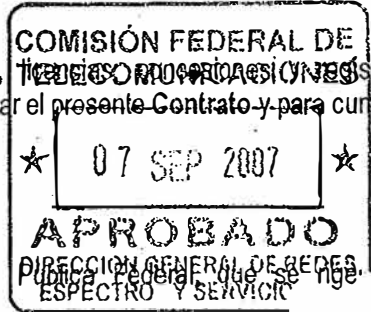


CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, EN SU CARÁCTER DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y POR EL SR. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, EN SU CARÁCTER DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (EN LO SUCESIVO DENOMINADA "CFE TELECOM"), Y POR LA OTRA PARTE (DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL) REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (EN LO SUCESIVO DENOMINADA "Cliente"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

- I. Declara CFE TELECOM, por conducto de su representante, que:
 - (a) Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que se rige por la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
 - (b) La Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica en sus artículos 8, 9 fracción VIII, y 13; así como el artículo 11, de su Reglamento la faculta para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y actividades conexas, con el fin de mejorar el aprovechamiento de sus recursos.
 - (c) De conformidad con los artículos 3, fracción IV, 4, 9, 15 y 116, de la Ley General de Bienes Nacionales, los bienes sujetos al régimen de dominio público, podrán ser objeto de aprovechamiento accidental o accesorio por los particulares, cuando sea compatible o complementario con la naturaleza de ellos.
 - (d) Su Registro Federal de Contribuyentes es CFE 370814 Q10.
 - (e) Cuenta con la autorización de su Junta de Gobierno para instalar, operar y explotar su infraestructura de fibra óptica como una red pública de telecomunicaciones y para que al amparo de un título de concesión, preste servicios de telecomunicaciones en los términos que establece la Ley Federal de Telecomunicaciones.
 - (f) Los representantes legales de CFE TELECOM tienen todas las facultades necesarias para obligar a su representada en los términos del presente Contrato, mismas que no les han sido revocadas ni de forma alguna modificadas, facultades que se acreditan con las Escritura Pública N° XXXXX y XXXXX de fecha XX de XXXXXXX de XXXX y XX de XXXXXXX de XXXX, respectivamente, otorgadas por el Notario Público N° XXX de XXXXXXXXXXXXXXX, Lic. XXXXXXXXXXXXXXX.
 - (g) El Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (la "SCT") otorgó en favor de CFE TELECOM una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones el 10 de noviembre de 2006 ("Concesión de CFE"), a efecto de prestar diversos servicios, entre otros, el arrendamiento de capacidad de telecomunicaciones en favor de terceros concesionarios de telecomunicaciones.
 - (h) Reconoce expresamente la personalidad con la que comparece el representante del Cliente a la celebración del presente Contrato, para todos los efectos legales a que haya lugar.
 - (i) Es responsable de contar con todas las autorizaciones, permisos, licencias, autorizaciones y registros gubernamentales, que le correspondan y resulten necesarios para celebrar el presente Contrato y para cumplir con los términos y condiciones establecidos en el mismo.



- II. Declara el Cliente, por conducto de su representante, que:
 - (a) Es una XXXXXXXX (dependencia o entidad) de la Administración XXXXXXXXXXXXXXX.
 - (b) Su Registro Federal de Contribuyentes es _____.

- (c) Su representante está facultado para obligarla en términos del presente Contrato, lo cual acredita con la escritura pública número _____ otorgada el día ____ de _____ de _____ ante el Notario número _____ de la Ciudad de _____, Lic. _____, e inscrita en el Registro Público del Comercio de la ciudad de _____, bajo los siguientes datos registrales _____; manifestando que tales facultades no le han sido revocadas ni limitadas.
- (d) Tiene interés en contratar los Servicios de Telecomunicaciones de CFE TELECOM objeto del presente Contrato para satisfacer necesidades propias de telecomunicaciones de su red privada y declara, asimismo, que en ningún caso realizará algún tipo de actividad que implique comercialización alguna de dichos servicios, de conformidad con lo que dispone el artículo 28, de la Ley Federal de Telecomunicaciones.
- (e) Como empresa establecida, cuenta con elementos propios suficientes para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato.
- (f) Reconoce expresamente la personalidad con la que comparece el representante de CFE TELECOM a la celebración del presente Contrato, para todos los efectos legales a que haya lugar.
- (g) Es responsable de contar con todas las autorizaciones, permisos, licencias, concesiones y registros gubernamentales que le correspondan y resulten necesarios para celebrar el presente Contrato, recibir el Servicio de Telecomunicaciones y para cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente acto jurídico.

En virtud de lo anterior, las Partes han acordado las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN.

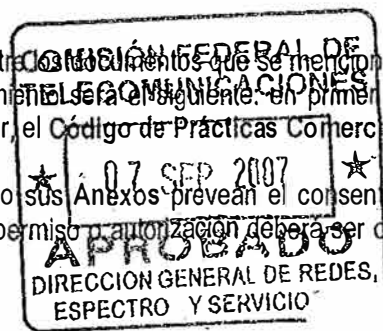
1.1. Definiciones. Para los propósitos del presente Contrato y sus Anexos, los términos mencionados en el Anexo A, así como en el presente Contrato, cuando sean utilizados con mayúscula inicial y negritas tendrán el significado atribuido a los mismos en el propio Anexo A, aplicable indistintamente al singular o plural. Los términos que se apliquen en género masculino o femenino incluirán todos los géneros.

1.2. Interpretación. Los encabezados contenidos en el presente Contrato se han insertado solamente con fines de conveniencia y de ninguna manera limitarán o afectarán la interpretación de las estipulaciones contenidas en el mismo. Las palabras técnicas, abreviaciones y acrónimos usados en el presente Contrato y sus Anexos tendrán el significado que se acostumbre dar a dichos términos en la industria de las telecomunicaciones.

1.3. Conflictos entre Documentos. En caso de cualquier conflicto o inconsistencia que no se pueda resolver mediante la interpretación literal del presente Contrato y sus Anexos, los términos y condiciones del Contrato prevalecerán sobre los Anexos en todos los casos.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes acuerdan que en caso de conflicto entre los documentos que se mencionan en el presente Contrato, el orden de prelación para su interpretación y cumplimiento será el siguiente: en primer lugar el Contrato y sus Anexos, en segundo lugar, Libro de Tarifas y en tercer lugar, el Código de Prácticas Comerciales.

1.4. Consentimientos y Autorizaciones. Cuando el presente Contrato o sus Anexos prevean el consentimiento, permiso o autorización de cualquiera de las Partes, dicho consentimiento, permiso o autorización deberá ser otorgado por escrito, salvo que se estipule lo contrario.



SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO

CFE TELECOM se obliga a proveer al Cliente el servicio de conducción de señales de telecomunicaciones a través del arrendamiento de capacidad ("Servicio de Telecomunicaciones"), mediante una o más líneas o circuitos dedicados entre los Puntos de Demarcación que las Partes acuerden ("CFE ENLACE"), contratados por el Cliente con las

características que para cada CFE ENLACE se detallan en los diversos Anexos que forman parte del presente Contrato, y bajo lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y el Libro de Tarifas, contra el pago de la Contraprestación estipulada.

TERCERA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

3.1. Modalidades. Para satisfacer sus necesidades, el Cliente podrá en cualquier momento solicitar a CFE TELECOM la:

- (1) Contratación de nuevos CFE ENLACES, y
- (2) Modificación a los CFE ENLACES contratados.

Cada CFE ENLACE comprende los siguientes elementos:

- (a) Ruta de Servicio del CFE ENLACE correspondiente;
- (b) La descripción detallada de los Puntos de Demarcación de dicho CFE ENLACE,
- (c) La relación y especificaciones de los equipos de CFE TELECOM y del Cliente, así como las especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para lograr la conexión en los Puntos de Demarcación de cada CFE ENLACE, incluyendo un diagrama para la entrega de los servicios contratados por el Cliente;
- (d) La Capacidad de transporte de señales del CFE ENLACE;
- (e) Plazo forzoso durante el cual se prestará el Servicio de Telecomunicaciones ("Plazo"), y
- (f) Precio del CFE ENLACE.

3.2. Contratación y Modificación de Enlaces. El Cliente podrá solicitar a CFE TELECOM, la contratación de nuevos CFE ENLACES o la modificación de CFE ENLACES ya contratados, sin necesidad de celebrar otro contrato.

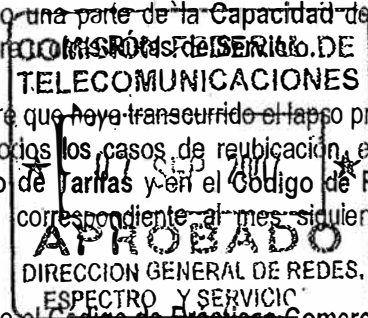
Las modificaciones para cada CFE ENLACE que el Cliente podrá solicitar, son:

- (a) El aumento de la Capacidad contratada;
- (b) La ampliación del Plazo contratado; y
- (c) La reubicación de cualquier CFE ENLACE contratado.

El Cliente podrá solicitar la reubicación de la totalidad o de sólo una parte de la Capacidad de un CFE ENLACE contratado hacia uno o más nuevos CFE ENLACES en otros Puntos de Demarcación.

El Cliente podrá solicitar la reubicación de un CFE ENLACE siempre que haya transcurrido el lapso previsto en el Código de Prácticas Comerciales de CFE TELECOM. En todos los casos de reubicación, el Cliente cubrirá a CFE TELECOM, los cargos que se detallan en el Libro de Tarifas y en el Código de Prácticas Comerciales, los cuales quedarán reflejados en la facturación correspondiente al mes siguiente de la reubicación.

Las Partes convienen que, durante el plazo forzoso al que se refiere el Código de Prácticas Comerciales, en ningún caso, la reubicación tendrá como efecto la reducción del Precio del CFE ENLACE originalmente contratado.



características que para cada CFE ENLACE se detallan en los diversos Anexos que forman parte del presente Contrato, y bajo lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y el Libro de Tarifas, contra el pago de la Contraprestación estipulada.

TERCERA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

3.1. Modalidades. Para satisfacer sus necesidades, el Cliente podrá en cualquier momento solicitar a CFE TELECOM la:

- (1) Contratación de nuevos CFE ENLACES, y
- (2) Modificación a los CFE ENLACES contratados.

Cada CFE ENLACE comprende los siguientes elementos:

- (a) Ruta de Servicio del CFE ENLACE correspondiente;
- (b) La descripción detallada de los Puntos de Demarcación de dicho CFE ENLACE,
- (c) La relación y especificaciones de los equipos de CFE TELECOM y del Cliente, así como las especificaciones y requerimientos técnicos mínimos para lograr la conexión en los Puntos de Demarcación de cada CFE ENLACE, incluyendo un diagrama para la entrega de los servicios contratados por el Cliente;
- (d) La Capacidad de transporte de señales del CFE ENLACE;
- (e) Plazo forzoso durante el cual se prestará el Servicio de Telecomunicaciones ("Plazo"), y
- (f) Precio del CFE ENLACE.

3.2. Contratación y Modificación de Enlaces. El Cliente podrá solicitar a CFE TELECOM, la contratación de nuevos CFE ENLACES o la modificación de CFE ENLACES ya contratados, sin necesidad de celebrar otro contrato.

Las modificaciones para cada CFE ENLACE que el Cliente podrá solicitar, son:

- (a) El aumento de la Capacidad contratada;
- (b) La ampliación del Plazo contratado; y
- (c) La reubicación de cualquier CFE ENLACE contratado.

El Cliente podrá solicitar la reubicación de la totalidad o de sólo una parte de la Capacidad de un CFE ENLACE contratado hacia uno o más nuevos CFE ENLACES en otras ~~condiciones de Servicio~~ **CONDICIONES DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

El Cliente podrá solicitar la reubicación de un CFE ENLACE siempre que haya transcurrido el tiempo previsto en el Código de Prácticas Comerciales de CFE TELECOM. En todos los casos de reubicación el Cliente cubrirá a CFE TELECOM, los cargos que se detallan en el Libro de Tarifas y en el Código de Prácticas Comerciales, los cuales quedarán reflejados en la facturación correspondiente al mes siguiente de la reubicación.

Las Partes convienen que, durante el plazo forzoso al que se refiere el Código de Prácticas Comerciales, en ningún caso, la reubicación tendrá como efecto la reducción del Precio del CFE ENLACE originalmente contratado.



Tanto en el caso de la contratación de un CFE ENLACE nuevo, como para el caso de la modificación de algún CFE ENLACE ya contratado, el Cliente presentará a CFE TELECOM una solicitud por escrito, a la cual adjuntará la información aplicable que se detalla en los incisos (a) al (e) de la sección 3.1 anterior.

En ambos casos, CFE TELECOM llevará a cabo un análisis de factibilidad técnica y financiera ("Análisis de Factibilidad") y entregará al Cliente la cotización y proyecto para la habilitación y puesta en marcha de cada CFE ENLACE.

La factibilidad de las solicitudes de nuevas contrataciones, así como de modificaciones a CFE ENLACES contratados, será determinada por el Análisis de Factibilidad que, en su caso y a su entero juicio, realice CFE TELECOM respecto de la disponibilidad y factibilidad técnica de la solicitud respectiva. Como resultado de ello, las Partes convienen en que CFE TELECOM podrá negar al Cliente cualquier solicitud sin que por ello incurra en responsabilidad alguna.

En el supuesto de que el Cliente esté de acuerdo con la mencionada cotización, las Partes suscribirán para cada CFE ENLACE el documento que describa las especificaciones del CFE ENLACE que se contrata, en el que se estipularán las características de operación y técnicas, fecha de entrega, las Tarifas aplicables y Precio, así como el Plazo. Dichos documentos se incorporarán al Anexo B, numerándose para el CFE ENLACE inicial como "B1" y para cada nuevo CFE ENLACE, como "B2", "B3",... y así en lo sucesivo según corresponda, denominándose en forma genérica Anexo B.

Para los casos específicos de modificaciones de un CFE ENLACE ya contratado, los documentos que se suscriban, sustituirán a los que se hayan suscrito con anterioridad en el Anexo B y se mantendrá en todo momento la trazabilidad.

Una vez firmada la documentación, las Partes convienen en realizar todas las actividades técnicas necesarias, a efecto de conectar el Equipo y la red de telecomunicaciones del Cliente y proveer el Servicio de Telecomunicaciones.

3.3. Realización de Obras Independientes. El Cliente podrá solicitar a CFE TELECOM la realización de obras y provisión de bienes para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones. Para tal efecto, las Partes acordarán los términos y condiciones de la realización de dichas obras en cada caso particular, mediante la celebración del contrato correspondiente.

3.4. Operación de los Servicios de Telecomunicaciones.

3.4.1. Conexión de Equipos. La conexión de los equipos en los Puntos de Demarcación para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones, será realizada invariablemente por CFE TELECOM.

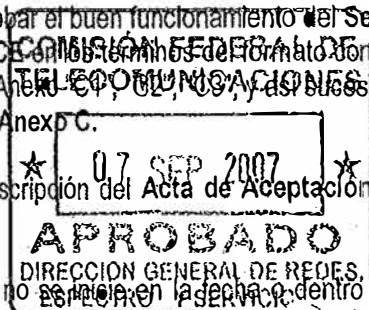
Las características técnicas de los equipos que se utilizarán para la conexión se encuentran descritas en el Anexo B del presente Contrato. Todo el equipo del Cliente que sea utilizado para la conexión con la red de telecomunicaciones de CFE TELECOM, deberá estar debidamente homologado. El Cliente será responsable de que dicho equipo opere y sea mantenido adecuadamente, así como de cualquier daño que dicho equipo pueda ocasionar al Equipo de CFE TELECOM.

Una vez realizada la conexión de equipos de ambas Partes en los Puntos de Demarcación, se llevarán a cabo las pruebas que razonable y técnicamente sean pertinentes a efecto de comprobar el buen funcionamiento del Servicio de Telecomunicaciones y suscribirán el Acta de Aceptación del CFE ENLACE en el formato contenido en el Anexo C. Cada una de estas Actas de Aceptación, se agregarán como Anexo C, B2, B3, y así sucesivamente. A dichos documentos en su conjunto, se les denominará en forma genérica Anexo C.

El Plazo del CFE ENLACE, empezará a correr a partir de la fecha de suscripción del Acta de Aceptación del CFE ENLACE ("Fecha de Aceptación") correspondiente.

En caso de que, la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones no estén en la fecha, dentro del plazo convenido por las Partes por causas imputables al Cliente, éste deberá pagar a CFE TELECOM el Precio del CFE ENLACE correspondiente durante todo el tiempo que dure dicho retraso.

3.4.2. Acceso del Cliente. El Cliente sólo podrá tener acceso a las instalaciones de CFE TELECOM, previa solicitud por escrito con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al momento en que pretenda realizar la visita. La



autorización de acceso se limitará al lugar en donde se encuentren los equipos del Cliente, quien podrá acceder a las instalaciones únicamente con el personal que CFE TELECOM designe.

3.4.3. Límite de Responsabilidad Técnica. Queda expresamente entendido entre las Partes que la responsabilidad técnica de CFE TELECOM en el Servicio de Telecomunicaciones, se limitará a la red de telecomunicaciones de CFE TELECOM entre los Puntos de Demarcación.

CFE TELECOM no será responsable de cualquier interrupción, falla, interferencia o mala calidad de señales de telecomunicaciones que sucedan más allá de los Puntos de Demarcación. Los índices de calidad del citado Servicio de Telecomunicaciones aplicarán únicamente dentro de los límites de los Puntos de Demarcación.

3.5. Administración del Equipo y Responsabilidad del Uso de la Capacidad. El Cliente administrará su propio equipo y red privada de telecomunicaciones. Asimismo, queda entendido que el Cliente:

- (a) Se obliga a realizar un buen uso de la capacidad de telecomunicaciones que CFE TELECOM le arrienda de conformidad con el presente;
- (b) Es el único responsable de cualquier reclamación, acción o procedimiento que las autoridades administrativas o judiciales inicien en relación con el uso que le dé a los Servicios de Telecomunicaciones que les presta CFE TELECOM. Por lo anterior, CFE TELECOM no tendrá obligación o responsabilidad alguna al respecto, por lo que el Cliente se obliga a sacarla en paz y a salvo, y
- (c) Reconoce las facultades de la SCT y de la Comisión Federal de Telecomunicaciones ("Cofotel") para verificar y requerir información en relación con las transacciones previstas en el presente instrumento.

CUARTA. CONTRAPRESTACIÓN

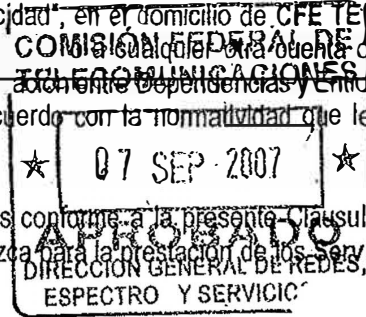
4.1. Determinación de la Contraprestación. Por cada CFE ENLACE que contrate el Cliente a CFE TELECOM se estipulará un Precio que estará detallado en el Anexo B de cada CFE ENLACE. La Contraprestación pagadera conforme al presente Contrato, se determinará por la suma de los Precios de los CFE ENLACES contratados por el Cliente a CFE TELECOM.

4.2. Tiempo de Pago. El Cliente pagará mensualmente a CFE TELECOM, la Contraprestación dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días calendario, siguientes a la Fecha de Corte de la factura correspondiente por los Servicios de Telecomunicaciones prestados. Sin perjuicio de lo anterior, CFE TELECOM entregará al Cliente, a partir del día siguiente de la Fecha de Corte de cada mes, las facturas correspondientes al período mensual devengado.

4.3. Lugar y Forma de Pago. El pago se deberá realizar mediante transferencia electrónica; entrega de cheque nominativo no negociable expedido a favor de "Comisión Federal de Electricidad", en el domicilio de CFE TELECOM; mediante depósito a la cuenta N° _____ del Banco _____, a la cual CFE TELECOM por escrito le indique al Cliente o a través del Sistema de Compensación de Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal de la Tesorería de la Federación, de acuerdo con la normalidad que le resulte aplicable.

4.4. Impuesto al Valor Agregado (IVA). Todas las cantidades pagaderas conforme a la presente Clausula se les añadirá el IVA, así como cualquier otro impuesto que en su caso, se establezca para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones materia del presente Contrato.

4.5. Intereses. En caso de falta de pago oportuno de la factura o de cualquier otra cantidad que el Cliente adeude a CFE TELECOM y sin perjuicio de cualquier otro derecho o acción legal que esta pudiese ejercer, la cantidad vencida y no pagada generará intereses moratorios a partir de la fecha en que el Cliente incurra en mora y hasta la fecha en que CFE TELECOM reciba el pago de la totalidad del monto adeudado.



Los intereses moratorios que se mencionan en esta sección serán calculados con base en el número de días efectivamente transcurridos de un año de 360 días. La tasa de interés moratorio que el Cliente pagará a CFE

TELECOM será equivalente a la tasa mensual que resulte de multiplicar por 2 (dos) la Tasa Interés Interbancaria de Equilibrio (TIE) a 28 días, publicada para la fecha de inicio de la mora por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación¹

4.6. Imputación de Pagos. Las Partes convienen que cualquier pago realizado por el Cliente será aplicado primero, contra los intereses moratorios devengados y posteriormente, contra el o los adeudos más antiguos, y en caso de igualdad, al adeudo más oneroso.

4.7. Realización de Pagos. El procedimiento detallado para efectuar los pagos a que se refiere esta cláusula, se encuentra detallado en el Código de Prácticas Comerciales.

4.8. Descuento por Monto de Facturación. Las Partes convienen que el descuento por facturación a que se refiere el Libro de Tarifas, se aplicará sobre el monto total que en su conjunto facturen el Cliente y sus subsidiarias.

QUINTA. ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

5.1. Actualización de Tarifas. CFE TELECOM podrá, previo registro ante la Cofetel, incrementar en cualquier momento, las Tarifas estipuladas en el Anexo B del presente Contrato. Dicha modificación, se hará efectiva y se aplicará al Precio de cada uno de los CFE ENLACES del presente Contrato, a los 30 días posteriores de la fecha en que CFE TELECOM lo comunique por escrito al Cliente. Una vez notificado lo anterior, las nuevas tarifas actualizarán automáticamente las reflejadas en el Anexo B sin necesidad de modificarlo.

5.2. Terminación por Actualización. El Cliente podrá dar por terminado de manera anticipada el Servicio de Telecomunicaciones de uno o varios CFE ENLACES, sin responsabilidad ni penalidad alguna, cuando el porcentaje de ajuste para un año móvil, entendido como el período de doce meses contados a partir de un día cualquiera, resulte superior a la tasa de crecimiento registrada en los precios del sector transportes y comunicaciones en el Índice Nacional de Precios al Productor ("INPP"), publicado por el Banco de México en su página de Internet para el mismo período. Para efectos de la terminación anticipada estipulada en la presente sección, el INPP que se tomará en cuenta, será el inmediato anterior que haya publicado el Banco de México a la fecha de notificación del ajuste respectivo.

5.3. Notificación de la Terminación. Para hacer efectiva esta opción, en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la fecha de notificación del ajuste, el Cliente deberá comunicar por escrito a CFE TELECOM, su voluntad de dar por terminado anticipadamente el Servicio de Telecomunicaciones de uno o varios CFE ENLACES. En la notificación de terminación anticipada, el Cliente deberá señalar los CFE ENLACES y la fecha en la que dejará de recibir los Servicios de Telecomunicaciones, la cual no podrá exceder de 30 días calendario posteriores a su solicitud de cancelación ("Solicitud de Cancelación").

No obstante que, el Cliente haya decidido dar por terminado anticipadamente el Servicio de Telecomunicaciones de uno o varios CFE ENLACES y hasta en tanto dicha terminación surta plenamente efectos conforme a lo estipulado en la presente Cláusula, el ajuste en los Precios se aplicará durante el período de validez de la solicitud establecida en la Sección 5.1. anterior y hasta la fecha efectiva de terminación de los CFE ENLACES.



SEXTA. FACTURAS

6.1. Facturación. Sin perjuicio de las obligaciones de pago estipuladas en la presente Sección, CFE TELECOM podrá enviar al Cliente, a partir del día siguiente de la Fecha de Corte, las Facturas correspondientes, las cuales serán definitivas entre las Partes salvo error en el cálculo, el cual será resuelto conforme a lo estipulado en la Sección 6.2. del presente Contrato.

6.2. Objeción de Cargos. El Cliente podrá objetar cargos en las facturas que CFE TELECOM le haga llegar en términos de lo dispuesto por la Sección 6.1. anterior, siguiendo el procedimiento que para tal efecto se detalla en el

¹ En caso de que la forma de pago sea el Sistema de Compensación, se eliminará esta sección

Código de Prácticas Comerciales. Los cargos no objetados deberán pagarse conforme a lo que se estipula en la Cláusula CUARTA del presente Contrato.

Las Partes convienen en que el Cliente pagará intereses moratorios en favor de CFE TELECOM, en términos de lo estipulado en la Sección 4.5 anterior, con respecto a los cargos cuyas objeciones no hayan resultado procedentes desde la fecha en que debió hacerse el pago.²

Las Partes convienen en que el Cliente pagará intereses moratorios en favor de CFE TELECOM, en términos de lo estipulado en el Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, respecto a los cargos cuyas objeciones no hayan resultado procedentes desde la fecha en que debió hacerse el pago.

6.3. Cargos Omitidos. CFE TELECOM podrá presentar cargos omitidos en facturas complementarias, por Servicios de Telecomunicaciones omitidos o incorrectamente facturados hasta ____ (_____) días calendario después de la conclusión del respectivo ciclo mensual de facturación. Estas facturas, no devengarán interés alguno durante el tiempo transcurrido entre la fecha en que debió emitirse y aquella en que se expida. CFE TELECOM está facultada para incluir en la factura mensual, los intereses devengados por morosidad, cargos del importe de cheques devueltos y comisiones de los mismos por las instituciones de crédito, y otros cargos procedentes.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO Y RECONEXIÓN

En caso de que el Cliente no cubra total y oportunamente el Precio de uno o varios CFE ENLACES durante dos o más meses consecutivos, CFE TELECOM podrá suspender la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones en alguno o todos los CFE ENLACES contratados, sin necesidad de notificación al Cliente.

El Cliente podrá solicitar por escrito a CFE TELECOM, la reconexión de los Servicios de Telecomunicaciones que se hayan suspendido en un lapso no mayor a los 30 (treinta) días calendario contado a partir de la fecha de suspensión, conforme al procedimiento establecido en el Código de Prácticas Comerciales de CFE TELECOM. Para tal efecto, el Cliente deberá acompañar con su solicitud de reconexión, el pago o la evidencia del pago de los adeudos y de los intereses moratorios en su caso, así como del pago de los cargos por concepto de reconexión de cada CFE ENLACE suspendido.

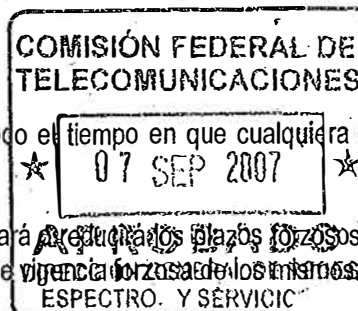
En caso de que el Cliente no solicite a CFE TELECOM la reconexión, conforme a lo estipulado en el párrafo anterior, CFE TELECOM podrá rescindir los CFE ENLACES suspendidos. En todo caso, el Cliente quedará obligado a pagar las penalizaciones estipuladas en la Cláusula DÉCIMO SÉPTIMA para Terminación Anticipada, más la parte proporcional del Precio por el tiempo en que estuvo disponible el Servicio de Telecomunicaciones, más los intereses moratorios que correspondan.

OCTAVA. VIGENCIA

8.1. Vigencia. El Contrato estará en plena fuerza y vigor durante todo el tiempo en que cualquiera de los CFE ENLACES contratados se encuentre vigente.

Salvo en caso de rescisión, la terminación del presente Contrato no afectará a los CFE ENLACES en vigor, por lo que los CFE ENLACES estarán en plena fuerza y vigor, durante todo el plazo de vigencia forzosa de los mismos.

Las Partes reconocen que, la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones al amparo del presente Contrato, estará supeditada asimismo, a la vigencia de la Concesión de CFE TELECOM, incluyendo sus prórrogas o de cualesquiera otras concesiones de redes públicas de telecomunicaciones en favor de CFE TELECOM o en favor de cualquier otro concesionario con respecto al cual CFE TELECOM, actúe como comisionista o sea Afiliada del mismo, por lo que CFE TELECOM, no será responsable de forma alguna en caso de terminación de la vigencia de cualesquiera dichas concesiones y/o prórrogas.



² En caso de que se utilice una forma de pago distinta al Sistema de Compensación de Adeudos se utilizará este párrafo y se eliminará el siguiente.

³ En caso de que se utilice como forma de pago el Sistema de Compensación de Adeudos, se utilizará este párrafo y se eliminará el anterior.

8.2. Terminación del Contrato. Este Contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

- (a) Por acuerdo mutuo entre las Partes, lo cual constará por escrito en un documento y el procedimiento quedará especificado en el mismo;
- (b) Por caso fortuito o fuerza mayor, que impidan técnica, física o jurídicamente la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de conformidad con la Cláusula DÉCIMO SEXTA del presente Contrato;
- (c) Por voluntad de cualquiera de las Partes, mediante notificación de terminación de Contrato que por escrito una Parte entregue a la otra, con 60 (sesenta) días calendario de anticipación a la fecha pretendida de terminación, en el entendido de que el presente Contrato continuará en plena fuerza y vigor durante todo el tiempo necesario para que venzan los Plazos de los CFE ENLACES previamente contratados; y
- (d) Por rescisión del presente Contrato.

8.3. Vigencia de los Enlaces. Cada uno de los CFE ENLACES que contrate el Cliente a CFE TELECOM, tendrá su propio Plazo de vigencia conforme se indica en el Anexo B. En caso de vencimiento del Plazo, la vigencia del CFE ENLACE se prorrogará en forma automática por periodos anuales.

En caso de que, el Cliente decida no prorrogar la vigencia de un CFE ENLACE en términos de esta sección, deberá notificar por escrito a CFE TELECOM con por lo menos 60 (sesenta) días calendario de anticipación a la fecha de terminación.

El Plazo de todos los CFE ENLACES, contratados al amparo del presente instrumento quedarán vencidos anticipadamente en los supuestos de terminación de la vigencia del presente Contrato, previstos en los incisos (b) y (d) de la sección 8.2. del presente instrumento.

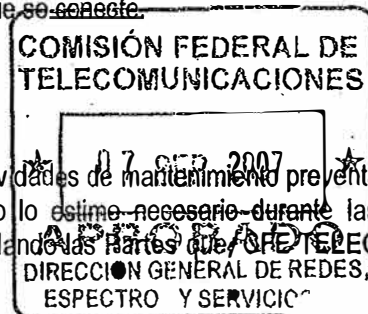
NOVENA. EQUIPO

9.1. Destino del Equipo. El Cliente reconoce y acepta que el Equipo mediante el cual CFE TELECOM prestará los Servicios de Telecomunicaciones es propiedad de esta última y está afecto de manera primordial y prioritaria a la prestación del servicio público de energía eléctrica.

9.2. Responsabilidad del Equipo. El Cliente se obliga a implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar la integridad del equipamiento de CFE TELECOM al que se conecte.

DÉCIMA. TRABAJOS Y MANTENIMIENTO

10.1. Pruebas y Mantenimiento. CFE TELECOM podrá realizar pruebas y actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en su red de telecomunicaciones, así como a su Equipo, cuando lo estime necesario durante las 24 (veinticuatro) horas de los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, acordando las Partes que CFE TELECOM realizará hasta un total de 3 (tres) actividades de mantenimiento al año.



10.2. Trabajos en la Red. En caso de que CFE TELECOM tenga que realizar cualquier trabajo de aprovisionamiento, expansión, actualización y/o mantenimiento de su red y Equipo que puedan afectar o degradar el Servicio de Telecomunicaciones, lo notificará conforme a la sección 10.3. del presente instrumento.

10.3. Notificación. CFE TELECOM notificará por escrito al Cliente con por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación, cualquier trabajo de aprovisionamiento, expansión, actualización y/o mantenimiento de su red de telecomunicaciones que involucre una suspensión del Servicio de Telecomunicaciones en uno o varios de los CFE ENLACES contratados, utilizando el formato que se agrega al presente instrumento como Anexo D, el cual incluye el tiempo de duración de la ventana de mantenimiento, mismo que nunca podrá ser mayor a 8 (ocho) horas consecutivas.

CFE TELECOM realizará el mejor esfuerzo para que, las ventanas de mantenimiento que interrumpan el Servicio de Telecomunicaciones en uno o varios de los CFE ENLACES se verifiquen entre la 22:00 (veintidós) horas y las 08:00 (ocho) horas del día siguiente.

10.4. Acceso a las Instalaciones. El Cliente permitirá el acceso al personal de CFE TELECOM o a las personas designadas por ésta, quienes deberán identificarse, con el fin de realizar las pruebas y trabajos de mantenimiento. CFE TELECOM conjuntamente con el Cliente, intentará programar el mantenimiento dentro del horario de las 22:00 a las 08:00 horas, en el entendido de que si se tuviera que hacer en horas distintas a las mencionadas, no se considerará como Interrupción del Servicio.

10.5. Interrupciones o Degradaciones durante Ventanas de Mantenimiento. Las Partes convienen que las degradaciones, interrupciones y suspensiones del Servicio de Telecomunicaciones que tengan lugar durante una ventana de mantenimiento, no se tomarán como incumplimientos al presente Contrato, ni para computar en los índices de calidad aplicables a los mismos.

DÉCIMO PRIMERA. INTERRUPCIÓN AL SERVICIO

11.1. Reporte de Fallas. CFE TELECOM se obliga a realizar, en el tiempo máximo que se señala en la sección 11.3. los trabajos necesarios para solucionar cualquier falla que le hubiere sido notificada por el Cliente vía telefónica o por Correo Electrónico ("Reporte de Fallas"). Así mismo, el Cliente podrá reportar cualquier otro aspecto relacionado con el Servicio de Telecomunicaciones que no afecte la calidad en el servicio.

11.2. Centro de Atención a Clientes. El Centro de Atención a Clientes de CFE TELECOM ("CAC") será el encargado de recibir el Reporte de Falla, dar seguimiento de su atención e informar al Cliente. El CAC operará las 24 (veinticuatro) horas al día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

11.3. Procedimientos de Atención a Fallas. Los procedimientos para la atención, solución y cierre de cualesquier Reporte de Fallas se estipulan en el Anexo E del presente documento, así como los procedimientos para la asignación de la responsabilidad sobre la Interrupción reportada.

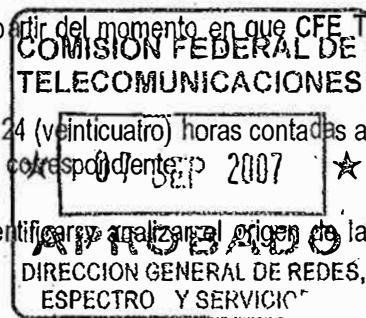
Siempre que la Interrupción, se deba a un problema de la red de telecomunicaciones de CFE TELECOM, el tiempo promedio de restablecimiento para la reparación del Servicio de Telecomunicaciones en caso de Interrupción (MTTR por sus siglas en inglés, Mean Time To Repair), será el siguiente:

- (a) Para servicio en un Redundante: 3 ½ (tres y media) horas contadas a partir del momento en que CFE TELECOM haya generado el Trouble Ticket correspondiente;
- (b) Para servicio en un No Redundante: 7 (siete) horas contadas a partir del momento en que CFE TELECOM haya generado el Trouble Ticket correspondiente;
- (c) Para cualquier otro aspecto que no afecte la calidad en el servicio: 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del momento en que CFE TELECOM haya generado el Trouble Ticket correspondiente.

Las Partes convienen en reunirse periódicamente con el propósito de identificar y analizar el origen de las fallas y establecer soluciones definitivas a las mismas.

11.4. Procedimiento de Escalación. En caso de que alguna Interrupción y/o Degradación notificada en un Reporte de Fallas no haya sido solucionada dentro de los tiempos de escalación, el Cliente podrá comunicarse directamente con los superiores del encargado de atender el citado reporte, dicha comunicación se atenderá a los intervalos y tiempo de escalación mencionados en el Anexo E.

11.5. Compensación por Disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones. Sin perjuicio de cualquier otro derecho, acción o reclamación en favor del Cliente al amparo del presente Contrato o de la ley, en caso de que alguna Interrupción afecte la Disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones y ésta quede por debajo de los valores indicados en los incisos (a) al (c) de esta Sección, calculados con corte anual, las Partes seguirán el procedimiento



señalado en el Anexo F del presente Contrato, a efecto de determinar la cantidad que CFE TELECOM deba compensar al Cliente:

- (a) De 99.96% para servicio Redundante: siempre que la Interrupción se deba a un problema de la red de telecomunicaciones de CFE TELECOM;
- (b) De 99.92 % para servicio No Redundante: siempre que la Interrupción se deba a un problema de la red de telecomunicaciones de CFE TELECOM.
- (c) No obstante los tiempos señalados en los incisos (a) y (b) anteriores, las Partes podrán estipular Disponibilidades diferentes para cada CFE ENLACE contratado, los cuales quedarán incluidos en el Anexo B.

DÉCIMO SEGUNDA. USO DEL SERVICIO

El Cliente es el único responsable del uso que le dé a los Servicios de Telecomunicaciones, por lo que este se obliga a sacar en paz y a salvo a CFE TELECOM de cualquier contingencia, demanda o reclamación respecto de terceros, particulares y/o autoridades.

DÉCIMO TERCERA. CONFIDENCIALIDAD

13.1. Plazo de la Confidencialidad. Las Partes se obligan a mantener confidencialidad y secreto, durante la vigencia de este Contrato y cinco años después del término del mismo, sea cual fuere la causa de su terminación, respecto de los términos y condiciones del presente Contrato y de la información, que con motivo del objeto del mismo, adquiera o conozca de la otra Parte.

Las Partes reconocerán como información confidencial la que así se señale en forma explícita y evidente en el propio material, documentos, secciones y/o páginas ("Información Confidencial"). Para tal efecto, la Parte propietaria de la información deberá fundamentar, que tiene derecho de reservarla de conformidad con las disposiciones legales aplicables, entre ellas la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

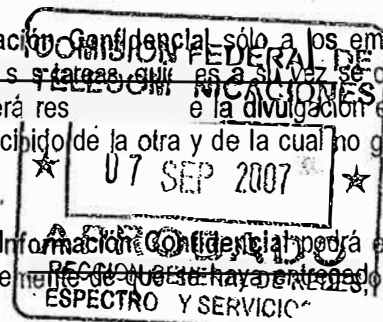
Las Partes quedarán relevadas de esta responsabilidad en los casos en que les sea requerida información, por resolución firme de autoridad judicial o administrativa competente, o bien, que por su condición de concesionarios, les requiera la SCT o la Cofete.

13.2. Protección de Información. Las Partes darán acceso a Información Confidencial sólo a los empleados, asesores y consultores que requieran conocerla para el cumplimiento de sus tareas, quienes a su vez se obligan a proteger dicha información como parte de este Contrato. Cada Parte será responsable de la divulgación en forma indebida de la información, documentación y procedimientos que haya recibido de la otra y de la cual no guarde la confidencialidad y secrecía pactada en los términos anteriores.

13.3. Destrucción o Devolución. La Parte que haya proporcionado la Información Confidencial podrá exigir, en cualquier momento, que la misma sea destruida o devuelta, independientemente de que se haya entregado antes o después de la celebración del presente Contrato.

13.4. Publicidad. Ninguna de las Partes deberá publicar comunicados de prensa u otro anuncio público respecto del presente Contrato o las operaciones contempladas en el mismo, sin el previo consentimiento por escrito de la otra, en el entendido que no existirá prohibición alguna de efectuar o permitir cualquier publicación en la medida en que alguna de las Partes se encuentre obligado por ley o por las reglas de la bolsa de valores aplicables a ella o a sus Afiliadas.

13.5. Responsabilidad. En caso de que cualquiera de las Partes o Afiliadas incluyendo a sus respectivos funcionarios, consejeros, empleados y accionistas, incumpla con lo estipulado en esta Cláusula, pagará a la otra los daños y perjuicios que, en su caso, se hubieren causado.



DÉCIMO CUARTA. CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO

Las Partes convienen que el presente Contrato podrá ser rescindido por las siguientes causas y aceptan que la rescisión operará previa declaración judicial.

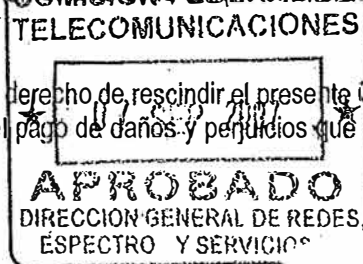
14.1. Sin Responsabilidad para CFE TELECOM. Las causas de rescisión sin responsabilidad para CFE TELECOM, son las siguientes:

- (a) Quiebra o concurso mercantil del Cliente o la presentación de una solicitud que tuviera por objeto la declaración en concurso mercantil, que no fuera dejada sin efectos en un plazo de 60 (sesenta) días calendario siguientes a su presentación.
- (b) La transmisión, cesión o negociación de los derechos derivados del presente Contrato, sin consentimiento por escrito de CFE TELECOM, salvo por lo estipulado en la Cláusula DÉCIMO OCTAVA del presente Contrato.
- (c) Que el Cliente incumpla en el pago a CFE TELECOM del Precio de alguno o varios de los CFE ENLACES contratados en los términos del presente instrumento, durante un plazo de dos meses consecutivos.
- (d) El incumplimiento del Cliente a cualquier ley y/o regla y/o regulación en materia de telecomunicaciones con relación al presente Contrato determinado de manera firme por autoridad competente, o
- (e) En general, por el incumplimiento del Cliente a cualquier obligación derivada del presente Contrato que no sea subsanado dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes a la fecha en que CFE TELECOM le requiera el cumplimiento por escrito.

14.2. Sin Responsabilidad para el Cliente. Las Causas de rescisión sin responsabilidad para el Cliente, son las siguientes:

- (a) La transmisión, cesión o negociación de los derechos derivados del presente Contrato sin consentimiento por escrito del Cliente, excepto tratándose de Afiliadas, para lo cual deberá observarse lo estipulado en la Cláusula DÉCIMO OCTAVA del presente Contrato.
- (b) En caso de Interrupción y/o caída del Servicio por un lapso mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, siempre y cuando esta no se haya generado por algún caso fortuito o causa de fuerza mayor.
- (c) El incumplimiento de CFE TELECOM a cualquier ley y/o regla y/o regulación de la materia de telecomunicaciones con relación al presente Contrato determinado de manera firme por autoridad competente.
- (d) En general, por el incumplimiento de CFE TELECOM a cualquier obligación derivada del presente Contrato que no sea subsanado dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes a la fecha en que el Cliente requiera el cumplimiento por escrito.

En cualquiera de los eventos antes mencionados, la Parte afectada tendrá el derecho de rescindir el presente Contrato, o bien demandar el cumplimiento forzoso del Contrato y en ambos casos, el pago de daños y perjuicios que procedan de conformidad con la legislación aplicable.

**DECIMO QUINTA. RESPONSABILIDAD LABORAL**

15.1. Reconocimiento de Elementos Propios. Cada una de las Partes reconoce y garantiza que, cuenta con elementos propios y suficientes para hacer frente a las obligaciones que a su cargo le derivan del presente Contrato y sus Anexos. Cada una de las Partes a su costa y cargo contratará, supervisará, dirigirá y determinará las compensaciones, salarios y demás prestaciones de su personal, especialmente aquel que utilice para la ejecución y cumplimiento del presente Contrato, por lo que por ningún motivo dicho personal será considerado como empleado o trabajador de la otra.

15.2. Relaciones Laborales. Las Partes convienen que, cada una de ellas será responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, respecto al personal que destinen para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, por lo mismo convienen en responder por todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de la otra Parte, con relación al presente Contrato, obligándose a sacarla en paz y a salvo de las mismas.

DÉCIMO SEXTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes será considerada como responsable; ni estará sujeta a la imposición de sanciones, por incumplimiento o demora que sea motivado por caso fortuito o de fuerza mayor, incluyendo cualquier causa fuera de control de las Partes o no atribuible a ellas. En tal caso, la Parte afectada proporcionará a la otra, dentro de los 15 (quince) días calendario que siguen al acontecimiento, toda la información disponible al respecto.

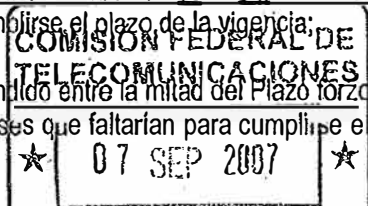
Lo establecido en el párrafo anterior, no aplicará respecto de la interrupción en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones originada por caso fortuito o de fuerza mayor, por lo que, en estos casos, CFE TELECOM se obliga a suspender el cobro de los Servicios de Telecomunicaciones, durante el tiempo que dure la interrupción, así como, a bonificar al Cliente la cantidad que corresponda, en los términos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales.

Si las causas de fuerza mayor permanecen durante más de 1 (un) mes, cualquiera de las Partes podrá dar por terminada sin responsabilidad, la prestación del Servicio de Telecomunicaciones en el (los) CFE ENLACE(s) afectados por estas causas, mediante simple aviso por escrito que entregue a la otra.

DECIMO SÉPTIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA PARA UN CFE ENLACE

17.1. Penalización por Terminación Anticipada. En caso de que de manera anticipada a la fecha de vencimiento, el Cliente decida para algún CFE ENLACE, ya sea dar por terminada la prestación del Servicio de Telecomunicaciones o bien disminuir la Capacidad contratada, éste pagará a CFE TELECOM como pena convencional, los siguientes cargos, tomando en cuenta la fecha efectiva de cancelación:

- (a) Si la Solicitud de Cancelación se entrega antes de cumplir $\frac{1}{4}$ de la vigencia del servicio: el 75% del Precio por los meses que faltarían para cumplirse el plazo de la vigencia;
- (b) Si la Solicitud de Cancelación se entrega durante el período comprendido entre $\frac{1}{4}$ y $\frac{1}{2}$ del Plazo forzoso del CFE ENLACE: el 40% del Precio por los meses que faltarían para cumplirse el plazo de la vigencia;
- (c) Si la Solicitud de Cancelación se entrega durante el período comprendido entre la mitad del Plazo forzoso del CFE ENLACE y el final de dicho Plazo: el 20% del Precio por los meses que faltarían para cumplirse el plazo de la vigencia.



Para tal efecto, el Cliente notificará a CFE TELECOM por escrito la Solicitud de Cancelación con un plazo de noventa (noventa) días calendario de anticipación a la fecha en que la terminación de los Servicios de Telecomunicaciones o la disminución de la Capacidad deban surtir sus efectos. CFE TELECOM no dará curso a ninguna Solicitud de Cancelación, si el Cliente no ha pagado la penalización aplicable en o antes de la fecha en que deba surtir efectos la terminación de Servicios de Telecomunicaciones o la disminución de la Capacidad solicitada.

17.2. Penalización por Incumplimiento en la Calidad. El Cliente podrá dar por terminado anticipadamente el Servicio de Telecomunicaciones en un CFE ENLACE, sin incurrir en responsabilidad y sin cargo alguno, en el caso de que, calculada en base anual, se alcance una Disponibilidad igual o menor a:

- (a) 95.55% para un CFE ENLACE Redundante, y
- (b) 93.00% para un CFE ENLACE No Redundante.

Dicha terminación surtirá sus efectos, siempre y cuando, el Cliente la notifique por escrito a CFE TELECOM durante los 30 días calendario, posteriores al período de incumplimiento antes señalado, en el entendido de que el Cliente deberá acompañar a dicho escrito, la relación de los Trouble Tickets que sustenten su solicitud.

DÉCIMO OCTAVA. CESIÓN DE DERECHOS

Ninguna de las Partes podrá ceder parcial o totalmente sus derechos u obligaciones al amparo del presente instrumento sin la previa aprobación por escrito de la otra.

No obstante lo anterior, el presente Contrato podrá ser cedido completa o parcialmente en favor de empresas Afiliadas, en el entendido de que la Parte cedente deberá notificar por escrito a la otra, los datos e identificación del tercero cesionario. En todo caso la cesionaria debe contar con las autorizaciones necesarias para obligarse y cumplir con los Servicios de Telecomunicaciones materia del presente Contrato

Sin perjuicio de lo estipulado en esta Cláusula, CFE TELECOM podrá ceder, transferir, descontar o dar en factoraje, cualesquiera de los derechos de cobro a su favor, derivados del presente Contrato, sin necesidad de autorización o consentimiento previo del Cliente.

DÉCIMO NOVENA. MODIFICACIONES Y RENUNCIAS

Ninguna disposición del presente Contrato podrá ser alterada, adicionada, modificada o renunciada, sin el consentimiento por escrito de las Partes. Ningún retraso por cualquiera de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho, facultad o beneficio operará como renuncia del mismo; ningún ejercicio parcial de dicho derecho, facultad o beneficio impedirá el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o beneficio. Los derechos y recursos aquí estipulados serán acumulativos y no excluyentes de cualesquier derechos o recursos establecidos en la ley.

VIGÉSIMA. DIVISIBILIDAD

En caso de que cualquier estipulación del presente Contrato resulte ser ilegal, nula o no ejecutable de conformidad con cualquier ley presente o futura:

- (a) El presente Contrato deberá interpretarse y cumplirse como si dicha estipulación ilegal, nula o no ejecutable nunca hubiera formado parte del mismo; y
- (b) Las estipulaciones restantes estarán vigentes y no se verán afectadas por la estipulación ilegal, nula o no ejecutable.

VIGÉSIMA PRIMERA. CAUSAHABIENCIA

Este Contrato operará para beneficio y será obligatorio para los causahabientes y cesionarios de cada una de las Partes, y las obligaciones aquí contenidas sobrevivirán cualquier evento, ya sea que cualquiera de ellas ceda, transfiera o de cualquier forma traspase sus derechos a cualquiera de tales causahabientes y cesionarios.

VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Las Partes reconocen que por la firma de este Contrato no adquieren derecho alguno sobre los derechos de propiedad industrial e intelectual de la otra Parte, entendiéndose por éstos en forma enunciativa más no limitativa los siguientes: patentes, marcas, nombres comerciales y derechos de autor, entre otros, así como de licencias, permisos, autorizaciones de uso de propiedad industrial e intelectual.



VIGÉSIMO TERCERA. OBSERVACIONES AL CONTRATO POR LAS AUTORIDADES

En caso de que la SCT o la Cofotel realizaren observaciones regulatorias dentro del ámbito de su competencia, mediante un procedimiento administrativo debidamente iniciado y notificado a alguna de las Partes, respecto de este Contrato o de la relación comercial entre el Cliente y CFE TELECOM que requiera adecuaciones y/o modificaciones al presente Contrato, tan pronto cualquiera de ellas notifique a la otra esta eventualidad, las Partes se obligan a negociar de buena fe y, en su caso, modificarán y/o adicionarán las cláusulas que sean necesarias para dar cumplimiento a las observaciones realizadas por las citadas autoridades, siempre que dichas adecuaciones no modifiquen sustancialmente el presente Contrato.

VIGÉSIMO CUARTA. ANEXOS

Todos los Anexos, el Código de Prácticas Comerciales y el Libro de Tarifas formarán parte integral del presente Contrato y serán interpretados de manera conjunta con el mismo.

VIGÉSIMO QUINTA. DOMICILIOS

Cada una de las Partes designa como su domicilio convencional para los efectos del presente Contrato el que se señala a continuación. Las Partes acuerdan que toda notificación o comunicación deberá ser por escrito y ser dirigidas a los domicilios que a continuación se indican, salvo notificación previa de cualquier cambio:

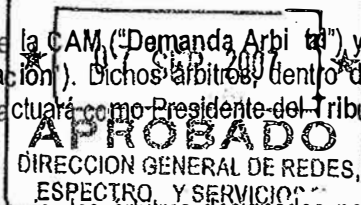
CFE TELECOM:

El Cliente:

VIGÉSIMO SEXTA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

26.1. Arbitraje. Las controversias resultantes de la facturación, falta de pagos, medición de la calidad del Servicio de Telecomunicaciones, relacionadas con este Contrato serán resueltas en forma definitiva, mediante arbitraje llevado a cabo ante el Centro de Arbitraje de México ("CAM").

- (a) El arbitraje se ajustará al procedimiento contenido en las Reglas de Conciliación y Arbitraje del CAM ("Reglas") vigentes. Cualquier arbitraje conducido de conformidad con las Reglas se regirá exclusivamente por el Código de Comercio. El arbitraje será conducido por un tribunal arbitral formado por tres (3) árbitros (Tribunal).
- (b) Cada Parte designará un árbitro en la demanda arbitral presentada ante la CAM ("Demanda Arbitral") y otro en la contestación correspondiente a la Demanda Arbitral ("Contestación"). Dichos árbitros, dentro de un lapso de diez (10) días calendario, designarán a un tercer árbitro, quien actuará como Presidente del Tribunal, en el entendido de que:
- (i) si una vez transcurrido dicho lapso de diez (10) días calendario, los árbitros designados por las Partes o designados por la CAM de conformidad con el párrafo siguiente, no llegaren a un acuerdo respecto del tercer árbitro, éste último será designado por la CAM, y
 - (ii) si cualquiera de las Partes no designaren al árbitro correspondiente en la Demanda Arbitral o en la Contestación, dicho árbitro será designado por la CAM.
- (c) La decisión de la mayoría de los árbitros será obligatoria para las Partes.
- (d) Salvo acuerdo en contrario y por escrito de las Partes, el arbitraje será conducido en la Ciudad de México, Distrito Federal.



- (e) El procedimiento arbitral será conducido y concluido tan pronto sea posible, conforme al programa establecido por el Tribunal, pero en todo caso el Tribunal llevará a cabo los actos necesarios a efecto de emitir su resolución dentro de un lapso de noventa (90) días calendario, según lo dispuesto en el artículo 31, de las Reglas, en el entendido de que si la resolución es emitida con posterioridad a dicho lapso, la resolución no será invalidada por motivo de dicha demora.
- (f) Adicionalmente a las facultades conferidas al Tribunal conforme a las Reglas vigentes, éste estará facultado para ordenar cualquier providencia precautoria. Sin perjuicio de las facultades otorgadas al Tribunal conforme a este Contrato, también tendrá la facultad de ordenar la ejecución de los actos necesarios.
- (g) El laudo arbitral del Tribunal conforme a esta Cláusula será definitivo y no podrá ser apelado por las Partes y podrá ser ejecutado de conformidad con sus términos ante los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México.

26.2 Tribunales. Para las materias no consideradas a resolver mediante el Arbitraje que se señala en la Sección 26.1., las Partes expresamente se someten a las leyes mercantiles aplicables, a la legislación y regulación en materia de telecomunicaciones y a la legislación y regulación administrativa que en su caso, resulte ser aplicable, y se someten irrevocablemente a la competencia de los Tribunales Federales ubicados en el Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causas pudiere corresponderles.

Enteradas las Partes del contenido alcance y fuerza legal del presente Contrato, lo firman por _____ en la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo los ____ días del mes de _____ de dos mil _____.

Área Comercial CFE TELECOM

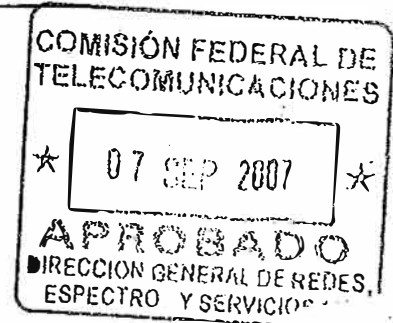
Administrador de la Red CFE TELECOM

_____ C.

_____ C.

Representante Legal del Cliente

_____ C.



LISTA DE ANEXOS

- Anexo A. Definiciones
- Anexo B. Especificaciones de CFE ENLACES Contratados
- Anexo C. Actas de Aceptación de CFE ENLACES Contratados
- Anexo D. Formato "Notificación de Trabajos en la Red"
- Anexo E. Procedimiento de Notificación de Fallas y Escalación
- Anexo F. Acuerdos del Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones



LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° *N°xxxCFE TELECOM-YYY*

ANEXO "A" Definiciones



Manejo Integral de las Definiciones

Para los propósitos del Contrato y sus Anexos, así como para el Libro de Tarifas y Código de Prácticas Comerciales, los siguientes tendrán el carácter de definiciones:

- Los términos definidos dentro del cuerpo del proemio, declaraciones y clausulado del Contrato, o dentro de sus Anexos, se entenderán de acuerdo con la definición contenida dentro de dichos textos, los cuales se tendrán por incorporados al presente Anexo como si a la tetra se hubiesen insertado, y serán aplicables de manera integral a los documentos señalados en el párrafo anterior;
- Los términos utilizados, tanto en el Contrato y sus Anexos, así como en el Libro de Tarifas y en el Código de Prácticas Comerciales, que refieran conceptos de uso común en la industria de las telecomunicaciones, se interpretarán de acuerdo con el significado que los mismos tengan en dicha industria. Razón por la que no requieren ser incorporados expresamente en este Anexo;
- Cuando los términos que a continuación se señalan sean utilizados, dentro del Contrato y sus Anexos, así como en el Libro de Tarifas y en el Código de Prácticas Comerciales, con mayúscula inicial y negritas tendrán el siguiente significado, el cual también le será aplicable indistintamente al singular o plural. Los términos que se apliquen en género masculino o femenino incluirán todos los géneros.

Definiciones

"Acta de Aceptación"

Documento en el que se estipula la aceptación de los Servicios de Telecomunicaciones para cada punta de cada uno de los CFE ENLACEs contratados.

"Afiliada"

Persona que directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios, contróle, o sea controlada por, o esté bajo el control común con, dicha Persona.

"Anexos"

Todos y cada uno de los Anexos al Contrato, según los mismos sean modificados o adicionados de tiempo en tiempo.

"Capacidad"

Se refiere a la velocidad o ancho de banda de cada CFE Enlace, la cual puede ser entre otras: E1 de 2.048 Mbps (2 Mbps, norma G.704 de UIT), E3 de 34.368 Mbps (34 Mbps, norma G.702 de UIT), DS3 de 44.768 Mbps (45 Mbps, norma ANSI T1.102), STM1 de 155 Mbps (norma G.707 de UIT), STM4 de 622 Mbps (norma G.707 de UIT), STM16 de 2.5 Gbps (norma G.707 de UIT), STM64 de 10 Gbps (norma G.707 de UIT) y desde 2 Mbps hasta 1,200 Mbps para un CFE Enlace en protocolo Ethernet.

"Código de Prácticas Comerciales"

Documento registrado ante la Cofetel que presenta las políticas, criterios y procedimientos que sigue la CFE TELECOM en la atención a sus clientes y para la prestación de sus Servicios de Telecomunicaciones, mismo que puede ser consultado por sus Clientes en las oficinas comerciales la CFE TELECOM.

"Contraprestación"

Significa la cantidad que resulte mensualmente de la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, de todos los CFE ENLACEs contratados.

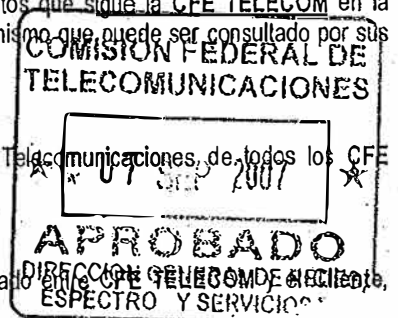
"Contrato"

Significa el presente Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre CFE TELECOM y el Cliente, incluyendo todos los Anexos, así como cualquier modificación o adición al mismo.

"Disponibilidad"

Es el porcentaje de minutos totales durante un periodo determinado, en el que los Servicios de Telecomunicaciones están disponibles para el Cliente.

"CFE ENLACE"



Significa Línea o circuito dedicado entre dos Puntos de Demarcación, dentro de la Red Pública de Telecomunicaciones propiedad de la CFE TELECOM, que el Cliente le ha contratado.

"Equipo"

Significa los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras y cables, tarjetas de iluminación, interfaces, nodos de conmutación y transmisión, CFE ENLACE de transmisión y demás elementos necesarios para la entrega de los Servicios de Telecomunicaciones puestos al servicio de el Cliente, propiedad de la CFE TELECOM o de terceros, según sea el caso, necesario para establecer el CFE ENLACE dedicado solicitado.

"Fecha de Corte"

Es el día de cada período de facturación establecido por CFE TELECOM para efectuar el corte de los Servicios de Telecomunicaciones que se facturan al Cliente.

"Interrupción y/o Degradación"

Significa cualquier falla, anomalía, intermitencia, mala calidad o irregularidad en calidad (incluyendo sin limitación, cualquier dispersión o atenuación) en el Servicio de Telecomunicaciones.

"Libro de Tarifas"

Es el documento registrado ante la Cofetel, el cual contiene la estructura tarifaria, tarifas y el desglose de sus respectivos cargos aplicables para determinar la contraprestación que se cobrará por la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. Así mismo, incluye descuentos y promociones.

"No Redundante"

Se refiere a la característica de un CFE ENLACE que dispone de sólo una trayectoria entre las puntas. Esta condición se define en el Anexo B.

"Partes"

Significa conjuntamente, CFE TELECOM y el Cliente.

"Periodo de Servicio"

Significa el lapso determinado para la medición de los niveles de calidad del Servicio de Telecomunicaciones en el CFE ENLACE. Para efectos del cálculo se considera 24 horas, 30.42 días al mes, 365 días al año.

"Precio"

Significa el monto económico estipulado por las Partes para cada CFE ENLACE contratado.

"Punto de Demarcación"

Significa el domicilio del punto de conexión física entre el equipo de CFE TELECOM y el Cliente en los que se entregan los Servicios de Telecomunicaciones prestados por CFE TELECOM.

"Redundante"

Se refiere a la característica de un CFE ENLACE que dispone de al menos dos trayectorias entre las puntas. Esta condición se define en el Anexo B.

"Ruta de Servicio"

Significa la distancia medida en kilómetros en línea recta entre los Puntos de Demarcación.

"Servicio No Disponible"

Es el tiempo que el CFE ENLACE no se encuentra disponible para proveer el Servicio de Telecomunicaciones.

"Tiempo Promedio de Restablecimiento (Mean Time To Repair, MTTR)"

Significa el tiempo promedio que transcurre a partir del momento en que se levanta un reporte de falla y hasta que el servicio es reestablecido.

"Trouble Ticket"

Es el comprobante emitido por el Centro de Atención a Clientes para un reporte de fallas levantado por el Cliente.



LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° *N°xxxCFE-YYY*

ANEXO "B"
Especificaciones de CFE ENLACES
Contratados



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "B" Especificaciones de CFE ENLACES Contratados
CONTRATO de PRESTACIÓN de SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES N°xxxCFE
TELECOM-YYY

(1) Anexo B - __

(2) El presente documento forma parte integrante del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES N° _____ celebrado entre CFE TELECOM y _____ el ____ de _____ de 200__.

Datos Generales

Cliente	CFE TELECOM
(2) Domicilio:	Domicilio:
RFC:	RFC: CFE370814Q10
Representante Legal:	Representante Legal:
Teléfono: Fijo: Móvil:	Teléfono: Fijo: Móvil:
Correo Electrónico:	Correo Electrónico:
(3) Contacto Comercial:	(3) Ejecutivo de Cuenta:
Teléfono Fijo: Móvil:	Teléfono Fijo: Móvil:
Correo Electrónico:	Correo Electrónico:
(4) Domicilio para el envío de la factura:	Teléfono Centro de Atención a Clientes: 01 800 definir

Descripción Técnica del CFE ENLACE

(5) Punta A: _____ Punta B: _____
CFE ENLACE de acceso a cargo de: CFE TELECOM __ Cliente __ CFE ENLACE de acceso a cargo de: CFE TELECOM __ Cliente __

(6) N° de Referencia del Circuito: _____

(7) Capacidad Contratada: _____

(8) Distancia de la Ruta de Servicio (d): _____ km

(9) CFE ENLACE de Prueba SI __ NO __

(10) Redundante __ No Redundante __

(11) Disponibilidad: _____ % con corte mensual con base anual

(12) MTTR: _____

(13) Modificaciones al CFE ENLACE:

dd/mm/aa Aumento de Capacidad

dd/mm/aa Ampliación de Plazo

dd/mm/aa Reubicación



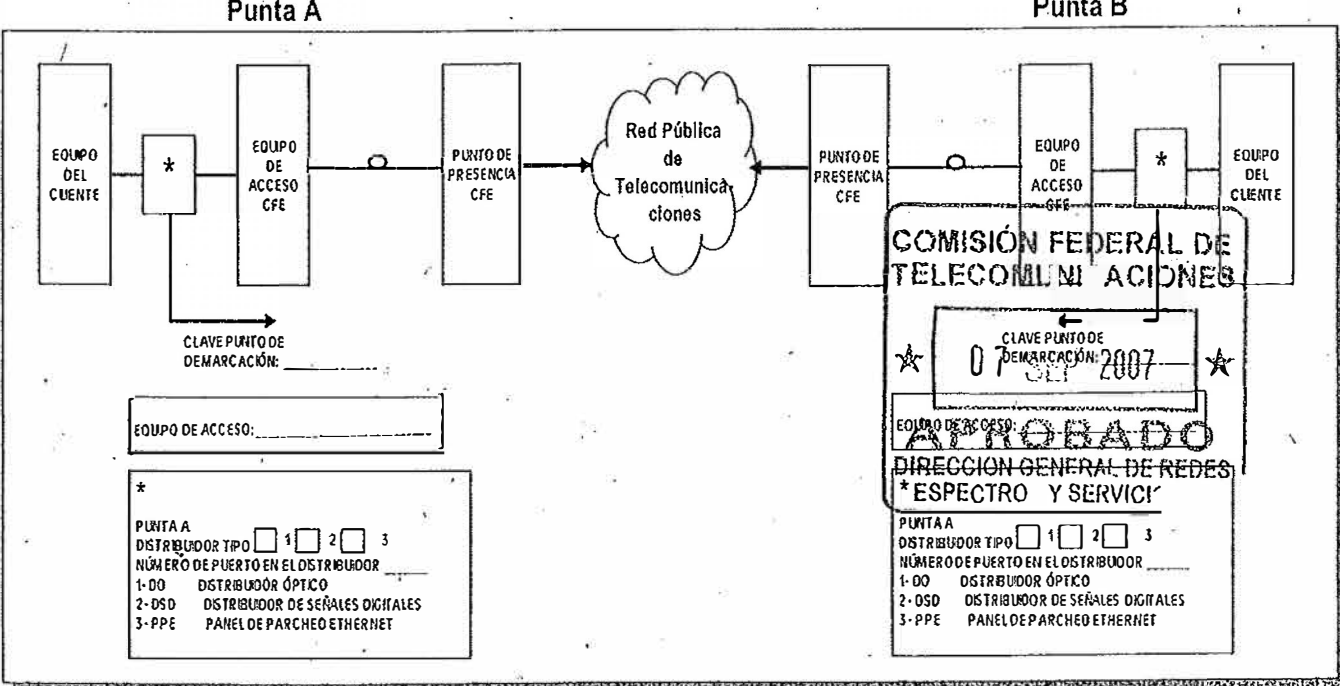
LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "B" Especificaciones de CFE ENLACES Contratados
CONTRATO de PRESTACIÓN de SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES N°xxxCFE
TELECOM-YYY

Descripción: _____

Punta A:	Punta B
(14) POP: _____ Calle _____ N° _____ Piso _____ Colonia: _____ CP: _____ Entrecalles: _____ Coordenadas: Latitud (__° __' __") y Longitud (__° __' __")	(14) POP: _____ Calle _____ N° _____ Piso _____ Colonia: _____ CP: _____ Entrecalles: _____ Coordenadas: Latitud (__° __' __") y Longitud (__° __' __")
(15) Interfaz: _____	(15) Interfaz: _____
(16) Punto de Demarcación: <u>clave</u>	(16) Punto de Demarcación: _____
(17) Otros Requerimientos Técnicos: Eléctricas: Alimentación de: _____ VCA ó _____ VCD Tierra Eléctrica ≤ 3 ohm _____ Ambientales: Temperatura Controlada a _____ °C. Humedad Relativa _____ %	(17) Otros Requerimientos Técnicos: Eléctricas: Alimentación de: _____ VCA ó _____ VCD Tierra Eléctrica ≤ 3 ohm _____ Ambientales: Temperatura Controlada a _____ °C. Humedad Relativa _____ %
(18) Obras Independientes: Si: _____ No: _____	(18) Obras Independientes: Si: _____ No: _____
(19) Obras a cargo de Cliente: _____ CFE: _____	(19) Obras a cargo de Cliente: _____ CFE: _____
(20) Fecha de Terminación de Obras Independientes: <u>dd/mm/aa</u>	(20) Fecha de Terminación de Obras Independientes: <u>dd/mm/aa</u>

(21) Diagrama del CFE ENLACE



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "B" Especificaciones de CFE ENLACES Contratados
CONTRATO de PRESTACIÓN de SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES N°xxxCFE
TELECOM-YYY

Responsables Técnicos

Punta A

Cliente	CFE TELECOM
(22) Responsable Técnico:	(23) Responsable Técnico:
Teléfono Fijo: Móvil:	Teléfono Fijo: Móvil:
Correo Electrónico:	Correo Electrónico:

Punta B

Cliente	CFE TELECOM
(22) Responsable Técnico:	(23) Responsable Técnico:
Teléfono Fijo: Móvil:	Teléfono Fijo: Móvil:
Correo Electrónico:	Correo Electrónico:

Condiciones Comerciales:

(24) Plazo:	
(25) Fecha Estimada de Entrega: dd/mm/aa	

(26) TARIFAS y CARGOS	Acceso A	Acceso B	Transporte Intermodal
Tarifa Por Única Vez		Pasar al Anexo A como	definiciones
Cargo de Instalación = (a ₁ +b ₁ +c ₁)	a ₁	b ₁	c ₁
Tarifa Mensual			
Cargo Fijo = (a ₂ +b ₂ +c ₂)	a ₂	b ₂	c ₂
Cargo Variable = (a ₃ +b ₃) * c ₃	a ₃	b ₃	c ₃
Tarifa por Coubicación = (a ₄ +b ₄)	a ₄	b ₄	
Cargos Adicionales con V°B° Cliente = (a ₅ +b ₅ +c ₅)	a ₅	b ₅	c ₅

Las Tarifas y Cargos contenidas en el cuadro inmediato anterior, no incluyen impuestos aplicables y están expresados en Moneda Nacional. De conformidad con lo que se establece en la Cláusula QUINTA del Contrato las Tarifas y Cargos podrán ser actualizados por CFE TELECOM y se aplicarán automáticamente al Precio mensual que se facturará al Cliente, sin necesidad de que se suscriba nuevamente el presente Anexo.

De conformidad con lo estipulado en el Contrato, las Partes están de acuerdo en suscribir el presente Anexo B en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los ___ días del mes de ___ de ___.

Representante Legal de CFE TELECOM

Representante Legal del Cliente

LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° N°xxxCFE-YYY

ANEXO "C"
**Actas de Aceptación de Enlaces
Contratados**



(1) Anexo C - ___

Datos del Enlace Punta A

(2) Domicilio:

(3) N° de Referencia del Circuito:

(4) N° de Orden

Por medio de la presente Acta se hace constar la recepción de la Punta A del Enlace descrito en el presente documento y de su Punto de Demarcación correspondiente.

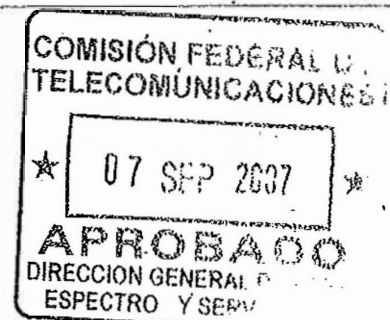
Los representantes técnicos del Cliente y CFE llevaron a cabo las pruebas de aceptación de la Punta A del Enlace, el cual se encuentra en condiciones óptimas para iniciar operaciones de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones que fueron consignadas en el Anexo B ___ del Contrato. Las pruebas realizadas y sus resultados se describen a continuación:

(5) Pruebas de Aceptación del Enlace

Número	Descripción de las Pruebas en la Punta A	Valor de Referencia	Valor Medido	Fecha de las Pruebas
2	Prueba de BER (Bit Error Rate) 24 horas			dd/mm/aa
				dd/mm/aa

De conformidad con lo estipulado en la Cláusula DÉCIMA del Contrato, la operación y mantenimiento del Enlace de referencia, delimitado por sus Puntos de Demarcación, será responsabilidad de CFE a partir de la fecha de firma de este documento.

(6) Otros Hechos que se Reportan



LOGOTIPO por DEFINIR

(7) Responsables Técnicos que Suscriben el Acta en la Punta A

Cliente:	CFE
Cliente: _____	
Representante: _____	Representante: _____
Teléfono: Fijo: _____ Móvil: _____	Teléfono: Fijo: _____ Móvil: _____
Correo Electrónico: _____	Correo Electrónico: _____
Domicilio: _____	Domicilio: _____
Calle: _____ Col: _____	Calle: _____ Col: _____
Ciudad: _____ Mpio: _____	Ciudad: _____ Mpio: _____
Estado: _____ CP: _____	Estado: _____ CP: _____

Sin otro asunto, que deba reportarse y como producto de las pruebas de aceptación realizadas, en la ciudad de _____, municipio de _____, siendo las ___ horas del día ___ del mes de _____ del 20___, el Cliente y la CFE firman el presente Anexo para los efectos previstos en el Contrato celebrado entre las Partes.

Responsable Técnico Cliente Punta A

Responsable Técnico CFE Punta A

C.

C.



Datos del Enlace Punta B

(8) Dirección:

(9) N° de Referencia del Circuito:

(10) N° de Orden

Por medio de la presente Acta se hace constar la recepción de la Punta B del Enlace descrito en el presente documento y de su Punto de Demarcación correspondiente.

Los representantes técnicos del Cliente y CFE llevaron a cabo las pruebas de aceptación de la Punta B del Enlace, el cual se encuentra en condiciones óptimas para iniciar operaciones de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones que fueron consignadas en el Anexo B ___ del Contrato. Las pruebas realizadas y sus resultados se describen a continuación:

(11) Pruebas de Aceptación del Enlace

Número	Descripción de las Pruebas en la Punta A	Valor de Referencia	Valor Medido	Fecha de las Pruebas
1	Prueba de BER (Bit Error Rate) 24 horas			dd/mm/aa
2				dd/mm/aa

De conformidad con lo estipulado en la Cláusula DÉCIMA del Contrato, la operación y mantenimiento del Enlace de referencia, delimitado por sus Puntos de Demarcación, será responsabilidad de CFE a partir de la fecha de firma de este documento.

(12) Otros Hechos que se Reportan



(13) Responsables Técnicos que Suscriben el Acta en la Punta B

Cliente:		CFE	
Cliente:		Representante:	
Representante:		Teléfono: Fijo:	Móvil:
Teléfono: Fijo:	Móvil:	Correo Electrónico:	
Correo Electrónico:		Domicilio:	
Domicilio:		Calle:	Col:
Calle:	Col:	Ciudad:	Opio:
Ciudad:	Opio:	Estado:	CP:
Estado:	CP:		

Sin otro asunto que deba reportarse y como producto de las pruebas de aceptación realizadas, en la ciudad de _____ municipio de _____, siendo las __ horas del día __ del mes de _____ del 20 __, el Cliente y la CFE firman el presente Anexo para los efectos previstos en el Contrato celebrado entre las Partes.

Responsable Técnico Cliente Punta B

Responsable Técnico CFE Punta B

C.

C.



LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° N°xxxCFE-YYY

ANEXO "D"
**Formato "Notificación de Trabajos
en la Red"**



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "D" Formato "Notificación de Trabajos en la Red"
CONTRATO de PRESTACIÓN de SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES N°xxxCFE-YYY

1) _____ a _____ de _____ de 20__.

Asunto: Notificación de Trabajos en la Red

(2) C. _____
Responsable Técnico de _____

Presente.

Informamos a usted que el día _____ de _____ del _____ a partir de las _____ hrs., y con una duración de _____ hrs. se realizarán trabajos de (3) _____

Dichos trabajos serán realizados en las instalaciones descritas a continuación.

(4) Instalación(es)

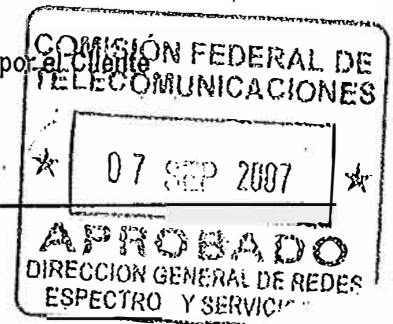
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

(5) Solicitud por CFE

C.

(2) Enterado por el Cliente

C.



LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° N°xxxCFE-YYY

ANEXO "E"
**Procedimiento de Notificación
de Fallas y Escalación**



La CFE cuenta con un Centro de Atención a Clientes (CAC) que está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante el cual, a través del concepto de ventanilla única, el Cliente podrá efectuar el reporte de fallas eventuales en el Servicio de Telecomunicaciones, así como verificar el avance y la atención del mismo.

Para tales efectos, las Partes seguirán los siguientes procedimientos que a continuación se detallan:

Procedimiento de Notificación y Atención de Fallas

- a. Cuando el Cliente detecte una falla en el Servicio de Telecomunicaciones en algún Enlace, la reportará al personal de CFE en el CAC, al número telefónico 01 800 xxx xx xx, o mediante correo electrónico a la dirección: atencion.clientestelecom@cfegob.mx.
- b. Para ser atendido por el CAC, el Cliente deberá proporcionar la siguiente información:
 - i. Nombre de la empresa.
 - ii. Nombre de la población y domicilio en donde se presenta el problema y de ser posible el N° de Referencia del Circuito;
 - iii. Confirmación del nombre del responsable técnico de la empresa o del contacto en el sitio.
 - iv. Confirmación de los números telefónicos para su localización.
 - v. Horario de acceso al sitio
 - vi. Descripción del problema.

Una vez que el Cliente haya proporcionado esta información, el ejecutivo del CAC le proporcionará el número de Reporte de Falla ("Trouble Ticket"), a través del cual se llevará a cabo el seguimiento.

- c. Se asignará un grado de prioridad, dependiendo del tipo de afectación del Servicio de Telecomunicaciones contratado, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 1. Grados de Prioridad para la Atención de un Reporte de Falla

Tipo de problema	Afectación	Tipo de Servicio	Acciones	Tiempo para solución (hrs)
Severidad 1	El servicio al cliente ha sido interrumpido.	Redundante	El problema debe ser reparado dentro del período que comienza a partir de que se presenta la falla reportada.	7
Severidad 2	El servicio al cliente ha sido interrumpido.	No Redundante	El problema debe ser reparado dentro del período que comienza a partir de que se presenta la falla reportada.	7
Severidad 3	El servicio al Cliente está operando, pero debe investigarse las causas de los eventos.	Redundante, No Redundante	El problema debe investigarse mediante monitoreo y pruebas de diagnóstico, el tiempo para realizarlo, será de común acuerdo entre las Partes.	24



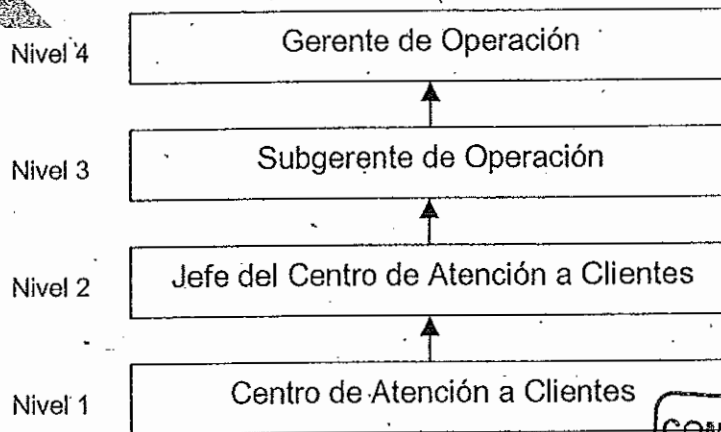
- d. El Cliente podrá solicitar al CAC la información sobre el avance en la solución de la falla reportada. En caso de no recibir la atención adecuada, el Cliente podrá escalar su solicitud de información o de atención, de acuerdo con lo que se establece en el "Procedimiento de Escalación".

- e. En caso de que para la solución de la falla se requiera, el Cliente permitirá el acceso a sus instalaciones, al personal de la CFE con el fin de realizar las pruebas y trabajos necesarios;
- f. Una vez atendida la falla y recibida la conformidad del Cliente, se procederá a cerrar el Trouble Ticket y en su caso se le solicitará su opinión o calificación a la atención prestada.

2. Procedimiento de Escalación

- a. El Cliente podrá contactar directamente a los funcionarios jerárquicos inmediatos siguientes a aquel que hubiere atendido el Reporte de Fallas, y así sucesivamente, conforme a lo establecido en la Figura 1, considerando los intervalos de tiempo estipulados en el inciso b de este procedimiento.

Figura 1. Escalamiento de una falla.



- b. Tiempos de escalación por niveles de atención, de acuerdo a la severidad del Reporte de Falla.

NIVEL	Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3
Centro de Atención a Clientes	Aviso inmediato vía telefónica.	Aviso inmediato vía telefónica.	Aviso inmediato vía telefónica.
Jefe del Centro de Atención a Clientes	Después de 35 minutos.	Después de 3 horas.	Después de 12 horas.
Subgerente de Operación	Después de 2 horas.	Después de 5 horas.	Después de 18 Horas.
Gerente de Operación	Después de 3 1/2 horas.	Después de 7 horas.	Después de 24 horas.



3. Determinación del Límite de Responsabilidad Técnica

- a. A partir de que se genere un Trouble Ticket, CFE llevará a cabo un diagnóstico para determinar el origen y alcances de la falla;

LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "E" Procedimiento de Notificación de Fallas y Escalación
CONTRATO de PRESTACIÓN de SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES N°xxxCFE-YYY

- b. De conformidad con lo que se establece en la Sección 3.4.3 del Contrato, CFE determinará si la falla se encuentra en su propia red de telecomunicaciones dentro de los Puntos de Demarcación;
- c. En caso de que derivado de dicho diagnóstico se determine que la falla reportada está fuera del ámbito de responsabilidad técnica de la red de telecomunicaciones de la CFE, se notificará al Cliente para los efectos que éste considere pertinentes y no computará para los efectos previstos en el Anexo F.
- d. Si la falla está dentro de los límites de responsabilidad de la CFE, se procederá a su atención y solución, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento de Notificación y Atención de Fallas que se establece en el presente Anexo. Así mismo, se computarán los alcances en los índices de calidad que se detallan en el Anexo F.



LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de
Telecomunicaciones N° *N°xxxCFE TELECOM-YYY*

**ANEXO "F" Acuerdos de Nivel de
Calidad en el Servicio y
Compensaciones**



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "F"

Acuerdos de Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones

(1) Anexo F - __

1. Elementos para la Medición del Nivel de Calidad en el Servicio

El nivel de desempeño del Servicio de Telecomunicaciones que ofrece la CFE se medirá mediante el Índice de Disponibilidad, el cual será la referencia para determinar el monto de una posible compensación.

Para efectos estadísticos se calculará el Tiempo Promedio de Restablecimiento para la Reparación (MTTR por sus siglas en inglés, Mean Time To Repair).

2. Disponibilidad

2.1 Concepto de Disponibilidad

La disponibilidad es el porcentaje de minutos totales durante un periodo determinado, en el que los Servicios de Telecomunicaciones están disponibles para el Cliente.

2.2 Metodología de Cálculo del Índice de Disponibilidad

2.2.1 Se llevará un registro mes a mes y anual, sobre el nivel de cumplimiento del estándar de disponibilidad del Servicio de Telecomunicaciones acordado en el Anexo B específico para cada Enlace contratado. Para efectos de la disponibilidad comprometida, esta será calculada con base anual.

- La base anual, será aquella definida por la fecha de suscripción del Acta de Aceptación de los Servicios de Telecomunicaciones del Enlace contratado, hasta el día previo a su aniversario. ("Disponibilidad Anual")

2.2.2 Para el cálculo de la Disponibilidad Mensual, se aplicará la siguiente fórmula:

$$D_m = \left[1 - \frac{TnoDisp_m}{TDisp} \right] \times 100$$

En donde:

D = Disponibilidad en porcentaje.

m = Mes.

TnoDisp Es la suma de los tiempos por interrupción al Servicio de Telecomunicaciones que se determinen como "Servicio No Disponible", ocurridos en un mes. El tiempo de servicio no disponible iniciará a partir de que se emita el Trouble/Ticket y terminará cuando el mismo haya sido cerrado.

TDisp = Es el número de minutos en un mes (43,800 = [(365 X 24 X 60)/12]).

Dicha fórmula determina el estándar de calidad para un mes "m" dado.

2.2.3 Para el cálculo de la Disponibilidad Anual, que es el valor a considerar para efectos del nivel de servicio comprometido, se aplicará la siguiente fórmula:



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "F"

Acuerdos de Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones

$$D_a = \left[\frac{\sum_{m=1}^{12} D_m}{12} \right]$$

En donde:

D_a = Disponibilidad acumulada anual en porcentaje.

D_m = Disponibilidad en el mes "m" en porcentaje.

Dicha fórmula permitirá determinar si se logró cumplir en el año con el estándar de calidad acordado en el Anexo B específico de cada Enlace.

2.3 Conceptos no Incluidos dentro de "Servicio No Disponible":

- Tiempos de espera o negación de acceso ya sea a los equipos ubicados en las instalaciones del Cliente, o bien a sus instalaciones;
- Interrupciones a las actividades del personal de CFE por parte del Cliente;
- Casos fortuitos o de fuerza mayor;
- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones acordada por las Partes, o autorizada por el Cliente;
- Ventanas de mantenimiento programadas; y
- Actualizaciones de equipo, dispositivos o sistemas (software) considerados como un mantenimiento programado y acordado previamente con el Cliente.

3. Procedimiento para la Compensación por Indisponibilidad

El Cliente podrá solicitar la compensación a que se refiere la Cláusula DÉCIMO PRIMERA del Contrato para cada Enlace, atendiendo al procedimiento que a continuación se detalla:

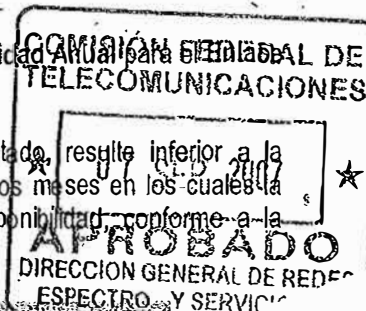
3.1. El Cliente presentará a la CFE su solicitud de compensación dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de aniversario del Enlace contratado, la cual deberá contar con la descripción del (de los) Trouble Ticket (s);

3.2. CFE procederá a realizar el análisis de la misma, conforme a lo siguiente:

(a) Con base en sus registros operativos, la CFE determinará la Disponibilidad Anual para el Enlace contratado;

(b) En el caso de que la Disponibilidad Anual para el Enlace contratado, resulte inferior a la establecida en el Anexo B específico, se procederá a identificar aquellos meses en los cuales la Disponibilidad Mensual haya sido inferior a dicho estándar de disponibilidad, conforme a la siguiente tabla:

Niveles de Servicio			
	REDUNDANTE	NO REDUNDANTE	(2) OTRA ACORDADA en ANEXO B
Disponibilidad	99.960%	99.920%	
Indisponibilidad	17.5 Min/mes	35 Min/mes	



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "F"

Acuerdos de Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones

En el caso de que en el Anexo B específico del Enlace se haya establecido un nivel de disponibilidad diferente, será este último el que se tome como referencia para estos efectos.

(c) Computará para los efectos del cálculo de la compensación sólo aquellos meses que en encuentren en la situación descrita en el inciso (b) anterior.

3.3. Se calculará el importe de la compensación establecida en la Cláusula DÉCIMO PRIMERA del Contrato, de acuerdo con la siguiente Tabla de Penalizaciones, en el entendido de que dicha compensación nunca excederá el equivalente a la contraprestación mensual del Servicio afectado.



LOGOTIPO por DEFINIR

ANEXO "F"

Acuerdos de Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones

Tabla de Compensaciones

Para Enlaces con Redundancia

DISPONIBILIDAD		MINUTOS/MES		COMPENSACION
DE	A	DE	A	% CONTRAPRESTACION
100	99.960	0.0	17.5	0
99.959	99.950	18.0	21.9	10
99.949	99.920	22.3	35.0	20
99.919	99.850	35.5	65.7	25
99.849	99.750	66.1	109.5	30
99.749	99.700	109.9	131.4	40
99.699	99.520	131.8	210.2	50
99.519	97.000	210.7	1314.0	75
96.999	95.550	1314.4	1949.1	100

Para Enlaces sin Redundancia

DISPONIBILIDAD		MINUTOS/MES		COMPENSACION
DE	A	DE	A	% CONTRAPRESTACION
100	99.920	0.0	35.0	0
99.919	99.800	35.5	87.6	10
99.799	99.650	88.0	153.3	20
99.649	99.600	153.7	175.2	25
99.599	99.500	175.6	219.0	30
99.499	99.250	219.4	328.5	40
99.249	99.040	328.9	420.5	50
99.039	95.000	420.9	2190.0	75
94.999	93.000	2190.4	3066.0	100

4. Mean Time to Repair (MTTR)

4.1 Tiempo Promedio de Restablecimiento (Mean Time To Repair, MTTR): Es el tiempo promedio, medido en horas, que transcurre a partir del momento en que se levanta un reporte de falla y hasta que el Servicio es reestablecido.

4.2 Metodología de Cálculo del MTTR. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$MTTR = \frac{\text{Tiempo Total de Fallas}}{\text{Número Total de Fallas}}$$

En donde:

Tiempo Total de Falla = Es la suma de los tiempos por interrupción al Servicio de Telecomunicaciones que se determinen como "Servicio No Disponible", ocurridos en un periodo.

Número Total de Fallas = Es la suma de las veces, ocurridas en un periodo, que el Servicio de Telecomunicaciones no está disponible para el usuario.

COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

2007

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO, ESPECTRO, Y SERVICIOS

LOGOTIPO por DEFINIR

Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones N°xxxCFE-YYY
ANEXO "F"
Acuerdos de Nivel de Calidad en el Servicio y Compensaciones

4.3 El objetivo para el MTTR se expresa en la siguiente Tabla.

Niveles de Servicio		
	REDUNDANTE	NO REDUNDANTE
MTTR	3.5 hrs.	7hrs.

