generalmente aceptados en Internet.

OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE"

"EL CLIENTE" se obliga a evitar el mal uso de Internet. Mal uso se define como:

- El envío mediante correo electrónico de toda publicidad o cualquier tipo de aviso comercial no solicitado previamente por el destinatario.
- El envío de comunicaciones invasivas o impropias.
- La utilización del servidor de correo de otro sitio para retransmitir correo sin el permiso expreso del sitio (Relaying).
- La utilización del "spam" enviado a través de servidores ajenos a "TELUM" para publicitar sitios dentro de la misma.
- Brindar o generar servicios que, de manera directa o indirecta, faciliten la proliferación de "spam", en esto se incluye casillas de correo, software para realizar "spam", "hosting" de sitios de Web para realizar "spam" o que realicen "spam", o bien que realicen "hoaxes" o bromas de mal gusto y/o fraudes y/o "scams", éstos últimos definidos como un correo electrónico que atrae el interés del usuario y que esconde una maniobra deshonesta.

OBLIGACIONES DE "TELUM"

- "TELUM" se compromete a aplicar el Procedimiento de Notificación de mal uso de Internet y Suspensión o Cancelación del Servicio, incluido en este anexo.
- "TELUM" hará las recomendaciones que como prestador de servicio le sean proporcionadas por los organismos Internacionales vigentes, para evitar el listado de direcciones IP.
- "TELUM" no analizará el contenido de ningún correo relacionado con sus Clientes, sólo se monitoreará el volumen de correos enviados, es decir la cantidad o número de destinatarios en determinado envío.
- "TELUM" a su vez deberá establecer las medidas de seguridad y controles necesarios para identificar el origen de este tipo de conductas, informando oportunamente al "EL CLIENTE" a fin de prevenir alguna falla mayor.
- Además proveerá al "EL CLIENTE" información referente a los cambios en las Políticas del buen uso y costumbres de Internet para que este tome sus precauciones oportunamente, para tal efecto se establecerá un medio formal de notificación, así como los contactos y responsables necesarios para asesorar y aclarar cualquier duda al respecto.

RECOMENDACIONES.

- Instalar software Antivirus a los equipos de su Red.
- Habilitar un Firewall u otro equipo de seguridad.
- Evitar en la medida de lo posible el envío de correos masivos. Constituye una obligación esencial al realizar este tipo de publicidad comercial, identificarla en el "Subject" o Asunto con la leyenda "PUBLICIDAD".
- Uso de puertos:
- El puerto alternativo que recomiendan los estándares de internet (específicamente el RFC 2476) es el 587, este deberá de ser configurado en los Clientes de correo, usualmente todos los proveedores de servicio de internet por estándar, tienen este puerto disponible.
- También es recomendable (RFC 2554) que los servidores que use para enviar correo electrónico requieran autenticación para el envío, si sus proveedores de correo o sus servidores internos no tienen configurado que le requieran dicha autenticación, esto constituye un potencial hoyo de seguridad que puede permitir que sea usado alguno de los equipos de cómputo de su red como servidor para el envío de SPAM.
- Otros puertos que se recomiendan son el 2525, o el puerto de conexión segura para SMTP 465.

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION DE MAL USO DE INTERNET Y SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Como se menciona en la Sección Obligaciones de TELUM, "TELUM" se compromete a seguir el Procedimiento de Notificación previo a la suspensión y/o bloqueo del Puerto 25, y en su caso, del Puerto listado por las Instituciones Reguladoras del Uso de Internet.

- El NOC monitorea las listas cada 15 días. Detecta las IPs listadas y las envía al CAS.
- El CAS contacta al "EL CLIENTE" y le hará llegar un aviso, informándole que su IP fue listada y reiterándole la opción de seguir ciertas indicaciones. También se le informa que en caso de no acatar las indicaciones y de reincidir en las blacklist se procederá a bloquear el puerto 25.

Nota: Para considerar que un cliente ha sido listado deberá de aparecer en por lo menos dos blacklist de las instituciones reguladoras del tráfico de Internet.

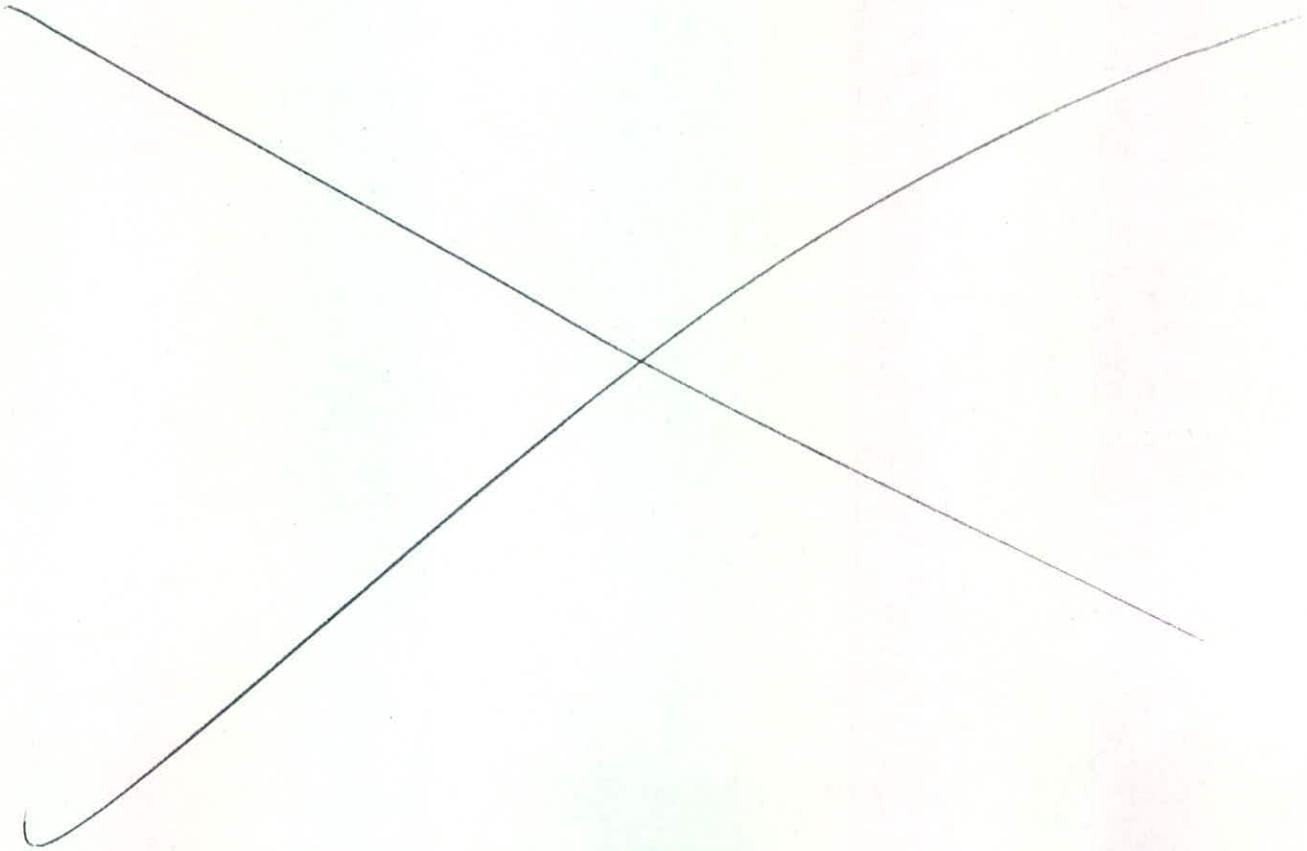
- 1er. Aviso. No se bloqueará el servicio: se notificará vía e-mail, fax, carta, llamada telefónica, etc. a los domicilios, direcciones de e-mail o teléfonos informados por "EL CLIENTE" o usuario al momento de alta del servicio brindado por "TELUM", cuando detecte que un "EL CLIENTE" o usuario está realizando uso indebido del correo electrónico, directa o indirectamente, o tome conocimiento que "EL CLIENTE" o usuario transmita o se encuentre conectado de otra forma con cualquier correo electrónico masivo, indiscriminado, molesto y no solicitado ("spamming"), de conformidad a la política de uso de Internet, afectando derechos de terceros y los de "TELUM". Todo ello, bajo apercibimiento de suspender el servicio de Internet y disolver el contrato si en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas, contadas desde el momento del envío del aviso intimatorio, no se subsanare dicha conducta. Excepcionalmente, por razones graves o urgentes frente a conductas que afecten el Orden Público, la Moral Social, la Legislación Vigente, los Usos y Costumbres de Internet, o que afecten gravemente, de cualquier otro modo a "TELUM", éste podrá suspender el servicio inmediatamente. En ningún caso de rescisión previsto en este punto se generará ningún tipo de indemnización a cargo de "TELUM", quien podrá reclamar al "EL CLIENTE" o usuario los daños y perjuicios, directos e indirectos, ocasionados por la realización de la conducta prohibida en el presente Anexo.

- 2do. Aviso. Si "EL CLIENTE" continúa listado, se procede al bloqueo del puerto (2ª incidencia). "EL CLIENTE" tendrá derecho a solicitar el desbloqueo, acatando las indicaciones pertinentes (mejores prácticas como instalación de antivirus, firewall), procederá el desbloqueo.
 - 3er. Aviso. Si "el cliente" reincide en un periodo menor a 3 (tres) meses consecutivos, se bloqueará el puerto. (3ª incidencia) y se procederá a la cancelación del servicio o bloqueo definitivo del puerto sin posibilidad de habilitarlo nuevamente.
- El periodo mencionado de tres meses consecutivos aplica cuando la IP de "EL CLIENTE" es la única afectada. En caso de que la afectación sea mayor, queda a consideración de "TELUM" tomar las medidas necesarias para garantizar la integridad de la Red.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de este Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

<p>"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.</p>	<p>"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.</p>
<p><i>[Handwritten signature]</i></p>	<p><i>con.</i> <i>[Handwritten signature]</i> <i>[Handwritten signature]</i></p>
<p>Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.</p>	<p>CLARA LUZ FLORES CARRALES/Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.</p>

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ese momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.



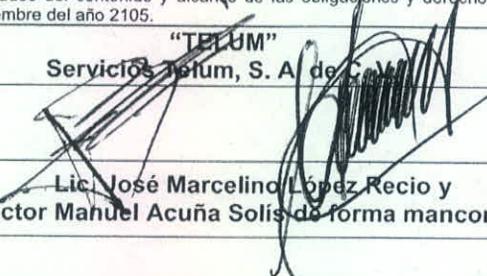
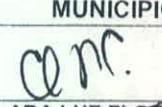
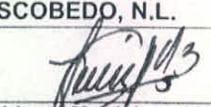
**ANEXO "F" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LAS POLITICAS DE USO DE TELEFONIA**

POLÍTICAS DE USO DE TELEFONIA

El uso de servicio telefónico por parte de "EL CLIENTE", implica su aceptación y conformidad con lo siguiente:

- a) Acepta que la red telefónica es global y la paralización de otra red ajena a "TELUM" puede afectar el comportamiento del servicio;
 - b) Que el uso de cualquier información obtenida a través del servicio es bajo riesgo y responsabilidad de "EL CLIENTE";
 - c) Que los servicios Telefonía Negocios, Dos en Uno Negocios 200, Dos en Uno Negocios 6.0, Dos en Uno Negocios 10.0, Dos en Uno Negocios 20.0, Todo en Uno Negocios 200, Todo en Uno Negocios 6.0, Todo en Uno Negocios 10.0, Todo en Uno Negocios 20.0, Línea adicional 200 Negocios, Línea Local Negocios, Plan Nacional Negocio, Plan EUA y Canadá Negocio, se conforman por un conjunto de minutos de telefonía según el tipo de llamadas: llamadas locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional (considerando como Internacional sólo a Estados Unidos de Norteamérica y Canadá) y un servicio de Internet de 2Mbps, 6Mbps, 10 Mbps, 20Mbps, 30Mbps o 50Mbps.
 - d) Que en relación a los servicios Telefonía Negocios, Dos en Uno Negocios 200, Dos en Uno Negocios 6.0, Dos en Uno Negocios 10.0, Dos en Uno Negocios 20.0, Todo en Uno Negocios 200, Todo en Uno Negocios 6.0, Todo en Uno Negocios 10.0, Todo en Uno Negocios 20.0, Línea adicional 200 Negocios, Línea Local Negocios, Plan Nacional Negocio, Plan EUA y Canadá Negocio establecido en el Anexo A 1 del presente contrato, consiste en hasta 6000 minutos locales mensuales o hasta 500 minutos mensuales de Larga Distancia Nacional al contratar un Plan Nacional Negocio o hasta 1000 minutos mensuales de Larga Distancia Internacional al contratar un Plan EUA y Canadá Negocio.
 - e) Que "TELUM" se reserva el derecho de cambiar la modalidad del servicio contratado o dar por terminado con responsabilidad para "EL CLIENTE" el presente Contrato en el caso de que "TELUM" observe a su discreción un uso o comportamiento atípico del servicio de telefonía, de acuerdo al uso promedio del mismo respecto al comportamiento del promedio de consumos. Las ofertas servicios Telefonía Negocios, Dos en Uno Negocios 200, Dos en Uno Negocios 6.0, Dos en Uno Negocios 10.0, Dos en Uno Negocios 20.0, Todo en Uno Negocios 200, Todo en Uno Negocios 6.0, Todo en Uno Negocios 10.0, Todo en Uno Negocios 20.0, Línea adicional 200 Negocios, Línea Local Negocios, Plan Nacional Negocio, Plan EUA y Canadá Negocio consideran como uso o comportamiento atípico del servicio de telefonía el uso de más de 6000 minutos mensuales locales, o 500 minutos mensuales de Larga Distancia Nacional o 1000 minutos mensuales de Larga Distancia Internacional.
 - f) En el momento en que "EL CLIENTE" rebasa el uso de 6000 minutos locales o los 500 minutos de Larga Distancia Nacional o los 1000 minutos de Larga Distancia Internacional sin que haya terminado el mes de uso, "TELUM" podrá sin responsabilidad legal alguna suspender el servicio de llamadas salientes locales o de larga distancia nacional e internacional. En caso que "EL CLIENTE" rebasa la cantidad de minutos establecida en este inciso, tiene la obligación de pagar el total de minutos excedentes dentro del periodo de facturación a la fecha de corte. Si por cualquier motivo "EL CLIENTE" no efectúa el pago de los minutos excedentes o cualquier otra obligación de pago establecida en este contrato, "TELUM" tiene derecho a dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad legal alguna, mediante notificación escrita, correo electrónico o por cualquier otro medio legal, en el momento en que "TELUM" lo considere conveniente. La terminación anticipada del contrato no exime a "EL CLIENTE" el pago de los adeudados por concepto de exceso de minutos.
 - g) En relación a los servicios de telefonía establecidos en el Anexo A 1 del presente contrato queda prohibida la venta o reventa del servicio de telefonía por parte de "EL CLIENTE" a un tercero ya sea de forma directa o indirecta, prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico conmutado en otra Ciudad o País, así como realizar actividades de regreso de llamadas (call-back) y puenteo de llamadas (By-Pass) así como cualquier otra práctica irregular establecida por la COFETEL o la ley subjettiva a la materia. En caso que se detecte dicha actividad en el servicio de "EL CLIENTE" procederá a la inmediata suspensión del servicio, sin responsabilidad legal para "TELUM", quien se reserva el derecho de dar vista a las autoridades competentes.
- Las partes acuerdan que la reventa de los servicios de telefonía por parte del "EL CLIENTE" a un tercero es considerado delito equiparado al tráfico irregular de telefonía y fraude de acuerdo a las Leyes Penales vigentes en la República Mexicana. En caso que se detecte dicha actividad en el servicio de "EL CLIENTE" se procederá a la inmediata suspensión del servicio, sin responsabilidad legal para "TELUM", quien se reserva el derecho de dar vista a las autoridades competentes.
- Se entiende por (By-Pass), en relación a los servicios de telefonía establecidos en el Anexo A 1 del presente contrato a la transmisión de tráfico público conmutado que realiza "EL CLIENTE" cuando este tráfico se origina o termina en un número asignado al servicio local provisto por "TELUM", lo cual implica de facto el evadir el pago de la tarifa de interconexión al operador local, en este caso "TELUM".
- Se entiende por "regeneración" la transmisión de tráfico público conmutado entrante manipulado por "EL CLIENTE" de tal forma que se termine a través del número asignado al servicio provisto por "TELUM", lo cual constituiría una evasión de pago de la tarifa de interconexión al operador local, en este caso "TELUM".
- En el supuesto que "EL CLIENTE" realice alguna de las actividades mencionadas en esta cláusula se obliga a pagar los daños y perjuicios ocasionados a "TELUM" o a quien resulte perjudicado por dicha actividad en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas una vez que reciba el requerimiento de pago de la parte afectada.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de este Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

<p>"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.</p> 	<p>"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.</p>  
<p>Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.</p>	<p>CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Síndico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.</p>

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ésa momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.

**ANEXO "G" DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TARIFAS DE TELEFONIA**

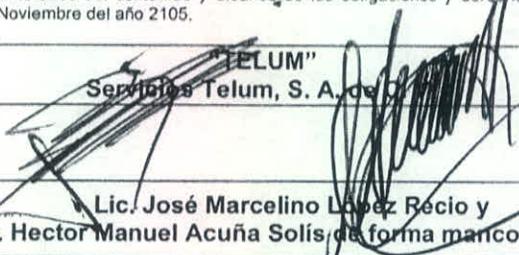
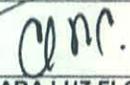
POLITICA DE APLICACIÓN DE TARIFAS DE TELEFONIA

Para el servicio de telefonía establecido en el Anexo "A" (1) aplicarán las siguientes tarifas para los consumos de telefonía que no estén incluidos por alguna bolsa de minutos o llamadas en cualquiera de sus modalidades.

Tarifas de Telefonía		
Concepto	Unidad	Tarifa
Local	Evento	\$ 0.70
Internacional EUA y Canadá	Minuto	\$ 0.70
Celular	Minuto	\$ 0.70
Número 900	Minuto	\$ 10.04

Nota: Los montos son en moneda nacional y no incluyen los impuestos aplicables.

Enterados del contenido y alcance de las obligaciones y derechos derivados de éste Contrato, las partes los firman en Monterrey, Nuevo León al 1-primero de Noviembre del año 2105.

"TELUM" Servicios Telum, S. A. de C.V.	"EL CLIENTE" MUNICIPIO DE GENERAL ESCOBEDO, N.L.
	
Lic. José Marcelino López Recio y Lic. Hector Manuel Acuña Solís de forma mancomunada.	CLARA LUZ FLORES CARRALES Presidente Municipal, LUCIA ARACELY HERNANDEZ LOPEZ Sindico Segundo y ERUBIEL CESAR LEIJA FRANCO Tesorero Municipal.

La presente Foja es parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios que Celebran por una parte Servicios Telum, S. A. de C.V. y por la otra quien se menciona en el cuadro de datos del anexo "A" del presente contrato, por lo que en ningún caso ni bajo ningún concepto deberá presentarse en forma aislada o separada de dicho instrumento, ya que su presentación en dicha forma, carecerá de validez alguna, generando en ese momento la nulidad absoluta del acto que se pretendiese hacer valer o justificar.