

Consulta

Anexo de servicios de voz (el “anexo”) del contrato marco de prestación de servicios de [...] (el “contrato”), celebrado por [...] (“bestel”) y, por la otra parte, la persona física o moral cuyo nombre o denominación social obra al calce del presente instrumento (el “cliente”), y junto con bestel las “partes”).

El Cliente acepta que los términos y condiciones establecidos en este Anexo le serán aplicables a los Servicios contratados y especificados en la (s) Orden (es) de Servicios que suscriba el Cliente con Bestel.

Las Partes acuerdan que en lo general el presente Anexo de Servicios y las Órdenes de Servicio correspondientes, se registrarán por lo establecido en el Contrato y en lo particular por lo establecido en el presente Anexo de Servicios y en las Órdenes de Servicio respectivas.

1. DEFINICIONES.

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 comunicación, por cable o inalámbrico) que se conecta por medio de las interfaces estandarizadas para hacer uso de un servicio de telecomunicaciones.

El equipo terminal será siempre responsabilidad del Cliente a menos que se establezca lo contrario en la(s) Orden(es) de Servicio relacionada(s).

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

- 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.

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.

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.

Punto de Demarcación. Se refiere al punto o puerto de entrega de un servicio a partir del cual deja de ser responsabilidad del proveedor y pasa a ser responsabilidad del Cliente o usuario de dicho servicio. En el caso de los servicios que entrega Bestel los puntos de demarcación son:

- Interfaz G.703: El conector BNC 75 Ohms o el conector RJ-48 de 120 ohms
- Interfaz Ethernet: El conector RJ-45.

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 y fueron marcados con el prefijo 044, 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 y fueron marcados con el prefijo 045, 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.

Tráfico. 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.

2. Descripción de los servicios y/o modalidades.

2.1 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.

2.2 Troncales IP (SIP). Es el Servicio de Troncales IP (telefonía sobre Protocolo de Internet) consiste en entregar al Cliente troncales con señalización SIP (Session 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 directamente entregado en la dirección IP que Bestel y el Cliente determine.

2.3 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;

2.4 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.

2.5 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 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.

2.6 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.

3. Servicios complementarios.

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

3.2 Paquete Digital. En este paquete, Bestel incluye dos servicios básicos: Internet Dedicado y Telefonía incluidos en una Renta Mensual.

El servicio de Telefonía le brinda una conexión hacia la Red Pública Telefónica (PSTN) a través de :

- a) Troncales Digitales R2M, ISDN
- b) Troncales IP (SIP):

Incluye un volumen específico de tráfico por cada tipo de uso:

- Llamadas o Minutos de Servicio Local y Nacional
- Minutos de Servicio de Larga Distancia Internacional a EUA/Canadá
- Minutos de Servicio a Celular El Que Llama Paga Local y Nacional
- Tarifas preferenciales para tráfico excedente
- Números de acceso directo para marcación (DIDs)

Paquete de Voz. En este paquete, Bestel incluye un número de Troncales Digitales y/o Troncales IP (SIP) en una Renta Mensual e Incluye un volumen específico de tráfico por cada tipo de uso:

- Llamadas o Minutos de Servicio Local y Nacional
- Minutos de Servicio de Larga Distancia Internacional a EUA/Canadá

- Minutos de Servicio a Celular El Que Llama Paga Local y Nacional
- Tarifas preferenciales para tráfico excedente
- Números de acceso directo para marcación (DIDs)
- Cargos únicos por concepto de instalación de Troncales y acceso de última milla.
- Pueden aplicar cargos únicos adicionales por concepto de adecuaciones de sitio en el sitio del Cliente.

3.4 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.

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

3.6 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

3.7 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

3.8 Servicio de Internet Dedicado. Este Servicio 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. 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.

4. Requerimientos y especificaciones del sitio, para la instalación y entrega de los servicios.

Será responsabilidad del Cliente contar con los elementos que se señalan a continuación:

4.1 Accesos, El Cliente permitirá los 365 días del año el acceso al personal de Bestel y/o sus subcontratistas a los espacios exteriores e interiores asignados por el Cliente, previa notificación por parte de Bestel de las personas autorizadas para tal fin. El personal de Bestel y/o sus subcontratistas se identificarán plenamente al presentarse en las instalaciones del Cliente.

4.2 Espacios y/o Áreas. Se deberá asignar un espacio físico dedicado a la ubicación del equipo de comunicaciones para la entrega del servicio con las siguientes características:

- Altura mínima 2.30 metros.
- Área mínima de 1.00 x 1.50 metros.
- Al menos una puerta de acceso con 80 centímetros de ancho como mínimo. El piso puede ser falso o firme con loseta vinílica o tapete antiestáticos.
- Todas las puertas y ventanas del espacio asignado deberán permanecer cerradas. Iluminación de emergencia (recomendable).
- Rack o Gabinete propiedad del Cliente
- Ancho 19"
- Altura: Al menos 0.95 metros
- Preferentemente junto al equipo a enlazar.
- Espacio libre de 0.60 metros al frente y 0.60 metros atrás del área asignada.
- Gabinete o Rack propiedad de Bestel.
- Espacio libre de al menos 0.70 x 0.70 metros preferentemente junto al equipo a enlazar.

- Espacio libre de 0.60 metros al frente y 0.60 metros atrás del área asignada.
- El montaje a piso se realiza con taquetes expansivos de ½" o 3/8", a menos que el Usuario Final indique específicamente que el piso no se perfora.
- La instalación de antisísmico es opcional y se cotizará por separado.
- Gabinete de montaje en pared
- Muro firme de concreto o ladrillo (libre de humedad y polvo).
- Espacio libre de 0.90 metros x 1.50 metros.
- Espacio libre al frente de 0.90 metros.

4.3 Alimentación Eléctrica

- Contactos. Al menos, dos contactos dobles polarizados de 127 VAC +/- 5% conectados al centro de carga del sitio en dos interruptores termo-magnéticos de 1x15 Amperes Independientes identificados y etiquetados.

En caso de que no cuente con dos fases, solamente será para separación de circuitos en la misma fase. Respaldados mediante UPS propiedad del Cliente.

Si llegase a requerirse corriente directa, se proveerá el rectificador con un banco de baterías para 4 horas.

- Sistema de Tierras Físicas. Tierra física independiente con varilla Copperweld, con cable forrado de un cero rematado en barra de cobre de 40 x10 x 0.05 centímetros con resistencia máxima de 0.5 Ohms. Se recomienda que todos los elementos tengan la misma referencia a tierra. Si la instalación eléctrica del Cliente no cuenta con las condiciones anteriormente indicadas, el Cliente deberá proteger los equipos por medio de la instalación de una fuente ininterrumpida de energía con regulador integrado, también conocidas como UPS o "No-Break" a fin de proteger los equipos.

Sí el Cliente no cumple con alguna de las condiciones anteriormente citadas y esto da por resultado el daño total o parcial del equipo propiedad de Bestel, el Cliente deberá cubrir el 50% (cincuenta por ciento) del costo del equipo para su reemplazo por dicha causa.

- Ductos. EL Cliente deberá dar los permisos para la instalación de tuberías, escalerillas y/o canaletas, entre otros. En caso de que se utilice infraestructura del Cliente.
- Tubería conduit de 2" pared gruesa, con soportes tipo unicanal, cada 3 metros.
- Los radios de curvatura de la tubería deberán ser mayores a 60 veces el diámetro de la fibra.

- Registros de 30 x 30 x 13 cm. en cada cambio de dirección del ducto o cada 25 metros en segmentos rectos.
- Condiciones Ambientales
- Humedad máxima: 50% sin condensación.
- El área debe de estar libre de tuberías al descubierto que conduzcan líquidos.
- El área asignada NO debe tener filtraciones de agua y humedad.
- Temperatura de 18° a 25° C +/- 5%. Se recomienda contar con aire acondicionado para mantener este rango de temperatura.
- Iluminación adecuada y se recomienda el uso de lámparas de emergencia.
- Se debe mantener libre de polvo y basura
- Los servicios de limpieza no deben incluir los equipos.

4.4 En caso de que el Cliente no cumpla con los requerimientos antes establecidos, Bestel no será responsable por el retraso en la entrega de los Servicios en la fecha comprometida. El Cliente contará con dos visitas programadas por parte de Bestel para verificar que los requerimientos y especificaciones del sitio del Cliente para la instalación de los Servicios hayan sido satisfechos. Una vez realizadas las dos visitas programadas sin que el Cliente haya cumplido con los requerimientos establecidos, Bestel podrá proceder conforme se establece en el Contrato Marco y la Orden de Servicio.

5. Factibilidad de servicio

5.1 Las partes acuerdan que, para la prestación de los Servicios establecidos en el presente Anexo de Servicios, Bestel elaborará previo a su prestación un estudio de factibilidad mediante el cual evaluará

las condiciones técnicas y económicas del proyecto ("Factibilidad"), a fin de determinar la viabilidad y condiciones en las que se prestará el servicio.

6. Responsabilidades del cliente.

6.1 En relación con los Servicios objeto del presente Anexo de Servicios en cualquiera de sus modalidades, el Cliente acepta que no podrá utilizar el Servicio para:

6.1.1 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.

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

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

7. Límite de responsabilidades

En todo momento, el Cliente es responsable del equipo PBX o Conmutador 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 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).

En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Contrato por duplicado en la Ciudad de México, el [...] de [...] de 20[...].

“El Cliente”

[...]

[...]

Representante Legal

[...]

Representante Legal.

“Bestel”

[...]

[...]

Representante Legal.

[...]

Representante Legal.

[...]

Ejecutivo de cuenta