

**ANEXO 6**  
**CONDICIONES DEL SERVICIO**  
**COMUNICACIONES UNIFICADAS ADMINISTRADAS**

NÚMERO CTR

Las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO constituyen un Anexo integrante del Contrato de prestación de SERVICIO(S) de fecha \_ de \_ del 20I\_ (en lo sucesivo CONTRATO) celebrado entre Uninet S.A. de C.V. (Uninet). \_\_\_\_\_ (EL CLIENTE).

De conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera del CONTRATO, el Cliente contrata con UNINET el servicio que se señala a continuación, de acuerdo a lo indicado en la COTIZACIÓN ANEXA.

### 1.- DESCRIPCIÓN

Su objeto es brindar Comunicaciones Corporativas (voz, video, chat, y presencia), operadas en Equipo ubicado en TRIARA (hospedada), que se proporciona a través de la red IP de Uninet, en adelante el SERVICIO hacia equipos telefónicos IP (en adelante equipo CUAD Telmex ubicados en las instalaciones del Cliente.

El SERVICIO incluye instalación, administración (altas, bajas y cambios), operación de la plataforma, soporte y mantenimiento.

Una vez firmada la presente CONDICIÓN DE SERVICIO, Uninet y el CLIENTE desarrollarán conjuntamente el Anexo "Alcance Técnico" en el cual se establecerán las especificaciones técnicas, bajo los cuales se instalarán y operarán a cabo los servicios CUAD Telmex contratados, el cual una vez firmado formará parte de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

### 2.- MODALIDADES Y FUNCIONES DEL SERVICIO

#### CUAD Telmex

##### 1. Servicios Base:

**Extensión IP Básica:** Permite al Cliente disponer de las siguientes funcionalidades:

- Marcación abreviada.
- Identificador de llamadas.
- Redireccionamiento de llamadas (todas, ocupadas y/o no contestadas).
- Transferencia de llamadas.
- Arreglo Jefe - Secretaria
- Correo de Voz
- Marcación rápida

**b. Extensión IP Avanzada:** Permite al Cliente disponer de las funcionalidades incluidas en la Extensión IP Básica así como de las siguientes:

- Movilidad (Softphone).
- Chat Interno
- Regreso de llamada (Call Back).
- Rechazar llamadas que no pueden identificarse (anónimas).
- Captura de llamada Dirigida
- Toma de llamada desde otra extensión.

### 3.- REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Cliente deberá cumplir con dichos requerimientos dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la solicitud del servicio que al efecto realice para el (los) Sitio(s) correspondiente(s).

El CLIENTE acepta y reconoce que en caso de no acondicionar el (los) Sitio(s) en el plazo señalado, Uninet no será responsable de iniciar la instalación del SERVICIO.

En caso de que el equipo necesario para prestar el SEVICIO no pueda ser instalado por causas imputables al Cliente, éste acepta pagar a Uninet el cargo que para tal efecto le señale Uninet por concepto de "Reprogramación de Instalación del Sitio".

#### REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO CUAD

- a) Tener contratado con Uninet el IDE CON PUERTO EXTENDIDO.
- b) Acondicionar los Sitios de conformidad con las especificaciones que se señalan en el documento Anexo Alcance Técnico.
- c) Realizar las modificaciones que sean necesarias a los Sitios como resultado de la revisión que Uninet realizará a los sitios, previo a la instalación del Servicio CUAD Telmex.
- d) Proporcionar la información que Uninet requiera para el SERVICIO.
- e) Permitir el acceso al (los) Sitio(s) a los inspectores, trabajadores o contratistas de Uninet, con la finalidad de que Uninet lleve a cabo la instalación del EQUIPO CUAD Telmex que se utilizará para el SERVICIO o bien, para que realice cualquier arreglo, reparación, inspección o retiro del equipo, en el entendido que dichos inspectores, trabajadores o contratistas observarán en todo momento las políticas de acceso que por escrito le señale el Cliente.

- f) Asignar un responsable de proyecto (en lo sucesivo Administrador de Red del Cliente), el cual deberá tener una comprensión plena y total del negocio general del Cliente, la tecnología de los sistemas y las redes de comunicaciones, quien será el único contacto para Uninet y estará autorizado para tomar decisiones en nombre del Cliente respecto a la implementación del SERVICIO.
- g) Reportar a Uninet las fallas que se presenten en el Servicio CUAD Telmex de acuerdo con el procedimiento para la atención de fallas que se estipula en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, a través del Administrador de Red del Cliente.
- h) Abstenerse de conectar al EQUIPO CUAD Telmex aparatos que no hayan sido previamente homologados y autorizados por Uninet.
- i) Otorgar sin cargo alguno para Uninet, el espacio que se requiera para la instalación de los equipos. Los espacios deberán contar con los servicios de iluminación, energía eléctrica, acondicionamiento de aire y demás que se especifiquen en el Anexo Alcance Técnico.
- j) Instalar, administrar, operar y mantener, los componentes, servicios, equipos e instalaciones que sean de su propiedad o que tenga contratado con terceros y que no estén incluidos dentro de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y sus Anexos.

#### EQUIPO CUAD

Uninet entregará el EQUIPO CUAD Telmex en el (los) Sitio(s) acordado(s) con el Cliente descritos en el Alcance Técnico, quien al momento de su recepción hará constar por escrito que recibió el referido EQUIPO CUAD Telmex en dicho(s) Sitio(s).

El EQUIPO CUAD Telmex será instalado por Uninet y probado por ambas partes, hecho lo cual, el Cliente hará constar por escrito que el referido EQUIPO CUAD Telmex, es de su entera satisfacción por cumplir con lo solicitado y por tener un buen funcionamiento.

#### USO Y DESTINO DEL EQUIPO CUAD

El Cliente se obliga a usar el EQUIPO CUAD Telmex únicamente en el curso regular de su negocio, dentro de su capacidad normal, sin abuso del mismo. En tal virtud, el Cliente se obliga a:

- a. Utilizar el EQUIPO CUAD Telmex únicamente en el (los) Sitio(s) en donde fue instalado inicialmente por Uninet.
- b. Mantener en el Sitio en donde se ubica el EQUIPO CUAD Telmex los servicios de aire acondicionado, iluminación y energía eléctrica para que el EQUIPO CUAD Telmex se encuentre en condiciones adecuadas de operación.
- c. En caso de despojo, perturbación o de cualquier acto de terceros que afecte el uso y goce del EQUIPO CUAD Telmex
- d. , realizar todas las acciones para defender e incluso, recuperar el uso y goce del mismo, así como notificar por escrito y de inmediato a Uninet de dicha circunstancia. De darse dichos supuestos, en caso de ser necesario, Uninet legitimará al Cliente para que ejercite las acciones o defensas requeridas, sin perjuicio del derecho de Uninet de ejercitarlas directamente.
- e. No remover, vender, ceder derechos, gravar, perder la posesión o subarrendar el EQUIPO CUAD Telmex o cualquier parte del mismo.
- f. Notificar por escrito y de inmediato a Uninet de cualquier conflicto obrero-patronal, de naturaleza individual o colectiva, entre el Cliente y sus trabajadores, en el entendido de que el EQUIPO CUAD Telmex, por ser propiedad de Uninet, no podrá ser embargado ni objeto de invasión o ser tomado o dado en garantía por concepto de cualesquiera prestaciones que el Cliente pudiere adeudarles a sus trabajadores.

#### REDUCCIONES EN LA RENTA MENSUAL DEL EQUIPO CUAD

El Cliente conviene en que es su obligación de pagar todas las rentas mensuales del EQUIPO CUAD Telmex, mismas que serán absolutas e incondicionales, y no estarán sujetas a reducciones de ninguna clase.

Para los efectos de lo establecido en el artículo 2464 del Código Civil para el Distrito Federal, queda expresamente convenido entre las partes que el uso y goce del EQUIPO CUAD Telmex instrumentado en los términos del presente contrato es por tiempo fijo, y que el término Renta Mensual se ha definido única y exclusivamente para determinar los periodos establecidos como plazos para el pago de la renta, por lo que el Cliente está obligado a pagar la totalidad de la renta del EQUIPO CUAD Telmex.

#### GRAVAMENES SOBRE EL EQUIPO CUAD

El Cliente no podrá, directa o indirectamente, construir, imponer, asumir o permitir la constitución, existencia o imposición de cualquier clase de hipoteca, gravamen, garantía, carga, embargo o demanda (en lo sucesivo conjunta o separadamente se les denominará como "Gravamen") sobre o con respecto a la propiedad del EQUIPO CUAD Telmex o sobre cualquier derecho relacionado con el EQUIPO CUAD Telmex.

**ANEXO 6**  
**CONDICIONES DEL SERVICIO**  
**COMUNICACIONES UNIFICADAS ADMINISTRADAS**

NÚMERO CTR

Por lo tanto, el Cliente, por cuenta propia y a su costo, se obliga a liberar al EQUIPO CUAD Telmex de cualquier Gravamen que sea constituido o impuesto por cualquier tercero, salvo que se origine por causas imputables a Uninet. No obstante lo anterior, Uninet podrá imponer un Gravamen al EQUIPO CUAD Telmex, respetando en todo momento los derechos del Cliente conforme al presente contrato, en el entendido que ningún gravamen impuesto o creado por Uninet, podrá incrementar las obligaciones del Cliente o reducir las obligaciones de Uninet ni interferir con el uso y goce pacífico del EQUIPO CUAD Telmex por parte del Cliente conforme al presente instrumento.

#### **ROBO y/o DAÑO DEL EQUIPO CUAD**

En caso de robo total o parcial o daño total o parcial que sufra el EQUIPO CUAD Telmex el Cliente se obliga a pagar, dentro del plazo para pago establecido en el presente contrato, el importe que para tal efecto le notifique Uninet, mismo que será determinado con base en el precio que proporcione el fabricante del mismo.

En cualquiera de los supuestos antes señalados, el Cliente deberá notificar a Uninet dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento de tal evento, con la finalidad de que Uninet le indique el procedimiento a seguir.

#### **DEVOLUCION DEL EQUIPO CUAD**

A la terminación del presente contrato, sea cual fuera la causa, el Cliente deberá, a su costo, devolver el EQUIPO CUAD Telmex a Uninet. Las partes se pondrán de acuerdo en los plazos en que se llevará a cabo dicha devolución, en el entendido que en todo momento, la desinstalación, re empaquetado y envío del EQUIPO CUAD Telmex será realizado por Uninet con cargo al Cliente quien deberá pagar todos los gastos, incluyendo los correspondientes a la desinstalación y reempaquetado. El EQUIPO CUAD Telmex deberá devolverse en el estado y condiciones en que el Cliente lo hubiere recibido sin mayor desgaste que el derivado del uso o deterioro normal. La renta mensual correspondiente al EQUIPO CUAD Telmex deberá ser pagada por el Cliente hasta el momento en que el EQUIPO CUAD Telmex sea devuelto a entera satisfacción de Uninet.

#### **DESCRIPCION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPO CUAD**

Para que Uninet pueda llevar a cabo la prestación del servicio de mantenimiento al EQUIPO CUAD Telmex es necesario que el Cliente cumpla con lo siguiente:

- a. Notificar a Uninet en caso de falla del EQUIPO CUAD Telmex de acuerdo al procedimiento de reporte de fallas que al efecto le señale Uninet.
- b. Proporcionar a Uninet o al personal que éste le indique, el acceso al Sitio en donde se ubique el EQUIPO CUAD Telmex.
- c. Asignar a una persona responsable en el Sitio para asistir al personal de Uninet.

#### **4.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- Permitir el acceso al (los) Sitio(s) a trabajadores, contratistas de Uninet, para que lleven a cabo la instalación, reparación, inspección o retiro de la infraestructura que se utiliza para la prestación del Servicio CUAD Telmex.
- Asignar un responsable de proyecto (en lo sucesivo Administrador de Red del Cliente), y estará autorizado para tomar decisiones en nombre del Cliente respecto al Alcance Técnico para implementación del Servicio CUAD Telmex.
- El CLIENTE deberá definir las ubicaciones y funciones específicas para cada extensión y usuario.

#### **5.- SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

Monitoreo para diagnóstico remoto, actualizaciones y acciones correctivas.

**Mantenimiento Correctivo:** reparar fallas reportadas por el cliente.

El servicio no incluye:

- Protecciones externas para descargas eléctricas en cada puerto de conexión de periféricos;
- Alambreado de alimentación VCA y de tierra física.
- Aparatos o dispositivos de aire acondicionado y/o extracción de aire;
- Colocación de interruptores y/o apagadores;
- Servicios y/o reparaciones derivadas de daños ocasionados por variaciones en la energía eléctrica, subidas de voltaje, en la temperatura, en la humedad; en el transporte no realizado por Uninet u otras causas que no sean relativas al uso adecuado al que deba ser destinado el EQUIPO CUAD Telmex según las normas del fabricante;
- Diagnóstico o soporte de equipos o software distintos de los Puertos Extendidos.
- Soporte de aplicaciones propiedad o licenciadas a nombre del Cliente;
- Servicios relacionados con la reubicación de los Puertos Extendidos;
- Soporte a los Puertos Extendidos utilizados con violación de restricciones de licencias, limitaciones en la capacidad y otros usos bajo los cuales hayan sido licenciados por el fabricante
- Soporte a los Puertos Extendidos cuyos números de serie hayan sido alterados, modificados o

borrados;

#### **6.- PARAMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

##### **Tiempos de Respuesta (Atención):**

Los reportes de atención que EL CLIENTE registre con el Amatech de Uninet (en lo sucesivo Amatech) serán clasificados severidad.

- **Severidad Crítica.** Operación totalmente detenida del servicio/aplicativo
- **Severidad Alta.** Operación parcialmente detenida, lentitud o intermitencia.
- **Severidad Media.** Afectación parcialmente detenida, lentitud o intermitencia en el servicio causada por un problema no identificado previamente por Xorcom.
- **Severidad Baja.** Sin afectación. Solicitudes de movimientos o cambios.

Uninet no estará obligado a cumplir con los tiempos de respuesta en casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, ni cuando por causas no imputables a Uninet y fuera de su alcance se vea obstaculizado el cumplimiento de dichos tiempos de respuesta.

Severidad	Tiempo de Respuesta (Atención Remota)	Tiempo de Solución
Crítica	Inmediato	6 Horas
Alta	30 minutos*	10 Horas
Media	60 minutos*	36 Horas
Baja	120 minutos*	72 Horas

##### **Notas:**

- El tiempo se medirá a partir de la apertura del caso de atención

#### **7.- MOVIMIENTOS ALTAS Y CAMBIOS.**

Administración y ejecución de los cambios y movimientos en las configuraciones de las plataformas instaladas, mismos que serán solicitados por el Administrador de Red del Cliente directamente al Amatech de Uninet;

Las siguientes definiciones de movimientos, altas y cambios se proporcionarán vía remota y sin costo adicional:

##### **a) MAC Simple.**

- Cambios del nombre y datos generales en la extensión.
- Programación de botones de aparatos telefónicos.
- Modificar el timbrado.
- 

##### **b) MAC Avanzado.**

- Listas de marcación (grupos / usuarios / sistema)
- Cambio del código de seguridad.
- Cambio de las Clases de Restricción (COR) o de las Clases de Servicio (COS).
- Cambiar la configuración por cambio de modelo del teléfono
- Activar códigos de larga distancia.
- Cambio en los anuncios del sistema

##### **c) MAC Complejo.** Se requiere de una ventana de tiempo para realizarse:

- Rediseño del plan de marcación.
- Cambios en las rutas troncales.
- Asignación de privilegios y restricciones (COR, COS).
- Cambios en el direccionamiento de los sistemas CUAD por cambios en el esquema de direccionamiento en la red del Cliente.
- Configuración en equipos de red (LAN, WAN) del Cliente.
- Cambios en las facilidades del sistema.
- Desarrollo de aplicaciones.
- Integraciones con otros sistemas.
- Reprogramación de equipos inherentes al Servicio CUAD.
- Actualizaciones mayores.
- Nuevas instalaciones o implementaciones.
- Cambios físicos de lugar y/o de domicilio.
- Cableado.

#### **8.- PRECIOS Y TARIFAS**

El CLIENTE se obliga a pagar en los términos señalados en el Contrato las cantidades que se

**ANEXO 6**  
**CONDICIONES DEL SERVICIO**  
**COMUNICACIONES UNIFICADAS ADMINISTRADAS**

NÚMERO CTR

establecen en el anexo Cotización que se adjunta a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, y a las cuales deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), así como cualquier impuesto que conforme a la legislación vigente el CLIENTE este obligado a pagar.

**9.- PLAZO FORZOSO**

La presente CONDICIÓN DE SERVICIO entrará en vigor a partir de la fecha en que se inicie la prestación del servicio y tendrá un plazo mínimo forzoso de 36 meses

Previa a la terminación del plazo forzoso, las partes acuerdan que, si no hubiere notificación por escrito con 60 (sesenta) días naturales de anticipación de cualquiera de ellas, las presentes CONDICIONES DE SERVICIO serán prorrogadas automáticamente por períodos de un año.

Durante los períodos de prórroga, las partes convienen y están de acuerdo, en que los términos, condiciones y contra prestaciones aplicables al SERVICIO(S) serán aquellos que acuerden por escrito.

En caso de no prorrogarse esta CONDICIÓN DE SERVICIO Uninet únicamente conservará cualquier información relacionada con el SERVICIO(S) por un plazo máximo de 90 días naturales.

**10. CARGOS POR TERMINACIÓN ANTICIPADA**

En caso de que el CLIENTE diera por terminado las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o bien, diera por terminado el Servicio para uno o varios Sitio(s) en específico antes de cumplir con el plazo forzoso establecido en estas CONDICIONES DEL SERVICIO, el Cliente se obliga a pagar a Uninet por Sitio, el importe correspondiente a la renta mensual del Servicio CUAD Telmex por el número de meses correspondientes al plazo forzoso contratado menos las rentas mensuales efectivamente pagadas por el CLIENTE.

**Acepto las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO y firmo de conformidad, en original y por duplicado, quedando un tanto en poder de cada una de las partes.**

**Nombre o Razón Social:**

**Nombre del representante Legal o Persona autorizada:**

**Cotización:**

**Fecha de firma:** Lugar y fecha de Firma: Ciudad de México, CDMX., a \_ de \_ del 202\_.

**Firma de aceptación** \_\_\_\_\_