



Bestel.

bestel.com.mx

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CONTENIDO

OBJETIVO

DEFINICIONES

I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

II. CONTRATACION

III. PAGOS

IV. FACTURACIÓN

V. INSTALACIÓN

VI. EQUIPOS TERMINALES

VII. NIVELES DE CALIDAD

VIII. ATENCIÓN A CLIENTES

IX. ACLARACIONES, QUEJAS Y BONIFICACIONES

X. CAMBIO DE SERVICIOS

XI. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

XII. TRAMITES

OBJETIVO

Este Código de Prácticas Comerciales (en adelante “CPC”) está a disposición de los Clientes de las empresas del Grupo que se encuentran bajo la marca comercial Bestel, con el objeto de servir como manual de políticas y procedimientos para Clientes y Empleados, respecto de los Servicios concesionados a Bestel.

El presente CPC hará referencia a Bestel en lo individual o al conjunto de empresas que lo conforman las cuales son:

- Operbes S.A de C.V
- México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.
- Televisión Internacional, S.A. de C.V.

DEFINICIONES

Administrador de grupo.

Representante designado por el Cliente y que se encarga de administrar las funcionalidades del servicio de UCloud contratadas a Bestel en los Usuarios de su empresa.

Anexo de Servicios

Es el catálogo que contiene la descripción, términos y condiciones generales de todos y cada uno de los Servicios que Bestel podrá ofrecer al Cliente. Estos documentos se encuentran disponibles para consulta en la página web de Bestel

Calidad de Servicio.

Garantía que se ofrece en una transmisión de información sobre un medio dado, se puede diferenciar el tipo de tráfico que se transmite por un enlace otorgando distintos niveles de prioridad.

Capacidad o Ancho de banda.

Velocidad de transmisión de datos por un medio, medida en kilobits por segundo (Kbps), megabits por segundo (Mbps) ó gigabits por segundo (Gbps).

Centros de Datos Híbridos.

Es el esquema de arquitectura de red en el que parte de los Servicios comunes del centro de datos, se encuentran en nubes públicas.

Configuración.

Son los ajustes que Bestel realiza para la puesta en Servicio inicial de la Plataforma que suministrará las funcionalidades de UCloud a los Usuarios, así como los Equipos Terminales.

DID.

(Direct Inward Dialing) por sus siglas en inglés. Número de directorio o número telefónico. Bestel asigna al Cliente uno por cada Usuario o Extensión telefónica.

Dirección IP.

Es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP

Dominio.

Es el nombre que identifica una aplicación a través de una dirección IP.

DoS. (Denial of Service)

Por sus siglas en inglés, es un ataque informático de denegación de Servicio que consiste en la generación de exceso de peticiones a una red, provocando que un Servicio sea inaccesible a los Usuarios legítimos.

DDoS. (Distributed Denial of Service)

Por sus siglas en inglés, es un ataque informático distribuido de denegación de Servicio que consiste en generar un gran flujo de información a una red desde varios puntos de conexión utilizando robots informáticos y provocando que un Servicio sea inaccesible a los Usuarios legítimos.

Enlace de acceso o última milla.

Es la conexión física alámbrica o inalámbrica que une al equipo de conmutación de voz o datos de Bestel con el Equipo Terminal en la ubicación del Cliente.

Equipo Terminal CPE.

Es el Equipo que se encuentra ubicado en las instalaciones del Cliente que recibe la conexión física o virtual (dependiendo del medio de comunicación, por cable o inalámbrico) que se conecta por medio de las interfaces estandarizadas para hacer uso de un servicio de telecomunicaciones

Extensión.

Infraestructura que permite la comunicación, mínimo entre dos partes. Esta puede estar relacionada a una línea telefónica para la interacción con la PSTN (Red Pública de Telefonía) para intercomunicación dentro de las instalaciones del Cliente.

Firewall.

Equipo de seguridad perimetral cuya función es permitir o denegar el acceso de los Usuarios de una red corporativa.

FXS.

Por sus siglas en inglés (Foreign eXchange Office), es la interfaz o puerto donde se entrega la línea analógica por parte de Bestel. Proporciona el tono de marcar, energía y voltaje de timbrado para los teléfonos y/o conmutador del Cliente.

IaaS (Infrastructure as a Service).

Se refiere a la capacidad de consumir infraestructura como un Servicio. En estos Servicios se destacan cómputo, almacenamiento, seguridad, etc.

Interfaces de entrega. Conexión física y funcional entre dos aparatos o sistemas independientes. Los servicios de Bestel consideran las siguientes interfaces para telefonía:

G.703 75 ohms. Conexión con Terminal de tipo Coaxial cuya impedancia es de 75 ohms.

G.703 120 ohms. Conexión con Terminal de tipo RJ48 cuya impedancia es de 120 ohms. V.35. Conexión con Terminal a base un puerto M34 (Winchester).

Ethernet. Interfaz con conector RJ45 también conocida como 10 BT.

Fast Ethernet. Interfaz con conector RJ45 también conocida como 100 BT.

Gigabit Ethernet. Interfaz con conector RJ45 u óptico.

IP. (Internet Protocol)

Por sus siglas en inglés, es un conjunto de protocolos también conocido como TCP/IP los cuales son ampliamente utilizados para establecer y controlar la transmisión de datos.

IVR.

(Interactive Voice Response) por sus siglas en inglés. Sistema capaz de interactuar con la persona que realizó la llamada mediante una grabación de voz, un menú de opciones y reconociendo respuestas simples mediante el teclado numérico del teléfono.

Licencia de Uso de Software por Usuario.

Autorización a través de la cual Bestel permite al Cliente la interacción con la plataforma UCloud con el Equipo Terminal. Las licencias se describirán en la(s) Orden(es) de Servicio(s), de conformidad a la configuración realizada por Bestel para el funcionamiento del Servicio

Lista Negra de tráfico.

Son los destinos de países que Bestel tiene bloqueado el tráfico telefónico, en virtud de ser países de riesgo por su tarifa por minuto elevada. Si el Cliente, así lo solicita, esta Lista puede desbloquearse previa solicitud por escrito y responsiva debidamente firmada.

Llamadas SPAM y mensajes automatizados o robotizados.

Llamadas y/o mensajes pre-grabados, realizados y enviados a través de cualquier medio o herramienta, como pudiera ser un software, en el que se utiliza una marcación automatizada.

Marcaciones Especiales.

Son marcaciones estandarizadas a 3 dígitos para accesos nacionales. Hay marcaciones de uso gubernamental que son sin costo y marcaciones para servicios adicionales como la hora, servicios de información o directorio o despertador.

NIR.

Número Identificador de Región.

Número de "A".

Número telefónico o DID que origina la llamada.

Números No Geográficos 900s.

Números no geográficos con sobrecuota a cargo de quien origina la llamada por el Servicio prestado por el destinatario y requiere de una traducción llevada a cabo por algún elemento de una red para encontrar el número geográfico de destino.

NNI. (Network to Network Interface)

Por sus siglas en inglés, significa el punto de frontera o interconexión entre dos carriers para intercambiar múltiples Servicios sobre un mismo puerto físico.

Nubes de Servicio.

Son las plataformas que brindan Servicios de IaaS, PaaS y SaaS, como Amazon aws, Google Cloud, Microsoft Azure, Oracle, entre otras.

Orden de Servicio.

La Orden de Servicio es el documento en el que Bestel y el Cliente pactan los precios y las condiciones comerciales específicas bajo las cuales Bestel prestará los Servicios elegidos y contratados por el Cliente, documento que forma parte del Contrato Marco de Prestación de Servicios que firman el Cliente y Bestel.

PaaS (Platform as a Service).

Se refiere a la capacidad de consumir plataforma como Servicio. Algunos ejemplos son: bases de datos, ambientes de desarrollo, pruebas, etc.

PBX o Conmutador.

Equipo instalado en el sitio del Cliente, mediante el cual recibe las Troncales Digitales o Troncales IP proporcionadas por Bestel para conmutar las llamadas hacia o desde la Red Telefónica Pública (PSTN por sus siglas en inglés).

Plataforma UCloud.

Es la infraestructura de hardware, software y bases de datos que utiliza Bestel para hacer llegar las funcionalidades alojadas en la Nube a sus Clientes.

Portal Web.

Es una página web.

Programación.

Son los cambios o modificaciones que se pueden realizar en la base de datos de la Plataforma de UCloud ya configurada por Bestel. De una manera enunciativa más no limitativa se mencionan los siguientes: alta/baja de Usuarios, cambio de nombre de Usuarios, reasignación de extensiones DIDs, activación/desactivación por parte del Usuario o el administrador del grupo de funcionalidades.

Punto de Demarcación.

Se refiere al punto, puerto o interfaz de entrega de un Servicio a partir del cual deja de ser responsabilidad de Bestel y empieza la responsabilidad del Cliente o Usuario de dicho Servicio.

PSTN.

(Public Switching Telephone Network), Red Pública de telefonía conmutada.

Red de Interconexión.

Es el sitio geográfico en donde se conectan físicamente con las nubes de Servicio.

Red SDH. (Synchronous Digital Hierarchy)

Por sus siglas en inglés, (Jerarquía Digital Sincrona), es un estándar internacional para redes ópticas de telecomunicaciones de alta capacidad.

SaaS (Software as a Service).

Se refiere a la capacidad de consumir aplicaciones como Servicio. En el caso de Bestel son las licencias de UCloud, estas licencias son propiedad de Bestel y solo se rentan al Cliente para su uso durante el plazo contratado de los Servicios. Entre las aplicaciones comerciales más comunes está Office 365, Salesforce, etc.

Servicios.

Son cualquiera de los Servicios que presta Bestel al Cliente conforme a la Orden de Servicios y que se encuentran definidos en los Anexos de Servicios correspondientes

Servicio a Celular El Que Llama Paga Local.

Llamadas cuyo destino es a números identificados en el Plan de Numeración Nacional como Móviles CPP dentro del mismo código de área, ya que la llamada se terminará en un equipo móvil y los cargos aplicarán a quien generó dicha llamada.

Servicio a Celular El Que Llama Paga Nacional.

Llamadas cuyo destino es a números identificados en el Plan de Numeración Nacional como Móviles CPP pertenecientes a un código de área diferente al del origen de la llamada, ya que la llamada se terminará en un equipo móvil y los cargos aplicarán a quien generó dicha llamada.

Servicio Larga Distancia Internacional y Mundial.

Llamadas establecidas entre Usuarios cuyo número telefónico corresponde a distintos códigos de país y fueron marcados con los prefijos de acuerdo con el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

Servicio de Llamadas Locales.

Llamadas establecidas entre Usuarios cuyo número telefónico corresponde al mismo código de área o NIR. El promedio de duración de las llamadas de Servicio Local de uso comercial es de aproximadamente 4 minutos. En caso de que el promedio de duración de las llamadas de tipo Local que realice el Cliente sea mayor a 4 minutos, Bestel se reserva el derecho de modificar el plan comercial de tarifa por llamada a tarifa por minuto previa notificación al Cliente con efectividad inmediata.

Servicio de Llamadas Nacionales.

Llamadas establecidas entre Usuarios cuyo número telefónico corresponde a distintos códigos de área o NIR y que fueron marcadas con un prefijo de acuerdo al Plan Técnico Fundamental de Numeración.

SIP.

(Session Initiation Protocol) por sus siglas en inglés. Protocolo para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de Usuario, donde intervienen multimedia como video, voz y mensajería instantánea.

Softphone.

Es un software que hace una simulación de teléfono convencional por computadora. Permite usar una computadora para hacer llamadas telefónicas

STIR/SHAKEN.

Es un marco de estándares de interconexión, son acrónimos para “Secure Telephone Identity Revisited (STIR)” o “Identidad Telefónica Segura Revisada”, y “Signature-based Handling of Asserted Information using tokens Standards (SHAKEN)” o “Estándares de manejo basado en firmas de información verificada mediante tokens”. Lo anterior significa que las llamadas viajando entre redes telefónicas interconectadas tendrán su identificador de llamadas “firmado” como legítimo por los operadores de origen y validado por otros operadores antes de llegar a los consumidores. STIR/SHAKEN valida digitalmente la entrega de llamadas telefónicas que pasan a través de la Red Telefónica Pública (PSTN por sus siglas en inglés), permitiendo a la compañía telefónica del consumidor que recibe la llamada verificar que una llamada es en realidad del número que aparece en el identificador de llamadas.

Teléfono IP.

Aparato telefónico que hace uso del protocolo IP para poder realizar llamadas telefónicas.

Token.

Es una firma digital cifrada que permite el intercambio de información de manera segura entre servidores.

Tráfico telefónico.

Minutos y llamadas que realiza un Usuario desde el equipo Terminal al marcar un número telefónico utilizando o no prefijos de marcación para enlazarse con otro equipo terminal por medio de una central telefónica.

Usuario.

Persona que utiliza servicios de telecomunicaciones de licenciamiento de uso de software y hardware asociado a algún servicio, que son necesarios para su buen funcionamiento de acuerdo al dimensionamiento realizado por Bestel para prestar los Servicios contratados.

VRF. (Virtual Routing and Forwarding)

Por sus siglas en inglés y es una tecnología usada en las redes de datos para generar ruteo independiente garantizando independencia de redes.

VPN. (Virtual Private Network)

Por sus siglas en inglés y significa una red privada que permite un entorno de comunicaciones privado sobre una red física compartida.

Web RTC.

Solución que permite que una persona se integre a una sesión colaborativa haciendo uso de un portal Web sin necesidad de tener cargado algún software específico en su computadora o teléfono inteligente.

Cobertura Móvil. Es la delimitación geográfica en donde puede prestarse el Servicio Móvil ofrecido por Bestel, misma que podrá consultarse en la página web www.bestel.com.mx/legal. (en adelante “página web Bestel”)

Equipo Terminal Móvil. Dispositivo de telecomunicaciones que contenga un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil) o un número de serie, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de voz, datos y/o mensajes SMS

HBB. Acrónimo en inglés de Hybrid Broadcast Broadband; en español Internet de Banda Ancha Híbrida, se entenderá como la tecnología de Internet de banda ancha fija.

LTE. Acrónimo en inglés de Long Term Evolution; en español, evolución a largo plazo. Para efectos del presente Anexo, se entenderá como la tecnología celular generación 4G.

ND o Numeración. Conjunto de dígitos que permiten identificar a cada línea telefónica.

Roaming Internacional. Servicio disponible que Bestel puede ofrecer al Cliente cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red del operador del país visitado.

I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Actualmente Bestel ofrece el siguiente Portafolio de Servicios, acorde la(s) concesión(es) otorgada(s) por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.



1. SERVICIOS DE TELEFONÍA

- 1.1. **Troncales Digitales.** Servicio que se proporciona con troncales digitales TDM PCM de 64 Kbps de ancho de banda cada una de jerarquía PDH a nivel de E1, en señalización R2M o ISDN (en ISDN no se soporta transmisión de video), a través de un enlace de acceso dedicado proporcionado en cable coaxial con una impedancia de 75 ohms y con conectores de tipo BNC en interfaz G.703 que interconecta al Cliente con la Red Telefónica Pública (PSTN por sus siglas en inglés), para que el Cliente pueda manejar tráfico conmutado.
- 1.2. **Troncales IP (SIP).** Es el Servicio de Troncales IP (telefonía sobre Protocolo de Internet) consiste en entregar al Cliente troncales con señalización SIP (Sesión Initiation Protocol) que interconecta al Cliente con la Red Telefónica Pública (PSTN por sus siglas en inglés), para que el Cliente pueda manejar tráfico conmutado. El servicio se entrega a través de un enlace dedicado en interfaz de entrega RJ45 Ethernet o sin enlace dedicado (Troncales sin acceso) directamente entregado en la dirección IP que Bestel y el Cliente determine.
El servicio llamado Just Call son Troncales SIP sin acceso para proporcionar telefonía a los clientes de Bestel que tienen plataforma Microsoft Teams.
- 1.3. **Líneas Analógicas.** Son Líneas Analógicas entregadas por medio de interfaces FXS en conector RJ-11 para que el Cliente pueda conectar sus teléfonos analógicos o PBX analógico y tener interconexión con la Red Telefónica Pública (PSTN por sus siglas en inglés).
- 1.4. **Numeración.** Conjunto estructurado de combinaciones de dígitos decimales que permiten identificar unívocamente a cada línea telefónica, servicio especial o destino en una red o conjunto de redes de telecomunicaciones;
- 1.5. **Numeración de acceso directo como Cabeza de Grupo.** Número de acceso directo que permite el enrutamiento de las llamadas desde y/o hacia cualquiera de los DIDs relacionados con un conjunto de canales de voz previamente definido.
- 1.6. **Numeración No Geográfica 800s Nacional e Internacional y Mundial.** Números no relacionados a un código de área específico, que permite el cobro de los cargos relacionados a la porción de Larga Distancia al contratante, no a quien genera la llamada (cobro revertido) y requiere de una traducción llevada a cabo por algún elemento de una red para encontrar el número geográfico de destino. Para la entrega de llamadas a estos números 800 se requiere un enrutamiento definido al momento de la contratación para su configuración en las centrales de Bestel.
El Cliente deberá definir en el momento de la contratación si requiere o no el bloqueo de acceso a su numeración 800 desde Casetas de Telefonía Pública, ya que aplica un sobrecargo por el tráfico recibido desde estos puntos.



1.7. **DIDs Mundiales.** Números de acceso directo desde la red de telefonía conmutada en otro país, que permite el cobro de los cargos relacionados a la porción de Larga Distancia al contratante, no a quien genera la llamada (cobro revertido) y requiere de una traducción llevada a cabo por algún elemento de una red para encontrar el número geográfico de destino. Para la entrega de llamadas a estos números DIDs se requiere un enrutamiento definido al momento de la contratación para su configuración en las centrales Bestel.

2. Servicios complementarios

2.1. **Numeración de acceso directo (DIDs).** Número de extensión con marcación directa desde la red de telefonía conmutada.

2.2. **Consumo Facturación Mensual Comprometida.** En este esquema, se define un importe de Consumo Facturación Mensual Comprometida y obligatorio durante la Vigencia Forzosa definida en la Orden de Servicio y lo podrá consumir el Cliente en cualquiera de los Servicios de voz utilizados en el mes.

No obstante que el Cliente no logre el Consumo Facturación Mensual Comprometida en un determinado mes, Bestel le facturará el importe correspondiente al Consumo de Facturación Mensual Comprometida acordado en cada Orden de Servicio.

2.3. **Renta de Troncales y Líneas.** En esta modalidad se incluye un número de Troncales Digitales y/o Troncales IP (SIP) y/o Líneas Analógicas en una Renta Mensual. El consumo telefónico de dichas Troncales y/o Líneas, llamadas y/o minutos se cobra adicional a la Renta Mensual como Tráfico Adicional.

2.4. **Tráfico Adicional.** Las llamadas o minutos excedentes a los incluidos en el paquete o modalidad contratada se facturarán según el plan tarifario acordados en la Orden de Servicio.

2.5. Los tipos de uso de tráfico Internacional y Mundial se clasifican de la siguiente manera:

Tipo de uso	Descripción
LDM01	Europa África y Mediterráneo
LDM02	Centroamérica y Caribe
LDM03	Sudamérica
LDM05	Resto del mundo
LDI01	Estados Unidos
LDI02	Canadá

2.6. Servicios Digitales adicionales a solicitud expresa del Cliente en cada Orden de Servicio:

- Identificador de llamadas



- Números de acceso directo para marcación, (DIDs)
- Restricción de marcaciones por prefijo.
- Plan Intrared
- Plan de Marcación Privada Facturación por Centro de Costos
- Códigos de Acceso por usuario (DID)
- Niveles de restricción por DID

3. Responsabilidades del Cliente

3.1. En relación con los Servicios de Telefonía en cualquiera de sus modalidades, el Cliente acepta que no podrá utilizar el Servicio para:

3.1.1. Revender a terceros, ni proporcionar servicios de acceso a la red mundial de Internet, red de voz sobre Internet o a cualquier otra red de similares características, salvo que cuente con concesión y/o permiso que conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en la materia resulten aplicables y obtenga la aprobación expresa de Bestel.

3.1.2. Originar o terminar tráfico en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en la materia.

3.1.3. Conectar equipos a red y/o infraestructura de Bestel sin previa autorización por escrito.

3.1.4. Generar llamadas con destino Internacional (Estados Unidos y Canadá), Mundial y/o Resto del Mundo con números de origen o número de "A" que no sean válidos. El Cliente es responsable en todo momento de que las llamadas sean originadas con un número de "A" válido por las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en la materia y que éste número haya sido asignado por Bestel para el servicio de telefonía, debido a que con el marco de estándares STIR/SHAKEN los operadores Internacionales en Estados Unidos rechazarán las llamadas que no cumplan con el marco de estándares indicado y sean identificadas como no válidas o provengan de marcadores automatizados o robotizados y que sean consideradas como SPAM o fraudulentas, por lo que en caso de actualizarse lo anterior, Bestel podrá sin necesidad de notificación alguna bloquear en todo momento el tráfico que se encuentre en este supuesto y/o podrá rescindir el Contrato sin responsabilidad alguna de su parte y sin necesidad de declaración judicial alguna. Lo anterior sin perjuicio del derecho de Bestel de ejercer las acciones legales que le competan. El cliente en todo momento deberá implementar lo necesario para cumplir con el marco de estándares STIR/SHAKEN para todas las llamadas con terminación en los países indicados. Asimismo, el Cliente sacará en paz y a salvo a Bestel de cualquier reclamación, demanda o denuncia en su



contra, proveniente de cualquier tercero o autoridad, y en su caso, a reembolsarle las cantidades que Bestel hubiera erogado por incumplimiento del Cliente a lo establecido en la presente.

4. Límite de Responsabilidades

En todo momento, el Cliente es responsable del equipo PBX o Conmutador y/o equipos Telefónicos tanto de su operación como de su mantenimiento a menos que se especifique lo contrario en la(s) Orden(es) de Servicio.

En el caso de Troncales IP (SIP) el Cliente es responsable de las llamadas originadas desde su PBX IP y/o de la dirección o direcciones IP que Bestel le proporcione para la operación de estas troncales.

Es responsabilidad del Cliente la correcta configuración del PBX y la seguridad de sus sistemas de cómputo y del PBX. Conforme a lo anterior el Cliente y Bestel reconocen como tráfico válido, todo el tráfico proveniente de sus Líneas Analógicas, Troncales Digitales o de su dirección IP (SIP), y será tarifado y cobrado por Bestel de conformidad con la (s) Orden (es) de Servicio respectiva (s).

4.1 Punto de demarcación.

En el caso de los servicios de Telefonía que entrega Bestel los puntos de demarcación son:

Interfaz G.703: Para Troncales Digitales el conector BNC 75 Ohms o el conector RJ-48 de 120 ohms

Interfaz Ethernet: Para Troncales SIP el conector RJ-45.

Interfaz FXS: Para Líneas Analógicas el conector RJ-11.

Puerto lógico del Session Border Controller de Bestel: Para Troncales SIP sin acceso (sobre Internet) y Troncales SIP Just Call.

2. SERVICIOS DE CONECTIVIDAD.

2.1 INTERNET.

2.1 Servicio de Internet Dedicado.

Es un enlace que provee conectividad a internet de forma simétrica, es decir, que brinda la misma capacidad de ancho de banda en transmisión de información como de recepción. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas y en diversos anchos de banda. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35. Este servicio puede entregarse sin equipo de ruteo o con equipo de ruteo (CPE) como



un servicio complementario al servicio de Internet Dedicado. Para este Servicio, Bestel ofrece al Cliente un paquete de 8 direcciones IP (5 útiles) en el Internet.

2.2 Servicio de Internet Bajo Demanda.

Es un Servicio de Internet Dedicado en el cual se establece un pago conforme al consumo de ancho de banda por parte del Cliente, definiendo un ancho de banda como consumo mínimo comprometido (Piso) y un ancho de banda límite (Techo). El consumo mensual del ancho de banda bajo demanda será calculado bajo las condiciones comerciales establecidas en la Orden de Servicio correspondiente. Este servicio puede proveerse en diversos anchos de banda.

2.3 Servicio de Internet 2.

Es un Servicio de Internet el cual permite conectar el Sitio del CLIENTE de manera directa a un puerto dedicado de la red mundial de Internet 2, a través de enlaces privados. El CLIENTE podrá tener conexión al Servicio de Internet 2 única y exclusivamente si es miembro o asociado de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet ("CUDI") y la información a la que puede acceder con éste Servicio está limitada a fines de desarrollo académico y proyectos de investigación que fomenten el desarrollo cultural, de investigación y educativo en México. La velocidad máxima de transmisión será determinada por el ancho de banda contratado

2.4 Servicio de Internet Clean Pipe / Detección y Mitigación de DoS /DDoS.

Es una solución basada en el monitoreo, detección y mitigación de ataques de DoS volumétricos y DDoS. Realiza el monitoreo del tráfico de datos de la red de Internet, en busca de patrones de comportamiento que traten de saturar el ancho de banda y reducir la disponibilidad de los recursos de la red, lo cual provoca la negación del acceso a los servicios a los Usuarios legítimos. Detecta el tráfico anormal y lo mitiga de una manera automática o manual.

2.5 Servicio de Internet Clean Pipe / Administración de Ancho de Banda

Solución que permite asignar determinado ancho de banda del Servicio de Internet por grupo o aplicaciones para asegurar la transmisión de información.

2.6 Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido Web y Archivos.

Permite o niega la navegación web de ciertos portales predefinidos por su clasificación de dominio; así mismo limita la descarga de cierto tipo de archivos en la red de Internet.

2.7 Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido por IP/Puertos (Firewall).

Servicio de firewall virtual que permite el bloqueo de direcciones IP y/o el bloqueo de puertos que permiten el envío o recepción de tráfico de la nube de Internet.

2.8 Secure Fast Link.



Es un servicio que proporciona una conexión privada, rápida y segura mediante una conexión física y lógica a los servicios en la nube como, por ejemplo: infraestructura de TI, almacenamiento, procesamiento, aplicaciones empresariales, entre otros servicios.

Los datos se transportan por medio de una conexión de red privada entre el cliente y los servicios en la nube.

Secure Fast Link reservará el ancho de banda contratado desde el sitio del cliente hacia los servicios en la nube

Cuando no se utiliza Secure Fast Link, la totalidad del ancho de banda de Internet estará disponible, esto lo hace ser un enlace dinámico

2.9 Servicio de Internet Asimétrico:

Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red Híbrida de Fibra y Coaxial (HFC, -Hybrid Fibre-Coaxial-Network) bajo el esquema de “mejor esfuerzo”. Es de tipo asimétrico, es decir un servicio que brinda diferentes capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al cliente por medio de un equipo terminal (Cable módem) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

3. SERVICIO DE ENLACES DE TRANSMISIÓN DE DATOS, PUNTO A PUNTO, PUNTO A MULTIPUNTO, MULTIPUNTO A MULTIPUNTO.

3.1 Servicio de Acceso Local:

Enlace de transmisión digital o transmisión en IP de “última milla”. Este Servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

3.2 Servicio de Clear Channel (Enlace Dedicado).

Medio de transmisión Punto a Punto o Punto Multipunto, que se provee en distintas capacidades. Este Servicio se utiliza para enlazar dos sitios o más dentro del territorio nacional o internacional. La interfaz de entrega de este servicio puede ser: G.703 (75 ohms o 120 ohms), V.35 o una interfaz óptica.

3.3 Servicios de Ethernet Link, LAN o TREE.

Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos (mediante conexiones; punto a punto, punto a multipunto, o multipunto a multipunto) permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para



velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador.

3.4 Servicio de MPLS.

Este Servicio consiste en crear una red privada virtual que conecta nodos de red en diferentes sitios geográficos, su principal función es priorizar aplicaciones basadas en IP, sensibles al tiempo (retardo), mediante la propagación de etiquetas utilizando clases de servicio (CoS), asegurando la calidad en el servicio (QoS). La interfaz de entrega de estos servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica) o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

Este servicio puede proveerse en diversas modalidades con diversas capacidades:

MPLS Multimedia y Datos.

MPLS Clase 2 Datos críticos

MPLS Clase 3 Datos críticos 1 + Datos críticos 2

MPLS Clase 3 Datos críticos 1 + Voz

MPLS Clase 4 Datos críticos 1 + Voz + Video

MPLS Clase 5 Datos críticos 1 + Datos críticos 2 + Voz + Video

MPLS Clase 6 Datos críticos 1 + Datos críticos 2 + Datos críticos 3 + Voz + Video

El servicio se entrega con la siguiente configuración: Puerto de Servicio, Última Milla o Acceso Local y Equipo Terminal CPE.

3.5 Bestel Cloud Route.

Es una solución de conectividad entre el sitio del Cliente, con una red de interconexión, que cuenta con conectividad directa hacia las nubes de servicio con mayor presencia en el mercado, habilitando un medio dedicado, seguro y de alto desempeño.

Su principal función es brindar la mejor experiencia de velocidad y rendimiento en escenarios de Centros de Datos Híbridos, o en consumo de Aplicaciones SaaS.

3.6 Bestel Cloud Route (capa2).

Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida hacia la Red de Interconexión. La interfaz de entrega de estos Servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador.



3.7 Bestel Cloud Route (capa3).

Es un enlace que provee conectividad en MPLS o Internet, permitiendo crear una red privada virtual que conecta nodos de red en diferentes sitios geográficos, a la Red de Interconexión. La interfaz de entrega de estos Servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica).

Límite de Responsabilidades de los Servicios de Conectividad

Para todos los servicios de Conectividad de Bestel se define como Punto de Demarcación, y se refiere al punto o puerto de entrega de un Servicio donde termina la responsabilidad de Bestel y comienza la responsabilidad del Cliente o Usuario de dicho Servicio.

En el caso de los servicios que entrega Bestel los puntos de demarcación son:

Interfaz Ethernet y/o Fast Ethernet: Conector RJ45

Interfaz Giga Ethernet (Óptica): puerto óptico

Interfaz G.703: El conector BNC 75 Ohms o el conector RJ-48 de 120 ohms

Interfaz Serial: Conector V.35

O el equipo CPE Router cuando lo provee Bestel y se integra al servicio a solicitud del cliente.

4. SERVICIOS ADICIONALES.

Son servicios prestados por Bestel que pueden estar asociados a servicios de telecomunicaciones regulados o ser totalmente independientes, como lo son: licenciamiento, software, equipamiento, infraestructura alojados en la nube.

4.1 UCloud Comunicación.

Los servicios de UCloud Comunicación que a continuación se describen, sólo pueden ser contratados por el Cliente en conjunto con los servicios de telefonía en modalidad de troncales SIP de Bestel. Estos servicios resultan de la provisión de software en el modelo SaaS para tener acceso a funcionalidades virtuales de un PBX (Private Branch Exchange), que físicamente se ubica en el centro de datos de Bestel.

El Usuario final utilizará conectividad basada en protocolo IP para acceder a estas funcionalidades y mediante la renta de una licencia de uso de software con características específicas de acuerdo a las descripciones de los paquetes disponibles para este servicio.

A continuación, se enlistan los servicios de licenciamiento que BESTEL ofrece.



4.2 UCloud Line Plus

El servicio de UCloud Line permite al Usuario el uso de funcionalidades por Usuario y por empresa. Las principales funcionalidades por Usuario son: Buzón de voz, Bloqueo de llamadas, Captura de llamadas, Conferencia de llamadas, Conferencia tripartita, Desvío de llamadas, Identificador de llamadas, Intercomunicación, Llamada de grupo instantánea, Llamada en espera, Marcación rápida, No molestar, Multillamada, transferencia de llamadas, Notificaciones de llamadas perdidas y buzón de voz al correo electrónico.

La configuración se hace vía el portal de administración en el nivel más alto del sistema, es decir debe ser provisionado por Bestel solo a los Usuarios que la hayan contratado y paguen el recurrente mensual correspondiente.

Las funcionalidades UCloud Line Plus (por empresa) son: Operadora automática, Grupo de búsqueda, Claves de acceso, Extensiones virtuales, Hoteling Host (estación compartida), Intercepción de grupo, Música en espera, Plan de llamadas de salida por Usuario y por grupo. Todas estas funcionalidades deben ser configuradas por el administrador de grupo de la empresa.

4.3 UCloud Line Premium

La configuración de esta licencia se hace vía el portal de administración en el nivel más alto del sistema, es decir debe ser provisionado por BESTEL solo a los Usuarios que la hayan contratado y paguen el recurrente mensual correspondiente.

En la licencia UCloud Line Premium se tiene acceso a las funcionalidades que se incluyen en la licencia UCloud Line Plus, más las siguientes (Comunicación Unificada): Unificación de número telefónico "Anywhere", Mensajería instantánea y presencia, Timbrado simultáneo o secuencial, Bestel Communicator para PC y teléfono inteligente, Histórico de llamadas.

4.4 UCloud Line Collab

La configuración de esta licencia se hace vía el portal de administración en el nivel más alto del sistema, es decir debe ser provisionado por Bestel solo a los Usuarios que la hayan contratado y paguen el recurrente mensual correspondiente.

En la licencia UCloud Line Collab se tiene acceso a las funcionalidades que se incluyen en la licencia UCloud Line Premium, más las siguientes (Colaboración): Videoconferencia, Compartición de escritorio, Participante invitado (Web RTC).

Condiciones aplicables a las funcionalidades de los Servicios:



La funcionalidad de histórico de llamadas permite consultar una lista de llamadas de salida, entrada y no contestadas. Esta información no puede utilizarse para generar alguna reclamación ya que solo es informativa.

Algunas funcionalidades permiten realizar llamadas simultáneas o concurrentes, aunque el Usuario solo marque un número telefónico, sin embargo, esto genera un registro para cada llamada que puede ser cobrable, es decir, aunque el Usuario solo marque un número para realizar la llamada se le pueden cobrar tantas cuantas haya realizado la Plataforma haciendo uso de la funcionalidad especificada por el Usuario. También el Usuario podrá generar llamadas desde otro Teléfono que no esté conectado a su red haciendo que la Plataforma genere las llamadas al número de destino especificado por el Usuario, estas llamadas serán cobradas al Cliente. Las funcionalidades con estas características son: Anywhere, Conferencias, desvíos de llamadas, Contáctame, Marcación rápida, Multillamada, remarcado, conferencia Meet-me, apariencia de llamada compartida, Timbrado simultáneo o secuencial, Oficina remota, Softphone.

La funcionalidad de Bestel Communicator, reconoce al Usuario como válido dentro de la plataforma con el perfil de acuerdo al licenciamiento contratado operando como un softphone, porque la autenticación se hace contra el webserver de la plataforma de Bestel. El software de Bestel Communicator puede ser cargado en cualquier computadora ya sea PC o Mac o en dispositivos móviles inteligentes siempre y cuando los sistemas operativos sean iOS y/o Android. El servicio de mensajería instantánea y realización de llamadas a través de Bestel Communicator depende del servicio de conectividad del Usuario, por lo que Bestel no se hace responsable del funcionamiento cuando la red de datos que se utilice para acceder al servicio móvil (teléfono inteligente o Laptop) sea de otro proveedor de servicios. El servicio de softphone no funcionará en otra aplicación que no sea Bestel Communicator.

4.5 Renta de Teléfonos IP

Bestel entregará teléfonos IP en renta al Cliente, estos equipos serán los equipos necesarios y contratados por el Cliente durante todo el plazo de contratación. Los equipos terminales tendrán que ser devueltos a Bestel al finalizar el plazo forzoso de contratación definido en la Orden de Servicio correspondiente.

Las marcas y modelos de teléfonos se publicarán en la página Web de Bestel.

Condiciones Generales:



En los casos en que se acceda a los Servicios de UCloud de Bestel desde redes WiFi, 3G y 4G, Bestel no garantiza la calidad de la conectividad, ya que pueden saturarse generando mala calidad en el audio (en el caso de llamadas telefónicas) o retrasos en el acceso a la información.

El centro de datos de Bestel y el de sus socios tecnológicos se encuentran equipados con las más altas tecnologías para garantizar la provisión continua de Servicios; sin embargo, pueden presentarse interrupciones relacionadas a desastres naturales o causas de fuerza mayor o caso fortuito, situaciones que no están en control de Bestel.

Bestel se reserva el derecho de retirar del mercado alguno o algunos de los servicios que se describen en este documento con base a la disponibilidad de versiones de las plataformas, software, hardware y servicios en conjunto con sus socios. Bestel avisará previamente al Cliente de los cambios o afectación que pudieran tener los servicios contratados.

Bestel será responsable de la operación de los equipos que entregue al Cliente como parte del Servicio. Los Equipos que tenga el Cliente en su red de datos son responsabilidad exclusiva de él, estos equipos pueden ser LAN switches, ruteadores y/o Teléfonos IP.

Punto de Demarcación:

En el caso de los servicios de UCloud Comunicación hay cuatro topologías que definen el Punto de Demarcación:

- El Teléfono IP. Cuando el Cliente no cuente con equipos telefónicos y donde Bestel los entrega en renta
- El Lan Switch. Entregado en renta por Bestel, cuando el Cliente si cuenta con equipos telefónicos IP, debidamente homologados para el uso de UCloud Comunicación
- El Ruteador. Entregado en renta por Bestel, cuando el Cliente si cuenta con Lan Switch y los equipos telefónicos.
- El Puerto Ethernet. Entregado por Bestel, cuando el Cliente tiene todos los elementos: Ruteador, Lan Switch y Teléfonos IP.

Para todos los servicios adicionales comercializados por Bestel se utilizan las mismas reglas de contratación, comercialización y cancelación que para los servicios de telecomunicaciones.

5. SERVICIOS MÓVILES



El servicio de Telefonía Móvil de Bestel proporciona a través de una tarjeta SIM datos con acceso a internet con conexiones de redes 2G, 3G y 4.5G LTE, dependiendo de la zona de Cobertura Móvil, servicio de voz para llamadas telefónicas, así como de envío y recepción de mensajes cortos (SMS), disponible para clientes nuevos y existentes de Bestel.

El cliente podrá utilizar los servicios de Telefonía Móvil en un Equipo terminal Móvil compatible con la red pública de telecomunicaciones a través de la cual serán prestados los servicios. Para tal fin en la página web www.bestel.com.mx/legal (en adelante página web Bestel. En caso de que el Cliente no cuente con un Equipo Terminal Móvil compatible, podrá adquirir un nuevo Equipo Terminal Móvil a través de terceros, siempre cuidando que el modelo y la marca deseados por el Cliente estén dentro del catálogo de terminales compatibles, mismos que estarán publicados en la página web Bestel, o si lo prefiere podrá adquirir un equipo con Bestel.

Los servicios móviles proporcionados por Bestel pueden ser de 2 tipos:

Servicio de Transferencia de Datos (acceso a internet). Es el servicio por medio el cual el usuario podrá acceder a la red de Internet con un equipo terminal y este podrá utilizarse de manera fija dentro de una ubicación elegida por el cliente de tipo HBB, o de manera móvil que permita la conexión a Internet en cualquier sitio donde se ubique el usuario y dentro de la cobertura establecida por Bestel.

Servicio de Voz. Es el servicio por medio del cual el usuario puede hacer y realizar llamadas a número fijos y celulares, navegar a Internet y enviar SMS con un Equipo Terminal Móvil compatible con la red de Bestel.

El Servicio de Telefonía Móvil proporciona numeración o DN a nivel nacional propia de cada servicio otorgado, así como funcionalidades que permiten la accesibilidad a los servicios de voz, como son:

- Identificador de llamadas
- Buzón de Voz
- Desvío de llamada
- Conferencia
- Llamada en espera
- Número privado



El servicio de Telefonía Móvil puede ser utilizado en cualquier parte del mundo a través de la contratación de módulos de Roaming Internacional que permite conectarse a la red de operador visitante que Bestel tenga acordado en cada país.

II. CONTRATACIÓN

Contratación de los servicios.

Para la contratación de los Servicios que ofrece Bestel, nuestros Clientes podrán optar por las dos únicas formas de contratación:

a) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en la liga de la página Web, en donde se solicitarán los datos necesarios a fin de que reciba a un ejecutivo calificado y certificado.

b) Mediante la visita a la página web en www.bestel.com.mx, para que una vez que se llene el formulario respectivo, uno de nuestros ejecutivos calificados y certificados, se pondrá en contacto, y en su caso, realiza visita directamente a su domicilio que se especifique.

Línea de Atención Telefónica para contrataciones es de 9:00 a 19:00 hrs.

c) Seguimiento y atención personalizada de su ejecutivo de cuenta y de servicio a clientes asignado

Derivado de la contratación en cualquiera de estos medios es posible determinar las necesidades, expectativas y beneficios buscados por nuestros clientes prospecto o ya existentes a fin de poder establecer el alcance de la propuesta técnica y económica a entregar.

Documentación:

Para la contratación de servicios se le solicitará al Cliente:

Tratándose de personas físicas:

- a) Identificación oficial;
- b) Comprobante de domicilio y;
- c) TDC o Débito en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de débito.

Tratándose de personas morales:

- a) Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
- b) Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
- c) Copia del Poder Notarial completo, legible y en orden (Representante Legal con facultades para Actos de Administración si solo firma el Contrato Marco, y Actos de Dominio o con facultades para suscribir títulos de crédito en caso de firmar pagarés);
- d) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- e) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
- f) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación);
- g) Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes y;
- h) En caso de que el Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual), se le requerirán los datos correspondientes.

III. PAGOS

1. El Cliente se obliga a pagar a la contraprestación total señalada en las facturas correspondientes, así como los demás conceptos previstos en cada Orden de Servicio de acuerdo a los precios y plazos de pago establecidos en la Orden de Servicio correspondiente, más los impuestos aplicables (la “Contraprestación”) a más tardar en la fecha límite de pago que se establezca en la factura correspondiente.
2. Dentro de los primeros 6 (seis) días naturales posteriores a la fecha de corte de la factura, subirá a su portal de facturación la(s) factura(s) electrónica(s) correspondiente, a efecto de que el Cliente pueda consultar su saldo a pagar.
3. El Cliente realizará el pago total de la(s) factura(s) mediante (i) transferencia electrónica de fondos a la cuenta que le indique en la propia factura; o (ii) depósito en cualquiera de las cuentas e instituciones bancarias señaladas en la respectiva factura debiendo el Cliente utilizar la referencia de pago que le indique en la factura correspondiente.
4. El pago de la Contraprestación se hará en la moneda establecida en la Orden de Servicio correspondiente. La Contraprestación fijada en moneda extranjera, podrá ser pagada en su equivalente en pesos, moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos al tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda

extranjera que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día en que el Cliente efectivamente realice el pago respectivo.

IV. FACTURACIÓN

Bestel facturará los Servicios de manera mensual a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice Bestel los realizará por tipo de Servicios, tiempo facturado, monto y se establecerán en moneda nacional.

Bestel entregará la factura de acuerdo a lo establecido en el marco regulatorio Fiscal vigente.

Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de existir saldos a favor del Cliente, después de analizado el proceso de objeción de las facturas, estos saldos se reembolsarán a través de notas de crédito a los meses subsecuentes, recibiendo el Cliente para tal efecto un estado de cuenta que detalle la aplicación de dicho saldo.

Las facturas serán pagadas en su totalidad a la fecha límite acordada en el contrato, a menos que Bestel indique lo contrario en la factura. Si la factura no se paga a más tardar en la fecha de vencimiento, el Cliente deberá pagar intereses moratorios sobre saldos insolutos calculados a partir del primer día en que el Cliente incurra en mora, sobre una tasa de 2.0 veces la TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio) a 28 (veintiocho) días publicada en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de pago. El cómputo de los intereses se calculará desde la fecha en que el Cliente incurra en mora y hasta la fecha en que realice el pago completo de los saldos insolutos.

En caso de que el Cliente no reciba la factura en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el Cliente estará obligado a solicitar de Bestel el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

Mediación.

Se lleva a cabo con el almacenamiento de los CDR's de las centrales de Bestel, en dónde se eliminan las llamadas de error, para posteriormente aplicar filtros y enriquecer los datos para generar las salidas correspondientes.

Tasación.**Libro de Tarifas.**

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de Bestel.

Bestel estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios en cualquier tiempo, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Precios Especiales.

Eventualmente Bestel podrá ofrecer precios especiales o promociones a los Clientes. Estos precios especiales, previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los Clientes de Bestel que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por Bestel constituirán la base para las promociones y descuentos que realice Bestel.

Los precios especiales o promociones estarán sujetos a vigencia en el Registro de Tarifas.

Modificación de Tarifas.

Bestel se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas en cualquier tiempo, de acuerdo a las condiciones de mercado, por la prestación de cualquiera de sus Servicios de Telecomunicaciones.

Tarifa de Interconexión.

El servicio dedicado de acceso a la red pública de telecomunicaciones de Bestel, se proporciona bajo los términos y condiciones del operador local, razón por la cual cualquier afectación en la tarifa de este operador se verá reflejada de forma inmediata en los precios definidos para los servicios prestados por Bestel y que requieran el uso del operador local.

Todos aquellos cobros que hiciera el operador local a Bestel, por permitir el acceso al servicio contratado por el cliente de OPERBES, le serán repercutidos al cliente.

Tarifa de Operador Local y/o Internacional.

Los cargos de los concesionarios del servicio local e internacional serán facturados directamente por dichos operadores al Cliente.

Cargos adicionales.

Todos los cargos adicionales en que se incurran para la prestación de un servicio solicitado por el cliente le serán acordados con el cliente mediante la firma de una orden de servicios.

Cobranza

Las cuentas se asignan dependiendo del segmento al que pertenecen:

- Wholesale
- Gobierno.
- iniciativa Privada.

Los Clientes reciben una cuenta Virtual con la cual puede realizar los pagos de las facturas. Mediante el apoyo de la plataforma Webset, se hace la relación de las facturas y aplicación de pagos de los folios correspondientes. Diario a las 10 pm, la plataforma genera una póliza con los pagos realizados en el día y facturas pagadas.

Bestel podrá aplicar el pago a cualquier adeudo que exista por consumos recientes o anteriores. En caso de que se omita reflejar algún adeudo en las facturas, se reflejará en cualquier factura subsecuente, a partir de que el cargo haya sido generado a fin de que el Cliente cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de Bestel a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho adeudo.

V. INSTALACIÓN

Bestel, según sea el caso instalará o desinstalará el Servicios y/o los equipos para la prestación de los Servicios contratados en el domicilio indicado por el Cliente, previo estudio de factibilidad el día y hora pactado con el Cliente.

VI. EQUIPOS TERMINALES.

Los equipos terminales que Bestel ofrece a sus Clientes, para la prestación de sus Servicios, se encuentran publicados en su página Web, en donde se encuentran las especificaciones y características técnicas y de operación de cada uno, así como, en caso de resultar aplicable la información sobre el desbloqueo de estos y las políticas aplicables a sus garantías.

VII. NIVELES DE CALIDAD

Bestel se obliga a prestar los servicios en forma continua y eficiente, con forme a las características técnicas establecidas en los Títulos de Concesión.

Buscará que los servicios se presenten en las mejores condiciones de precio, diversidad y la calidad en beneficio del Cliente, tomando las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los Servicios, bajo los estándares mínimos de Calidad establecidas en los Títulos y Anexos de su Concesión, así como la regulación aplicable, emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

VIII. ATENCIÓN A CLIENTES

Centro de Atención a Clientes (NOC o Network Operation Center)

Bestel cuenta con un Centro de Operaciones de Red de Bestel (NOC), disponible de 7x24 horas del día los 365 días del año, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al Cliente del estado que guarda el servicio prestado. A cada uno de los clientes le es asignado un kit de bienvenida donde se proporcionan los números de contacto y contactos de escalación en caso de fallas.

En caso de que exista alguna falla, el Cliente deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico a través de los números telefónicos únicos de contacto. Desde la Ciudad de México 5540002222. Para el Interior de la República puede llamar gratuitamente al 800-607200. Desde E.U. el cliente puede comunicarse sin costo a través del (1 977)777-8897, para que el reporte sea atendido y se asigne un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

- Identificador del Servicio.
- Descripción detallada de la falla y/o apoyo requerido.
- Número de teléfono en el cual puede ser localizado ya sea fijo y/o celular.
- Correo electrónico.
- Número de Reporte de Falla interno (si lo maneja).

IX. ACLARACIONES, QUEJAS Y BONIFICACIONES

Siempre que se presente una falla en el Servicio. El Cliente deberá notificar al NOC en los teléfonos antes citados y abrir un reporte de falla. En los Servicios que resulte aplicable, los niveles de calidad garantizados sólo aplicarán si existe un reporte de falla, ya que a partir de que éste sea recibido comenzará a contar el tiempo para establecer, en su caso, el crédito. Para hacer efectivo el crédito por incumplimiento, el Cliente deberá enviar por escrito al NOC en un periodo no mayor a 15 días posteriores a la restauración del Servicio, la siguiente información;

- a) Número de reporte.
- b) Identificador del circuito afectado.
- c) Fecha y hora en que se abrió el reporte.
- d) Fecha y hora en que se restauró el Servicio.

En caso de que Bestel no cumpla con el porcentaje de disponibilidad acordado entre las Partes, el Cliente podrá recibir un crédito, de conformidad con los niveles de disponibilidad y penalizaciones acordado entre las partes.

3. El crédito, en su caso, sólo será aplicable si se sujeta a lo siguiente:

- a) Que el CLIENTE presente su reclamación al detectar la falla para el levantamiento de un reporte ante el NOC;
- b) Que la falla detectada sea imputable a Bestel conforme al Contrato.
- c) Que el nivel de disponibilidad determine el incumplimiento del porcentaje comprometido, de conformidad con los niveles acordados entre las Partes.

En caso de existir una inconformidad con las cantidades cobradas, el Cliente deberá pagar el monto total de la factura correspondiente a más tardar en la fecha límite de pago señalada en la factura respectiva y notificar por escrito su inconformidad dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha límite de pago, a efecto de levantar el folio de disputa correspondiente. Las cantidades objeto de la inconformidad serán revisadas por Bestel, quien determinará si los cargos son procedentes o improcedentes en un término de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación y apertura del caso correspondiente.

En caso de no efectuarse la objeción en la forma aquí establecida, se tendrán por aceptados de conformidad los cargos que aparezcan en dichas facturas. En caso de que resulte procedente la reclamación, se realizará el reembolso correspondiente a través de la generación y aplicación de una nota de crédito. En caso de que la reclamación no sea procedente y el Cliente no haya realizado el pago de la totalidad de los cargos que aparezcan en la factura correspondiente, el Cliente se obliga a pagar inmediatamente después de la resolución de la objeción, los cargos no pagados y los intereses moratorios que se hubieren acumulado desde la fecha de vencimiento establecida en la

factura y hasta la fecha en que el Cliente realice el pago respectivo. El Cliente acepta que los intereses moratorios serán calculados inmediatamente después de la resolución de la objeción y Bestel realizará las facturas complementarias para obtener el pago de los mismos.

En caso de interrupciones a la prestación del servicio, al Cliente se le aplicará las reglas establecidas en el Contrato de prestaciones del servicio.

En ningún momento y bajo ninguna circunstancia Bestel será responsable por las pérdidas resultantes, incluyendo pérdidas económicas durante el período de falla del sistema.

X. CAMBIO DE SERVICIO

En caso de que el Cliente requiera nuevos Servicios y/o Equipos, crecimiento de Servicios, capacidades, características avanzadas, funcionalidades, líneas, modificaciones, decrementos o cambios de domicilio, deberá celebrar nuevas Órdenes de Servicio.

XI. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Proceso

En caso de que Cliente decida cancelar el contrato, deberá pagar a Bestel cualquier adeudo pendiente relacionado con la prestación de los Servicios, las penalizaciones pactadas en las Órdenes de Servicios, así como los daños y perjuicios que se hubieren causado.

Para llevar a cabo la cancelación del servicio, el Cliente o Representante Legal para el caso de ser persona moral, deberá notificar su decisión a Bestel por escrito y con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación, previo pago del Cliente por los Servicios prestados y de cualquier otro adeudo.

La carta de cancelación deberá contener la información de:

- Número de identificador
- Nombre del servicio
- Dirección física del servicio

Recibida la carta cancelación se levanta un folio para el seguimiento de la cancelación, en el cual se solicita la desconexión de los servicios lógica y físicamente. Hasta que se haya terminado con el proceso, se cierre el folio generado.

En caso de rescisión del Contrato o terminación anticipada del plazo inicialmente contratado en alguna o todas las Órdenes de Servicio, el Cliente deberá pagar la penalidad establecida en la(s) Orden(es) de Servicio correspondiente(s).

Bestel se reserva el derecho a restringir, suspender, terminar, rescindir o cancelar los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, en caso de que el Cliente refleje un saldo total o parcialmente vencido.

Bestel podrá suspender los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, previa notificación por escrito al Cliente, cuando suceda alguna acción de las descritas a continuación:

- Falta de pago total o parcial de la Contraprestación de una o más facturas
- Por uso indebido del Equipo y/o por instalar equipos y/o dispositivos no homologados por la Autoridad Competente.
- Utilizar los Servicios en contravención a lo estipulado.
- Por no entregar la garantía solicitada por Bestel conforme al contrato.
- Por resolución judicial o administrativa que ordene la suspensión de los Servicios, cuando así lo disponga alguna autoridad competente.
- Bestel detecte un aumento inusual en el tráfico del Cliente, en base a su tráfico mensual promedio.
- Por reparación o mantenimiento a los Servicios o al Equipo.
- Llegar a existir alguna prohibición o limitación en las legislaciones aplicables, algún acuerdo y/o resolución dictada en dicho sentido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y autoridad competente, que impidan o limiten la prestación de los Servicios.
- Se inicie voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares, en contra del Cliente, dentro o fuera de México, o éste sea declarado insolvente, liquidado, inhabilitado para ejercer el comercio o clausurado permanentemente.
- Llegar a iniciarse y/o concretarse un procedimiento de huelga en contra del Cliente.



- El Cliente o alguno de sus empleados, accionistas, empresas filiales, dependientes o contratistas utilice alguno de los Servicios para realizar o intentar llevar a cabo actos ilícitos, inmorales o cualquier otro delito en México o en el extranjero.
- Cualquier incumplimiento por parte del Cliente a las obligaciones establecidas en la legislación y/o regulación vigente, el Contrato, sus Anexos u Órdenes de Servicio.

En caso de restricción o suspensión de los Servicios, Bestel continuará facturándolos y, previo a restablecerlo, el Cliente deberá liquidar la total de sus adeudos, incluyendo los generados por la facturación de los Servicios durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos administrativos y/o de reconexión que en su caso apliquen.

Todas las obligaciones a cargo del Cliente contraídas o generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión vencerán y serán exigibles de inmediato. Bestel dará a conocer al Cliente a través de sus facturas y/o por escrito, una constancia de adeudo en la que se especificará las obligaciones o, en su caso, las cantidades pendientes que éste deberá pagar como contraprestación por los Servicios prestados, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en el Contrato, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes incluyendo más no limitando a cualquier cuota, cargo por Servicios, renta de equipo, cargos de instalación, las penalizaciones establecidas en los Anexos de Servicios y/u Órdenes y/o cualquier otra obligación o cargo que se derive de la prestación de los Servicios. Aquellas cantidades que no fuesen pagadas por el Cliente en la fecha de vencimiento causarán los intereses moratorios correspondientes, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes. Asimismo, una vez terminado y/o rescindido el Contrato, sus Anexos de Servicios u Órdenes, se dará a su vez de forma inmediata por terminado y/o rescindido el arrendamiento de los equipos entregados por Bestel al Cliente para la prestación de los Servicios. Bestel dentro de un plazo de 30 días posteriores, caso de restricción o suspensión de los Servicios, Bestel continuará facturándolos y, previo a restablecerlo, el Cliente deberá liquidar la total de sus adeudos, incluyendo los generados por la facturación de los Servicios durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos administrativos y/o de reconexión que en su caso apliquen.

XII. TRAMITES



	Servicios	Descripción	No. Telefónico de Atención a Clientes	Web	Ejecutivos asignados		NOC
1	Información General	Consulta de contrataciones, promociones, coberturas, pág. Web,	X	X	X		
2	Contratación de servicios nuevos	Información referente a los servicios que el cliente esté interesado en contratar, así como los requisitos a presentar para la contratación.	X	X	X		
3	Corrección de datos	Modificación de datos en el contrato a petición del cliente.	X		X		
4	Aumento o disminución de servicios	Modificación de los servicios que tiene contratados	X		X		
5	Desconexión total de Servicios	Cancelación total de los servicios que se tienen contratados.	X		X		
6	Desconexión parcial de Servicios	Cancelación de uno o más servicios que se tienen contratados.	X		X		
7	Entrega de equipos	Entrega de los equipos en el sitio en el domicilio en donde se va a prestar el servicio.	X		X		
8	Aclaraciones del Servicio	Atención respecto a cualquier duda referente al servicio que se está prestando.	X		X		X
9	Solicitud de Bonificación de pago	Atención a la solicitud de aplicación de bonificaciones.	X		X		
10	Aclaración de Facturación	Desglose de factura o estado de cuenta del cliente, explicando el detalle de la misma (incluye cobros no reconocidos, promociones, etc.)	X		X		
11	Solicitud de Ajustes en la Facturación	Atención a la solicitud de ajustes en facturación	X		X		
12	Portabilidad	Solicitud de portar línea telefónica de otra compañía	X		X		
13	Generación de Visita Técnica	Generación de visitas técnica por problemas en los equipos, servicios, etc.					X
14	Reprogramación de Visita de Ejecutivo	Reprogramación de visita del ejecutivo a petición del cliente.	X		X		

15	Reprogramación de visita Técnica	Reprogramación de visita del técnico a petición del cliente			X		X
16	Consulta de Saldos	Pago no registrado, traspaso de paso, pagos, etc.	X		X		
17	Cambio de Titular del Servicio	Cesión de derechos del Contrato.	X		X		
18	Configuración de equipos	Soporte Especializado de configuración de equipos.					X
19	Soporte Valores Agregados	Soporte especializado de configuración de equipos valores agregados vía remota (antivirus, correo electrónico cuentas web, hosting, etc.)					X
20	Navegación Internet	Asesoría técnica y atención a casos que pueden navegar en el servicio Internet				X	
21	Encriptación	Configuración de equipos inalámbricos				X	
22	Soluciones Digitales	Configuración y explicación sobre soluciones digitales.			X		
23	Servicios de Telefonía	Soporte técnico del servicio (tráfico no contemplado, mala calidad de voz, etc.)				X	

Para la realización de estos Trámites, en caso de ser aplicable, se le solicitará:

Tratándose de personas físicas:

- a) Identificación oficial;

Tratándose de personas morales:

- a) Copia del Poder Notarial para Actos de Administración completo y legible
- d) Copia de identificación oficial del Representante Legal;

Estos trámites son gratuitos y son atendidos por ejecutivos de atención a clientes, mismos que son asignados una vez que contratan y se entrega al cliente su Kit de bienvenida, con un horario de 09 :00 a 19:00 hrs.