

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Nosotros, por un lado, el Señor **JOSÉ MANUEL CÁCERES SANDOVAL**, mayor de edad, casado, ingeniero, hondureño con tarjeta de identidad número 0801-1969-04133 y de este domicilio actuando en su condición de Representante Legal de la Sociedad **COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS, S. DE R. L.**, debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Honduras a través del Instrumento Público número diecisiete (17) autorizado por el Notario Público Ricardo Zavala Lardizábal en fecha veinte (20) de octubre del año dos mil (2000) e inscrita bajo Asiento número dieciséis (16), Tomo cuatrocientos setenta y cuatro (474), del Registro Mercantil de Francisco Morazán, que a su vez absorbió a través de una fusión los pasivos y obligaciones contractuales de la Sociedad Multidata S.A. de C.V., tal como consta en el Instrumento Público número ciento sesenta y siete (167) de fecha dieciséis (16) de julio del año dos mil trece (2013) autorizado por el Notario Polivio Parménides Castillo Escoto e inscrito bajo Matricula No.70033/69058/62997 Asiento No.18826 del Registro Mercantil de Francisco Morazán, representación que acredita a través del Poder de Administración y Representación en Instrumento Público número ciento treinta y dos (132) autorizado por el Notario Polivio Parménides Castillo Escoto en fecha trece (13) de julio del año dos mil trece (2013) e inscrito bajo Matricula No.62997 Asiento No.18404 del Registro Mercantil de Francisco Morazán, (y quien en el presente instrumento será denominada como el **"PROVEEDOR"** o **"CN"**); el Señor **ERNESTO EMILIO CARIAS CORRALES**, mayor de edad, casado, Licenciado en Economía, hondureño, con tarjeta de identidad No.0801-1951-02464, y de este domicilio actuando en su condición de Director Presidente y Representante Legal del **INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL MAGISTERIO (INPREMA)**; autónoma creada mediante Decreto de Ley No.1026, emitido por la Junta Militar de Gobierno en Consejo de Ministros el día 15 de julio de 1980 y con facultades suficientes para celebrar este acto, según consta en la Escritura Pública No.34 de fecha 11 de mayo de 2012, otorgado ante los oficios del Notario Público, José Antolín Cayetano Bernárdez, e inscrita bajo el No.96, Tomo No.104 del Registro Especial de Poderes de ésta Sección Registral de Francisco Morazán, (en adelante denominado como **"EL CLIENTE"**), en su conjunto denominados como las **"Partes"**, hemos convenido celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (denominado solamente como El **"Contrato"**), el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA. Antecedente.**

Según Resolución No. ADM/26-11-02-2014 de fecha 11 de febrero del 2014, emanada de los Honorables Directores Especialistas se aprobó la Renovación del Contrato de Servicios de Internet y Canal de Datos entre la Oficina Principal y Regionales, entre el INPREMA Y COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS, S. DE R.L.

### **SEGUNDA. Objeto.**

El Contrato tiene como objeto primordial brindar al CLIENTE la prestación de servicios de telecomunicación entre los puntos solicitados. 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 el **Anexo 1** que forma 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.

### **TERCERA. Obligaciones del PROVEEDOR.**



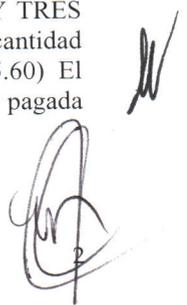
1. Prestar el Servicio al CLIENTE cuya descripción y características se establecen en el **Anexo 1** y en las Órdenes de Servicio correspondientes.
2. Atender los reportes de fallas conforme a los Procesos de Escalamiento establecidos en el **Anexo 2**.
3. Corregir cualquier interrupción, suspensión 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 el 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 perteneciente 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 de su competencia ("**Autoridad Competente**").

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

1. Pagar al PROVEEDOR los cargos por los **Servicios** establecidos y aceptados por el CLIENTE según el **Anexo 1** dentro del plazo establecido en el Contrato y sus demás Anexos incluyendo las Órdenes de Servicio solicitadas por el CLIENTE.
2. Mantener el Equipo provisto por el PROVEEDOR 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 de Directivas o cualquier otra autoridad competente debidamente constituida bajo las leyes de la Republica de Honduras de los lugares en que deban instalarse los **Servicios**.
4. Acondicionar y equipar sus instalaciones, si ello fuere necesario, para la correcta y efectiva prestación de los **Servicios**.
5. Dar aviso inmediato al PROVEEDOR de cualquier medida cautelar o embargo que recaiga o se pretenda hacer valer sobre el CPE (*Costumer Premises Equipment*) que le hubiere sido dado por PROVEEDOR para la provisión de los **Servicios**.
6. No realizar trabajo o cambio alguno en la conexión efectuada por PROVEEDOR 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 PROVEEDOR.
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 PROVEEDOR 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. Término.** Este Contrato empezará a regir en la fecha en que sea suscrito por ambas Partes y estará vigente por el Término del 1 de enero al 31 de marzo del 2014 establecido en el **Anexo 1** del presente Contrato, ambas partes podrán terminar anticipadamente los servicios en cualquier momento durante la vigencia del Contrato previo el pago del cien por ciento (100%) del valor correspondiente a dichos servicios por el periodo restante del contrato hasta su terminación. Asimismo las reducciones por parte del CLIENTE o de CN en el ancho de banda (downgrades) de los enlaces o de cualquier servicio contratado darán lugar al pago del cien por ciento (100%) de los enlaces o servicios contratados tal como fuera pactado inicialmente.

**SEXTA. Monto del Contrato y Forma de Pago.** El monto del contrato asciende a la cantidad CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SEIS LEMPIRAS CON OCHENTA CENTAVOS (L.53, 206.80) pagando mensualmente la cantidad de DIECISIETE MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO LEMPIRAS CON SESENTA CENTAVOS (L.17, 735.60) El PROVEEDOR expedirá y entregará al CLIENTE una factura por los **Servicios** mes anticipado, la cual deberá ser pagada dentro de los primeros quince días calendarios siguientes a que el CLIENTE reciba la factura.



- a. 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.
- b. Los cargos en las facturas se expresarán en Lempiras sobre del 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 efectúe la conexión por causas imputables al PROVEEDOR.
- c. En caso de retraso en el pago, el PROVEEDOR cobrará un interés de tres por ciento (3%) mensual por concepto de mora sobre las sumas adeudadas. Adicionalmente, el PROVEEDOR podrá elegir suspender los **Servicios** transcurridos treinta (30) días calendario de no pago, o dar por terminado unilateralmente el Contrato, sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, subsistiendo en todo caso la obligación del CLIENTE de cancelar la totalidad de las obligaciones por los **Servicios** prestados, así como las penas a que hubiere lugar y los costos de la cobranza extrajudicial o judicial, incluyendo las costas judiciales en este último caso.
- d. En caso de presentarse discrepancia sobre una Factura entre el PROVEEDOR y el CLIENTE, el CLIENTE se compromete al pago del valor no discutido de la misma dentro del plazo aquí establecido, y las Partes acuerdan que en relación a la cuantía en discusión, harán uso de un plazo de quince (15) días corrientes para llegar a un acuerdo sobre la misma, sin que durante dicho término se causen intereses moratorios, transcurrido el cual el CLIENTE deberá proceder al pago que determine.

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

**OCTAVA Terminación.** El presente Contrato podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. Por el mutuo acuerdo entre las Partes.
2. De forma unilateral por parte del PROVEEDOR en el evento en que se utilicen los **Servicios** de manera que infrinjan la ley, las buenas costumbres, reglamentación alguna y/o afecte adversamente los **Servicios** prestados a otros clientes y/o afecte a terceros.
3. De forma unilateral por parte del PROVEEDOR, cuando los equipos e instalaciones del CLIENTE, por cualquier razón, produzcan efectos que puedan desmejorar la eficiencia del Servicio o perturbar los servicios del PROVEEDOR.
4. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente Contrato o en las Ordenes 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 siguientes a la fecha en que reciba el requerimiento por parte de la Parte cumplida.

**NOVENA. Propiedad Intelectual.** El CLIENTE se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de Propiedad Intelectual (Propiedad Industrial y Derechos de Autor) de PROVEEDOR, incluidos sus signos distintivos (marcas, nombres comerciales, emblemas y expresiones de publicidad), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del Contrato o por cualquier otra causa. Así mismo, el CLIENTE se abstendrá de publicar o explotar económicamente las copias o información que le sea remitida por el PROVEEDOR (textos, planos, fotos, etc.), reconociendo en todo momento que los derechos de autor y/o derechos de explotación le corresponden únicamente a éste. El CLIENTE es responsable de la legalidad del software que use dentro en sus equipos y sistemas, así como de la legalidad en el uso de signos distintivos y demás propiedad intelectual que utilice comercialmente. Así mismo, por este medio el CLIENTE autoriza al PROVEEDOR para que pueda utilizar sus signos distintivos con fines estrictamente comerciales, especialmente para todo lo que implique presentaciones de marketing de ésta o de sus entidades relacionadas.

**DECIMA. Responsabilidad.** El PROVEEDOR no responderá por daño emergente, lucro cesante, ni daños indirectos o consecuenciales en relación con la prestación de los Servicios que habrá de prestar en desarrollo de este Contrato, los Anexos o las Ordenes de Servicio, sin importar su clase o naturaleza. El CLIENTE asume la total responsabilidad por el uso de los **Servicios** y acceso a los mismos bajo su propia cuenta y riesgo, y el CPE. PROVEEDOR no ejercerá ningún control y no asume ningún tipo de responsabilidad por el contenido accesible o por las acciones adelantadas por el uso de los **Servicios**, incluidos los contenidos de Internet, salvo aquellos que le corresponda ejercer por ley, y el PROVEEDOR expresamente manifiesta no tener ningún tipo de responsabilidad por dicho contenido o las acciones de control.

**DECIMA PRIMERA. Fuerza Mayor, Caso Fortuito.** Ninguna de las Partes será responsable ante la otra por el incumplimiento de sus obligaciones, o pérdida o daño causados por eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito que afecten

la ejecución del Contrato, sus Anexos o las Órdenes de Servicio. En todo caso, la parte que padezca la fuerza mayor o Caso Fortuito, deberá notificar a la otra Parte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes dentro de la ocurrencia del mismo, para efectos de determinar el término durante el cual permanecerán suspendidos los **Servicios**, o la terminación de los mismos por mutuo acuerdo, si el efecto previsible de la Fuerza Mayor o Caso Fortuito tiene un término superior a tres (3) meses. El CLIENTE no será eximido de su obligación de realizar los pagos requeridos por PROVEEDOR, por servicios prestados antes de la ocurrencia del evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. El CLIENTE será eximido de los pagos y demás obligaciones por Servicios futuros que correspondan por el plazo acordado que tengan relación directa de causa efecto con el evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, siempre que se surta el aviso que se menciona anteriormente. Al cesar las circunstancias que determinaron la Fuerza Mayor o Caso Fortuito, la Parte afectada debe en todo caso notificar el hecho a la otra de manera inmediata, y se continuará con la ejecución de las obligaciones suspendidas. El tiempo estipulado para la provisión de los **Servicios** se ampliará por un periodo igual a la efectiva duración de la suspensión o por el periodo acordado inicialmente para la suspensión del servicio a causa del evento de fuerza mayor o Caso Fortuito. Cada una de las Partes hará todos los esfuerzos razonables para atenuar el impacto del evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

**DÉCIMA SEGUNDA. Cesión.** El CLIENTE no podrá ceder este Contrato, los Anexos ni las Órdenes de Servicio sin autorización previa y escrita de PROVEEDOR. En todo caso, para la aprobación de la cesión por parte del PROVEEDOR, el CLIENTE deberá estar al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con PROVEEDOR. Cualquier cesión, transferencia o traspaso de la posición contractual por parte del CLIENTE será nula de pleno derecho y no tendrá ningún efecto legal o contractual entre las Partes.

**DÉCIMA TERCERA. Confidencialidad.** Cada Parte se obliga a abstenerse de divulgar, publicar o comunicar a terceros, toda 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; o (iii) medie orden de Autoridad Competente.

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

**DÉCIMA QUINTA. Notificaciones.** Todas las comunicaciones o avisos que se den en relación a este Contrato se estimarán 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:

**PROVEEDOR:**

Condominios Metrópolis  
Torre No.1 Cuarto Piso  
Blvd Suyapa, Tegucigalpa  
Honduras  
Teléfono No.: + (504) 2280-4000

**EL CLIENTE:**

INPREMA Blvd Centro América, frente a Plaza Bancatlan, Ciudad de Tegucigalpa, Honduras.

**Atención:** Nancy Valladares

**Tel:** + (504) 9995-8907

**Email:** nvalladares@inprema.hn

Las Partes se obligan a dar aviso por escrito (con prueba de recepción) de cualquier cambio de dirección, conviniendo que si no lo 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 SEXTA 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, se resolverá mediante el procedimiento de arbitraje, de conformidad con el reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa.

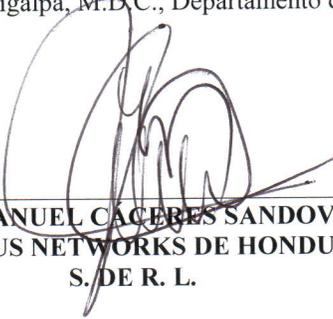
**DÉCIMA SEPTIMA Divisibilidad.** En caso que algún termino o condición de este Contrato sea declarado nulo o ilegal por cualquier motivo, este Contrato permanecerá en plena vigencia en los demás términos y será interpretado como si tal término o condición nula o ilegal no fuese parte del mismo, salvo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

**DÉCIMA OCTAVA 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.

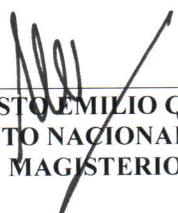
**DECIMA NOVENA Contrato Completo.** Este Contrato junto con todos sus Anexos y las Ordenes de Servicio constituyen el Contrato indivisible, pleno y completo entre las Partes, e invalida y anula cualquiera y todos los Contratos y negociaciones anteriores relativos a la materia de este Contrato. Este 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

**VIGESIMA. Aceptación.** Ambas partes manifiestan estar de acuerdo y aceptan todas y cada una de las cláusulas de condiciones bajo las leyes de la Republica 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 el 1 de Enero del 2014.



\_\_\_\_\_  
**JOSÉ MANUEL CÁCERES SANDOVAL**  
COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS,  
S. DE R. L.



\_\_\_\_\_  
**ERNESTO EMILIO CARIAS CORRALES**  
INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL  
MAGISTERIO (INPREMA)

**ANEXO I**

Cliente: **INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL MAGISTERIO (INPREMA)**  
 Dirección: INPREMA Blvd Centro América, frente a Plaza Bancatlan, Ciudad de Tegucigalpa, Honduras.  
 Contacto: Nancy Valladares  
 Correo Electrónico: nvalladares@inprema.hn

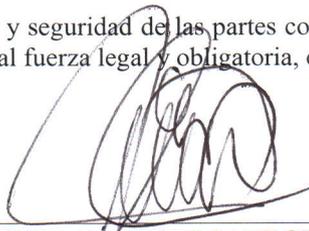
**DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS**

No.	Servicio	Ciudad	Ancho de Banda	Mensualidad	Instalación
1	Enlace de Internet Corporativo, Relacion 1:1	Tegucigalpa	5 Megas	L. 9,102.26	L. 0.00
2	Accesos MPLS	Tegucigalpa	30 Megas	L. 0.00	L. 0.00
3	Enlace de Datos MPLS San Pedro Sula	SPS-TGU	2 Megas	L. 3,160.00	L. 0.00
4	Enlace de Datos MPLS Santa Rosa de Copan	SRC-TGU	1 Mega	L. 1,580.00	L. 0.00
5	Enlace de Datos MPLS La Ceiba	LaCeiba-TGU	1 Mega	L. 1,580.00	L. 0.00
6	Email Hosting	TGU	N/A	L. 0.00	L. 0.00
7	Arrendamiento de Equipo con Administracion	TGU	N/A	L. 0.00	L. 0.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>L. 15,422.26</b>	<b>L. 0.00</b>
<b>ISV 15%</b>				<b>L. 2,313.34</b>	<b>L. 0.00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>L. 17,735.60</b>	<b>L. 0.00</b>

**Condiciones Especiales:**

- 1) Los Servicios tendrán una vigencia del 1 de Enero del 2014 al 31 de Marzo del 2014.
- 2) Dirección de instalación: Determinada en la orden de servicios.

Y para constancia y seguridad de las partes contratantes firmamos el presente ANEXO I en original y copia, ambos de un mismo tenor e igual fuerza legal y obligatoria, en la ciudad de Tegucigalpa, el 1 de Enero del 2014.

  
 \_\_\_\_\_  
**JOSÉ MANUEL CACERES SANDOVAL**  
**COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS,**  
**S. DE R. L.**

  
 \_\_\_\_\_  
**ERNESTO EMILIO CARIAS CORRALES**  
**INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL**  
**MAGISTERIO (INPREMA)**



**ANEXO 2**

Proceso de Escalamiento

**Niveles de Escalamiento**

La tabla que se presenta a continuación contiene el proceso de escalamiento del PROVEEDOR, indicando la información de contacto para cinco (5) niveles de escalamiento. El PROVEEDOR solicita al CLIENTE utilizar esta información únicamente si el personal técnico del respectivo nivel de escalamiento, que se le ha asignado como punto de contacto en el NOC del PROVEEDOR, 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.

ESCALAMIENTO	CONTACTO	OFICINA/CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
<b>Nivel 1</b> Después de 1 hora	CSC: Centro de Servicio al Cliente Agentes del CSC	Zona Centro Sur Tel: (504)2206.DATA Zona Norte Atlántico Tel: (504) 2506.DATA	cschn@columbus.co
<b>Nivel 2</b> Después de 2 horas	Supervisor del CSC Ing. Pahola Castro	Oficina: (504) 2206.1782 Celular: (504)9477.3121	pcastro@columbus.co
<b>Nivel 3</b> Después de 3 horas	Gerencia del NOC Ing. Andrés Reconco	Oficina: (504) 2206.1719 Celular: (504) 9953.5641	areconco@columbus.co
<b>Nivel 4</b> Después de 4 horas	Dirección de Operaciones Ing. Miguel Angel Rodas	Oficina: (504) 2206.1770 Celular: (504) 9456.5363	mrodas@columbus.co
<b>Nivel 5</b> Después de 5 horas	Gerente Centro de Operaciones de la Red Richard Lamouth	Oficina: (1) 786-274-7403 Celular: (1) 305-793-9940	RLamouth@columbus.co
<b>Nivel 6</b> Después de 6 horas	Director Centro de Operaciones de la Red Hollis Forde	Oficina: (1)-786-274-7405 Celular: (1)-305-793-4837	HForde@columbus.co

**Reporte de fallas:**

CLIENTES a los que se les presente cualquier tipo de falla en la red con respecto a servicios ofrecidos por PROVEEDOR deben reportar la Falta del Servicio inmediatamente al NOC utilizando la siguiente información de contacto:

ATENCIÓN PRIORITARIA	CONTACTO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	CORREO ELECTRÓNICO
Nivel: 1	Operador en servicio	Tel: (504) 2206.DATA	cschn@columbus.co

El NOC del PROVEEDOR opera veinticuatro (24) horas al día, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Una vez recibida una llamada del CLIENTE notificándole al PROVEEDOR que esté 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 hora GMT.




- Número del PROVEEDOR de identificación del circuito que se está reportando la Falta.
- Síntomas de la Falta.

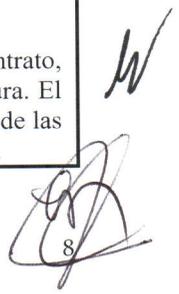
La falla del Servicio no incluye la interrupción, suspensión continua o discontinua, falta o modificación en el Servicio que cause un rendimiento inferior al anunciado por el PROVEEDOR en este Contrato o sus Anexos, o inferior al nivel normal de rendimiento del Servicio, que resulte de operaciones de mantenimiento del PROVEEDOR 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 PROVEEDOR por tales interrupciones o modificaciones.

El PROVEEDOR 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 el PROVEEDOR 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 PROVEEDOR al CLIENTE en el evento en que ocurra la suspensión, interrupción o modificación del Servicio por estas causas.

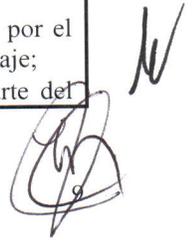
### Acuerdo de Niveles y Calidad de Servicio

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

Disponibilidad del sistema para Servicios de Capacidad o Internet (IP)	
Porcentaje de Disponibilidad:	El 99.5 % de Disponibilidad medido en un (1) mes calendario
Descripción:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• La disponibilidad incluye el último kilómetro hasta la oficina del CLIENTE.</li> <li>• La latencia del Backbone será de 80 milisegundos "round trip" para el enlace desde la oficina del cliente hasta los nodos del PROVEEDOR en la Florida (el NAP de las Américas, North Miami Beach y Boca Ratón).</li> <li>• 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 pérdida de paquetes del PROVEEDOR en la Red IP del PROVEEDOR, de acuerdo con los términos de este SLA, es de una pérdida de paquetes de menos de 0.3% (que en adelante se llamará "Objetivo de Pérdida de Paquete").</li> </ul> <p>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.</p>
Disponibilidad :	<p>El objetivo de disponibilidad del PROVEEDOR 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 empezará 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 del mes.</p> <p>En caso que la disponibilidad en un (1) mes específico sea menor a la pactada en este Contrato, El CLIENTE tendrá derecho a un descuento otorgado vía nota crédito en la próxima factura. El monto de dicho descuento o nota crédito será proporcional al tiempo real que duró el total de las interrupciones en ese mes sin incluir en dicho cálculo los periodos de excepciones del caso.</p>




	<p>Fórmula:  <math display="block">\frac{\text{Minutos de Fallas (después de 216 minutos)} \times \text{pago Mensual de Servicio (Sin ISV)}}{30 \text{ días} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos}}</math></p> <p>Crédito por no cumplir con el Objetivo de Pérdida de Paquete. Las medidas de pérdida de paquete se calculan de acuerdo con la pérdida de paquete promedio mensual a través de la Red IP del PROVEEDOR. En caso que el PROVEEDOR no cumpla con la entrega del paquete del Objetivo de Pérdida de Paquete, el PROVEEDOR otorgará un crédito pro-rata al CLIENTE, por un máximo de dos (2) días de MRC prorrateado.</p> <p><b>Limitación de Créditos:</b> 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).</p> <p>Los reclamos por créditos se deben hacer por escrito al PROVEEDOR, dirigidos a la dirección que aparece abajo, dentro de los treinta (30) días siguientes al mes calendario en que el defecto ocurrió. El PROVEEDOR 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.</p> <p>Edificio Metrópolis Cuarto Piso Tegucigalpa, Honduras.</p>
<p>Tiempo de la Falta:</p>	<p>El tiempo de falla es computado desde el momento en que el NOC del PROVEEDOR tiene constancia de la misma, por haber tenido conocimiento de ella por sus propios medios o por haber sido reportada al NOC del PROVEEDOR por el CLIENTE, y hasta el momento en que la falla es reportada como solucionada al NOC del PROVEEDOR por el CLIENTE.</p> <p>El PROVEEDOR 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 del PROVEEDOR.</p> <p>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, ésta se computará como indisponible todo el tiempo de falla en el mes en el cual es solucionada.</p>
<p>Periodo de Excepciones de Disponibilidad:</p>	<p>Los siguientes eventos serán excluidos en los cálculos de Disponibilidad del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circunstancias de fuerza mayor, tales como, pero no exclusivamente, guerra, insurrección, sabotaje, embargo, incendio;</li> <li>• Mantenimientos programados, mantenimientos de emergencia y eventos de actualizaciones de la plataforma de Servicios;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Acceso restringido o negado al lugar del CLIENTE para atención de falla por parte del</li> </ul>

	<p>PROVEEDOR;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del CLIENTE;</li><li>• Cuando el CLIENTE no sigue los procedimientos del PROVEEDOR, o cuando el CLIENTE hace cambios no autorizados a los equipos del PROVEEDOR;</li><li>• Problemas de energía ocurridos en las facilidades del CLIENTE.</li><li>• Falta del CLIENTE en notificar que el Servicio está funcionando. .</li><li>• Problemas causados por condiciones ambientales en el lado del CLIENTE (tales como provisión de energía, clima y vivienda).</li><li>• Fallas o mal funcionamiento del equipo, aplicaciones, o sistemas que no sean de propiedad ni controlados por el PROVEEDOR;</li><li>• Cualquier violación del AUP del PROVEEDOR que resulte en la suspensión o terminación de los Servicios, incluido, pero no limitado a abuso o fraude causado por el CLIENTE;</li><li>• Pérdida de Paquete, causado por el CLIENTE.</li></ul>
--	--



JOSÉ MANUEL CÁCERES SANDOVAL  
COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS,  
S. DE R. L.



ERNESTO EMILIO CARIAS CORRALES  
INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL  
MAGISTERIO (INPREMA)

### ANEXO 3

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

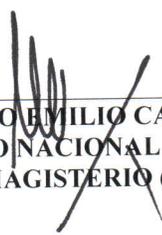
1. Este AUP será aplicable a todos los Servicios prestados por el PROVEEDOR de acuerdo con lo establecido en el Contrato. Todos los términos en mayúsculas expresados en esta AUP tendrán los significados que aparecen en el Contrato. El CLIENTE acuerda hacer cumplir estrictamente todas las estipulaciones 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 el PROVEEDOR, quien discrecionalmente las modifica de tiempo en tiempo, el PROVEEDOR podrá tomar las acciones que considere necesarias para proteger la integridad de su red 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 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 del PROVEEDOR. Cualquier violación de dichas reglas, reglamentos o políticas, serán causal suficiente para que el PROVEEDOR suspenda o termine el Servicio, según se dispone en el presente documento.
3. El PROVEEDOR se reserva el derecho, SIN PREVIA NOTIFICACIÓN, DE SUSPENDER los Servicios prestados, cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos que puedan, a discreción del PROVEEDOR, 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 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 efectivamente impide su funcionalidad, o inhabilita totalmente el (los) sistema(s) del destinatario; así como cualesquiera otros métodos que impidan el servicio; o
  - d. El PROVEEDOR 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 pornográfico, 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 PROVEEDOR se reserva el derecho, DANDO NOTIFICACIÓN DE DIEZ (10) DÍAS, 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 al PROVEEDOR 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 PROVEEDOR se reserva el derecho, CON O SIN NOTIFICACIÓN, a discreción del PROVEEDOR, 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 el PROVEEDOR emplee esfuerzos comercialmente razonables, para notificar anticipadamente según como le sea permitido; o
  - c. Si resultare aplicable, que el CLIENTE no remedie una violación al AUP, dentro del período 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, el PROVEEDOR empleará esfuerzos razonables para notificar al CLIENTE de una suspensión o terminación de los Servicios, según sea aplicable.



---

**JOSÉ MANUEL CÁCERES SANDOVAL**  
COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS,  
S. DE R. L.



---

**ERNESTO EMILIO CARIAS CORRALES**  
INSTITUTO NACIONAL DE PREVISION DEL  
MAGISTERIO (INPREMA)