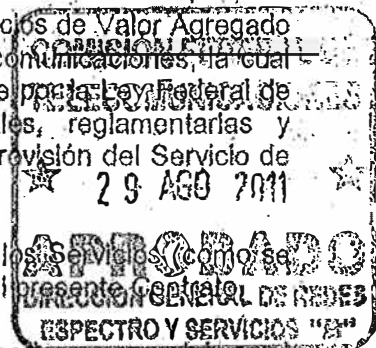


CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (EN LO SUCESIVO DENOMINADA "CFE TELECOM"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR (NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL) Y (NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL), EN SU CARÁCTER DE (CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL) DE LA COORDINACIÓN CFE TELECOM Y (CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL) DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE FIBRA ÓPTICA, RESPECTIVAMENTE, Y POR LA OTRA PARTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, A TRAVÉS DE (NOMBRE DE LA DEPENDENCIA, ENTIDAD U ORGANISMO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA YA SEA FEDERAL, ESTATAL O MUNICIPAL), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR (NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL), EN SU CARÁCTER DE (CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL) (EN LO SUCESIVO DENOMINADO EL "CLIENTE" Y EN CONJUNTO CON CFE TELECOM SE LES DENOMINARÁ LAS "PARTES"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

- I. Declara CFE TELECOM, a través de sus representantes, que:
  - I.1 Es un organismo público descentralizado de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, en los términos del artículo 8 de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
  - I.2 Conforme a los artículos 9, fracciones VII y VIII de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y 11 de su Reglamento, está facultada para celebrar todos los actos y convenios que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto y realizar actividades conexas, con el fin de mejorar el aprovechamiento de sus recursos.
  - I.3 El 10 de noviembre de 2006, el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, otorgó a su favor una concesión para instalar, operar y explotar su infraestructura de fibra óptica como una red pública de telecomunicaciones, la cual le permite la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.
  - I.4 El 9 de junio de 2009, recibió Constancia de Registro de Servicios de Valor Agregado No. SVA-069/2009, emitida por la Comisión Federal de Telecomunicaciones, la cual quedó inscrita en el Registro de Telecomunicaciones y se rige por la Ley Federal de Telecomunicaciones y por todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables a la materia, la cual le permite la provisión del Servicio de Acceso a Internet.
  - I.5 Cuenta con todas las autorizaciones requeridas para prestar los Servicios como se define más adelante) a contratar por el CLIENTE al amparo del presente Contrato.
  - I.6 Sus representantes cuentan con todas las facultades necesarias para celebrar el presente Contrato, mismas que a la fecha de firma no les han sido revocadas, limitadas, ni modificadas de forma alguna, lo que se acredita con la (Póliza/Escritura) Públicas N°s (No. De póliza o escritura pública) y (No. De póliza o escritura pública) de fechas (día, mes y año) y (día, mes y año), respectivamente, otorgadas por el (Corredor/Notario) Público N° (No. de Corredor o Notario Público) de (lugar de competencia), Lic. (nombre completo del Corredor o Notario Público).



- I.7 Tiene interés en celebrar el presente Contrato con la finalidad de prestar los Servicios (como se define más adelante) a través de su red pública de telecomunicaciones, y demás infraestructura mediante el aprovechamiento de la misma y de sus recursos.
- II. Declara el **CLIENTE**, a través de su representante, que:
- II.1 Es *(Fundamento de Creación de la Dependencia, Entidad u Organismo de la Administración Pública, ya sea Federal, Estatal o Municipal)*.
- II.2 Tiene como atribuciones *(atribuciones de la Dependencia, Entidad u Organismo de la Administración Pública, ya sea Federal, Estatal o Municipal)*.
- II.3 Su representante tiene todas las facultades necesarias para obligar al **CLIENTE** en términos del presente Contrato, mismas que a la fecha de firma no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas de forma alguna, según lo acredita con *(fundamento de facultades del representante derivada de Estatutos o Reglamento Interior o autorización expresa delegada o, en su caso, instrumento público correspondiente)*.
- II.4 Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con recursos disponibles, dentro del presupuesto aprobado en la partida número *(partida presupuestal)*, como se desprende de *(oficio de autorización por parte de la SIAOP DGPOP que corresponda, en su caso, a fin de formalizar un contrato plurianual)*.
- II.5 Tiene interés de 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.
- II.6 Tiene interés en contratar con **CFE TELECOM** los Servicios (como se define más adelante) bajo los términos y condiciones establecidos en el presente Instrumento, a través de la suscripción de la Orden de Servicio y la Descripción del Servicio correspondiente, los cuales formarán parte integrante del mismo y serán firmados por los representantes legales de las **PARTES**.

En virtud de lo anterior, las **PARTES** han acordado las siguientes

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO**

Las **PARTES** convienen en que **CFE TELECOM** prestará al **CLIENTE** al amparo del presente Contrato, los Servicios de Telecomunicaciones y los Servicios Complementarios que en lo sucesivo y para efectos del presente se les denominarán *(en forma y servicios "B")* su caso, como el "Servicio", y que se detalla a través de la Descripción del Servicio que corresponda y que se incluye, en su caso, como referencia en el Catálogo de Servicios y que el **CLIENTE** requiera a través de la Orden de Servicio que corresponda.

El Catálogo de Servicios podrá actualizarse para incluir nuevos servicios y la versión vigente estará disponible en la página de Internet de **CFE TELECOM** o que se entregará por **CFE TELECOM** a solicitud del **CLIENTE**.



Las PARTES acordarán los términos y condiciones de la Descripción de Servicio que corresponda al Servicio que requiera el CLIENTE y una vez firmada por las PARTES aplicarán los términos y condiciones específicos del Servicio establecidos en dicho documento y/o a través de la Orden de Servicio que corresponda. Dicha Descripción de Servicio y Orden de Servicio se incorporarán al presente Contrato, formando parte integrante del mismo y se sujetará a los términos y condiciones generales del mismo.

Alcance del Servicio

A la firma del presente Contrato, el CLIENTE suscribe la Descripción de Servicio (*nombre del Servicio contratado a la firma del Contrato, ejemplo: CFE Enlaces, Hoteles Telecom, Acceso a Internet, Solución Integral de Conectividad, u otro*), que se adjunta al presente Contrato para formar parte integrante del mismo, y que el CLIENTE requerirá a través de la Orden de Servicio correspondiente.

En caso de servicios que sean diseñados para cubrir requerimientos específicos exclusivos para el CLIENTE, la Descripción del Servicio no se incluirá en el Catálogo de Servicios, por lo que se le dará el trato de un Servicio Adicional.

El CLIENTE podrá durante la vigencia del Contrato solicitar a CFE TELECOM Servicios Adicionales a los contratados a la firma del presente Contrato. En estos casos CFE TELECOM determinará mediante un Análisis de Factibilidad la viabilidad de prestar los Servicios Adicionales y los términos y condiciones específicos se pactarán por escrito entre las PARTES y en la Orden de Servicio que corresponda previo a la entrega de los mismos. Dichos documentos formarán parte integrante del presente Contrato.

Contrataciones y Modificaciones

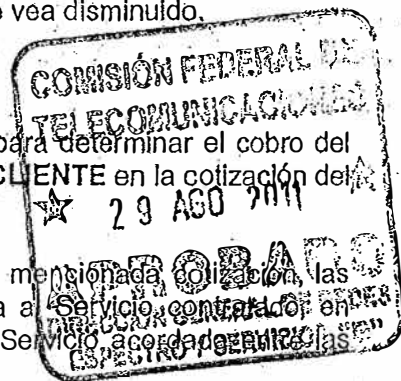
El CLIENTE podrá solicitar a CFE TELECOM, la contratación de nuevos servicios a través de la Orden de Servicio correspondiente, sin necesidad de celebrar otro Contrato, o la modificación del Servicio ya contratado a través de una nueva Orden de Servicio que sustituirá a la anterior, en la cual se establecerán los términos y condiciones aplicables a cada caso en particular.

La contratación, renovación o modificación del Servicio estará sujeta en todos los casos al Análisis de Factibilidad llevado a cabo por CFE TELECOM, que confirme la viabilidad de su ejecución, y que, en el caso de modificación, ni el valor total de la Orden de Servicio por el plazo inicial ni el beneficio neto para CFE TELECOM se vea disminuido.

Proyecto Especial e Instalación

El Análisis de Factibilidad reflejará, en su caso, los montos para determinar el cobro del Proyecto Especial, cuyo monto se hará del conocimiento del CLIENTE en la cotización del Servicio que se le entregará por escrito.

En el supuesto de que el CLIENTE esté de acuerdo con la mencionada cotización, las PARTES suscribirán la Orden de Servicio que corresponda al Servicio contratado en cuyo documento se establecerá la Contraprestación por el Servicio, *acorda de emitir las* Partes.



El Proyecto Especial y el gasto de Instalación podrán pagarse en una sola exhibición como pago único en la primera factura del Servicio o ser amortizado de manera mensual, con el respectivo gasto o cargo financiero procedente durante el Plazo del Servicio.

En caso de Terminación Anticipada o Cambio de Domicilio de la Orden de Servicio, el **CLIENTE** deberá pagar el monto del Saldo Insoluto del Proyecto Especial en una sola exhibición en la factura correspondiente.

Subcontratación de Servicios a Terceros

**CFE TELECOM** tendrá el derecho de subcontratar los Servicios requeridos previamente por el **CLIENTE** y el monto de la Contraprestación a pagar por el **CLIENTE** se establecerá en la cotización del Servicio que se le entregará por escrito, mismo que se reflejará en la Orden de Servicio correspondiente.

En estos casos **CFE TELECOM** seguirá siendo responsable frente al **CLIENTE**, así como frente a los terceros con los que subcontrate los Servicios, por lo que deslinda al **CLIENTE** de toda responsabilidad civil, administrativa, laboral, fiscal y penal que éstos instauren en su contra.

Los precios y tarifas de los servicios subcontratados por **CFE TELECOM** a terceros en ningún momento le serán aplicables los Precios y Tarifas, incluyendo descuentos, de los Servicios prestados con infraestructura de **CFE TELECOM**. El monto de la Contraprestación establecido en las Órdenes de Servicio ya contratadas no podrá modificarse.

**SEGUNDA. ORDEN DE SERVICIO**

Cada uno de los Servicios tendrá un formato de Orden de Servicio incluido en el Catálogo de Servicios, según le corresponda, excepto en el caso de Servicios que se diseñen para cubrir los requerimientos específicos exclusivos para el **CLIENTE** y que no se cuente con un formato específico para ello.

Previo a la formalización de la Orden de Servicio, el **CLIENTE** solicitará el Servicio requerido a **CFE TELECOM** a fin de que se lleve a cabo el Análisis de Factibilidad.

En caso de que el Servicio sea factible, **CFE TELECOM** entregará la cotización correspondiente y una vez aceptada la misma por el **CLIENTE**, se firmará la Orden de Servicio por las **PARTES** donde se establecerá el monto de la Contraprestación a pagar por el **CLIENTE**. En caso que el Servicio no sea factible, **CFE TELECOM** no tendrá responsabilidad ni obligación alguna de prestar el Servicio.

Una vez firmada por las **PARTES**, en su caso, la Orden de Servicio se incorporará al Contrato.

**TERCERA. ENTREGA DEL SERVICIO**

La entrega del Servicio en los Puntos de Demarcación será realizada invariablemente por **CFE TELECOM** o terceros autorizados por **CFE TELECOM**, a través de un Aviso de Entrega de conformidad al "Procedimiento de Entrega del Servicio" que se incluye en los "Documentos de Referencia" de los Servicios publicado en la página de Internet de **CFE TELECOM** o que se entregará por **CFE TELECOM** a solicitud del **CLIENTE**.

**CUARTA. VIGENCIA**

La vigencia del presente Contrato será indefinida e iniciará a partir de su firma.



No obstante lo anterior, en términos de la autorización presupuestal emitida a nombre del **CLIENTE**, y la autorización de contratación plurianual, en su caso, de conformidad con la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el **CLIENTE** contratará los Servicios a través de la Orden de Servicio correspondiente, estableciendo en la misma el Plazo de vigencia del Servicio en particular de que se trate en apego a las autorizaciones citadas y a la programación del gasto del **CLIENTE**.

Una vez concluida la vigencia de la Orden de Servicio, la misma podrá prorrogarse en forma mensual previa solicitud por escrito del **CLIENTE**. El Servicio continuará prestandose por parte de **CFE TELECOM** en los mismos términos y condiciones establecidos en la Orden de Servicio original, en tanto se formaliza una nueva Orden de Servicio para renovar el Plazo, en su caso.

Cada Orden de Servicio establecerá el Plazo correspondiente.

El Plazo del Servicio empezará a correr a partir del Aviso de Entrega, excepto que se estipule una condición distinta en el mismo Aviso de Entrega.

#### QUINTA. CONTRAPRESTACIÓN

##### Contraprestación

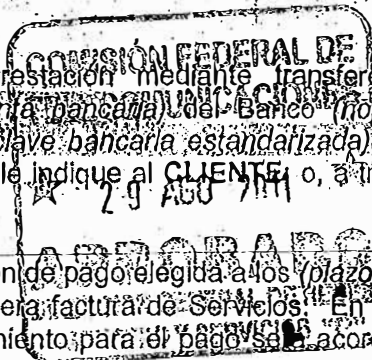
Las **PARTES** acuerdan que el **CLIENTE** pagará a **CFE TELECOM** la Contraprestación por el Servicio prestado por **CFE TELECOM** mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Pago Mensual
2. Pago Anticipado, de acuerdo a los términos y condiciones que acuerden las **PARTES** en documento por separado.

Las **PARTES** acuerdan que la modalidad de pago se determinará en cada Orden de Servicio.

##### Forma de Pago

El **CLIENTE** tendrá opción de pagar la Contraprestación mediante transferencia electrónica o depósito a la cuenta N° (No. de cuenta bancaria) del Banco (nombre completo de la institución bancaria), Clabe: (No. de clave bancaria estandarizada) o, a cualquier otra cuenta que **CFE TELECOM** por escrito le indique al **CLIENTE**, o, a través del SICOM.



El **CLIENTE** deberá notificar a **CFE TELECOM** la opción de pago elegida a los (plazo días hábiles/naturales) siguientes a la recepción de la primera factura de Servicios. En caso de no cumplir con la notificación señalada el procedimiento para el pago se acordará de acuerdo al aplicable a una transferencia electrónica o depósito bancario.

En caso de que el **CLIENTE** durante la vigencia del Contrato desee optar por cambiar la forma de pago debe notificar a **CFE TELECOM** con (plazo días hábiles/naturales) de anticipación al pago a fin de que **CFE TELECOM** tenga oportunidad de tomar las previsiones pertinentes para ajustar su procedimiento de facturación y registro de pagos.

En caso de que el **CLIENTE** opte por pagar la Contraprestación a través de transferencia electrónica o depósito bancario y no efectúe el pago oportuno de la Contraprestación por el monto previsto en la factura, el **CLIENTE** a solicitud de CFE TELECOM, deberá pagar gastos financieros a partir de la fecha en que el **CLIENTE** incurra en mora y hasta la fecha efectiva de pago.

El cobro de los gastos financieros se llevará a cabo en el siguiente período de facturación.

Los gastos financieros que se mencionan serán calculados conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales.

En caso de que el **CLIENTE** opte por pagar la Contraprestación a través del SICOM y no efectúe el pago oportuno de la Contraprestación por el monto previsto en la factura, se aplicarán las reglas del SICOM y se pagarán los cargos financieros correspondientes.

#### Tarifas, Precios y Descuentos

Las Tarifas, los Precios y descuentos aplicables al Servicio, son los previstos en el Libro de Tarifas o en la Lista de Precios vigente a la fecha de contratación o modificación del Servicio, publicados en la Página de Internet de CFE TELECOM. CFE TELECOM y el **CLIENTE** podrán acordar otras Tarifas, Precios y descuentos, los cuales se establecerán en la Orden de Servicio correspondiente.

En caso de Servicios que sean diseñados para cubrir requerimientos específicos exclusivos para el **CLIENTE**, la Contraprestación se acordará por escrito entre las **PARTES**.

#### Facturación y Pagos

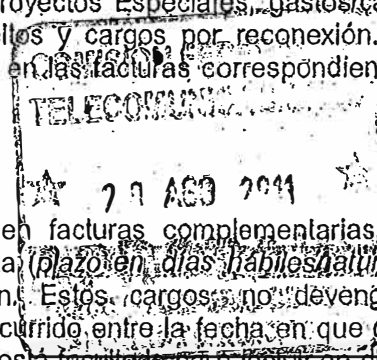
CFE TELECOM iniciará la facturación a partir del inicio del Plazo, conforme se estipula en el último párrafo de la Cláusula Cuarta "Vigencia" o según se acuerde e indique por escrito, en su caso, en el Aviso de Entrega correspondiente, con lo cual inicia la obligación de pago para el **CLIENTE**.

CFE TELECOM podrá emitir facturas por conceptos procedentes dentro de los cuales se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, Proyectos Especiales, gastos/cargos financieros, Servicios no facturados, cheques devueltos y cargos por reconexión. En todos los casos se deberán desglosar los conceptos en las facturas correspondientes y justificar los mismos.

#### Cargos Omitidos

CFE TELECOM podrá presentar cargos omitidos en facturas complementarias por Servicios omitidos o incorrectamente facturados hasta *(plazo en días hábiles naturales)* después de la facturación de la Contraprestación. Estos cargos no devengarán gasto/cargo financiero 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 dichas facturas, cargos del importe de cheques devueltos y comisiones de los mismos por las instituciones de crédito, y otros cargos procedentes, en su caso.

#### Tiempo de Pago Mensual



En caso de que las PARTES acuerden la modalidad de Pago Mensual, el CLIENTE pagará mensualmente a CFE TELECOM, la Contraprestación dentro de los (*plazo en días hábiles/naturales*) siguientes al último día de cada mes del Servicio facturado.- Sin perjuicio de lo anterior, CFE TELECOM entregará al CLIENTE, dentro los primeros (*plazo en días hábiles/naturales*) siguientes a la Fecha de Corte de cada mes, las facturas correspondientes al período mensual devengado, las cuales serán definitivas entre las PARTES salvo error en el cálculo, el cual será resuelto conforme a lo estipulado en el "Procedimiento de Objeción de Cargos en la Factura", que se incluye en los "Documentos de Referencia" de los Servicios publicado en la página de Internet de CFE TELECOM o que se entregará por CFE TELECOM a solicitud del CLIENTE.

En caso que el inicio del Servicio sea distinto al día de inicio del ciclo de facturación, se realizará un cargo prorrateado por los días que falten.

### Compensaciones

El CLIENTE podrá solicitar el pago de Compensaciones por incumplimiento de los niveles de calidad del Servicio que se establecen en el apartado correspondiente en la Descripción de Servicio según el Servicio que se contrate.

El "Procedimiento de Solicitud de Compensaciones" se incluye en el apartado de "Calidad y Soporte de los Servicios" señalado en los "Documentos de Referencia" de los Servicios publicado en la página de internet de CFE TELECOM o se entregará por CFE TELECOM a solicitud del CLIENTE. En el caso de Servicios que sean diseñados para cubrir requerimientos específicos exclusivos para el CLIENTE, CFE TELECOM determinará en su momento y notificará al Cliente el Procedimiento de Solicitud de Compensaciones correspondiente.

### Objeción de Cargos en la Factura

El CLIENTE podrá objetar cargos en las facturas que CFE TELECOM le haga llegar, siguiendo el "Procedimiento de Objeción de Cargos en la Factura" que se incluye en los "Documentos de Referencia" de los Servicios. Los cargos no objetados deberán pagarse conforme a lo estipulado en este Contrato por las PARTES.

Las PARTES convienen en que el CLIENTE pagará gastos/cargos financieros en favor de CFE TELECOM, con respecto a los cargos cuyas objeciones no hayan resultado procedentes desde la fecha en que debió hacerse el pago, independientemente de que la forma de pago sea por transferencia electrónica o depósito bancario o a través del SICOM, según haya elegido pagar el CLIENTE.

### Suspensión y Reconexión

Por la falta de pago de la Contraprestación en la fecha de pago acordada entre las PARTES, durante (*plazo*), CFE TELECOM podrá suspender los Servicios que no se hubieren pagado, previa notificación por escrito con (*plazo en días hábiles/naturales*) de anticipación a la suspensión.

El CLIENTE podrá solicitar por escrito a CFE TELECOM, la reconexión del Servicio que se haya suspendido en un lapso no mayor a los (*plazo en días hábiles/naturales*) contados a partir de la fecha de suspensión. Para tal efecto, el CLIENTE deberá acompañar con su solicitud de reconexión, el pago o la evidencia del pago del Saldo Insoluto de la Contraprestación, así como del pago de los cargos por concepto de

reconexión de cada Servicio suspendido. CFE TELECOM reconectará al CLIENTE en un máximo de (*plazo en días hábiles/naturales*), aplicando los acuerdos de nivel de servicio, cuyo apartado se incluye en la Descripción de Servicio que corresponda al Servicio contratado. En caso de que CFE TELECOM no reconecte al CLIENTE en el plazo establecido, se prorrogará la vigencia del Servicio durante el tiempo que dure dicho retraso.

La reconexión generará un cargo equivalente al 10% de la Tarifa o Precio de la renta mensual aplicada al Servicio. En caso de que se trate de Servicios que hayan sido subcontratados por CFE TELECOM, CFE TELECOM le informará por escrito al CLIENTE el monto a pagar por la reconexión.

En caso de que el CLIENTE no solicite a CFE TELECOM la reconexión, conforme a lo estipulado en el párrafo anterior, éste podrá rescindir el Servicio suspendido.

En este caso, el CLIENTE quedará obligado a pagar los cargos estipulados para el caso de Terminación Anticipada, que se señalan en la Cláusula Décimo Cuarta "Terminación Anticipada de una Orden de Servicio" en el apartado "Terminación Anticipada por el CLIENTE". la parte proporcional de la Contraprestación por el tiempo en que estuvo disponible el Servicio, más los gastos/cargos financieros que correspondan y cualquier otro cargo procedente, en su caso.

**SEXTA. IMPUESTOS**

Cada una de las PARTES del presente Contrato conviene en cubrir los impuestos y demás cargas fiscales que legalmente les correspondan de conformidad con la legislación aplicable.

**SÉPTIMA. USO DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

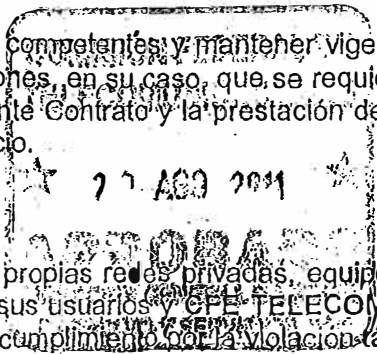
El CLIENTE es el único responsable del uso que le dé al Servicio, por lo que se obliga a sacar en paz y a salvo a CFE TELECOM de cualquier contingencia, demanda o reclamaciones que se deriven de causas imputables al CLIENTE respecto de su Personal, terceros, particulares y/o autoridades, relacionada con el uso indebido del Servicio por parte del CLIENTE.

Asimismo, CFE TELECOM se obliga a sacar a paz y a salvo al CLIENTE de cualquier contingencia, demanda o reclamaciones que deriven de causas imputables a CFE TELECOM respecto de su Personal, terceros, particulares y/o autoridades, relacionada con los Servicios que presta al CLIENTE siempre y cuando, dichos Servicios sean prestados con infraestructura de CFE TELECOM.

Las PARTES se obligan a obtener de las autoridades competentes y mantener vigentes todos los permisos, autorizaciones, licencias y concesiones, en su caso, que se requieran con motivo de la celebración y cumplimiento del presente Contrato y la prestación de los Servicios contratados a través de las Órdenes de Servicio.

**OCTAVA. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El CLIENTE será responsable de la seguridad de sus propias redes privadas, equipos y sistemas de información, así como las relaciones con sus usuarios y CFE TELECOM no asume responsabilidad alguna, ni obligación frente al incumplimiento por la violación tácita o implícita de las medidas protectoras impuestas por el CLIENTE.





El **CLIENTE** se obliga a responder por los daños y perjuicios que cause a **CFE TELECOM**, así como a sacarla en paz y a salvo de reclamaciones relacionadas con daños a las instalaciones de los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica o la interrupción del citado servicio, derivados directamente de actos realizados por el **CLIENTE**.

El **CLIENTE** se obliga a mantener las condiciones de seguridad e infraestructura necesarias para asegurar la integridad del equipamiento de **CFE TELECOM** al que se conecte.

Todo el Equipo del **CLIENTE** que sea utilizado para la conexión con la red de telecomunicaciones de **CFE TELECOM**, ya sea propiedad del **CLIENTE** o provisto por **CFE TELECOM**, deberá estar debidamente homologado por las autoridades técnicas mexicanas competentes, no obstante que dicho Equipo sea propiedad del Cliente o provisto por un tercero, inclusive **CFE TELECOM**; en su caso.

En caso de que el Equipo sea provisto por el **CLIENTE** o por un tercero distinto a **CFE TELECOM**, el **CLIENTE** será responsable de que dicho Equipo opere y sea mantenido adecuadamente, así como de cualquier daño que dicho Equipo pueda ocasionar a los equipos de **CFE TELECOM**.

#### NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de las **PARTES** será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones, en su caso, 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 (plazo en días hábiles/naturales) que siguen al acontecimiento, toda la información disponible al respecto.

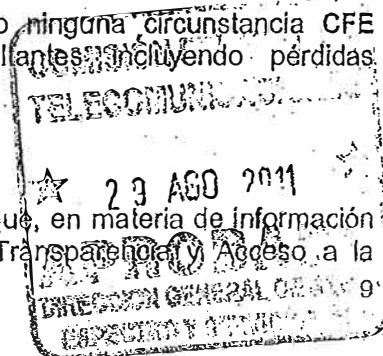
No obstante lo establecido en el párrafo anterior, en el caso de Servicios de Telecomunicaciones aplicará, en su caso, lo señalado en el artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones, cuya bonificación en caso de ser procedente se llevará mediante compensación, acorde a lo señalado en la Cláusula Quinta del presente instrumento en el primer párrafo de la sección "Compensaciones".

Si el caso fortuito o fuerza mayor permanece durante más de (plazo) y las **PARTES** no llegan a un acuerdo por escrito sobre alguna alternativa viable para continuar con la prestación del Servicio en dicho plazo, cualquiera de las **PARTES** podrá dar por terminada sin responsabilidad, la prestación del Servicio, mediante simple aviso por escrito que entregue a la otra, salvo la obligación de pago por parte del **CLIENTE** del Servicio devengado hasta el momento en que se haya presentado el caso fortuito o fuerza mayor.

Sin perjuicio de lo anterior, en ningún momento y bajo ninguna circunstancia **CFE TELECOM** será responsable por las pérdidas resultantes, incluyendo pérdidas económicas durante el período de falla de los Servicios.

#### DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD

Las **PARTES** se comprometen a cumplir las obligaciones que, en materia de información confidencial o reservada, establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la



Información Pública Gubernamental.

**DÉCIMO PRIMERA. RELACIONES LABORALES**

Cada una de las PARTES 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, obligándose a sacarla en paz y a salvo de las mismas.

**DÉCIMO SEGUNDA. CESIÓN**

Las PARTES podrán ceder, transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato con previo aviso de (plazo en días hábiles/naturales) de anticipación, proporcionando la información relativa al cesionario. El aviso establecerá la manifestación, bajo protesta de decir verdad, del representante legal del cesionario donde señale que:

1. Su representada es solvente económica y técnicamente.
2. Conoce todas y cada una y todas las obligaciones del Contrato y las asume en su totalidad y tiene plena capacidad para cumplirlas.
3. Cuenta con todas las autorizaciones necesarias para obligarse a proporcionar o recibir, según sea el caso, el Servicio materia del Contrato.

En el caso del CLIENTE, para llevar a cabo la cesión, deberá estar al corriente con todas sus obligaciones de pago derivadas del Contrato.

**DÉCIMO TERCERA. PRIORIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

En virtud de que todos los actos relacionados con la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica son de orden público, el CLIENTE acepta que la prestación de dicho servicio debe prevalecer sobre el cumplimiento del objeto del presente Instrumento.

CFE TELECOM tendrá facultades para realizar, en todo momento, los trabajos necesarios para garantizar la continuidad y seguridad en la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica; aún en los casos en que, para tal efecto, sea necesario interrumpir durante el tiempo que se requiera, cualquiera de los Servicios.

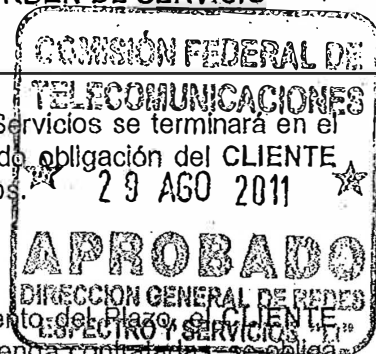
**DÉCIMO CUARTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE UNA ORDEN DE SERVICIO**

Terminación por requerimiento de Autoridad Competente

Cualquiera de las Órdenes de Servicio contratadas para los Servicios se terminará en el momento en que lo requiera una autoridad competente, siendo obligación del CLIENTE cubrir cualquier adeudo que exista sobre los Servicios prestados.

Terminación Anticipada por el CLIENTE

En caso de que de manera anticipada a la fecha de vencimiento del Plazo, el CLIENTE decida dar por terminada una o varias Orden de Servicio que tenga contratadas, se obliga



a pagar a CFE TELECOM, dentro de los *(plazo días hábiles/naturales)* previos a la fecha deseada de terminación, los cargos que le correspondan de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

*(Se inserta tabla de cargos por terminación anticipada)*

En caso de que el **CLIENTE** requiera reducir la capacidad o el Plazo del Servicio, asimismo, aplicará la tabla anterior.

No obstante lo anterior, el **CLIENTE** se obliga a pagar, en caso de que el monto de los cargos que le apliquen conforme a la tabla señalada anteriormente no sea suficiente para cubrir todos los costos en los que **CFE TELECOM** haya incurrido, los que le indique al **CLIENTE** a fin de garantizar el que **CFE TELECOM** recupere la totalidad de la inversión en virtud de la Terminación Anticipada del Servicio, incluyendo en su caso, el Acceso Local o Circuito Internodal. El costo señalado le será notificado al **CLIENTE** dentro de los *(plazo días hábiles/naturales)* siguientes a la notificación de la terminación.

El **CLIENTE** se obliga a notificar por escrito a **CFE TELECOM** la Terminación Anticipada por lo menos con *(plazo días hábiles/naturales)* de anticipación a la fecha de terminación.

En caso de Servicios que sean diseñados para cubrir requerimientos específicos exclusivos para el **CLIENTE**, se estará a lo señalado en la Descripción de Servicio correspondiente, en su caso.

Terminación Anticipada antes de la Entrega del Servicio.

Si el **CLIENTE** una vez firmada la Orden de Servicio, desea cancelar el Servicio antes de su entrega, se obliga a pagar a **CFE TELECOM**, todos los costos incurridos, o cualquier otro monto procedente a la fecha y que fueron necesarios para la implementación del Servicio descrito en la Orden de Servicio.

Terminación Anticipada por Incumplimiento de Calidad en el Servicio

Las **PARTES** acuerdan que se podrá dar por terminada anticipadamente una o varias Ordenes de Servicio por incumplimiento de calidad en los términos y condiciones señaladas en el apartado de "Terminaciones" del documento de Descripción del Servicio que corresponda.

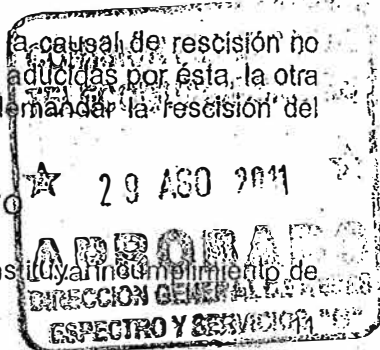
**DÉCIMO SEXTA. PROCEDIMIENTO PREVIO A LA RESCISIÓN**

Si alguna de las **PARTES** incurre en alguna causal de rescisión, la otra **PARTE** se lo comunicará en forma escrita, a fin de que la **PARTE** que se presume se constituyera en incumplimiento, en un plazo de *(plazo días hábiles/naturales)* exponga lo que a su derecho convenga respecto al incumplimiento de sus obligaciones.

Si transcurrido el plazo, la **PARTE** que se presume incurrió en la causal de rescisión no manifiesta defensa alguna, o si después de analizar las razones aducidas por ésta, la otra **PARTE** estima que las mismas no son satisfactorias, podrá demandar la rescisión del Contrato ante la autoridad judicial federal competente.

**DÉCIMO SÉPTIMA. CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO**

Se entenderá por causa de rescisión el acto u omisión que consista en el incumplimiento de



alguna de las PARTES a sus obligaciones adquiridas en este Contrato, por lo que convienen en que si alguna de ellas incumple cualquiera de las obligaciones que contraen, podrá rescindirse este Contrato.

**DÉCIMO OCTAVA. MODIFICACIONES Y RENUNCIAS**

Excépto por lo acordado expresamente por las PARTES en el presente Contrato, ninguna disposición 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 obligaciones aquí estipulados serán acumulativos y no excluyentes de cualesquier derechos u obligación establecidos en las leyes aplicables.

**DÉCIMO NOVENA. NOTIFICACIONES.**

Toda notificación deberá realizarse por escrito, personalmente o por correo certificado, y en todos los casos con acuse de recibo de la persona designada por las PARTES para tales efectos. Las PARTES señalan como sus domicilios para oír y recibir cualquier clase de notificación las siguientes:

**CFE TELECOM**      Comisión Federal de Electricidad  
 Coordinación OFE Telecom  
 Domicilio: Don Manuelito No. 32  
 Col. Olivar de los Padres  
 Delegación Álvaro Obregón  
 México, D.F., C.P. 01780  
 c.c.p Gerencia de Asuntos Legales y Regulatorios en materia de  
 Telecomunicaciones de CFE Telecom.

Personas autorizadas para recibir notificaciones:

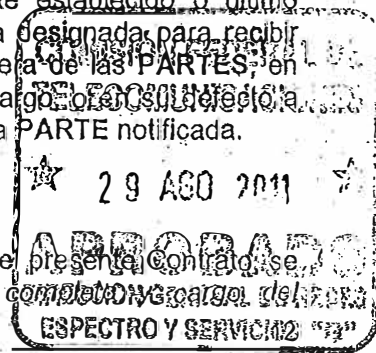
*(nombre y cargo)*

**EL CLIENTE**      *(Nombre, Domicilio y Personas (nombre y cargo) autorizadas para recibir notificaciones, de la Dependencia, Entidad u Organismo Público)*

Cualquier cambio en los domicilios o en las personas designadas para recibir notificaciones deberá indicarse por escrito a la otra PARTE en un plazo no mayor a *(plazo días hábiles/naturales)* de anticipación, en caso contrario, cualquier comunicado o notificación se tendrá por hecha en el domicilio anteriormente establecido o último comunicado, y en el caso de no notificar el cambio de persona designada para recibir notificaciones y que ya no se encuentre laborando para cualquiera de las PARTES, en primer lugar se tendrá por hecha a la persona que ostente el cargo de *(cargo)* o a cualquier persona que se identifique como funcionario adscrito a la PARTE notificada.

**VIGÉSIMA. REPRESENTANTES DE LAS PARTES**

La relación derivada de la ejecución de las obligaciones objeto de este contrato se establecerá con el CLIENTE por conducto del C. *(Nombre completo y cargo de la persona)*



funcionario público responsable), y por parte de la CFE TELECOM a través del C. (Nombre completo y cargo del funcionario público responsable), los cuales tendrán la posibilidad de resolver cualquier aspecto que surja con motivo de la operación de este instrumento, mismos que podrán ser sustituidos notificándolo por escrito a la otra PARTE con (plazo días hábiles/naturales) de anticipación.

Para efectos operativos, de gestión y administración las personas designadas en el párrafo anterior podrán auxiliarse del personal que consideren necesario, el cual será informado por escrito a la otra PARTE.

**VIGÉSIMA PRIMERA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

Las PARTES expresamente se someten a las Leyes Federales aplicables y se someten irrevocablemente a la competencia de los Tribunales Federales ubicados en el Distrito Federal.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Para los propósitos del presente Contrato los términos cuando son utilizados con mayúscula inicial tendrán el significado atribuido a los mismos en el Glosario de Términos que se adjunta al presente Contrato como Anexo A. Las palabras técnicas, abreviaciones y acrónimos no contemplados en el Glosario de Términos utilizados en el presente Contrato tendrán el significado que se acostumbra dar a dichos términos en la industria de las telecomunicaciones.

**VIGÉSIMA TERCERA. ANEXOS**

En caso de cualquier conflicto o inconsistencia entre lo establecido en el presente Contrato y los Anexos, que no se pueda resolver mediante la interpretación literal de los mismos, los términos y condiciones del Contrato prevalecerán en todos los casos.

**VIGÉSIMA CUARTA. CONTRATOS SUSCRITOS PREVIO AL PRESENTE CONTRATO.**

(Establecer si existen o no contratos de prestación de servicios suscritos por las Partes previo a la firma del presente Contrato, y en su caso, determinar si los términos y condiciones de los mismos quedan sin efectos o continúan vigentes).

Enteradas las PARTES del contenido y fuerza legal de lo estipulado en el presente Contrato, lo firman en (número de tantos) tantos originales, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día (fecha de suscripción del Contrato), conservando (número de tantos) del mismo el CLIENTE y (número de tantos) CFE TELECOM.

"CFE TELECOM"  
Comisión Federal de Electricidad



C. \_\_\_\_\_  
Coordinación CFE TELECOM

C. \_\_\_\_\_  
Coordinador de Operación de Fibra

Óptica

EL CLIENTE

C.

C.



CODIA  
ANEXOS CONTRATO  
CFE

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CFE ENLACE

### Descripción del Servicio CFE Enlace

Son Servicios de Telecomunicaciones que presta CFE TELECOM, consistentes en la infraestructura que permite la conexión privada entre los Puntos de Demarcación del CLIENTE para su uso exclusivo, sin límite de utilización y sin restricción de horarios. Puede incluir Accesos Locales y/o Circuitos Internodales, y proveerse bajo la modalidad de Clear Channel o en protocolo Ethernet.

### Elementos del Servicio

1. Puntos de Demarcación
2. Accesos Locales
3. Circuitos Internodales

### Modificaciones

El CLIENTE podrá solicitar a CFE TELECOM la modificación del CFE Enlace a través de la Orden de Servicio conforme lo señala la Cláusula Primera "Objeto" del Contrato denominada "Contrataciones y Modificaciones".

CFE TELECOM seleccionará la tecnología de Acceso Local a ser empleada en base a sus criterios de ingeniería y políticas comerciales.

### Incremento de Capacidad y Aumento de Plazo

El incremento de Capacidad contratada o aumento de Plazo para cualquier CFE Enlace podrá solicitarse por el CLIENTE en cualquier momento, a través de la modificación a la Orden de Servicio original. La nueva Tarifa aplicable conforme al Libro de Tarifas derivada de la modificación y el nuevo Plazo inician a partir de la Fecha de Entrega del Servicio modificado.

En caso de que el CLIENTE solicite el incremento de Capacidad contratada y no desee aumentar el Plazo contratado, manteniendo el Plazo original, para calcular la Tarifa aplicable, se considerará la vigencia restante del Servicio en entero inmediato inferior.

Al nuevo Cargo de Instalación del Servicio, en su caso, se le deducirá el Cargo de Instalación ya pagado por el CLIENTE por el Servicio original, si el monto resultante es menor que cero, este monto será cero.

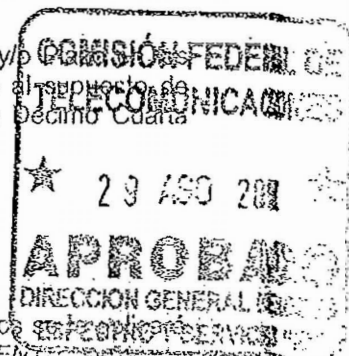
### Reducción de Capacidad, Reducción de Plazo

A las modificaciones consistentes en la reducción en la Capacidad y/o CFE Enlaces contratados se le aplicará la fórmula correspondiente al supuesto de "Terminación Anticipada por el CLIENTE" señalada en la Cláusula Décimo Cuarta "Terminación Anticipada" del Contrato.

### Cambio de Dirección

### Cambio de Dirección de los Puntos

Al Cambio de Dirección de los puntos en los CFE Enlaces contratados se le aplicará el supuesto de "Terminación Anticipada por el CLIENTE" señalada en la Cláusula Décimo Cuarta "Terminación Anticipada" del Contrato, y se considerará



como contratación de un nuevo CFE Enlace debiéndose firmar una nueva Orden de Servicio.

Cambio de Domicilio de una Punta

El cambio de domicilio de una punta podrá solicitarse por el **CLIENTE** en cualquier momento, a través de la modificación a la Orden de Servicio original. La nueva Tarifa aplicable conforme al Libro de Tarifas derivada de la modificación inicia a partir de la Fecha de Entrega del Servicio modificado.

En caso de que el **CLIENTE** solicite el cambio de domicilio de una punta y no desee aumentar el Plazo contratado, sino que al nuevo Servicio le aplique el Plazo original, a fin de calcular la Tarifa aplicable, se considerará la vigencia restante del Servicio en entero inmediato inferior.

La Contraprestación del CFE Enlace modificado no será menor que la contratada inicialmente. Si la Tarifa por el CFE Enlace modificado es menor, se aplicará la Tarifa del CFE Enlace contratado inicialmente.

Para cambio de domicilio cuando la punta que cambia de domicilio del CFE Enlace corresponda al Circuito Internodal únicamente, el **CLIENTE** deberá cubrir el 50% (cincuenta por ciento) del Cargo de Instalación especificado en el Libro de Tarifas, una vez aplicado el descuento en el Cargo de Instalación por Plazo de Contratación establecidas en el citado Libro.

Para cambio de domicilio cuando la punta a cambiar del CFE Enlace también corresponda a una punta de Acceso Local, aplicarán las siguientes condiciones:

1. Para los **CLIENTES** que solicitan el cambio de domicilio en la misma o en otra ciudad durante los doce primeros meses de instalado el Acceso Local, se les cobrará el 100% de los costos de construcción de dicho Acceso Local que cambie de domicilio, en el diferencial que resulte del costo menos la Contraprestación pagada.
2. Para los **CLIENTES** que solicitan el cambio de domicilio después del primer año de instalado el Acceso Local, se les cobrará el Cargo de Instalación del Acceso Local de acuerdo a lo siguiente:
  - a. En el mismo edificio 20% del Cargo de Instalación vigente.
  - b. En la misma o en otra ciudad será el 100% del Cargo de Instalación vigente.
  - c. En caso de que el **CLIENTE** haya elegido el pago de Proyecto Especial autorizado de manera mensual, el **CLIENTE** deberá de liquidar el monto adeudado al momento de solicitar el cambio de domicilio.
3. No obstante lo mencionado en los puntos 1 y 2 arriba señalados, se deberá de realizar un Análisis de Factibilidad que reflejará, en su caso, los montos para determinar el cobro del Proyecto Especial para la nueva ubicación solicitada, cuyo monto se hará del conocimiento del **CLIENTE** en la cotización del servicio que se le entregará por escrito.
4. Las adecuaciones de infraestructura correspondientes del sitio del **CLIENTE**, instalaciones eléctricas y obra civil estarán a cargo del **CLIENTE** en un 100%.

Modificaciones Adicionales

Las modificaciones adicionales se realizarán por medio de la Orden de Servicio por el Análisis de Factibilidad. El Plazo del Servicio no podrá ser menor al originalmente contratado. Al iniciar cada una de las modificaciones el Servicio podrá ser suspendido.





Proyecto Especial adicionales al Servicio originalmente contratado. Las modificaciones adicionales incluyen:

1. Cambio de interfaz.
2. Cambio de estructura del CFE Enlace (en caso que no sea posible realizarlo por medio de un Cambio Técnico, conforme al apartado siguiente).

Cambio Técnico

El **CLIENTE** puede solicitar modificaciones al CFE Enlace siguiendo los lineamientos especificados en el "Catálogo de Cambios Técnicos" que se incluyó en los "Documentos de Referencia" de los Servicios.

Niveles de Calidad del Servicio

Disponibilidad del CFE Enlace

El nivel de desempeño del CFE Enlace se medirá mediante el Índice de Disponibilidad.

El Índice de Disponibilidad depende de la configuración del CFE Enlace, de acuerdo con la siguiente tabla, el cual será la referencia para determinar el monto de una posible compensación:

**TABLA DE DISPONIBILIDAD SEGÚN LA CONFIGURACIÓN**

Configuración	Nivel de Disponibilidad
Redundancia completa	(porcentaje)
Redundancia parcial o sin redundancia	(porcentaje)

Tiempo Promedio de Reparación (TPR)

CFE TELECOM ofrece un TPR de (número de horas) horas en cada CFE Enlace individual.

Cálculo de Compensación

Se compensará el porcentaje de la mensualidad conforme a la siguiente tabla:

**TABLA PARA COMPENSACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE DISPONIBILIDAD**

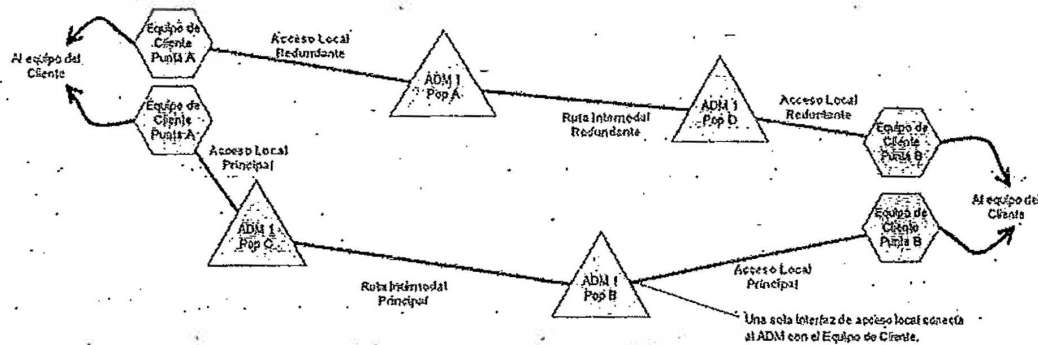
(insertar tabla)

Redundancia

Redundancia Completa

Configuración en la que el Acceso Local de cada punta se provee de este servicio de manera completamente diferente (principal y último) en la misma localidad. El CFE Enlace debe tener un Circuito Interno en cuenta con POP en común. Se especifica en la Orden de Servicio como redundancia completa, como se describe a continuación:





Configuración 1: Redundancia Completa

Redundancia Parcial

La redundancia parcial se especifica en la Orden de Servicio para cada tramo por separado, según las configuraciones propuestas:

1. En el Circuito Internodal sólo se ofrecerá la redundancia por conmutación automática del sistema, esto significa que el sistema de CFE TELECOM, cuando exista alguna falla en la red, automáticamente seleccionará la ruta alterna.
2. En el Acceso Local puede ser solicitada por el CLIENTE de varias maneras:
  - a. Por rutas independientes partiendo de un mismo nodo y utilizando la(s) acometida(s) proporcionada(s) por el CLIENTE;
  - b. Por rutas independientes partiendo de nodos distintos y usando la(s) misma acometida(s) proporcionada(s) por el CLIENTE.

La Tarifa aplicable al CFE Enlace Redundante, tanto a redundancia completa como a redundancia parcial, se especificarán en la Orden de Servicio, según el Libro de Tarifas vigente.

Terminaciones

Terminación por Incumplimiento en la Calidad

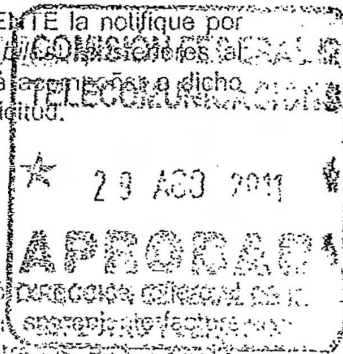
El CLIENTE podrá dar por terminado anticipadamente el CFE Enlace, sin incurrir en responsabilidad y sin costo alguno, en el caso de que se alcance una Disponibilidad anual igual o menor al 99.999%.

Dicha terminación surtirá sus efectos, siempre y cuando el CLIENTE la notifique por escrito a CFE TELECOM durante los (plazo de 30 días naturales) días hábiles siguientes al periodo de incumplimiento antes señalado. El CLIENTE deberá acompañar a dicho escrito, la relación de los Reportes de Fallas que sustenten su solicitud.

Descuentos

Descuento por importe de Facturación

Las Partes convienen que el descuento por importe de facturación, Libro de Tarifas, se aplicará sobre el importe mensual total que el CLIENTE, las subempresas o entidades, u organismos descentralizados, en el caso de que formalicen el Contrato respectivo con el CLIENTE,



Entrega del Servicio CFE Enlace

Es responsabilidad del CLIENTE contar con la infraestructura y recursos necesarios para recibir el Servicio CFE Enlace y estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en los "Requerimientos para Locales Técnicos CFE Enlaces" que se incluye en los "Documentos de Referencia" de los Servicios.

Enteradas las PARTES del contenido y fuerza legal de lo estipulado en la presente Descripción de Servicio, lo firman en (número de tantos) tantos originales, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día (fecha de suscripción del Contrato), conservando (número de tantos) del mismo el CLIENTE y (número de tantos) CFE TELECOM.

**"CFE TELECOM"**  
**Comisión Federal de Electricidad**

C. \_\_\_\_\_  
 Coordinación CFE TELECOM

C. \_\_\_\_\_  
 Coordinador de Operación de Fibra  
 Óptica

C. \_\_\_\_\_  
 Gerente de ventas CFE TELECOM

C. \_\_\_\_\_  
 Gerente de Inteligencia de Mercado  
 CFE TELECOM

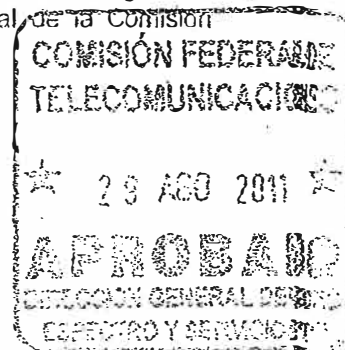
**EL CLIENTE**

C. \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

**Nota:**

El contenido de este documento establece los términos y condiciones técnicas y comerciales que CFE TELECOM ofrece al CLIENTE; los mismos pueden modificarse a fin de atender las mejores intereses para ambas PARTES sin que vulnere la disposición legal, reglamentaria o administrativa alguna en materia de telecomunicaciones. Por lo anterior, la modificación a este documento no se considerará en momento alguno como modificación al Contrato Marco de Prestación de Servicios celebrado entre las PARTES, ni el formato de dicho contrato registrado ante la COFETEL y validado por la Oficina del Abogado General de la Comisión Federal de Electricidad.



del Servicio de Acceso a Internet por la vigencia restante de la Orden de Servicio original, se calculará con base en la siguiente tabla:

**TABLA REFERENCIA DE RENTA MENSUAL A APLICAR PARA REDUCCIÓN DE ANCHO DE BANDA COMPROMETIDO**

Plazo Faltoso Restante	Referencia de Renta Mensual a Aplicar
Menos de 24 meses	Renta mensual del plazo de 1 año.
De 24 meses a menos de 36 meses	Renta mensual del plazo de 2 años.
36 meses y más	Renta mensual del plazo de 3 años.

Cambio Técnico

El CLIENTE puede solicitar modificaciones al Servicio de Acceso a Internet de conformidad a los lineamientos especificados en el "Catálogo de Cambios Técnicos" que se incluye en los "Documentos de Referencia" de los Servicios.

Niveles de Calidad del Servicio

Medidas de Nivel de Servicio

Parámetros que definen el nivel calidad del Servicio de Acceso a Internet.

**TABLA DE NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

(INSERTAR TABLA)

Compensaciones

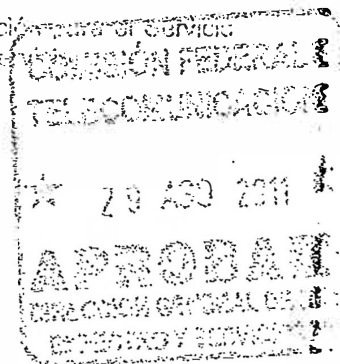
En caso que varias medidas de nivel del Servicio de Acceso a Internet se vean afectadas por la misma falla, se aplicará únicamente la compensación correspondiente al monto que resulta mayor.

Se otorgarán compensaciones al CLIENTE por incumplimiento de medidas en los niveles de Servicio de Acceso a Internet según los siguientes criterios:

**TABLA COMPENSACIONES POR FALLAS EN EL NIVEL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

(INSERTAR TABLA)

En caso de resultar procedente el reclamo de alguna compensación por el Servicio de Acceso a Internet, ésta se reflejará en la siguiente lectura del Servicio:



División y Reconexión

Suspensión por CFE Telecom del Servicio de Acceso a Internet

No obstante lo señalado en el apartado "Suspensión y Reconexión" de la Cláusula Quinta "Contraprestación" del Contrato, CFE TELECOM podrá suspender en cualquier momento el Servicio de Acceso a Internet por violación por parte del CLIENTE a las "Políticas de Uso Aceptables para la Infraestructura de CFE TELECOM" que se especifican en el apartado correspondiente y que se incluye más adelante en el presente documento.

En el caso anteriormente señalado, la reconexión no podrá llevarse a cabo hasta en tanto el CLIENTE haya demostrado fehacientemente el haber subsanado el incumplimiento a las "Políticas de Uso Aceptables para la Infraestructura de CFE TELECOM".

**Terminación**

Terminación por Incumplimiento en la Calidad

El CLIENTE podrá dar por terminado anticipadamente el Servicio de Acceso a Internet, sin incurrir en responsabilidad y sin cargo alguno, en el caso de que, se alcance una Disponibilidad anual igual o menor al (porcentaje).

Dicha terminación surtirá sus efectos, siempre y cuando el CLIENTE notifique por escrito a CFE TELECOM durante los (plazo días naturales/hábiles) posteriores al incumplimiento en la Disponibilidad antes señalada, en el entendido de que el CLIENTE deberá acompañar a dicho escrito la relación de los Reportes de Fallas que sustenten su solicitud.

**Facturación del Servicio de Ancho de Banda Bajo Demanda**

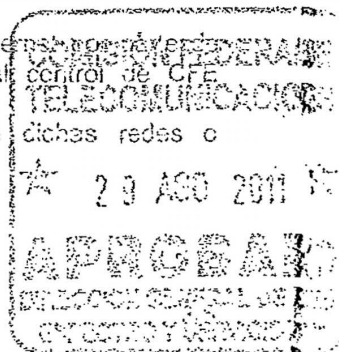
No obstante lo establecido en el apartado de "Tiempo de Pago" de la Cláusula Quinta "Contraprestación", para efecto de la facturación del servicio de Ancho de Banda bajo Demanda, la Fecha de Corte será (día del mes) de cada mes. Los cargos por los días restantes del mes se reflejan en la factura del mes siguiente, incluidos en su caso, en el Servicio de Acceso a Internet, los Servicios que se hayan efectivamente prestado.

No obstante lo establecido en el apartado de "Tarifas, Precios y Descuentos" de la Cláusula Quinta "Contraprestación", el Precio del Ancho de Banda bajo Demanda se calculará basado en el percentil 95 por cada uno de los puertos que se utilicen, según el Precio especificado en la Lista de Precios.

**Límites de Responsabilidad de CFE TELECOM**

El CLIENTE tiene conocimiento que Internet está integrada por múltiples redes de titularidad independientes que no están sujetas al control de CFE TELECOM, por lo mismo acepta que CFE TELECOM no será responsable sobre daños sufridos o cantidades pagadas cuando los Servicios no estén disponibles temporal o permanentemente debido a:

1. Fallas en el funcionamiento o suspensión de servicios de Internet operados por redes o proveedores de servicios de Internet no sujetos al control de CFE TELECOM.
2. Errores de transmisión de la información transportada en dichas redes o proveedores de servicios de Internet.
3. Corrupción en la transmisión de información.
4. Fallos en la seguridad de la información.



CFE TELECOM tampoco responderá si los daños han sido causados por elementos dañinos incluyendo virus, gusanos, sabotaje, ataques de negación de servicio o cualquier otro elemento de este tipo. CFE TELECOM no responderá por fallas en la seguridad de la red del CLIENTE.

El CLIENTE acepta que CFE TELECOM no será responsable de ninguna selección o retención de servicios por parte de terceros, ni de actos u omisiones de dichos terceros en relación con los Servicios. Igualmente, el CLIENTE no considerará a ningún tercero responsable de los actos u omisiones de CFE TELECOM en relación con los Servicios.

De manera específica, el CLIENTE acepta que CFE TELECOM no será responsable de a) reclamaciones de terceros por daños contra el CLIENTE; b) pérdida de los registros o datos del CLIENTE o de cualquier tercero o daños en los mismos; ó c) pérdidas o daños causados al CLIENTE relativos a la falta de interoperabilidad de los equipos o aplicaciones del CLIENTE con cualquier elemento de los Servicios o de la red de CFE TELECOM.

El Cliente acepta que CFE TELECOM no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales derivados de los Servicios o de la imposibilidad de utilizar los Servicios, incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, la pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de tecnología, derechos o servicios, incluso si hubieran sido informados de la posibilidad de dichos daños, esto independientemente de que la acción de responsabilidad tenga fundamento contractual o extracontractual (incluyendo los casos de responsabilidad por negligencia, responsabilidad objetiva o por cualquier otro concepto).

**Políticas de Uso Aceptable para la Infraestructura de CFE Telecom**

El CLIENTE se compromete a no realizar actos, actividades o acciones que puedan afectar la seguridad, integridad y calidad del Servicio de Acceso a Internet prestado por la infraestructura de CFE TELECOM y a otros usuarios de la misma, o bien, cualquier otro acto de uso del Servicio de Acceso a Internet que contravenga disposiciones legales aplicables, que de manera enunciativa pueden inscribirse en el ámbito de las telecomunicaciones, de seguridad de la información, derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad o cualquier acto que pueda constituir una infracción administrativa o un delito.

Las actividades no aceptadas incluyen entre otras, el intento o la realización de: sabotaje de equipos o redes; interferir con o negar el servicio a cualquier usuario o equipo; falsificar identificación del usuario; introducir programas maliciosos; escanear redes de terceros sin su autorización; cualquier forma de monitoreo sin autorización; simular o robar cualquier sistema de seguridad; interferir sesiones establecidas; simulación de sitios web de terceros (phishing); redireccionar usuarios a sitios apócrifos (spoofing); proveer datos falsos o incorrectos en formularios; alterar los procesos de medición de tráfico.

En consecuencia, CFE TELECOM se reserva el derecho de suspender o terminar anticipadamente el Servicio de Acceso a Internet a un CLIENTE que haya violado alguna de las políticas referidas anteriormente, sin previa notificación. En el caso de terminación anticipada el CLIENTE se obliga a cubrir el monto definido de la tarifa correspondiente al supuesto de "Terminación Anticipada por el CLIENTE" señalada en la Cláusula Décimo Cuarta "Terminación Anticipada" del Contrato.

Entendidos de Facilitador e Interconector de Flujos



CFE Telecom se reserva el derecho de limitar el número de rutas que aceptará si comprueba que el CLIENTE envía publicaciones de rutas excesivas o innecesarias, basado en la recomendación RFC 2439 emitida por la IETF o cualquier otro estándar aplicable.

Enteradas las PARTES del contenido y fuerza legal de lo estipulado en la presente Descripción de Servicio, lo firman en (número de tantos) tantos originales, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día (fecha de suscripción del Contrato), conservando (número de tantos) del mismo el CLIENTE y (número de tantos) CFE TELECOM.

**"CFE TELECOM"**  
**Comisión Federal de Electricidad**

C. \_\_\_\_\_  
 Coordinación CFE TELECOM

C. \_\_\_\_\_  
 Coordinador de Operación de Fibra Óptica

C. \_\_\_\_\_  
 Gerente de ventas CFE TELECOM

C. \_\_\_\_\_  
 Gerente de Inteligencia de Mercado CFE TELECOM

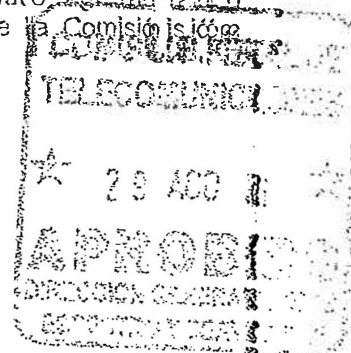
**EL CLIENTE**

C. \_\_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

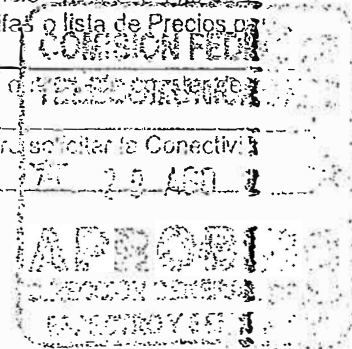
**Nota:**

El contenido de este documento establece los términos y condiciones técnicas y comerciales que CFE TELECOM ofrece al CLIENTE; los mismos pueden modificarse a fin de acordar los mejores intereses para ambas PARTES sin que vulneren disposición legal, reglamentaria o administrativa alguna en materia de telecomunicaciones. Por lo anterior, la modificación a este documento no se considerará en momento alguno como modificación al Contrato Marco de Prestación de Servicios celebrado entre las PARTES, ni al formato de dicho contrato registrado ante la CFE y validado por la Oficina del Abogado General de la Comisión Federal de Electricidad.



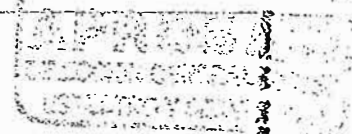
## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Término	Definición
Acceso Local	Infraestructura que permite la conexión privada punto a punto entre el domicilio del CLIENTE y el POP de CFE TELECOM en una misma Área Metropolitana. Puede proveerse bajo la modalidad de Clear Channel o en protocolo Ethernet.
Alojamiento	Servicio de Hotel Telecom (Servicio Complementario) consistente en la provisión de un Espacio exclusivo asignado a un CLIENTE dentro del Sitio de Alojamiento, para la colocación del Equipo del CLIENTE, el cual cuenta con las instalaciones necesarias y seguridad física para su buen funcionamiento con el propósito de proveer Conectividad; así como, los Servicios de CFE TELECOM.
Análisis de Factibilidad	Análisis técnico y económico que realiza CFE TELECOM para determinar la viabilidad y los costos asociados a la provisión de un Servicio, la cual deberá considerar la cobertura de la red y la capacidad técnica para proveer el Servicio.
Ancho de Banda Bajo Demanda	Servicio de Acceso a Internet (Servicio Complementario) adicional que consiste en la provisión de capacidad de ancho de banda que consta de dos componentes: Ancho de Banda Comprometido y ancho de banda variable que se proporciona en el momento en que el CLIENTE lo requiera, en su caso, hasta un ancho de banda máximo que puede utilizar en el puerto proporcionado.
Ancho de Banda Comprometido	Capacidad de ancho de banda fijo.
Área Metropolitana	Unidad territorial dominada por una gran ciudad o metrópoli en cuyo entorno se integran otros núcleos de población (municipios conurbados), formando una unidad funcional.
Aviso de Entrega	Documento mediante el cual CFE TELECOM notifica al CLIENTE la conclusión de los trabajos técnicos para poner a su disposición el Servicio, incluyendo las pruebas realizadas por CFE TELECOM, de conformidad con las especificaciones solicitadas por el CLIENTE en la Orden de Servicio correspondiente, y que cuenta con un plazo de 3 días hábiles para realizar las pruebas y notificar a CFE TELECOM de cualquier inconformidad procedente con el Servicio, en su caso, y que de no existir inconformidad alguna dentro del plazo señalado se considerará que el Servicio ha sido formalmente entregado al CLIENTE, tal como lo prevé el "Procedimiento de Entrega del Servicio".
CAC	Centro de Atención a CLIENTES de CFE TELECOM.
Caja de Empalme	Caja o dispositivo resistente al ambiente y con las especificaciones técnicas y conectividad adecuadas para garantizar el empalme o fusión de cables de fibra óptica.
Cambio de Domicilio	Modificación de la ubicación o domicilio a un Punto de Demarcación.
Cambio Técnico	Actividades que requiere realizar el CLIENTE en la red de CFE TELECOM que modifican las condiciones contractuales del Servicio y se requieren en la operación o interacción diaria de los CLIENTES con la red. Usualmente, son ajustes de configuración del Servicio del CLIENTE, el cual no requiere ninguna alteración física; no requiere inversión adicional por CFE TELECOM ni genera cobro adicional para el CLIENTE.
Capacidad	Se refiere a la velocidad o ancho de banda de cada Servicio.
Capacidad (Eléctrica)	Cantidad de corriente que puede entregar o pasar a través de un dispositivo, en un momento (Amps).
Cargo de Instalación	Pago inicial no recurrente, que puede ser cubierto en una o varias exhibiciones de la instalación, equipamiento e implementación del Servicio hasta el Punto de Demarcación, conforme lo señalado en el Libro de Tarifas o lista de Precios por Servicios.
Cargo Mensual	Pago mensual recurrente por los Servicios contratados de un componente fijo y un componente variable.
Carta de Autorización de Conectividad	Documento a través del cual un CLIENTE autoriza a otra persona solicitar la Conectividad en el sitio de Alojamiento.

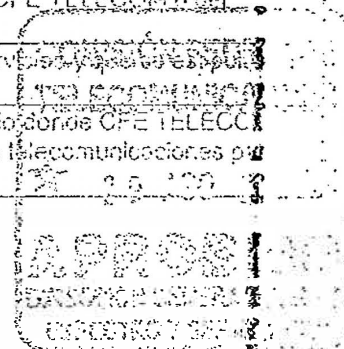




Término	Definición
Catálogo de Servicios	Compilación de las Descripciones de Servicios que detallan los aspectos técnicos y comerciales de los Servicios que ofrece CFE TELECOM.
CD	Corriente Directa.
CFE	Comisión Federal de Electricidad.
CFE TELECOM	Unidad de Fibra Óptica de la Comisión Federal de Electricidad para la comercialización y operación de los Servicios.
Circuito Internodal	Infraestructura que permite la conexión privada punto a punto entre dos POP's de CFE TELECOM. Puede ser a nivel local, cuando ambos POPs de CFE TELECOM están ubicados en la misma Área Metropolitana; o nacional, cuando se unen POPs de CFE TELECOM ubicados en diferentes ciudades del país; e internacional, cuando se unen un POP de CFE TELECOM ubicado en una ciudad del país y el circuito internacional.
Clear Channel	Canal de comunicación que se entrega sin ningún tipo de señalización o protocolo de comunicación específico.
CLIENTE	Persona física o moral, u organismo dependencia, entidad u organismo público de la administración pública ya sea federal, estatal o municipal que suscribe el Contrato.
Comisión Federal de Telecomunicaciones / COFETEL	Órgano administrativo desconcentrado de la SCT, con autonomía técnica, operativa, de gasto y de gestión, encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente y la cobertura social amplia de las telecomunicaciones y la radiodifusión en México, y con autonomía plena para dictar sus resoluciones.
Conectividad	Servicio Hotel Telecom (Servicio Complementario) consistente en la provisión de un medio físico para la conexión de equipos entre los CLIENTES de CFE TELECOM dentro del Sitio de Alojamiento.
Contacto Técnico	Representante del CLIENTE especificado en la Orden de Servicio cuya función es interactuar con CFE TELECOM para asegurar la provisión y entrega de los Servicios. Adicionalmente, recibe las notificaciones sobre la operación de los Servicios y violaciones al contrato. Adicionalmente, puede solicitar Cambios Técnicos y designar Responsables Técnicos en sitio o para recepción de Servicios.
Contraprestación	Cantidad que se estipulará en la Orden de Servicio correspondiente, determinada por la suma de los Precios o Tarifas contratados por el CLIENTE a CFE TELECOM, incluyendo cargos adicionales, en su caso; así como, cualquier Saldo Insoluto.
Contrato	Documento firmado entre CFE TELECOM y el CLIENTE para la prestación de los Servicios.
Descripción de Servicio	Documento que describe los términos y condiciones técnicas y comerciales específicas del Servicio que CFE TELECOM provee al CLIENTE.
Disponibilidad	Porcentaje de minutos totales durante un periodo determinado, en el que los Servicios están disponibles para el CLIENTE. El periodo de evaluación consiste en minutos por hora, 24 horas por día, 30.42 días por mes y 365 días al año.
DNS	Por sus siglas en inglés, "Domain Name Server". Servidor de administración de nombres de dominio. Se utiliza para traducir los nombres en Direcciones IP fijas o móviles.
Documentos de Referencia	Mencionados en adjointes y lineamientos comerciales internos de CFE TELECOM, los cuales pueden ser actualizados en cualquier momento por CFE TELECOM con el propósito de mejorar la prestación de los Servicios y estarán disponibles para consulta en la Página de Internet de CFE TELECOM.
Empalme	Indicador físico al cual se fibra óptica con las especificaciones técnicas adecuadas para garantizar la operación del CFE Enlace.
Equipos	Cables, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras y cables, entre otros, de la Armada Interiores, usados en la conexión y transmisión, y demás elementos necesarios que CFE TELECOM o de terceros, para la prestación de los Servicios.
Equipos del Cliente	Equipos suministrados por el CLIENTE que se instalará en el Espacio dentro del Sitio de Alojamiento.
Espacio de Alojamiento	Espacio físico que se proporciona al CLIENTE para la instalación de sus Equipos del Cliente.



Término	Definición
Fecha de Corte	Último día de cada mes para efectuar el corte de los Servicios que se facturan al CLIENTE.
Fecha de Entrega	Fecha especificada en el Aviso de Entrega en que da inicio el Plazo, y a partir de la cual inicia la obligación de pago por el CLIENTE en los Contratos de renta mensual.
Gabinete	Estructura donde se llevará a cabo la instalación del Equipo del CLIENTE.
Gbps	Unidad de medida de la capacidad ó ancho de banda de un enlace digital, establecida en Giga bits por segundo.
Hospedaje DNS	Servicio de Acceso a Internet (Servicio Complementario) adicional consistente en mantener las tablas de DNS del CLIENTE y proveer la resolución de nombres de dominio es decir, la relación entre el nombre registrado y la Dirección IP Pública o Privada.
IETF	"Internet Engineering Task Force". IETF por sus siglas en inglés. Organización que desarrolla y promueve estándares de Internet.
Índice de Disponibilidad	Coeficiente determinado por la división del tiempo que un Servicio se encuentra disponible dividido por el tiempo total de evaluación.
Instalación	Se refiere exclusivamente a la electrónica para la conexión del enlace interno y la construcción de los Accesos Locales (última milla).
Instalación del Equipo del Cliente	Actividad realizada exclusivamente por el CLIENTE para instalar el Equipo del CLIENTE en el Espacio dentro del Sitio de Alojamiento para recibir los Servicios de CFE TELECOM.
Internodal	Red de fibra óptica de larga distancia entre dos puntos donde las instalaciones son propiedad de CFE, (POP_A y POP_B).
Interrupción y/o Degradación	Cualquier falla, anomalía, intermitencia, mala calidad o irregularidad en la calidad de los Servicios.
Libro de Tarifas	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.
Lista de Precios	Documento que contiene la estructura de precios y el desglose de sus respectivos cargos aplicables, que sirve para determinar la Contraprestación que se cobrará por los Servicios Complementarios. Así mismo, incluye descuentos y promociones.
Mbps	Unidad de medida de capacidad ó ancho de banda de un enlace digital, establecido en Mega bits por segundo.
ms	Milisegundos, unidad de medida de tiempo que corresponde a 0.001 segundos.
No Redundante	Es la característica del Servicio que no dispone de una ruta física completamente distinta o Redundante entre los Puntos de Demarcación, se especifica en la Orden de Servicio.
Orden de Servicio	Documento a través del cual el CLIENTE ordena a CFE TELECOM los Servicios que deberá estar firmado por los representantes legales de las Partes.
Página de Internet de CFE TELECOM	Documento que se encuentra en el sitio Internet de CFE y contiene información sobre los Servicios de CFE TELECOM. Su dirección electrónica es <a href="http://www.cfe telecom.com.mx">www.cfe telecom.com.mx</a> .
Pago Anticipado	Pago por el Servicio que podrá realizarse en una o más exhibiciones conformes a los términos acordados con el CLIENTE en la Orden de Servicio.
Pago Mensual	Pago por parte del CLIENTE, realizado mensualmente por la prestación de los Servicios.
Personal	Directores, funcionarios, empleados, contratistas, subcontratistas que intervienen en la prestación del Servicio, aplicado según se trate de CFE TELECOM o del CLIENTE.
Plazo	Tiempo durante el cual se encuentran vigentes los Servicios y Contraprestación en la Orden de Servicio.
POP	"Point of Presence", POP por sus siglas en inglés. Sitios donde CFE TELECOM cuenta con instalaciones, infraestructura y equipos de Telecomunicaciones para prestar los Servicios.



Término	Definición
Precio	Cantidad que el CLIENTE se obliga a pagar a CFE TELECOM por los Servicios Complementarios.
Proyecto Especial	Cargo adicional por concepto de trabajos o Servicios necesarios hasta el punto de conexión terminal, para la prestación de los Servicios derivado del Análisis de Factibilidad, que no se contemple en lo dispuesto en el Libro de Tarifas.
Puerto Internet	Puerto de acceso a la red de Internet de CFE TELECOM; El puerto es el Punto de Demarcación del Servicio de Acceso a Internet y tiene un ancho de banda definido en la Orden de Servicio.
Puerto Internet Redundante	Servicio de Acceso a Internet (Servicio Complementario) adicional consistente en la provisión de un segundo puerto para incrementar la disponibilidad del Servicio de Acceso a Internet.
Punto de Demarcación	Punto de conexión física instalado por CFE TELECOM con infraestructura propia entre el Equipo de CFE TELECOM y el Equipo del CLIENTE, que delimita el alcance de la responsabilidad técnica del Servicio entregado al CLIENTE. En su caso, podría no incluir el tramo desde la acometida hasta el nodo donde se conecta el Equipo de CFE TELECOM y el Equipo del CLIENTE, bajo responsabilidad del CLIENTE.
Red de Acceso	Se refiere a la red de fibra óptica que inicia desde el POP de CFE, hasta tres kilómetros antes de la instalación del CLIENTE.
Red de Telecomunicaciones	Es la infraestructura o instalación que establece una red de canales o circuitos para conducir señales de voz, sonidos, datos, textos, imágenes u otras señales de cualquier naturaleza, entre dos o más puntos definidos por medio de un conjunto de líneas físicas, enlaces radioeléctricos, ópticos o de cualquier otro tipo, así como por los dispositivos o equipos de conmutación asociados para tal efecto.
Red Pública de Telecomunicaciones	Red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal.
Redundante	Característica de un Servicio que consiste en tener dos rutas físicas completamente distintas, sin puntos en común, entre los Puntos de Demarcación en que se presta el mismo. Esta condición se define en la Orden de Servicio.
Reporte de Falla	Registro emitido por el CAC por una Interrupción o Degradación en el Servicio reportado por el CLIENTE.
Responsable Técnico	Persona designada por el Contacto Técnico para interactuar con CFE TELECOM en la entrega y mantenimiento de los Servicios proporcionados.
Responsable Técnico en Sitio	Representante del CLIENTE que debe permanecer en sitio mientras se realizan actividades del CLIENTE en el Sitio de Alojamiento. Sus responsabilidades son: supervisión de la seguridad e integridad propia y del personal autorizado por el CLIENTE para acceder al Sitio de Alojamiento; la recepción de los servicios entregados por CFE TELECOM al CLIENTE; y la supervisión de la ejecución de actividades a realizar, incluyendo obra civil, cableado, instalación, mantenimiento, configuración de equipos o cualquier otra actividad realizada en el Sitio de Alojamiento por el personal bajo su responsabilidad.
RFC	Por sus siglas en inglés "Request For Comments" Memorandos publicados por IETF que describen métodos, investigaciones o innovaciones aplicables al trabajo interno y externos conectados a Internet.
Ruta de Servicio	Distancia medida en kilómetros en línea recta entre los centros de las localidades que se presta el Servicio.
Saldo Insatisfecho	Cantidad que el CLIENTE adeuda a CFE TELECOM, incluyendo intereses moratorios, cargos o gastos financieros, gastos de cobranza, pago por Proyecto Especial y cualquier otra cantidad que pudiera corresponder. Resta que el CLIENTE debe a CFE TELECOM la Contabilidad de Cuentas por Cobrar de la Cuenta de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.
SECT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
Servicio	Servicio de Telecomunicaciones y/o Servicio Complementario que presta CFE TELECOM, bajo los términos y condiciones señalados en el Contrato, Descripción de Servicio y Orden de Servicio correspondientes.

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Servicio de Acceso a Internet	Servicio Complementario consistente en la conexión a la red Internet a través de un puerto de velocidad específica, localizado en un POP de CFE TELECOM.
Servicio de Telecomunicaciones	Son aquellos que se ofrecen a terceros o al público en general, para que por medio de un circuito o una Red de Telecomunicaciones un usuario pueda establecer comunicación desde un punto de la red a cualquier otro punto de la misma o a otras redes de telecomunicaciones.
Servicio Hotel Telecom	Servicios Complementarios que presta CFE TELECOM en el Sitio de Alojamiento.
Servicio No Disponible	Es el tiempo durante el cual el Servicio se encuentra interrumpido.
Servicio Adicional	Servicio que se provee al CLIENTE adicionalmente a los especificados en el Catálogo de Servicios.
Servicios Complementarios	Servicios independientes de distintas índoles relacionados con los Servicios de Telecomunicaciones que presta CFE TELECOM.
Servicio de Solución Integral de Conectividad	Servicios Complementarios consistentes en la solución a los requerimientos específicos del CLIENTE que incluye además de los Servicios de Telecomunicaciones, los equipos, puesta en marcha y soporte extendido, en su caso.
Severidad	Clasificación de una falla que se determina a partir de características de cada Servicio.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SICOM	Sistema de Compensación de Adeudos de las Dependencias y Entidades del Sector Público Federal.
Sitio de Alojamiento	Bien Inmueble en donde se colocará el Equipo del CLIENTE; Dicho inmueble podrá ser operado por CFE TELECOM o por un tercero autorizado por CFE TELECOM.
Tarifa	Conjunto de cargos que aplican a cada uno de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por CFE TELECOM.
Tiempo de Espera	Horas que deben transcurrir después que se abrió el reporte para poder contar al nivel siguiente de escalación.
Tiempo Estimado de Entrega	Días hábiles para la entrega del servicio a partir de la fecha del sello de recibido de la Orden de Servicio por CFE TELECOM y está sujeto a que los sitios en las Fotas A y B, cuenten con las especificaciones de requerimientos para locales técnicos de los CFE Enlaces y las adecuaciones de obra civil del reporte de ingeniería realizado por CFE TELECOM.
Tiempo Promedio de Reparación (TPR)	Es la suma del tiempo en el cual el Servicio no estuvo disponible contado a partir del Reporte de Falla registrado en el CAC dividido entre el número total de fallas ocurridas en un año.
Tráfico en Tránsito	Se considera así toda aquella señal o conjunto de señales que tienen origen y destino en otras redes extranjeras y que son conducidos a través de la red.
VTS	Es el total de los montos a pagar por el CLIENTE durante el Plazo.

Nota: El presente Glosario incluye los términos utilizados en el contrato marco (versiones Iniciativa Privada y Gobierno), así como en las Descripciones de servicio de hotel telecom, servicio de acceso a internet y servicio de fibra óptica, así como en sus respectivos órdenes de servicio.

