



LG-CS-003-2021

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REDUDANCIA DE INTERNET ENTRE LA DIRECCION GENERAL DE LA MARINA MERCANTE Y LA EMPRESA MASNET S.A DE C.V.**

Nosotros, Los Suscritos: **JUAN CARLOS RIVERA GARCÍA**, mayor de edad, casado, Abogado, hondureño, con tarjeta de identidad número: 0801-1975-06913 y de este domicilio, actuando en mi condición de Director General de la Marina Mercante, nombrado mediante Acuerdo No. 0012, de fecha 03 de julio de 2017, emitido por la Secretaria de Estado en el Despacho de la Presidencia, quien de ahora en adelante se denominará **“EL CLIENTE”** y el Señor **ROBERTO FRANCISCO RAMIREZ RIVERA**, mayor de edad, casado, Licenciado en Mercadotecnia, hondureño con tarjeta de identidad número 0801-1981-05470 y de este domicilio actuando en su condición de Representante Legal de la Sociedad de la empresa **MASNET S.A de C. V.**; debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Honduras a través del instrumento público número 23 autorizado por el notario público Enrique Rodríguez Burchard en fecha 28 de marzo de 2006 e inscrita bajo asiento número 79 del tomo 617 del Libro de Comerciantes Sociales en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, y quién en el presente instrumento será denominado solamente como **“EL CONTRATISTA”**; en su conjunto denominados como las **“Partes”**, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios de Internet el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** El Contrato tiene como objeto primordial brindar al **CLIENTE** la prestación de servicios de redundancia de internet ancho de banda. La descripción específica del servicio solicitado y brindado, equipo instalado, puntos conectados, velocidades asignadas, precios, vigencia de enlaces conectados (el o los **“Servicios”**) y demás condiciones contratadas son detalladas en los tres (3) Anexos que forman parte integral jurídica y materialmente del presente Contrato. Las partes entienden y aceptan que este Contrato involucra la prestación de servicios de Telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las Partes, y por lo tanto son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

Formarán parte integral del Contrato los siguientes documentos:

**Anexo 1.-** Descripción y características de los Servicios y la identificación del número de circuitos contratados por el **CLIENTE**.

**Anexo 2.-** Procesos de Escalamiento y Acuerdo de Nivel de Servicios (**“SLA”**) de Servicios de Capacidad.

**Anexo 3.-** Política de Uso Aceptable (**“AUP”**) aplicable a los Servicios de Internet.

En Caso de darse una contradicción entre el Contrato y cualquiera de los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en el respectivo Anexo.

**SEGUNDA. Obligaciones Técnicas para la prestación de los Servicios y Vigencia del Contrato:** Para ofrecer el servicio de internet dedicado, **EL CONTRATISTA** proporcionará e instalará al **CLIENTE** poner a disponibilidad un punto de conexión de fibra óptica a 40 Mbps dedicados. (Relación 1:1), con una vigencia del **01 de enero al 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de la terminación anticipada por movilización al Centro Cívico Gubernamental.**

**TERCERA. Obligaciones del CONTRATISTA.**

1. Prestar el Servicio al **CLIENTE** cuya descripción y características se establecen en el **Anexo 1** y en las Órdenes de Servicio correspondientes.
2. Atender los reportes de fallas conforme a los Procesos de Escalamiento establecidos en el **Anexo 2**.
3. Corregir cualquier interrupción, suspensión continua o discontinua, falta o modificación en los Servicios, que no sean causadas por la culpa grave, dolo,



negligencia o actos mal intencionados del CLIENTE o de terceros, ni por fallas en los equipos e instalaciones del CLIENTE, ni por mal uso de los mismos (la “Falta del Servicio”). Acreditando las sumas a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el Acuerdo de Nivel de Servicios contenido en el **Anexo 2** del presente Contrato.

4. Realizar las pruebas de conectividad a que hubiere lugar, necesarias para activar los Servicios.
5. Desconectar los Servicios cuando medie orden expedida por una entidad, organismo, agencia o dependencia a una rama del poder público en el nivel nacional, departamental, municipal, responsable o con facultades legales o reglamentarias para conocer, decidir o conceptuar o para expedir normas relativas a las materias en su competencia (“Autoridad Competente”).

#### **CUARTA. Obligaciones del CLIENTE.**

1. Pagar al Contratista los cargos por los Servicios establecidos y aceptados por el **CLIENTE** según Anexo 1 dentro del plazo establecido en el Contrato y sus demás anexos incluyendo las Ordenes de Servicio solicitadas por el **CLIENTE**.
2. Mantener el Equipo provisto por el Contratista descrito en el Anexo 1 en óptimas condiciones, y responder por los daños causados a tal Equipo, que se originen por su culpa o dolo, una vez se finalice el Contrato y o la correspondiente Orden de Servicio.
3. Obtener los permisos que fueren necesarios de los propietarios, copropietarios, administración pública, patronatos, Juntas Directivas o cualquier otra autoridad competente debidamente constituida bajo las leyes de la República de Honduras de los lugares en que deba instalarse los Servicios.
4. Acondicionar y equipar las instalaciones, si ello fuere necesario, para la correcta y efectiva prestación de los Servicios.
5. Dar aviso inmediato al **CONTRATISTA** de cualquier medida cautelar o embargo que recaiga o se pretenda hacer valer sobre el CPE (Customer Premises Equipment) que le hubiere sido dado por el **CONTRATISTA** para la provisión de los Servicios.
6. No realizar trabajo o cambio alguno en la conexión efectuada por el **CONTRATISTA** para proveer los Servicios.
7. Tomar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para prevenir la prestación de servicios no autorizados a terceros y/o la prestación de servicios a terceros no autorizados.
8. No retirar, cambiar o modificar los Equipos instalados para la prestación los Servicios, sin la autorización previa y expresa del **CONTRATISTA**.
9. Cumplir con las leyes, reglamentos o cualquier disposición legal, administrativa y/o contractual que sea aplicable a los Servicios; incluyendo, pero no limitando a toda regulación relacionada con la recolección, almacenamiento y protección de datos y temáticas afines.
10. Permitir el acceso del personal del Contratista a los sitios en donde se preste el servicio para el mantenimiento de la red, instalación del equipo necesario, ejecución de pruebas y diagnósticos locales o remotos para instalar, restablecer, o mejorar el Servicio.

#### **QUINTA. Obligaciones Recíprocas:** Ambas partes manifiestan que:

- 1) Aceptan expresamente lo estipulado en el acuerdo **IAIP-037-2013**, publicado en la Gaceta en fecha 23 de agosto de 2013;
- 2) Comunicación de manera inmediata algún cambio o sustitución en la prestación de los servicios;
- 3) Realizarán pruebas en conjunto para el correcto funcionamiento del servicio prestado;
- 4) Conocen y aceptan lo dispuesto en las Disposiciones Generales del Presupuesto para el ejercicio fiscal correspondiente.

**SEXTA. Monto del Contrato.** La cantidad que se deberá pagar mensualmente en concepto del servicio prestado por parte del **CONTRATISTA** será de **NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS LEMPIRAS (LPS. 9,256.00)** más el 15% de



impuesto sobre venta que es de **UN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO LEMPIRAS CON CUARENTA CENTAVOS (LPS. 1,388.40)** haciendo un total mensual de **DIEZ MIL SEISICIENTOS CUARENTA Y CUATRO LEMPIRAS CON CUARENTA CENTAVOS (LPS. 10, 644.40)**. El total será de **CIENTO VEINTISIETE MIL SETECIENTOS TREINTA Y DOS LEMPIRAS CON OCHENTA CENTAVOS (LPS. 127,732.80)**, incluyendo el impuesto sobre ventas.

**SEPTIMA. Forma de Pago.** El CONTRATISTA expedirá y entregará al CLIENTE una factura por los **Servicios** con mes anticipado, la cual deberá ser pagada dentro de los primeros cinco días calendarios siguientes a que el CLIENTE reciba factura.

- a. El no envió de la factura por parte de CONTRATISTA o la no recepción por parte del CLIENTE, no exime su no pago.
- b. Los cargos de instalación de los **Servicios** se generarán por una sola vez, y los cargos por prestación de los mismos se causarán sucesivamente por toda la vigencia establecida en el contrato, los anexos y las ordenes de servicio.
- c. Los cargos en las facturas se expresarán en Lempiras sobre el monto en Dólares de los Estados Unidos de América que haya sido acordado, siempre a la tasa de cambio vigente emitida por el Banco Central de Honduras. El cargo por instalación, cuando fuere aplicable, no será reembolsable, salvo que no se efectuó la conexión por causas imputables a CONTRATISTA.

**OCTAVA. Impuestos.** Todos los impuestos directos o indirectos, tasas, retenciones, contribuciones y cargos aplicables de acuerdo con las leyes de la República de Honduras que se generen en virtud de este Contrato serán a cargo de la parte que corresponda según la ley aplicable.

**NOVENA. TÉRMINACION DEL CONTRATO:** El presente contrato podrá darse por terminado por las siguientes causas:

- i) Terminación por mutuo acuerdo entre las partes: Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente Contrato o en las órdenes de Servicio que son parte del Contrato, siempre que la Parte responsable del incumplimiento no adopte las medidas encaminadas a curar la situación de incumplimiento dentro de los treinta (30) días calendarios a la fecha en que reciba el requerimiento por parte de la Parte cumplida;
- ii) Terminación unilateral: a) Cuando el CONTRATISTA no cumpla con las disposiciones de servicio;
- iii) Terminación anticipada: El Cliente anticipadamente puede dar por terminado el presente contrato, total o parcialmente, mediante comunicación escrita al Contratista por motivo de la movilización del Cliente al Centro Cívico Gubernamental. Dicha terminación se efectuará en la forma y de acuerdo con la información que se dé en la comunicación y no perjudicará ningún reclamo anterior que el Contratista pudiera tener contra el Cliente.
- iv) Otras Causas: a) Por la destrucción total o parcial del inmueble arrendado a causa de terremotos, huelgas, incendios, inundaciones, cuando la misma no sea atribuible a la voluntad de las partes contratantes y que se haga materialmente imposible la reposición del inmueble arrendado, b) Realizar cualquier acto ilegal o en contra de las buenas costumbres.

**DÉCIMA.** Ambas **PARTES** acuerdan que se considerarán como caso fortuito y fuerza mayor los casos establecidos en el artículo 2 numeral 8 y 17 del Nuevo Código Tributario, debido a que aceptan que dicha normativa aplica de forma analógica.

**DÉCIMA PRIMERA. Confidencialidad.** Cada Parte se obliga a abstenerse de divulgar, publicar o comunicar a terceros, toda la información, documentos o diseños, planos, esquemas y demás datos relacionados con los negocios de la otra Parte, que conozcan por virtud de la ejecución del presente Contrato. Para estos efectos, las partes convienen que toda información que reciba una Parte referente a la otra Parte se considera confidencial, y no podrá ser divulgada o transmitida salvo que (i) medie autorización expresa y por escrito de la Parte dueña de la información; (ii) el tercero



receptor de la información sea filial, matriz o afiliada de la parte que revela la información; (iii) medie orden de autoridad competente.

**DÉCIMA SEGUNDA. Legislación Aplicable.** La validez, interpretación y ejecución del presente Contrato será regido por las leyes de la Republica de Honduras.

**DÉCIMA TERCERA. Notificaciones.** Todas las comunicaciones o avisos que se den en relación a este Contrato se estimaran que han sido dados por una parte cuando sean entregadas personalmente o enviadas por Courier o mensajero (ambos con aviso de recepción o prueba de recepción) a las siguientes direcciones:

**CONTRATISTA:**

**Dirección:** Colonia Lomas del Guijarro, Edificio Plaza Guijarros, Primer Nivel, Tegucigalpa, Honduras.

**Atención:** Roberto Francisco Ramírez Rivera/ Irma Rubio

**Tel:** + (504) 3142-3084

**Email:** [irubio@masnet.hn](mailto:irubio@masnet.hn)

**EL CLIENTE:**

**Dirección:** Boulevard Suyapa, edificio Pietra, contiguo a Alupac, Ciudad de Tegucigalpa, Honduras.

**Atención:** Abg. Juan Carlos Rivera García/Ing. Sadira Maradiaga/Lic. Kelsy Fúnez

**Tel:** + (504) 2239-8228, 2239-8384, 2239-8346, 2239-8335, 2239-8203.

**Email:** [smaradiaga@marinamercante.gob.hn](mailto:smaradiaga@marinamercante.gob.hn) , [proveeduria@marinamercante.gob.hn](mailto:proveeduria@marinamercante.gob.hn), [soporte@marinamercante.gob.hn](mailto:soporte@marinamercante.gob.hn).

Las Partes se obligan a dar aviso por escrito (con prueba de recepción) de cualquier cambio de dirección, conviniendo que, si no hicieren, cualquier comunicación, envío o notificación surtirá sus efectos y será plenamente válida si fuere efectuada en la dirección consignada en esta cláusula. La notificación de cambio de dirección no será válida por medio cualquier medio electrónico, sino solamente por escrito a las direcciones establecidas anteriormente. En caso de que las notificaciones se realicen vía correo electrónico, deberán ser ratificadas posteriormente por escrito que se enviará a más tardar dentro de los dos (2) días calendarios siguientes al envío del correo.

**DÉCIMA CUARTA: Garantía de Cumplimiento.** “EL CONTRATISTA” se compromete a cumplir con las condiciones establecidas en el presente documento, asimismo se aplicará lo establecido conforme a la Ley de Contratación del Estado el cual manifiesta que deberá constituir una garantía de cumplimiento equivalente a un quince por ciento (15%) del valor total del contrato.

**DÉCIMA QUINTA. Resolución de Controversia o Conflicto.** Cualquier controversia o conflicto entre las partes relacionado directamente o indirectamente con este Contrato, inclusive de su naturaleza, interpretación, cumplimiento, ejecución o terminación del mismo, convienen en resolver la misma por la vía directa y amigable. En caso de que después de treinta (30) días calendario **LAS PARTES**, no logren un acuerdo respecto de la misma, ambas partes renuncian al fuero de su domicilio y se someten expresamente a los Tribunales del Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán, República de Honduras.

**DÉCIMO SEXTA Divisibilidad.** En caso que algún término o condición de este Contrato sea declarado nulo o ilegal por cualquier motivo. Este contrato permanecerá en plena vigencia en los demás términos y será interpretado como si tal termino o condición nula o ilegal no fuese parte del mismo, salvo que la nulidad de la cláusula nula, anulada o declarada ilegal haga inútil el contrato en su totalidad.

**DÉCIMA SEPTIMA. Subsistencia de Obligaciones.** La terminación de este Contrato por cualquier razón no releva a las partes del cumplimiento de sus obligaciones causadas o que hayan surgido con anterioridad a dicha terminación.

**DÉCIMA OCTAVA. Cláusula De Integridad.** Contemplada en el Acuerdo No. SE-037-2013, emitida por el Instituto de Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial la Gaceta el 23 de agosto de 2013.



GOBIERNO DE LA  
- REPÚBLICA DE HONDURAS



DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE



REPÚBLICA DE HONDURAS

**DECIMA NOVENA Contrato Completo.** Este Contrato junto con todos sus Anexos y las órdenes de Servicio constituyen el Contrato indivisible, pleno y completo entre las partes, e invalida y anula cualquiera y todos los Contratos y negociaciones anteriores relativos a la materia de este Contrato. Este Contrato no será considerado o interpretado como modificado o descartado, en su totalidad o en parte, excepto por acuerdo escrito entre las Partes y suscrito por sus representantes autorizados.

**VIGÉSIMA. Aceptación.** Ambas partes manifiestan estar de acuerdo y aceptan todas y cada una de las cláusulas de condiciones bajo las leyes de la República de Honduras. En fe de lo cual se firma el presente Contrato en duplicado en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., Departamento de Francisco Morazán a los 23 días del mes de diciembre de 2020.



**JUAN CARLOS RIVERA GARCIA**  
EL CLIENTE



Tel: 2221-7472 / 9960-3915 - <http://www.masnet.hn>

**ROBERTO FRANCISCO RAMIREZ**  
EL CONTRATISTA



**ANEXO I**

**Cliente: Dirección General de la Marina Mercante.**

**Dirección: Boulevard Suyapa, Edificio Pietra, contiguo a Alupac, Tegucigalpa, M.D.C**

**Correo Electrónico: [smaradiaga@marinamercante.gob.hn](mailto:smaradiaga@marinamercante.gob.hn)**

**[proveeduria@marinamercante.gob.hn](mailto:proveeduria@marinamercante.gob.hn)**

**[soporte@marinamercante.gob.hn](mailto:soporte@marinamercante.gob.hn)**

**Descripción del Servicio.**

No.	Descripción del Servicio	Ciudad	Ancho de Banca	Mensualidad 12 meses
1	Internet Corporativo Relación 1:1; Fibra Óptica 15 IP Públicas	Tegucigalpa	40 Mbps	L9,600.00
	DGMM.			
			<b>SUB TOTAL</b>	L9,256.00
			<b>ISV 15%</b>	L1,388.40
			<b>TOTAL</b>	L.10,644.00
			<b>TOTAL 12 MESES</b>	<b>L. 127,732.40</b>

**Condiciones Especiales**

- 1) Los Servicios tendrán una vigencia de 12 meses.
- 2) Dirección de Instalación. Determinada en la orden de los servicios

**ANEXO 2**

**Proceso de Escalamiento**

Niveles de Escalamiento.

La tabla que se presenta a continuación contiene el proceso de escalamiento del CONTRATISTA, indicando la información de contacto para seis (6) niveles de escalamiento. CONTRATISTA solicita al CLIENTE utilizar esta información únicamente si el personal técnico del respectivo nivel de escalamiento, que se le asignado como punto de contacto en el NOC de CONTRATISTA, no le ha resuelto el problema, dentro del período de tiempo estipulado en la tabla, o si no ha recibido ninguna actualización del estado de la falla.



**Proceso de Escalamiento para resolución de fallas Masnet.**

Tiempo de falla en Horas	Nivel	Responsable	Contacto
0-1	1. Soporte Técnico	NOC	2221-7472/9960-3915
1-2	2. Gerente departamento Técnico	Fernando Moncada	3398-5680
2-3	3. Gerente de Operaciones	Francisco Ramírez	framirez@masnet.hn
3-4	4. Gerente General	Roberto Ramírez	rramirez@masneth.hn

El NOC de CONTRATISTA opera veinticuatro (24) horas al día, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Una vez recibida una llamada del CLIENTE notificándola a CONTRATISTA que este presentando fallas en el Servicio, un operador del NOC iniciará un "Trouble Ticket", le solicitará y registrará y como mínimo la siguiente información:

Nombre del CLIENTE.

Nombre y cargo de la persona reportando la Falta.

Número de teléfono de la persona reportando la Falta.

Hora de la Falta, la cual se registrará en horas GMT.

Número de CONTRATISTA de identificación del circuito que se está reportando la Falta.

Síntomas de la Falta.

La falla del Servicio no incluye la interrupción, suspensión continua o discontinua, falta o modificación en el Servicio que cause un rendimiento inferior al anunciado por CONTRATISTA en este Contrato o sus Anexos, o inferior al nivel normal del rendimiento del Servicio, que resulte de operaciones de mantenimiento del CONTRATISTA programadas o de rutina. Tales operaciones programadas o de rutina no serán descontadas o acreditadas a favor del CLIENTE en ningún caso, ni habrá lugar a reclamaciones o acciones por parte del CLIENTE o de terceros para obtener la indemnización por parte del CONTRATISTA por tales interrupciones o modificaciones.

El CONTRATISTA podrá limitar en cualquier momento el tiempo de disponibilidad del Servicio o interrumpirlo temporalmente, con el fin de ejecutar actividades de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del Servicio, notificando previamente al CLIENTE sobre dicha interrupción o limitación, en cuyo caso CONTRATISTA comunicará a sus clientes sobre la interrupción programada con por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado, los mecanismos de notificación y contacto señalados en este Contrato, u otros medios masivos de información idóneos. No habrá lugar a indemnización por parte del CONTRATISTA al CLIENTE en el evento en que ocurra la suspensión, interrupción o modificación del Servicio por estas causas.

**Acuerdo de Niveles y Calidad de Servicio.**

Además de lo estipulado en el Contrato, CONTRATISTA ~~prestará~~ el Servicio en los siguientes términos y condiciones:

Disponibilidad del sistema para Servicios de Capacidad o Internet (IP)

1. Porcentaje de Disponibilidad: El 99.5% de Disponibilidad medido en un (1) mes calendario.



2. Descripción:

- Esta disponibilidad del enlace de Capacidad (transporte) incluye el segmento internacional, nacional y última milla en Honduras; es decir desde el NAP de las Américas hasta la oficina del CLIENTE.
- La disponibilidad incluye el ultimo kilometro hasta la oficina del CLIENTE.
- La latencia de Backbone será de 80 milisegundos "round trip" para el enlace desde la oficina del cliente hasta los nodos de CONTRATISTA en la Florida (el NAP de las Américas, North Miami Beach y Boca Ratón)
- Envío de Paquete: El envío de paquete se mide progresivamente cada cinco (5) minutos, para determinar adecuadamente un nivel de rendimiento mensual promedio consistente, para paquetes actualmente enviados entre los puntos de presencia pertinentes ("POPs"). El objetivo de perdida de paquetes de CONTRATISTA en la Red IP de CONTRATISTA, de acuerdo con los términos de este SLA, es de una perdida de paquetes de menos de 0.3% (que en adelante se llamara "Objetivo de Perdida de Paquete").

Para los servicios IP, el porcentaje de paquetes perdidos en el Backbone será de uno por ciento (1%) o menos medidos en periodos de cinco (5) minutos.

3. Disponibilidad: El objetivo de disponibilidad de CONTRATISTA será de al menos 99.5% medido en un (1) mes calendario. Se considerará tiempo indisponible cuando una falla aparezca por un periodo de diez (10) segundos consecutivos. La falla empezara a contarse desde el momento en que empieza la inestabilidad hasta el próximo periodo de diez (10) segundos consecutivos cuando el Servicio sea restablecido. Periodos menores de diez (10) segundos consecutivos son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821. La disponibilidad será calculada substrayendo el tiempo total de fallas del tiempo total en un mes dado, dividiendo el resultado por el tiempo total de un mes.

En caso que la disponibilidad en un (1) mes especifico sea menor a la pactada en este Contrato, El CLIENTE tendrá derecho a un descuento otorgado vía nota de crédito será proporcional al tiempo real que duro el total de las interrupciones en ese mes sin incluir en dicho calculo los periodos de excepciones del caso.

Fórmula:

Minutos de Fallas (después de 216 minutos) X pago mensual de Servicio (Sin ISV)

30 DIAS X 24 HORAS X 60 MINUTOS

**Crédito por no cumplir con el Objetivo de Perdida de Paquete.** Las medidas de perdida de paquete se calculan de acuerdo con la perdida de paquete promedio mensual a través de la Red IP de CONTRATISTA. En caso que CONTRATISTA no cumpla con la entrega del paquete del Objetivo de Perdida de Paquete, CONTRATISTA otorgará un crédito prorata al CLIENTE, por un máximo de dos (2) días de MRC prorrateado.

**Limitación de Créditos:** No obstante, cualquier provisión establecida en este SLA, el máximo total de créditos que un CLIENTE puede recibir durante cualquier mes calendario, es del 20% del MRC para los Servicios aplicables. Dichos créditos aplicarán solamente al (a los) servicio(s) afectado(s) y serán el único y exclusivo remedio del CLIENTE, con respecto al (a los) circuito(s) afectado(s).

Los reclamos por créditos se deben hacer por escrito a CONTRATISTA, dirigidos a la dirección que aparece abajo, dentro de los treinta (30) días siguientes al mes calendario en que el defecto ocurrió. CONTRATISTA investigará el reclamo, y si es válido, emitirá una nota crédito a favor del CLIENTE, dentro de los sesenta (60) días siguientes contados a partir del momento en que se recibió el reclamo presentado por el CLIENTE. Condominios Metrópolis, Torre 1, Cuarto Piso, Bulevar Suyapa Tegucigalpa, Honduras.



4. **Tiempo de la Falla:** El tiempo de la falla es computado desde el momento en que el NOC de CONTRATISTA tiene constancia de la misma, por haber tenido conocimiento de ella por sus propios medios o por haber sido reportada al NOC de
5. CONTRATISTA por el CLIENTE, y hasta el momento en que la falla es reportada como solucionada al NOC de CONTRATISTA por el CLIENTE. EL CONTRATISTA determina los créditos con base en reclamos presentados por el CLIENTE y tiquetes de problemas abiertos, rastreados por medio del sistema de emisión de tiquetes de problemas de CONTRATISTA.

La disponibilidad será computada con el agregado de fallas de cada servicio en un (1) mes calendario y todas las fallas serán aplicadas al mes en el cual la falla es solucionada, pero si la falla tuvo lugar en el mes anterior, esta se computará como indisponible todo el tiempo de falla en el mes en el cual es solucionada.

6. **Periodo de Excepciones de Disponibilidad:** Los siguientes eventos serán excluidos en los cálculos de Disponibilidad del Servicio:
  - Circunstancias de fuerza mayor, tales como, pero no exclusivamente, guerra insurrección, sabotaje, embargo, incendio;
  - Mantenimientos programados, mantenimientos de emergencia y eventos de actualizaciones de la plataforma de Servicios;
  - Se excluyen de los cálculos de disponibilidad las suspensiones programadas y trabajos de mantenimiento de emergencia o programados sobre la red, condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, o eventos imprevisibles y suspensiones del servicio causados por fallas imputables al CLIENTE.
  - Acciones u omisiones del CLIENTE o de terceras partes contratadas o autorizadas por el CLIENTE, incluyendo, pero no exclusivamente, cualquier acto de negligencia o sabotaje.
  - Acceso restringido o negado al lugar del CLIENTE para atención de falla por parte de CONTRATISTA.
  - Si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del CLIENTE.
  - Cuando el CLIENTE no sigue los procedimientos de CONTRATISTA, o cuando el CLIENTE hace cambios no autorizados a los equipos de CONTRATISTA.
  - Problemas de energía ocurridos en las facilidades del CLIENTE.
  - Falta del CLIENTE en notificar que el Servicio está funcionando.
  - Problemas causados por condiciones ambientales en el lado del CLIENTE (tales como provisión de energía, clima y vivienda)
  - Fallas o mal funcionamiento del equipo, aplicaciones, o sistemas que no sean de propiedad ni controlados por CONTRATISTA.
  - Cualquier violación del AUP de CONTRATISTA que resulte en la suspensión o terminación de los Servicios, incluido, pero no limitado a abuso o fraude causado por el CLIENTE.
  - Perdida de Paquete, causado por el CLIENTE

### ANEXO 3

#### POLÍTICA DE USO ACEPTABLE ("AUP")

1. Este AUP será aplicable a todos los Servicios prestados por CONTRATISTA de acuerdo con lo establecido en el Contrato. Todos los términos en mayúsculas expresados en esta AUP tendrán los significados que aparecen en el Contrato. El CLIENTE acuerda para hacer cumplir estrictamente todas las estipulaciones de esta AUP con los Usuarios Finales. Si el CLIENTE falla en hacer cumplir este AUP, o no puede cumplir con las pautas establecidas por CONTRATISTA, quien discrecionalmente las modifica de tiempo en tiempo, CONTRATISTA podrá tomar las acciones que considere necesarias para proteger la integridad de sus redes y solucionar cualquier violación del AUP, incluida, pero no limitada a negar más acceso a ciertos Usuarios Finales o filtración, según sea necesario.



2. El CLIENTE acuerda cumplir, y hacer que todos sus usuarios finales cumplan con todas las reglas, reglamentos y políticas y aplicables a toda red, servidor base de datos, página de internet, grupo de noticias o ISP a la cual se obtiene acceso por medio de los Servicios de CONTRATISTA. Cualquier violación de dichas reglas, reglamentos o políticas, serán causal suficiente para que CONTRATISTA suspenda o termine el Servicio, según se dispone en el presente documento.
3. CONTRATISTA se reserva el derecho, SIN PREVIA NOTIFICACION, DE SUSPENDER, los Servicios prestados, cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos que puedan, a discreción de CONTRATISTA, poner en riesgo la integridad o seguridad de su red.
  - a. Los Servicios están siendo utilizados para intentar romper la seguridad, o de hecho, para romper la seguridad, o de hecho, para romper la seguridad de cualquier red de computadores, para obtener acceso a una cuenta que no pertenezca al CLIENTE o al Usuario Final, o cualquier otro acto de naturaleza malintencionada que pueda razonablemente resultar en un daño o perjuicio al servicio, equipo, o privacidad de otro usuario, incluido, pero no limitado a cualquier acto de fraude.
  - b. El bombardeo de correo (enviar cantidades masivas de correos electrónicos a un receptor o sistema) con la intención de causar el mal funcionamiento o daños a dicho sistema.
  - c. Ataques tipo dos (sobrecargar el sistema computacional del destinatario, por medio del envío de un gran volumen de datos falsos que electivamente impide su funcionalidad, o inhabilita totalmente el (los) sistema(s) del destinatario; así como cualesquiera otros métodos que impidan el servicio; o
  - d. CONTRATISTA tenga noticia o se le informe de alguna forma, que los Servicios están siendo utilizados principalmente para facilitar un negocio que involucra la venta o distribución de mensajes o imágenes ilegales, incluido material con contenido de adultos o pornográficos, o que pueda ser accedido por menores de edad en violación a lo dispuesto por la legislación penal vigente en la Republica de Honduras, debiendo adoptar todas las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet a través de sus redes.
4. EL CONTRATISTA se reserva el derecho, DANDO NOTIFICACION DE DIEZ (10) DIAS, DE SUSPENDER los servicios prestados, cuando ocurra el primer o subsiguiente de los siguientes eventos, hasta que el CLIENTE haya remediado cualquiera de los siguientes casos:
  - a. No notificar a CONTRATISTA de cualquier caso del que tuviere conocimiento y que implique el uso no autorizado de las cuentas del CLIENTE o de los Usuarios Finales y/o de cualquier violación o intento de violación de la seguridad, conocidos por el CLIENTE o el Usuario Final.
  - b. Los Servicios son utilizados con intención de abusar o violar la privacidad o derechos de propiedad de otros.
  - c. El envío por el CLIENTE o los Usuarios Finales de un gran volumen de mensajes no solicitados ("correo basura" o "spam").
  - d. Los Servicios son usados en forma tal que constituye una violación de una tarifa, regulación, tratado o ley (incluidos, pero sin limitarse a, derechos de autor, privacidad, ley penal e internacional);
  - e. Divulgar mensajes comerciales a un grupo USENET sin aprobación del grupo USENET específico;
  - f. Falsificación de encabezados de correo electrónico (direcciones), o cualquier otro método utilizado para disfrazar la identidad del CLIENTE o de un Usuario Final; o
  - g. Transmisión no autorizada por medio de cualquier sistema de terceros
5. EL CONTRATISTA se reserva el derecho, CON O SIN NOTIFICACION, a discreción de CONTRATISTA, de TERMINAR cualquiera o todos los Servicios, cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:
  - a. Se cometan excesivas o reiteradas violaciones (que podrán variar, dependiendo de la gravedad) según este AUP; o



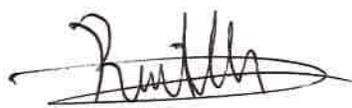
- b. Sea requerido por ley, regla, decisión judicial o administrativa, sujeto, sin embargo, a que CONTRATISTA emplee esfuerzos comercialmente razonables, para notificar anticipadamente según como lo sea permitido; o
  - c. Si resultare aplicable, que el CLIENTE no remedie una violación al que AUP, dentro del periodo de tiempo fijado para el efecto en el presente documento.
6. El CLIENTE acuerda que sus Usuarios Finales estarán comprometidos con estas mismas restricciones y que dicha (s) violación(es) realizadas por los Usuarios Finales serán consideradas como un Evento de Incumplimiento por parte del CLIENTE, según lo establecido en el Contrato. Sujeto a los términos del Contrato y este AUP y hasta el punto que sea práctico, CONTRATISTA empleará esfuerzos razonables para notificar al CLIENTE de una suspensión o terminación de los Servicios, según sea aplicable.

Y para constancia y seguridad de las partes contratantes firmamos el ANEXO I, II y III en dos (2) originales, ambos de un mismo tenor e igual fuerza legal y obligatoria en la Ciudad de Tegucigalpa, M.D.C a los 23 días del mes de diciembre del año 2020.

Tel. 2221-7472 / 9960-3915 - <http://www.masnet.hn>

  
**JUAN CARLOS RIVERA GARCIA**  
D.G.M.M





**ROBERTO FRANCISCO RAMIREZ**  
**MASNET S.A DE CV.**