

CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO VIGILANCIA AVANZADA

CTR

El presente documento constituye un Anexo integrante del Contrato Marco de prestación de Servicios de fecha de de (en lo sucesivo CONTRATO) celebrado entre Uninet, S.A. de C.V. (Uninet) y RAZON SOCIAL (El Cliente).

1.- DESCRIPCIÓN

El Servicio Video Vigilancia Avanzada permite al Cliente utilizando un equipo de cómputo y/o dispositivo móvil conectado a la red del Cliente y mediante el ingreso de un nombre de usuario y contraseña, revisar secuencias de imágenes en tiempo real o grabadas por fecha o por evento, obtenidas de los equipos de video instalados en el Sitio del Cliente (en lo sucesivo "SERVICIO"). El Cliente será responsable del uso, abuso o uso no autorizado del usuario y contraseña para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al Cliente. Uninet y el Cliente acuerdan desarrollar conjuntamente el documento denominado Anexo Técnico (en lo sucesivo "Anexo Técnico"), en el cual se establecerán las normas técnicas, especificaciones, condiciones de operación, políticas y procedimientos bajo los cuales se llevarán a cabo los servicios de planeación, instalación, administración y operación de la plataforma necesaria para la implementación del SERVICIO, el cual una vez aprobado y firmado por las partes formará parte de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.- COMPONENTES DEL SERVICIO

EL SERVICIO puede incluir cualquiera de los siguientes componentes, los cuales quedaran señalados en el Anexo Técnico:

Plataforma de Visualización

- Sistema de administración y gestión de video (plataforma de administración)
- Acceso web.
- Acceso web a través de dispositivo móvil.

Servicios Profesionales

- Instalación.
- Capacitación.
- Administración.
- Mantenimiento.
- Soporte.

Puerto Extendido

- Cámara Fija
- Cámara Térmica
- Cámara Domo
- Cámara PTZ.

Grabación

- Centralizada: hasta 120 (ciento veinte) horas.
- Extra: mayor a 120 (ciento veinte) horas.
- Local: grabadores locales NVR (Network Video Recorder)/ DVR (Digital Video Recorder).

Accesorios

- Elementos de montaje y housing
- Joystick
- Memoria SD
- LED
- Lentes
- Encoders
- Switch
- Router
- UPS
- PoE
- Wireless
- Estación básica de monitoreo

Servicios Adicionales

- Cableado (cobre [video analógico o Ethernet], fibra óptica).
- Analíticos video.
- Domótica (alarmas y sensores).
- Control de acceso.
- AVL.

Adecuaciones Infraestructura

- Servidores.
- Postes.
- Mobiliario.
- Video Wall.

3.- REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se establecen los requerimientos que deben cumplir el (los) Sitio(s) del Cliente con la finalidad de que Uninet pueda prestar el SERVICIO

- a) Tener contratado y operando el servicio de acceso a Internet.
- b) Acondicionar los Sitios de conformidad con las especificaciones que se señalan en el documento denominado Anexo Técnico (en lo sucesivo Anexo Técnico).
- c) Realizar las modificaciones que sean necesarias a los Sitios como resultado de las visitas realizadas a los sitios, previo a la instalación del SERVICIO.
- d) Proporcionar la información que Uninet requiera para proporcionar 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 de la infraestructura y/o del Puerto Extendido que se utilizará para lograr la prestación del SERVICIO o bien, para que realice cualquier arreglo, reparación, inspección o retiro del Puerto Extendido y/o de la referida infraestructura, 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 del Proyecto), 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 al alcance del Anexo Técnico para implementación del SERVICIO.
- g) Los componentes del SERVICIO una vez instalados, no podrán ser cambiados del lugar en el cual Uninet los instaló, sin contar para ello con el consentimiento por escrito de Uninet.
- h) Reportar a Uninet las fallas que se presenten en el SERVICIO de acuerdo con el procedimiento para la atención de fallas que se estipula en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, a través del Administrador del Proyecto.
- i) Abstenerse de conectar al (los) Puerto(s) Extendido(s), equipos y/o aparatos que no hayan sido previamente homologados y autorizados por Uninet.
- j) Otorgar sin cargo alguno para Uninet, el espacio que se requiera para la instalación de los Puertos Extendidos. Los espacios deberán contar con los servicios de iluminación, energía eléctrica, acondicionamiento de aire y demás que se especifiquen en el Anexo técnico.
- k) 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.

4.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A continuación se establecen las obligaciones que deben cumplir las partes para la implementación del SERVICIO:

Servicios de Instalación: Uninet prestará al Cliente los servicios de instalación, activación y configuración en lo sucesivo "Servicios de Instalación" en el (los) Sitio(s) del Cliente. Los Servicios de Instalación se prestarán de acuerdo con el Anexo Técnico, la cual será elaborada, acordada y firmada por ambas partes y formará parte de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. Las actividades, coordinación e interacción entre Uninet y el Cliente durante el proceso de instalación se realizarán de acuerdo a los contactos definidos entre ambas partes en el Anexo Técnico.

Actividades previas a la Instalación: Uninet realizará las siguientes actividades previas a la realización de la instalación del SERVICIO en los Sitios del Cliente indicados en el Anexo Técnico.

- **Programa de instalación:** Uninet elaborará un programa de instalación, de acuerdo al Anexo Técnico, y lo enviará al Administrador del Proyecto siendo este último el encargado de aprobar el programa de instalación.
- **Evaluación básica de alistamiento de la Red:** Uninet realizará una valoración de las condiciones de los Sitios del Cliente sobre

CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO VIGILANCIA AVANZADA

un muestreo del total de los Sitios contratados, el cual será definido dentro de el Anexo Técnico, para identificar las condiciones de instalación en términos de energía eléctrica, ambientales y de la red LAN en los Sitios del Cliente. Posterior a esta actividad, Uninet entregará al Cliente un reporte de evaluación básica de alistamiento de la red incluyendo las recomendaciones en caso de que el (los) Sitio(s) no haya(n) cumplido con las condiciones mínimas para la instalación.

- **Información necesaria para la instalación:** Uninet a través del Administrador del Proyecto, solicitará toda la información e insumos necesarios para realizar la instalación, configuración y activación del SERVICIO.
- **Generación del Anexo Técnico.** Uninet definirá en conjunto con el Cliente el programa de actividades para llevar a cabo la instalación de los Puertos Extendidos, estableciendo fechas y horarios para realizar las actividades señaladas en las distintas fases de la instalación, incluyendo las adecuaciones al (los) Sitio(s) que no cubran los requerimientos mínimos de instalación (las cuales serán responsabilidad del Cliente) y se definirá el grupo de trabajo integrado por personal de Uninet y de EL CLIENTE.

Actividades durante la Instalación: Las partes acuerdan que en el Anexo Técnico se contemplarán las fechas de instalación determinadas para cada Sitio del Cliente:

- **Adecuación de la Infraestructura.** El Cliente deberá realizar las adecuaciones identificadas en el Anexo Técnico. Las adecuaciones a cargo del Cliente en los Sitios que no cumplan con los requerimientos mínimos, deberán ser realizadas en los siguientes 30 (treinta) días naturales a partir de la notificación de Uninet de las adecuaciones necesarias. Si Uninet no es notificado de la terminación de las adecuaciones en Sitio con 15 (quince) días naturales de anticipación a la terminación del plazo, se iniciará la facturación de los Servicios involucrados en el Sitio.
- **Recepción y Resguardo de los Puertos Extendidos.** El Cliente recibirá el Puerto Extendido involucrado en el SERVICIO a implementar en el Sitio ya sea, en cada uno de los Sitios o en un solo Sitio, lo cual será definido por ambas partes dentro del Anexo Técnico, quedando bajo su responsabilidad a partir de que firme la carta de resguardo del Puerto Extendido, por lo que, cualquier incidente relacionado con el Puerto Extendido en resguardo, será responsabilidad del Cliente, en términos de lo establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- **Instalación Física.** Uninet desempacará y ensamblará los Puertos Extendidos, en caso de ser requerido y los montará físicamente en las áreas definidas para su colocación. Los Puertos Extendidos serán instalados y conectados a la red con los cables incluidos de acuerdo a las especificaciones del fabricante.
- **Configuración Final.** Durante esta actividad se podrán realizar algunos ajustes menores a la configuración de los Puertos Extendidos, de acuerdo a las características particulares de instalación en Sitio y que no haya sido posible realizar durante la configuración inicial. Si hubiera una necesidad que implique un cambio al alcance del plan de trabajo definido en el Anexo Técnico para ese Sitio, este se manejará a través de un control de cambios.

Actividades posteriores al término de la Instalación: Una vez completada la Instalación del SERVICIO en los Sitios del Cliente, Uninet llevará a cabo las siguientes actividades:

- **Transferencia de conocimientos en movimientos, cambios y reportes de atención de casos:** Uninet capacitará en una sola sesión a un grupo de 1 (uno) a 5 (cinco) usuarios administradores de la Red del Cliente y definidos por este último, para solicitar cambios básicos y soporte al SERVICIO.
- **Protocolo de pruebas de aceptación:** Al término de la activación del SERVICIO, Uninet realizará con el Cliente un protocolo de pruebas para la aceptación del SERVICIO por parte del Cliente, lo cual tendrá como resultado la firma de la carta de aceptación del SERVICIO, misma que dará fecha de inicio de facturación al SERVICIO.

Incumplimientos en actividades definidos en el Anexo Técnico por parte de EL CLIENTE:

Verificación de Requisitos de Instalación. El Cliente se obliga a:

- Hacer las adecuaciones correspondientes en un periodo no mayor a 30 (treinta) días naturales.
- Pagar la renta mensual del SERVICIO correspondiente al Sitio en cuestión, a partir de la activación y puesta en marcha del sitio mismos que contarán para antigüedad del SERVICIO contratado.
- Pagar la o las visitas adicionales correspondientes a los trabajos de reprogramación de los servicios de instalación.

Revisitas o Reprogramaciones no imputables a Uninet: Se aplicará un cargo por visita adicional al (los) Sitio(s) (cotizado por viáticos, tiempos y materiales), en los casos donde previo acuerdo con el Cliente, se determine la fecha y hora de instalación y, por alguna causa ajena a Uninet:

- Se le impida al personal previamente identificado como de Uninet el acceso al (los) Sitio(s).
- Si no se han cumplido los pre-requisitos acordados y firmados por el Cliente en el el Anexo Técnico.
- Si previa notificación por parte del Cliente de que las adecuaciones en el (los) Sitio(s) en cuestión están listas, y al llegar a Sitio estas no se hayan realizado.
- Si dentro del horario y tiempos acordados en el Anexo Técnico, el responsable en Sitio del Cliente detiene las actividades de Instalación y/o Transferencia de conocimientos.

5.- SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Monitoreo: Uninet monitoreará en forma remota, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas del día, el SERVICIO contratado por el Cliente para los siguientes propósitos: (i) diagnóstico remoto y (ii) acciones correctivas.

Actualizaciones para la correcta operación de los Puertos Extendidos: Como parte de los servicios de mantenimiento, Uninet se encargará de la instalación de las actualizaciones correspondientes para la correcta operación del SERVICIO, en la medida que dichas actualizaciones están disponibles y siempre y cuando se considere necesario llevar a cabo dichas actualizaciones para mantener la operación del SERVICIO contratados.

Mantenimiento Correctivo: Consiste en el conjunto de acciones que tomara Uninet encaminadas a reparar cualquier falla atribuible al SERVICIO, previo informe de la misma que le di el Cliente conforme al procedimiento de reporte de fallas.

Elementos no incluidos en el alcance de Soporte y Mantenimiento: El servicio de mantenimiento y soporte proporcionado por Uninet conforme a lo establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO no incluye:

- Protecciones externas para descargas eléctricas en cada puerto de conexión de periféricos;
- Trabajos de albañilería;
- Alambrado de alimentación VCA;
- Alambrado 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 Puerto Extendido según las normas del fabricante;
- Diagnóstico o soporte de equipos o software distintos de los Puertos Extendidos, incluyendo sin limitarse a ellos sistemas que hagan interfaz con los Puertos Extendidos;
- Soporte de aplicaciones propiedad o licenciadas a nombre del Cliente;
- Realización de correcciones en reportes definidos por el Cliente para seguimiento y evaluación del SERVICIO;
- Servicios relacionados con la reubicación de los Puertos Extendidos;
- Soporte a los Puertos Extendidos utilizados en violación de restricciones de licencias aplicables o contrarios a las limitaciones en la capacidad y otros usos bajo las cuales hayan sido licenciados los Puertos Extendidos por el fabricante;
- Soporte a los Puertos Extendidos cuyos números de serie hayan sido alterados, modificados o borrados;

CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO VIGILANCIA AVANZADA

Mantenimiento o reparación resultantes de cualquiera de las siguientes causas:

- Mal uso, falla o negligencia del Cliente o causas externas a los Puertos Extendidos;
- Puertos Extendidos que hayan sido cambiados, modificados o alterados por el Cliente o por un tercero;
- Cambios en el ambiente en el cual se hayan instalados los Puertos Extendidos;
- Servicios y/o reparaciones cuando personal diferente y/o no autorizado por Uninet, hubiese pretendido prestar o hubiera prestado servicios similares a los que constituyen el objeto de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO;
- Servicios y/o reparaciones derivadas de condiciones de caso fortuito o fuerza mayor tales como incendios, inundaciones o temblores;
- Servicios y/o reparaciones por negligencia o mal uso del Cliente o de terceros, tales como: golpes al (los) Puerto(s) Extendido(s), caídas, derrames de líquido, entre otros.;
- Servicios y/o reparaciones cuando el Cliente decide mover el Puerto Extendido del lugar donde inicialmente fue instalado por Uninet y el traslado se hace por terceros no autorizados por Uninet;

6.- PARAMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

El SERVICIO contratado por el Cliente contará con los parámetros de calidad que se detallan en la siguiente tabla:

	Nivel de Impacto	Tiempo Respuesta atención remota	Tiempo Solución-remota	Tiempo Solución en Sitio < 500kms
Severidad	1 (Alto)	45 minutos	4 horas	12 horas
	2 (Medio)		6 horas	24 horas
	3 (Bajo)	8 horas hábiles	8 horas	A programar

Los parámetros de calidad antes señalados aplican única y exclusivamente al SERVICIO por lo que los parámetros de calidad tanto del medio de acceso y transporte contratado por EL CLIENTE son independientes.

Severidad 1 (Alta): El SERVICIO en el Sitio no está disponible más del 50% (cincuenta por ciento) de los servicios no se recibe el video, ni tampoco se puede acceder a través de la red de Internet.

Severidad 2 (Media): El SERVICIO en el sitio (menos del 50% de los servicios), se degrada o tiene fallas aleatorias que afectan parcialmente pero no pone en riesgo la operación del negocio.

Severidad 3 (Baja): Cualquier solicitud de movimiento o cambio (MAC) configuración del SERVICIO. También para el Puerto Extendido.

La disponibilidad de la plataforma será de **98.95%**

Uninet no estará obligado a cumplir con los tiempos de respuesta cuando sobrevengan casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, ni cuando por causas no imputables a Uninet y fuera de su alcance, tales como, de manera enunciativa mas no limitativa, indisponibilidad de medios públicos de comunicación o transporte, se vea obstaculizado el cumplimiento de dichos tiempos de respuesta.

Atención de Fallas: Uninet ofrece al Cliente asesoría telefónica, para la atención de problemas que se presenten con el SERVICIO. El proceso para el reporte de fallas del SERVICIO será de la siguiente forma:

El Cliente reportará la falla vía telefónica al Centro de Atención de Redes Empresariales (CARE) a través de los siguientes puntos de contacto

- Al 5169-5169 desde la Ciudad de México.
- Al 01800 007 7700 desde el Interior de la República Mexicana.
- Por correo electrónico: care@reduno.com.mx

El CARE realizará el diagnóstico del equipamiento y medio de comunicación.

El CARE dará seguimiento y resolución a la falla. Si la problemática

excede las habilidades técnicas del personal de soporte remoto se escalará al segundo nivel.

7.-MOVIMIENTOS ALTAS Y CAMBIOS

Un MAC (Movimientos, Altas y Cambios), se refiere a la administración y ejecución de los cambios y movimientos en las configuraciones de las plataformas instaladas, mismos que serán solicitados por el Administrador del Proyecto a Uninet; a través de un MAC Uninet asegura que los cambios requeridos por la operación del Cliente, sean realizados acorde a las necesidades que surjan día a día. Los MAC's se proporcionarán vía remota y sin costo adicional y se subdividen de la siguiente manera:

a) Alcance de MAC Simple: Comprenden servicios de programación que realizará directamente el Administrador del Proyecto y que llevan un tiempo máximo de ejecución de 30 (treinta) minutos ya que se tratan de cambios y modificaciones a nivel de usuario.

b) Alcance de MAC Avanzado: Son actividades que requieren de una re-ingeniería en la programación de los componentes (cambios a nivel sistema) pero que pueden realizarse en línea sin afectar la operación, mismos que serán solicitados por el Administrador del Proyecto a Uninet quien asignará un número de reporte para su atención.

El siguiente es el listado descriptivo más no limitativo de MAC Avanzados Cambio de zona de detección de movimiento.

Dar de alta en el sistema nuevos dispositivos de entrada (alarmas) o control a los Puertos Extendidos.

Definir marcas de agua para video de Puertos Extendidos específicos. Incremento o decremento en la transmisión de cuadros por segundo (CPS). Ajuste de color tinte o luminosidad de los Puertos Extendidos.

c) Alcance de MAC Complejo: Son las solicitudes que requieran cambios de sistemas, funciones, aplicaciones, configuración y/o programación compleja, entre otros. Son solicitudes que en algunos casos podrían requerir de una visita previa de reconocimiento al Sitio, de una conferencia telefónica para reunir información adicional antes de desarrollar una propuesta, de una visita a Sitio para realizar los cambios, y sobre todo de una ventana de tiempo ya que el sistema típicamente requiere ser reiniciado para que los cambios tomen efecto. Estos cambios son solicitados por el Administrador del Proyecto directamente a Uninet quien asignará un número de reporte para su análisis, cotización y atención.

d) Cambios de Domicilio: Para el traslado de los componentes del SERVICIO, el Cliente deberá solicitar a Uninet, cualquier cambio relacionado con la ubicación de los componentes y deberá crear un caso de atención como MAC Complejo.

8.-PUERTO EXTENDIDO

Uninet otorga al Cliente el uso y goce del Puerto Extendido relacionado en el Anexo (en lo sucesivo "Puerto Extendido") mismo que se adjunta a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con los siguientes términos y condiciones.

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

Uso y Destino del Puerto Extendido: El Cliente se obliga a usar el Puerto Extendido 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 Puerto Extendido únicamente en el (los) Sitio(s) en donde fue instalado inicialmente por Uninet.
- b. Mantener en el Sitio en donde se ubica el Puerto Extendido los servicios de aire acondicionado, iluminación y energía eléctrica para que el Puerto Extendido 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 Puerto Extendido, 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

CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEO VIGILANCIA AVANZADA

Uninet de ejercitarlas directamente.

- d. No remover, vender, ceder derechos, gravar, perder la posesión o subarrendar el Puerto Extendido o cualquier parte del mismo.
- e. 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 Puerto Extendido, 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 Puerto Extendido: El Cliente conviene en que es su obligación de pagar todas las rentas mensuales del Puerto Extendido, 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 (actualmente Ciudad de México), queda expresamente convenido entre las partes que el uso y goce del Puerto Extendido instrumentado en los términos de las presentes CONDICIONES DE SERVICIO 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 Puerto Extendido.

Gravámenes sobre el Puerto Extendido: 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 Puerto Extendido o sobre cualquier derecho relacionado con el Puerto Extendido. Por lo tanto, el Cliente, por cuenta propia y a su costo, se obliga a liberar al Puerto Extendido 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 Puerto Extendido, respetando en todo momento los derechos del Cliente conforme a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, 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 Puerto Extendido por parte del Cliente conforme al presente instrumento

Robo y/o Daño del Puerto Extendido: En caso de robo total o parcial o daño total o parcial que sufra el Puerto Extendido, el Cliente se obliga a pagar, dentro del plazo para pago establecido en las presentes CONDICIONES DE SERVICIO, 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.

Devolución del Puerto Extendido A la terminación de la vigencia de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, sea cual fuera la causa, el Cliente deberá, a su costo, devolver el Puerto Extendido a Uninet. Las partes se pondrán de acuerdo en los plazos en que se llevara a cabo dicha devolución, en el entendido que en todo momento, la desinstalación, reempaquetado y envío del Puerto Extendido será realizado por Uninet con cargo al Cliente quien deberá pagar todos los gastos, incluyendo los correspondientes a la desinstalación y reempaquetado. El Puerto Extendido 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 Puerto Extendido deberá ser pagada por el Cliente hasta el momento en que el Puerto Extendido sea devuelto.

Descripción del servicio de mantenimiento al Puerto Extendido: El mantenimiento preventivo y correctivo será prestado por Uninet, sin

costo para el Cliente, durante el plazo forzoso que se establecen en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Para que Uninet pueda llevar a cabo la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al Puerto Extendido es necesario que el Cliente cumpla con lo siguiente

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

Mantenimiento Preventivo: Uninet proporcionará el servicio de limpieza y mantenimiento preventivo que a juicio de Uninet sea necesario llevar a cabo al Puerto Extendido para que el mismo se mantenga en óptimas condiciones de funcionamiento. Estos servicios los programará Uninet cuando el Puerto Extendido así lo requiera.

Mantenimiento Correctivo: En caso de que el Puerto Extendido presente alguna falla, el Cliente deberá reportar la misma a través del Administrador del Proyecto al CARE, de conformidad con lo establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

Por ningún motivo se consideraran incluidos dentro de los servicios de mantenimiento que Uninet deba prestar al Puerto Extendido, aquellos servicios que el Cliente requiera como consecuencia de cualquiera de las circunstancias que a continuación se describen:

- a. Cuando se trate de reparaciones derivadas de daños al Puerto Extendido ocasionados por (i) negligencia y/o mal uso por parte de EL CLIENTE y/o de terceros, (ii) por caso fortuito o de fuerza mayor, (iii) impedimentos de acceso a las instalaciones del Cliente, (iv) por fallas en la energía eléctrica, en el aire acondicionado o en el control de humedad ambiental; desplazamiento y/o transporte u (v) otras causas que no sean relativas al uso adecuado al que deba ser destinado el Puerto Extendido.
- b. Si personal ajeno a Uninet hubiese pretendido prestar o hubiera prestado servicios similares al servicio de mantenimiento objeto de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.
- c. Cuando el Puerto Extendido, sin la previa autorización de Uninet, hubiera sido trasladado a un lugar distinto al Sitio en donde inicialmente se instale el Puerto Extendido por Uninet
- d. Cuando se trate de servicios de pintura o acabados al Puerto Extendido.
- e. Cuando se trate de servicios de trabajo eléctrico externo al Puerto Extendido, así como el mantenimiento de los accesorios, alteraciones u otros elementos relativos a instalaciones eléctricas externas al Puerto Extendido y que no hubiesen sido proporcionados por Uninet

9 -PRECIOS Y TARIFAS

EL CLIENTE se obliga a pagar en los términos señalados en el Contrato Marco las cantidades que se establecen en la Cotización que se adjunta a las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, a las cuales deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

10.-PLAZO FORZOSO

El plazo forzoso de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO será de 36 (treinta y seis) meses por Sitio contratado y surtirá efectos a partir de la activación del SERVICIO en cada Sitio.

11.-CARGOS POR TERMINACION ANTICIAPADA

En caso de que el Cliente dé por terminado las presentes CONDICIONES DE SERVICIO o bien, de 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 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.

**CONDICIONES DEL SERVICIO
VIDEO VIGILANCIA AVANZADA**

Nombre o Razón Social: RAZON SOCIAL

Nombre del Representante Legal o
Persona Autorizada: NOMBRE COMPLETO DEL APODERADO

Cotización: NÚMERO

Fecha de Firma: Ciudad de México, el de del 20 .

Firma de aceptación: _____