

**CONTRATO DE SERVICIOS CORPORATIVOS DE ENLACE DE DATOS/ACCESO A  
INTERNET**

Yo, **ROLANDO PADILLA ALEMAN**, hondureño, casado, mayor de edad, con Tarjeta de Identidad número 0801-1970-00871, y de este domicilio quien actúa en su condición de representante de la sociedad mercantil **SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE HONDURAS, S.A. de C.V. (SERCOM DE HONDURAS, S.A. de C.V.)**, con RTN numero 08019003250060, que de ahora en adelante y para los efectos de este contrato se denominará **SERCOM** y; **ROBERTO ANTONIO ORDOÑEZ WOLFOVICH** portador(a) de la tarjeta de identidad número **0801-1959-05180**, quien actúa en su condición de Representante Legal de la **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, quien en adelante y para los efectos de este contrato se denominará ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, ambos con facultades suficientes para celebrar este tipo de contratos y cumplir con las obligaciones que de él se deriven hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos: El presente Contrato de Servicios Corporativos de Enlaces de Datos/Acceso a Internet Corporativo, el cual se registrá por las siguientes cláusulas y condiciones:

(Los documentos que acreditan la existencia legal, la representación de los apoderados y/o de identificación de; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, conformarán el **ANEXO "A"** del presente contrato).

**PRIMERA:** Por el presente acto, “; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**,” requiere de **SERCOM**, la prestación del servicio de comunicación por medio de enlaces entre sitios remotos, a través de la red de ésta última y/u otros. En este acto **SERCOM** hace entrega a **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** y este recibe a su entera satisfacción los servicios solicitados según detalle establecido en el **ANEXO "B.1"** de este contrato.

**SEGUNDA:** La duración del presente contrato será de 10 meses empezando el 01 de Marzo del 2019 y terminado el 1 de enero de 2020 .- No obstante la facturación iniciara a correr en el momento en que las partes hagan las pruebas del servicio y se firme el acta de recepción del servicio(hoja de aceptación) (**ANEXO "B.1"**).- Las partes acuerdan que el presente contrato se renovará automáticamente por un periodo igual o menor al tiempo con que se firmo el contrato inicial.- Lo anterior no aplicará en



caso de que alguna de las partes notifique a la otra en forma expresa y por escrito con treinta (30) días de anticipación que no desea renovar la relación contractual. El plazo contractual para la prestación de o los servicio(s) objeto de este contrato, se establece en los anexos respectivos adheridos al presente, y tendrá un carácter forzoso para ambas partes; en tal virtud, en caso que el plazo contractual pactado en cada enlace o anexo se diere por vencido anticipadamente por cualquier causa que sea responsabilidad de “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, este deberá cancelar a **SERCOM** un monto equivalente al cien por ciento (100%) del valor de las cuotas mensuales por la prestación del servicio, que hagan falta por cumplir con el término establecido en cada anexo. Asimismo, las reducciones de más del 50 por ciento por parte de “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, “en el ancho de banda de los enlaces objeto de este contrato, se consideraran como vencimiento anticipado, y para el efecto se aplicara la regla anteriormente indicada, salvo que exista un acuerdo entre **SERCOM** y **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”. Al finalizar el plazo contractual pactado en cada enlace o anexo, éste se renovará automáticamente por periodos iguales o menores, y para el efecto se aplicará la regla anteriormente indicada. Si “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” no desea que el plazo contractual sea prorrogado, deberá notificar por escrito a **SERCOM** con al menos treinta días (30) de anticipación a la fecha de vencimiento del mismo. Por su parte, **SERCOM** podrá notificar a **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” la no prórroga del contrato con treinta días (30) de antelación al vencimiento del contrato.

**TERCERA:** Son obligaciones de; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, las siguientes:

; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, acepta que antes de la prestación del servicio deberá determinar un área específica en donde el personal autorizado de **SERCOM** instalará la infraestructura y/o equipo necesario para poder prestar el servicio aquí contratado, dicha área deberá encontrarse en una zona restringida y con las medidas de seguridad que cualquier equipo electrónico de alta tecnología pudiese requerir.- ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, se compromete a cancelar de forma mensual anticipada la cantidad de Doscientos cincuenta y cinco dólares de los Estados Unidos (US\$. 255 ) o su equivalente en Lempiras de seis mil trescientos setenta y cinco ( Lps 6,375.00) a la tasa de cambio de venta de Dólares vigente el día de pago, Descrito en el Anexo “C”,



por los servicios provistos por SERCOM en los primeros cinco días hábiles de cada facturado a partir de la fecha de aceptación del enlace o circuito. En caso de tener alguna discrepancia o cualquier modificación con la facturación de los servicios objeto de este contrato, **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**,” deberá de manifestar su inconformidad dentro del plazo de 30 días; después de dicho plazo no se aceptará ningún reclamo; y toda re facturación que se efectué vencido dicho plazo y que sea responsabilidad de “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, tendrá un costo adicional de veinticinco Dólares de los Estados Unidos de América (US\$25.00) o su equivalente en lempiras (LPS 625). En caso de operarse cambios en relación a la tasa del impuesto sobre ventas ISV, “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, al entrar en vigencia, pagará según los nuevos valores conforme a lo dispuesto en la ley de la materia. Cualquier otro impuesto que grave o afecte este contrato será asumido por “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”. recibirá el servicio en la fecha de entrega y firmara la respectiva hoja de aceptación, fecha que será la considerada para que SERCOM inicie la facturación al CLIENTE de las tarifas acordadas. “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” deberá aceptar el servicio contratado dentro de los Cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del mismo, mediante la firma del formulario de aceptación del servicio objeto de este contrato, dicho formulario una vez firmado formara parte integral del presente contrato, y será considerado para efecto de inicio de facturación la fecha de firma de dicho formulario, entendiéndose que si “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” no manifiesta por escrito su inconformidad dentro del plazo establecido anteriormente, se tendrá por aceptado, y el plazo contractual empezara a correr. El valor de cada instalación, detallado en los anexos respectivos, comprende el costo de los materiales, mano de obra y actividades necesarias para interconectar los sitios de “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”. El costo de instalación será cancelado en su totalidad por “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” a la firma de cada anexo.

- 1) **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** acepta que la infraestructura descrita en el ANEXO B.2, incluyendo materiales de red, equipos de ruteo y equipos terminales necesarios para entregar los servicios son propiedad de SERCOM.- Lo anterior, bajo el entendido que el pago que hace ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** es únicamente por el servicio que se le presta y la instalación del mismo y no para la compra de equipo y red..

- 2) **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” queda obligado: a) Proveer los ductos de acometida entre el punto de prestación del servicio en el interior de sus instalaciones y el punto exterior por donde **SERCOM** hará la interconexión o instalación de equipos y accesorios, b) Proveer en los sitios de prestación del servicio espacio, luz adecuada, aire acondicionado, energía eléctrica regulada, conexión a tierra física, y el lugar adecuado para instalar (rack, bandeja, etc.), c) Permitir el acceso del personal de **SERCOM** a los sitios en donde se preste el servicio, para el mantenimiento de la red, en las horas y días necesarios para el mejor desempeño de las labores de dicho personal estas actividades se realizarán previa notificación a “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” y autorización por parte del mismo, d) Permitir la instalación del equipo necesario que sea propiedad de **SERCOM** para conectar el servicio requerido por “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”. Este equipo podrá ser reemplazado o retirado a conveniencia de **SERCOM**, previa notificación a “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, e) Dar la asistencia y colaboración necesaria en cuanto a logística se refiere, a **SERCOM**, para que esta pueda realizar las pruebas y diagnósticos, ya sea locales o remotos, para restablecer o mejorar el servicio, f) Pagar los Costos adicionales por Reparaciones en que se incurriere, en los casos de negligencia, manipulación inadecuada del equipo propiedad de **SERCOM**, instalaciones eléctricas inadecuadas, operación, servicio y/o traslados de equipo por personal no autorizado por **SERCOM**; h) Pagar los respectivos valores en que se incurra por traslados de los enlaces solicitados por “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, que se determinaran detalladamente de conformidad con los valores respectivos en la factura correspondiente i) No ceder, traspasar, y/o subcontratar total o parcialmente los servicios objeto de este contrato, sin el previo consentimiento de **SERCOM**, j) Notificar a **SERCOM** en caso de traslados de enlace, con un mínimo de treinta (30) días de anticipación, k) Utilizar el servicio por este acto contratado de conformidad con las cláusulas de este contrato, y a evitar cualquier práctica que sea considerada como competencia desleal por la legislación vigente, así como a propiciar, fomentar o consentir de cualquier modo la realización de prácticas fraudulentas; es decir, las estipuladas en la Ley y en el presente Contrato. Si “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” incurre en un acto de los anteriormente indicados, **SERCOM** podrá dar por terminado de inmediato el presente contrato



o sus prórrogas, según sea el caso, sin responsabilidad de su parte, y sin necesidad de declaratoria judicial alguna, mediante simple aviso por escrito a “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**”, quedando en este caso “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” obligado a efectuar el pago establecido en caso de terminación anticipada indicado en la Clausula Cuarta de este contrato, y reservándose **SERCOM**, el derecho de ejercer la acción legal correspondiente. Dicha cantidad se reconoce líquida, exigible y de plazo vencido, y será pagadera al momento en que **SERCOM** de por vencido anticipadamente el plazo de este contrato por la causal establecida en esta literal.

- 3) **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** acepta que en casos que hayan fallas técnicas en el servicio llamará al departamento técnico de **SERCOM** específicamente al teléfono 2205 4488, dentro de las primeras dos (2) horas en las que se detecte la falla. Se adjunta también un esquema de escalamiento relacionado con la incidencia de fallas.
- 4) ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** se obliga a no trasladar el equipo del lugar donde fue instalado por **SERCOM**.- En caso que ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** mueva el equipo del lugar donde fue instalado por **SERCOM**, ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** asume el cien por ciento (100%) de los costos de reparación, desinstalación y reinstalación del equipo y del servicio

**CUARTA:** Serán consideradas como obligaciones de **SERCOM** las siguientes:

- 1) **SERCOM** entregara al cliente un circuito a través de un enlace terminado en fibra óptica, o de forma inalámbrica, según se negocie entre las partes, en la última milla. El enlace podría entregarse debidamente protegido en la última milla si así lo acuerdan las partes..
- 2) Queda expresamente establecido que en caso que ocurra alguna falla del sistema, **SERCOM**, NO SE HACE RESPONSABLE de los potenciales inconvenientes o eventos derivados del mismo, ni queda sujeta al pago de ninguna indemnización por ningún concepto; sin embargo, reconocerá a “**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**” un crédito equivalente que se describe en la tabla de penalizaciones incluida en

el anexo "Acuerdo de Nivel de Servicio", siempre y cuando tal falla no sea atribuible a "**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**", entendiéndose como falla la interrupción completa del servicio causada por razones inherentes a SERCOM, tales como una falla de cualquier tipo en la red de SERCOM o en el equipo propiedad de SERCOM instalado en las facilidades de "**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**". No se considerara falla (aun si es interrupción total) todos aquellos aspectos que son atribuibles a "**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**", como por ejemplo, fallas de energía eléctrica en el plantel de **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**, en las instalaciones, o negligencia en el manejo de sus equipos o los equipos de **SERCOM** debidamente instalados o debido a causas de fuerza mayor, y hechos naturales como terremotos, inundaciones, tormentas, fuertes vientos, ni por fallas causadas por guerras, sabotajes, robos, levantamientos y alborotos populares, o en situaciones de caso fortuito no descritas anteriormente. **SERCOM**, tampoco será responsable en caso de que "**SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)**" se encuentre en caso de Suspensión de Servicio.

- 3) SERCOM se obliga a instalar y prestar el servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas pactadas en el presente contrato y sus anexos, garantizando el servicio en forma continua durante las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año, dentro del plazo del presente contrato, salvo por las interrupciones técnicas en el mismo, caso fortuito o fuerza mayor. Ver **ANEXO D** "Acuerdo de nivel de servicio, SLA"
- 4) En el caso que la falla del servicio se de por negligencia ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** en el uso del equipo debidamente comprobada y aceptada por este, SERCOM aplicara un cobro por la reparación del mismo en base a los precios de mercado vigentes a la fecha de acaecer el hecho.
- 5) Realizar la instalación del servicio solicitado por ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** dentro del plazo de entregas establecido entre las partes y completada toda la documentación administrativa requerida por SERCOM para legalizar internamente las ventas..



- 6) Asumir el cien por ciento (100%) de los costos en los casos que las infraestructuras o equipos instalados se dañan por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- 7) Dar respuesta a las solicitudes de soporte técnico hechas por ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** a la brevedad posible y en base a la carga de trabajo del departamento de ingeniería de datos, procurando en todo momento que lo que motivó la solicitud de soporte sea resuelto a la brevedad posible considerando la gravedad de la avería y la localización donde se entrega el servicio..

**QUINTA:** ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** se obliga a pagar puntualmente el servicio en la fecha detallada en el estado de cuenta que al efecto le remitirá SERCOM mensualmente ya sea bajo medio físico o electrónico en los primeros cinco días hábiles de cada mes. –

; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** se obliga a que, en caso que haya algún tipo de error en la factura de cobro, este debe de interponer de inmediato el reclamo por escrito a SERCOM con el fin que ésta verifique y corrija los valores en caso que aplique.- Transcurridos 30 días de la fecha de emisión de la factura sin que SERCOM hay recibido el reclamo respectivo, la factura se dará por aceptada y no aceptara ningún reclamo, Lo anterior, bajo el entendido que verificándose la existencia de error en los montos detallados en la factura, este hecho no exime a ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** de la obligación de pagar los valores que efectivamente hayan sido consumidos.

; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** podrá hacer el pago en las tiendas u oficina de SERCOM que funcionan bajo el nombre comercial CLARO o realizar los pagos en los bancos que SERCOM determine. De no pagar el cliente dentro del término señalado se le aplicara como recargo el 3% mensual sobre el valor de la factura.

Todo reclamo el cliente deberá de hacerlo por escrito acompañando los documentos que soporten su reclamo.

**SEXTA:** Son causas de terminación anticipada del presente contrato por parte de ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** las siguientes:



- 1) La imposibilidad por parte de SERCOM de brindar el servicio aquí contratado a ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** en un plazo que supere los treinta (30) días continuos.
- 2) El incumplimiento por parte de SERCOM de cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos, incluyendo el contrato de nivel de servicio.
- 3) El acuerdo mutuo entre las partes.

**SEPTIMA:** Son causas de terminación anticipada del presente contrato por parte de SERCOM sin responsabilidad para SERCOM, las siguientes:

- 1) En caso de mora mayor de treinta (30) días por parte de ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** en el pago de su factura.- Lo anteriormente expuesto bajo el entendido que en caso que ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** pague el monto total de lo adeudado SERCOM podrá a su discreción reactivar o no los servicios a ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** , previa cancelación del cobro de reconexión establecido
- 2) En caso que se compruebe fehacientemente por cualquier medio ya sea por parte de personal de SERCOM o por autoridades pertenecientes al organismo regulador o a los organismos operadores de justicia de Honduras el uso irregular y/o ilegal del servicio aquí contratado por ; **SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE ENERGIA (SEN)** .

**OCTAVA:** Acuerdan las partes que todas las controversias que surjan de la interpretación y aplicación del presente contrato o que guarde relación con este serán resueltos definitivamente en arbitraje de conformidad con el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje en la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa por tres árbitros nombrados conforme a este reglamento. El lugar del arbitraje será la sede de dicha Cámara de Comercio, la ley aplicable es la vigente en la República de Honduras y el idioma oficial es el español, ambas partes cubrirán los costos del arbitraje por partes iguales.

**NOVENA:** Las partes declaran que el presente contrato y sus anexos, y los documentos que se incluyan en un futuro, forman parte integral del mismo, constituyendo el contrato vigente, por lo que cualquier otro acuerdo, convenio, contrato, intención de contrato u obligación oral o escrita, con el mismo objeto y propósito aquí establecido, que haya sido celebrado, acordado, convenido o



establecido en forma previa, pre-contractual y/o preparatoria al presente contrato queda legalmente sin valor ni efecto alguno, a partir de la fecha.

**DECIMA:** En Fe de lo cual ambas partes manifiestan que han leído y aceptan todas y cada una de las cláusulas establecidas en este contrato firmando dos copias de igual valor y efecto legal, en la ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central a los 26 días del mes de Febrero del año 2019



Rolando Padilla  
POR SERCOM DE HONDURAS




SECRETARIA DE ESTADO EN EL  
DESPACHO DE ENERGIA (SEN)



PROCESO DE ESCALAMIENTO DE DATOS	
Lugar	Tiempo
<b>PRIMER NIVEL</b>	
<b>Call Center VIP</b> *corp desde celulares Claro <a href="mailto:Clientes.vip@claro.com.hn">Clientes.vip@claro.com.hn</a> <b>504-2205-4847</b>	De 0 a 2 horas
<b>SEGUNDO NIVEL</b>	
<b>NOC Tegucigalpa</b> <a href="mailto:noc@claro.com.hn">noc@claro.com.hn</a>	De 0 a 4 horas
<b>TERCER NIVEL</b>	
<b>Sergio Ayala</b> (Supervisión NOC) <a href="mailto:sergio.ayala@claro.com.hn">sergio.ayala@claro.com.hn</a> <b>504-32914254/22054495</b> <b>Eric Barahona</b> <a href="mailto:eric.barahona@claro.com.hn">eric.barahona@claro.com.hn</a> <b>3390-3934</b>	De 2 a 4 horas
<b>CUARTO NIVEL</b>	
<b>Franklin Bueso</b> Jefe de operaciones y mantenimiento Datos O&M <a href="mailto:franklin.bueso@claro.com.hn">franklin.bueso@claro.com.hn</a> <b>504-8990-4208</b> <b>Manuel Larios</b> Sub Gerente de Operaciones <a href="mailto:manuel.larios@claro.com.hn">manuel.larios@claro.com.hn</a> <b>504- 3192-1638</b>	De 4 a 6 horas
<b>QUINTO NIVEL</b>	
<b>Pastor Ramirez</b> Gerente de Operaciones <a href="mailto:pastor.ramirez@claro.com.hn">pastor.ramirez@claro.com.hn</a> <b>504-3391-0016</b>	De 6 horas en adelante

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 26 días del mes de Febrero del año 2019.

**Rolando Padilla**  
**SERCOM DE HONDURAS**

  
**Roberto Antonio Ordoñez Wolfovich**  
**Secretaria de energía**





## ANEXO C "OFERTA DEL SERVICIO"

Dirección	Servicio	Medio de entrega	Ancho de Banda	Precio Mensual	Duración del Contrato
Colonia Lomas de Tepeyac, antiguas instalaciones de gran Bingo Real, contiguo a farmacias Kielsa y frente a gasolineras UNO	ENLACE DE DATOS	FIBRA OPTICA	15 Mbps	\$ 255.00/ LPS 6,375.00	10 meses
			<b>TOTAL:</b>	\$ 255.00/ LPS 6,375.00	

**Estos precios ya tienen el ISV incluido**

Período de contratación es de 10 meses.

Acceso al Solarwinds, software de monitoreo para los enlaces del cliente.

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 26 días del mes de Febrero del año 2019.

  
\_\_\_\_\_  
**Rolando Padilla**  
**SERCOM DE HONDURAS**

  
\_\_\_\_\_  
**Roberto Antonio Ordoñez Wolfovich**  
**Secretaria de energía**



## Anexo "D"

### CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO IP (SLA)

Se han definidos los términos para el contrato de Servicios. Estos términos están sujetos a ese contrato. Este contrato es efectivo a la firma del contrato de Servicios.

#### 1. Disponibilidad de la Red

El objetivo de SERCOM S.A es proveer una disponibilidad de 99.85% de los circuitos estipulados en el contrato de servicios, y que deberán cumplir con lo acordado en los términos de este SLA.

#### 2. La No Disponibilidad de la Red

La No disponibilidad de la Red está dado bajo las siguientes premisas:

- Un cliente en particular en un circuito o enlace es incapaz de transmitir y recibir datos al menos veinte (20) minutos consecutivos después de que los registros de SERCOM reporten las fallas. Esta no disponibilidad de Red es una medida desde el tiempo que se abre un caso hasta el tiempo en que el circuito o el enlace esta disponible para enviar y recibir datos. SERCOM es responsable en responder este caso mediante un informe de falla al cliente por medio de su sistema de gestión.

#### 3. Entrega de Paquetes de Datos

La entrega del paquete se mide en una base progresiva cada cinco (5) minutos para determinar adecuadamente un promedio a nivel mensual del desempeño entre los puntos de presencia (POP) de SERCOM y el cliente. SERCOM se compromete, de acuerdo con los términos de este SLA, a una pérdida del paquete de menos de 1%.

#### 4. Eventos de Excepción de no disponibilidad

La Excepción de los acontecimientos de No Disponibilidad son los siguientes y no se considerarán como acontecimientos de Red no disponible ni pérdida de paquetes:

- Los Mantenimientos planificados e informados debidamente al cliente
- Problemas causados por condiciones de entorno en el sitio de Cliente (tal como alimentación de energía del cliente, incendios, el clima, inundaciones, terremotos, etc.)
- Que el cliente ejecute cambios no autorizados por SERCOM en los equipos, conectores, enrutadores, cableado, ODF's etc.
- El mal funcionamiento o defecto del equipo, las aplicaciones o los sistemas que no están en posesión o control de SERCOM o el Cliente;
- Ninguna infracción o suspensión del servicio por falta de pago, Fraude, etc.
- Un acontecimiento de fuerza Mayor catalogados dentro de las siguientes consideraciones:
  - Accidentes
  - Guerras
  - Huelgas
  - Fenómenos naturales

F. Si el tiempo de reparación de defectos se prolonga debido a la no disponibilidad del Cliente o a problemas relacionados con el numeral E..

#### 5. Créditos

En los momentos que SERCOM Falle para obtener el 99.85%, el cliente podrá solicitar crédito el cual deberá ser por escrito en los 30 días calendario después de haber ocurrido la falla. SERCOM S.A deberá investigar la falla para validar la misma y si esta procede en el periodo de los 30 días calendario se efectuará el crédito en la factura del siguiente mes. Los Créditos serán determinados por SERCOM basado en los reportes de falla emitidos por el sistema de Servicio al cliente de SERCOM

**Rolando Padilla**  
**SERCOM DE HONDURAS**

- Crédito por la No disponibilidad de la Red ( periodo de diez (10) minutos o más), Estos serán acreditados de acuerdo a la siguiente formula:

$$\frac{\text{Minutos de No Disponibilidad} \times \text{Cargo Mensual}}{60 \text{ minutos} \times 24 \text{ horas} \times 30 \text{ días}}$$

- En el evento de la no disponibilidad de la red periodos mayores que excedan los 220 minutos, SERCOM S.A acreditará de conformidad a esta formula:  
Minutos de no disponibilidad > 220 minutos x Cargo Mensual  
 60 minutos x 12 horas x 30 días  
 Todas las instancias de no disponibilidad de la red aplican para crédito a la cuenta de la siguiente factura del cliente.  
Limitación en el Crédito: El límite máximo que SERCOM reconocerá en un mes calendario es de un 30% del Cargo Mensual por aplicación del servicio.

Las solicitudes de créditos deberán ser enviadas a:

SERCOM de Honduras  
Ventas Corporativas  
Colonia San Carlos  
Tegucigalpa, Honduras, C.A

#### 6. Servicio de Monitoreo/Mantenimiento

- Centro de Gestión de la Red de Datos (CGRD). SERCOM operará y monitoreará la red IP SERCOM 24 horas al día los 365 días al año.
- Calendario de Mantenimiento. SERCOM S.A podrá calendarizar mantenimientos desde las 00:01 AM. hasta las 6:00 AM. (GMT 6:00 América Central) los días domingos. El cliente será notificado por correo o por Fax al menos dos días laborables antes del mantenimiento. Este mantenimiento queda excluido para solicitud de crédito. El CGRD notificará al cliente respecto al tiempo que se utilizará en el caso de que exista una emergencia.
- Manejo de Fallas. La persona designada como contacto en SERCOM podrá tener acceso a las instalaciones del cliente para cuando la falla lo requiera y reportara las fallas al CGRD. El CGRD abrirá un caso de todas las fallas reportadas y el cliente será informado cada 30 minutos del avance de la reparación de la misma, el informe final será enviado en un periodo no mayor de 24 horas.  
 Cuando la falla sea detectada, el cliente será notificado por SERCOM por correo o por teléfono y se proveerá el tiempo estimado de resolución de la falla.
- Procedimiento de Escalación. Sera agregado como un adendum al contrato de servicios.

**Roberto Antonio Ordóñez Wolfovich**  
**Secretaría de energía**







*Robert L. Johnson*  
Assistant Secretary  
Bureau of Land Management  
Department of the Interior

*[Signature]*  
Special Agent in Charge  
Bureau of Land Management  
Department of the Interior