

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Descripción del Servicio de Acceso a Internet

Es la conexión a la red Internet a través de un puerto de velocidad específica, localizado en un POP de **CFE TELECOM**.

Elementos de Servicio

El Servicio de Acceso a Internet consta de los siguientes elementos:

1. Puerto Internet
2. Ancho de Banda Comprometido acordado en la Orden de Servicio
3. Direcciones IP Públicas
4. Servicios adicionales que son:
 - a. Direcciones IP Públicas solicitadas y que se asignan al **CLIENTE**
 - b. Hospedaje DNS
 - a. Puerto Internet Redundante
 - b. Ancho de Banda Bajo Demanda

Modificaciones

El **CLIENTE** podrá solicitar a **CFE TELECOM** la modificación del Servicio de Acceso a Internet, a través de la Orden de Servicio conforme lo señala el apartado “*Contrataciones y Modificaciones*” de la Cláusula Primera “*Objeto*” del Contrato.

Las modificaciones que el **CLIENTE** podrá solicitar son las siguientes:

Incremento de Ancho de Banda Comprometido

El **CLIENTE** podrá solicitar el incremento de Ancho de Banda Comprometido, en cualquier momento. En la Orden de Servicio que sustituya a la original se establecerá el total de Ancho de Banda Comprometido y el Precio que le corresponda.

En caso de que el **CLIENTE** solicite el incremento de Capacidad contratada y no desee aumentar el Plazo contratado, sino que al nuevo Servicio le aplique el Plazo original, a fin de calcular el Precio aplicable, se considerará la vigencia restante del Servicio en entero inmediato inferior.

Incremento del Plazo

El **CLIENTE** podrá solicitar el incremento del Plazo en cualquier momento, firmando la modificación a la Orden de Servicio.

Reducción de Ancho de Banda Comprometido, Reducción de Plazo

En caso de que el **CLIENTE** solicite la reducción en el Ancho de Banda Comprometido y/o en el Plazo del Servicio de Acceso a Internet contratados, se le aplicará lo correspondiente al supuesto de “*Terminación Anticipada por el CLIENTE*” señalada en la Cláusula Décimo Cuarta “*Terminación Anticipada*” del Contrato.

No obstante lo anterior, el **CLIENTE** podrá reducir la Capacidad del Ancho de Banda Comprometido sin cargo por terminación anticipada, siempre y cuando haya contratado previamente un incremento del Ancho de Banda Comprometido. La Capacidad máxima en la que se puede reducir el Ancho de Banda Comprometido es la Capacidad que resulte de la diferencia entre la Orden de Servicio vigente y la inmediata anterior. La reducción de Capacidad del Ancho de Banda Comprometido

únicamente podrá solicitarse una vez por cada Puerto Internet contratado. El Precio del Servicio de Acceso a Internet por la vigencia restante de la Orden de Servicio original, se calculará con base en la siguiente tabla:

TABLA REFERENCIA DE RENTA MENSUAL A APLICAR PARA REDUCCIÓN DE ANCHO DE BANDA COMPROMETIDO

Plazo Forzoso Restante	Referencia de Renta Mensual a Aplicar
Menos de 24 meses	Renta mensual del plazo de 1 año.
De 24 meses a menos de 36 meses	Renta mensual del plazo de 2 años.
36 meses y más	Renta mensual del plazo de 3 años.

Cambio Técnico

El **CLIENTE** puede solicitar modificaciones al Servicio de Acceso a Internet de conformidad a los lineamientos especificados en el “Catálogo de Cambios Técnicos” que se incluye en los “Documentos de Referencia” de los Servicios.

Niveles de Calidad del Servicio

Medidas de Nivel de Servicio

Parámetros que definen el nivel calidad del Servicio de Acceso a Internet.

TABLA DE NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Medida	Descripción	Valor
Latencia	Valor promedio en ms que tardarán los paquetes en ir y regresar entre los ruteadores extremos más lejanos en la red Internet de CFE Telecom	70 ms
TPR	Tiempo promedio de restablecimiento para conexión No Redundante	7 horas
TPR conexión Redundante	Tiempo promedio de restablecimiento de una conexión con Puerto Internet Redundante	3.5 horas
TPR evento no crítico	Tiempo promedio de restablecimiento de un evento que no afecta la Disponibilidad	24 horas
Disponibilidad de Puerto	Disponibilidad anual del Puerto Internet	99.92%
Disponibilidad de conexión Redundante	Disponibilidad anual de una conexión Redundante, compuesta por un Puerto Internet y un Puerto Internet Redundante	99.96%

Compensaciones

En caso que varias medidas de nivel del Servicio de Acceso a Internet se vean afectadas por la misma falla, se aplicará únicamente la compensación correspondiente al monto que resulte mayor.

Se otorgarán compensaciones al **CLIENTE** por incumplimiento de medidas en los niveles de Servicio de Acceso a Internet según los siguientes criterios:

TABLA COMPENSACIONES POR FALLAS EN EL NIVEL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Medida	Descripción	Compensación
Latencia	La latencia nacional se mantiene por más de 12 horas por encima de su valor promedio	10% servicio mensual
Disponibilidad de Puerto	Puerto Internet disponible en un porcentaje de tiempo menor al especificado	20% de la renta mensual
Disponibilidad de conexión Redundante	Conexión Redundante total (incluyendo los dos puertos) disponible en un porcentaje de tiempo menor al especificado	20% de la renta mensual

En caso de resultar procedente el reclamo de alguna compensación para el Servicio de Acceso a Internet, ésta se reflejará en la siguiente factura del Servicio.

Suspensión y Reconexión

Suspensión por CFE Telecom del Servicio de Acceso a Internet

No obstante lo señalado en el apartado “*Suspensión y Reconexión*” de la Cláusula Quinta “*Contraprestación*” del Contrato, **CFE TELECOM** podrá suspender en cualquier momento el Servicio de Acceso a Internet por violación por parte del **CLIENTE** a las “*Políticas de Uso Aceptables para la Infraestructura de CFE TELECOM*” que se especifican en el apartado correspondiente y que se incluye más adelante en el presente documento.

En el caso anteriormente señalado, la reconexión no podrá llevarse a cabo hasta en tanto el **CLIENTE** haya demostrado fehacientemente el haber subsanado el incumplimiento a las “*Políticas de Uso Aceptables para la Infraestructura de CFE TELECOM*”.

Terminación

Terminación por Incumplimiento en la Calidad.

El **CLIENTE** podrá dar por terminado anticipadamente el Servicio de Acceso a Internet, sin incurrir en responsabilidad y sin cargo alguno, en el caso de que, se alcance una Disponibilidad anual igual o menor al 97% (noventa y siete por ciento).

Dicha terminación surtirá sus efectos, siempre y cuando el **CLIENTE** notifique por escrito a **CFE TELECOM** durante los 30 (treinta) días naturales posteriores al incumplimiento en la Disponibilidad antes señalada, en el entendido de que el **CLIENTE** deberá acompañar a dicho escrito la relación de los Reportes de Fallas que sustenten su solicitud.

Facturación del Servicio de Ancho de Banda Bajo Demanda

No obstante lo establecido en el apartado de “*Tiempo de Pago*” de la Cláusula Quinta “*Contraprestación*”, para efecto de la facturación del servicio de Ancho de Banda bajo Demanda, la Fecha de Corte será el día 25 de cada mes. Los cargos por los días restantes del mes se reflejan en la factura del mes siguiente, incluidos en su caso, en el Servicio de Acceso a Internet, los Servicios que se hayan efectivamente prestado.

No obstante lo establecido en el apartado de “*Tarifas, Precios y Descuentos*” de la Cláusula Quinta “*Contraprestación*”, el Precio del Ancho de Banda bajo Demanda se

calculará basado en el percentil 95 por cada uno de los puertos que se utilicen, según el Precio especificado en la Lista de Precios.

Límites de Responsabilidad de CFE TELECOM

El **CLIENTE** tiene conocimiento que Internet está integrada por múltiples redes de titularidad independientes que no están sujetas al control de **CFE TELECOM**, por lo mismo acepta que **CFE TELECOM** no será responsable sobre daños sufridos o cantidades pagadas cuando los Servicios no estén disponibles temporal o permanentemente debido a:

1. Fallas en el funcionamiento o suspensión de servicios de Internet por parte de redes o proveedores de servicios de Internet no sujetos al control de **CFE TELECOM**.
2. Errores de transmisión de la información transportada en dichas redes o proveedores de servicios de Internet.
3. Corrupción en la transmisión de información.
4. Fallas en la seguridad de la información.

CFE TELECOM tampoco responderá si los daños han sido causados por elementos dañinos incluyendo virus, gusanos, sabotaje, ataques de negación de servicio o cualquier otro elemento de este tipo. **CFE TELECOM** no responderá por fallas en la seguridad de la red del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** acepta que **CFE TELECOM** no será responsable de ninguna selección o retención de servicios por parte de terceros, ni de actos u omisiones de dichos terceros en relación con los Servicios. Igualmente, el **CLIENTE** no considerará a ningún tercero responsable de los actos u omisiones de **CFE TELECOM** en relación con los Servicios.

De manera específica, el **CLIENTE** acepta que **CFE TELECOM** no será responsable de: a) reclamaciones de terceros por daños contra el **CLIENTE**; b) pérdida de los registros o datos del **CLIENTE** o de cualquier tercero o daños en los mismos; ó c) pérdidas o daños causados al **CLIENTE** relativos a la falta de interoperabilidad de los equipos o aplicaciones del **CLIENTE** con cualquier elemento de los Servicios o de la red de **CFE TELECOM**.

El Cliente acepta que **CFE TELECOM** no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales derivados de los Servicios o de la imposibilidad de utilizar los Servicios, incluyendo, a título enunciativo pero no limitativo, la pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de tecnología, derechos o servicios, incluso si hubieran sido informados de la posibilidad de dichos daños, esto independientemente de que la acción de responsabilidad tenga fundamento contractual o extracontractual (incluyendo los casos de responsabilidad por negligencia, responsabilidad objetiva o por cualquier otro concepto).

Políticas de Uso Aceptable para la Infraestructura de CFE Telecom

El **CLIENTE** se compromete a no realizar actos, actividades o acciones que puedan afectar la seguridad, integridad y calidad del Servicio de Acceso a Internet prestado por la infraestructura de **CFE TELECOM** y a otros usuarios de la misma, o bien, cualquier otro acto de uso del Servicio de Acceso a Internet que contravenga disposiciones legales aplicables, que de manera enunciativa pueden inscribirse en el ámbito de las telecomunicaciones, de seguridad de la información, derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad o cualquier acto que pueda constituir una infracción administrativa o un delito.

Las actividades no aceptadas incluyen entre otras, el intento o la realización de: sabotaje de equipos o redes; interferir con o negar el servicio a cualquier usuario o equipo; falsificar identificación del usuario; introducir programas maliciosos; escanear redes de terceros sin su autorización; cualquier forma de monitoreo sin autorización; anular o rodear cualquier sistema de seguridad; interferir sesiones establecidas; simulación de sitios web de terceros (phishing); redireccionar usuarios a sitios apócrifos (pharming); proveer datos falsos o incorrectos en formularios; alterar los procesos de medición de tráfico.

En consecuencia, **CFE TELECOM** se reserva el derecho de suspender o terminar anticipadamente el Servicio de Acceso a Internet a un **CLIENTE** que haya incurrido en alguna de las prácticas referidas anteriormente, sin previa notificación. En el caso de terminación anticipada el **CLIENTE** se obliga a cubrir el monto definido de la fórmula correspondiente al supuesto de “*Terminación Anticipada por el CLIENTE*” señalada en la Cláusula Décimo Cuarta “*Terminación Anticipada*” del Contrato.

Protocolos de Enrutamiento e Intercambio de Rutas

CFE Telecom se reserva el derecho de limitar el número de rutas que aceptará si comprueba que el **CLIENTE** envía publicaciones de rutas excesivas o innecesarias, basado en la recomendación RFC 2439 emitida por la IETF o cualquier otro estándar aplicable.

Enteradas las **PARTES** del contenido y fuerza legal de lo estipulado en la presente Descripción de Servicio, lo firman en *(número de tantos)* tantos originales, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día *(fecha de suscripción del Contrato)*, conservando *(número de tantos)* del mismo el **CLIENTE** y *(número de tantos)* **CFE TELECOM**.

**“CFE TELECOM”
Comisión Federal de Electricidad**

C. _____
Coordinación CFE TELECOM

C. _____
Coordinador de Operación de Fibra
Óptica

C. _____
Gerente de ventas CFE TELECOM

C. _____
Gerente de Inteligencia de Mercado
CFE TELECOM

EL CLIENTE

C. _____

C. _____

Nota:

El contenido de este documento establece los términos y condiciones técnicas y comerciales que **CFE TELECOM** ofrece al **CLIENTE**; los mismos pueden modificarse a fin de acordar los mejores intereses para ambas **PARTES** sin que vulneren disposición legal, reglamentaria o administrativa alguna en materia de telecomunicaciones. Por lo anterior, la modificación a este documento no se considerará en momento alguno como modificación al Contrato Marco de Prestación de Servicios celebrado entre las **PARTES**, ni al formato de dicho contrato registrado ante la COFETEL y validado por la Oficina del Abogado General de la Comisión Federal de Electricidad.