

ANEXO B

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE INTERNET

El presente documento es el Anexo B “Descripción de Servicio de Internet” del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Capacidad (junto con sus Anexos y Apéndices, el “**Contrato**”) celebrado entre las Partes el [●] de [●] de [●]. Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Apéndice tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o este Anexo, según corresponda. Para la interpretación del presente Anexo, las Partes se sujetarán a lo estipulado en la cláusula 1.3 del Contrato.

PRIMERA. Introducción

El presente Anexo describe los servicios que Altán ofrece al Cliente para el Servicio de Internet.

El Servicio de Internet permite la conexión a la red Internet a través de un puerto de velocidad específica localizado en un POP de Altán.

Puede proveerse mediante el acceso a tablas de ruteo que permite que el tráfico viaje a través de diferentes redes hasta llegar a su destino final (Tránsito IP) o una conexión directa a la nube de Internet (Acceso Dedicado a Internet ó DIA por sus siglas en inglés).

1.1. El Cliente puede contratar conjunta o separadamente los siguientes servicios:

- a. **Tránsito IP:** (IP Transit por sus siglas en inglés). Proporciona al sistema autónomo del Cliente (ASN por sus siglas en inglés) un conjunto de rutas de Internet permitiendo acceso sin restricciones a todos los recursos en la red IP global (Internet) hasta un determinado volumen de tráfico definido por el Cliente. Es requisito indispensable que el Cliente cuente con un ASN Público y un /24 para IPv4 y/o /48 para IPv6 como condición mínima.
- b. **Tránsito IP bajo demanda:** (IP Transit Burstable por sus siglas en inglés). Es el servicio bajo el cual se provee Tránsito IP con volumen de tráfico bajo demanda. Se define un piso de consumo y pasando ese umbral se contabilizará el consumo excedente. Este esquema provee un canal de mayor capacidad al Cliente para ser utilizado en caso de que lo requiera.
- c. **Acceso Dedicado a Internet:** (Direct Internet Access ó DIA por sus siglas en inglés). Conexión entre Internet y el sitio del Cliente de un ancho de banda garantizado y para uso exclusivo utilizando ASN y direccionamiento IP de Altán.
- d. **Direcciones IP:** El Cliente puede solicitar direcciones IPV4 o IPV6 de acuerdo a sus necesidades. Este Servicio adicional está sujeto a disponibilidad de los recursos de Altán.

1.2. El Servicio de Internet se puede suministrar en múltiplos de 1Gbps, 10Gbps o 100Gbps y puede ser con o sin redundancia.

SEGUNDA. COBERTURA DEL SERVICIO

Los Servicios, así como las funcionalidades descritas en el presente Anexo serán aplicables en las localidades y capacidades que se pueden consultar a través de la herramienta que Altán pondrá a disposición del Cliente.

En caso de que el Cliente requiera el servicio en una localidad y/o capacidad diferente o condiciones especiales la solicitud será tratada como Proyecto Especial.

TERCERA. VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO.

Una vez recibida una solicitud del Cliente, Altán evaluará las condiciones para la provisión del servicio. La solicitud deberá contener como mínimo la información requerida: domicilio de entrega (Punta A), coordenadas geográficas, referencias exactas, ancho de banda requerido, plazo. En caso de no tener la información completa o ser necesario mayor detalle, Altán solicitará al Cliente, información complementaria para determinar la viabilidad o no del requerimiento.

Altán emitirá una propuesta comercial y técnica para atender la solicitud de Servicio en donde se describirán las condiciones particulares del requerimiento.

En caso de que la Solicitud de Servicio requiera del Proyecto Especial la propuesta técnica y comercial, contendrá la justificación y la solución técnica propuestas, la cotización para proporcionar los Servicios, el plazo de entrega y cualquier definición que sea requerida.

Si el Servicio en cuestión requiere levantamientos en sitio u otros requerimientos especiales, estos deberán ser considerados dentro de las condiciones de la propuesta de escritorio y notificarlo mediante este medio al Cliente.

Altán dará una respuesta al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las condiciones propuestas por Altán o rechazarlas.

En caso de que el Cliente esté de acuerdo con la propuesta técnica y económica, las Partes suscribirán la Orden de servicio correspondiente.

El Cliente formalizará la contratación de un Servicio mediante la firma de una Orden de Servicio en la cual se establecerán todas las particularidades del Servicio en cuestión como son:

- Tipo de servicio
- Ancho de Banda
- Interfaz
- Punta A
- Diseño técnico
- Plazo de contratación
- Tiempo estimado de entrega
- Condiciones comerciales
- SLAs
- ASN

- Bloque direcciones IP

El tiempo de entrega se comenzará a contabilizar una vez firmada la Orden de Servicio por el Cliente y entregada a Altán.

CUARTA. TIEMPO DE ENTREGA

El Tiempo de Entrega de los Servicios será en un plazo no mayor a 16 (dieciséis) semanas. El Tiempo de Entrega se determinará, dentro del plazo antes mencionado, una vez realizada la validación técnica y comercial tomando en consideración la disponibilidad de recursos en el momento de solicitar un Servicio por parte del Cliente, la infraestructura existente, ampliaciones requeridas, tiempos requeridos por el Cliente y demás implicaciones que impacten el tiempo de entrega del Servicio en cuestión.

El tiempo de entrega será definido en las condiciones particulares dentro de la Orden de Servicio que corresponda al Servicio que el Cliente desee contratar.

Para la medición del cumplimiento del tiempo de entrega, Altán, habiendo demostrado fehacientemente el hecho del que se trate, no se considerarán días de retraso los atribuibles a:

1. Causas de fuerza mayor o casos fortuitos no imputables a Altán ni al Cliente, los que pueden consistir, de manera enunciativa más no limitativa, en inundaciones, huracanes, guerras, incendios, motines, sismos, terremotos, explosiones, disturbios, condiciones climatológicas adversas, plagas, pandemias que retrasen los trabajos de instalación del servicio.

2. Causas imputables al Cliente o su cliente final en la obtención de permisos para que Altán pueda acceder dentro de los sitios que el Cliente defina como punto de entrega, como pueden ser instalaciones de un operador, edificios corporativos, fábricas, parques industriales, plazas comerciales, aeropuertos, etc. Altán sólo está obligado a gestionar permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Cliente tramitar los permisos necesarios en propiedad privada.

Cuando se requieran condiciones especiales para el acceso en el punto de entrega, como pueden ser horarios limitados de acceso, permanencia, permisos para ingresar a las instalaciones, cursos de capacitación, exámenes médicos, entrega de documentación específica, etc. se considerará como causas imputables al Cliente.

3. Causas imputables a terceros como pueden ser retrasos por permisos de trabajos en vías públicas, ya sean municipales, estatales o federales, acceso y trabajos en zonas ejidales o comunales, manifestaciones, o plantones en vía pública, situaciones de inseguridad en las que se requiera apoyo de la fuerza pública y todo aquello que impida el acceso a la zona requerida por parte de Altán para realizar la implementación del servicio.

En caso de presentarse alguna de las situaciones anteriormente descritas, Altán informará al Cliente y, una vez restablecidas las condiciones para continuar con la implementación del servicio en cuestión, se informará al cliente la reanudación de los trabajos.

El Cliente deberá notificar a Altán una vez que los insumos y adecuaciones requeridas para la entrega del servicio se encuentren disponibles en el sitio donde el Cliente recibirá los servicios contratados.

Una vez que Altán notifique al Cliente que el servicio se encuentra listo para entrega, se detendrá el cómputo del tiempo de entrega. Las partes tendrán un plazo de 5 (cinco) días hábiles para realizar las pruebas de transmisión y dar por entregado el servicio. Si las pruebas realizadas no resultan satisfactorias, Altán contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles para analizar y reparar los errores presentados y realizar nuevamente las pruebas. En caso de que no se realice la prueba por causas imputables al Cliente y se venza el plazo, Altán podrá iniciar la facturación correspondiente y se reprogramará la entrega del servicio cuando el Cliente notifique que se encuentra listo para recibir, lo cual no podrá exceder un plazo mayor a 120 (ciento veinte) días. En caso de exceder dicho plazo, se aplicará el supuesto de Terminación Anticipada de Ordenes de Servicio.

QUINTA. ENTREGA DEL SERVICIO

Altán notificará al Cliente cuando el Servicio esté listo para ser entregado para acordar la fecha y hora para realizar las pruebas correspondientes la cual no deberá ser en un plazo mayor a 5 (cinco) días hábiles. En caso de exceder el plazo antes señalado y no contar con una fecha definida por el Cliente, se aplicará lo establecido en la Cláusula Cuarta anterior.

La entrega será realizada por Altán o terceros autorizados por Altán a través del Aviso de Entrega (en adelante, "ATP de Aceptación de Servicio") como se estipula en la cláusula 2.7 Entrega de Servicio del Contrato Marco.

Altán enviará al Cliente el ATP de Aceptación de Servicio dentro de los 4 (cuatro) días siguientes a la realización de las pruebas. El Cliente deberá dar su visto bueno vía correo electrónico y mediante la firma del ATP de Aceptación de Servicio como constancia del funcionamiento de acuerdo a los parámetros establecidos en el párrafo anterior y esta fecha definirá el inicio de la operación y mantenimiento del servicio en cuestión, así como el inicio de facturación.

En caso de que el Cliente no cumpla con los requisitos señalados en el párrafo anterior, y no manifieste su inconformidad con las pruebas en un plazo de 5 (cinco) días, Altán podrá iniciar la facturación correspondiente, y se entenderá que el Servicio fue entregado correctamente.

Es responsabilidad del Cliente contar con la infraestructura y recursos necesarios para recibir el Servicio y estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en la Orden de Servicio correspondiente y el punto de demarcación establecido en dicha Orden de Servicio.

SEXTA. MODIFICACIONES

El Cliente podrá solicitar la modificación de los Servicios que tenga contratados a través de una Orden de Servicio conforme lo señala la Cláusula Segunda del Contrato denominada "Objeto; Servicios; Servicios Adicionales" y el Anexo de procedimientos operativos en la cláusula 4.1.2

6.1 INCREMENTO DE ANCHO DE BANDA COMPROMETIDO Y AUMENTO DE PLAZO

El Cliente podrá solicitar el incremento de Ancho de Banda contratado y/o aumento de Plazo para cualquier Servicio. Altán evaluará la solicitud hecha por el Cliente y brindará una propuesta técnica y/o económica al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las condiciones propuestas por Altán o rechazarlas. En caso de aceptarlas, se deberán documentar las nuevas condiciones técnicas, económicas y el nuevo Plazo, en caso de aplicar mediante firma de la Orden de Servicio respectiva. Las nuevas condiciones pactadas en la Orden de Servicio comenzarán a aplicarse y a contar a partir de la Fecha de Entrega del Servicio modificado. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente en la Orden de Servicio de que se trate.

Al nuevo cargo de instalación del Servicio, en su caso, se le deducirá el cargo de instalación ya pagado por el Cliente por el Servicio original. Si el monto resultante es menor que cero el monto de instalación será cero.

En caso de que el Cliente solicite el incremento de Ancho de Banda y no desee aumentar el Plazo contratado, sino que al nuevo Servicio se le aplique el Plazo original, a fin de calcular el Precio aplicable al nuevo Servicio se le aplicará la vigencia restante del Servicio original y para el cálculo de la tarifa aplicable se considerará el valor inmediato inferior del plazo de contratación restante entre los valores de 12, 24 y 36 meses, según corresponda; si el plazo restante es menor a 12 meses se ajustará al plazo mínimo de 12 meses y se aplicarán tarifas de acuerdo a ese plazo de contratación.

En caso de que Altán no cuente con los recursos para proveer el Servicio, la solicitud será tratada como Proyecto Especial.

6.2 REDUCCION DE ANCHO DE BANDA, REDUCCIÓN DE PLAZO

A las modificaciones consistentes en la reducción de ancho de banda comprometido y/o plazo de los Servicios contratados se le aplicará la política de terminación anticipada por el Cliente señalada en la cláusula 8.9 del Contrato denominada "Terminación Anticipada de Órdenes de Servicio".

6.3 CAMBIO DE DOMICILIO

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en cualquier momento. Altán evaluará la solicitud hecha por el Cliente y brindará, si es factible la solicitud, una propuesta técnica y/o económica al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las condiciones propuestas por Altán o rechazarlas. En caso de aceptarlas, se deberá documentar las nuevas condiciones técnicas y comerciales mediante firma de la Orden de Servicio respectiva. Las nuevas condiciones pactadas en la Orden de Servicio comenzarán a aplicarse a partir de la Fecha de Entrega del Servicio modificado. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente en la Orden de Servicio de que se trate.

En caso de que el Cliente solicite el cambio de domicilio y no desee aumentar el plazo contratado, al nuevo Servicio se le aplicará la vigencia restante del Servicio original y para

el cálculo de la tarifa aplicable se considerará el valor inmediato inferior del plazo de contratación restante entre los valores de 12, 24 y 36 meses, según corresponda; si el plazo restante es menor a 12 meses se ajustará al plazo mínimo de 12 meses y se aplicarán tarifas de acuerdo a ese plazo de contratación.

La contraprestación del Servicio modificado no será menor que la contratada inicialmente; si la tarifa por el Servicio modificado resultara menor, se le aplicará la tarifa del Servicio contratado inicialmente.

El Cliente deberá cubrir el Cargo de Instalación del nuevo domicilio para lo cual aplicarán las siguientes condiciones:

1. En el mismo edificio, 25% (veinticinco por ciento) del cargo de instalación vigente.
2. En la misma u otra ciudad, 100% (cien por ciento) del cargo de instalación vigente.
3. No obstante lo anterior, se deberá realizar un análisis de factibilidad para determinar el monto del cargo de instalación para la nueva ubicación solicitada cuyo monto se hará del conocimiento del Cliente en la cotización que se otorga por ello.
4. Las modificaciones de infraestructura correspondientes al sitio del Cliente, instalaciones eléctricas y obra civil están a cargo del Cliente al 100% (cien por ciento).

Para definir el cargo de instalación vigente, se considerará el valor inmediato inferior respecto del plazo de contratación restante de entre 12, 24, 36 meses; cuando el plazo restante sea menor a 12 meses, se aplicará el cargo de instalación correspondiente a 12 meses.

En caso de que Altán no cuente con Cobertura o los recursos para proveer el Servicio, la solicitud será tratada como Proyecto Especial.

6.4 MODIFICACIONES ADICIONALES

Las modificaciones adicionales se realizan por medio de Orden de Servicio. Altán evaluará la solicitud hecha por el Cliente y brindará una propuesta técnica y/o económica al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las condiciones propuestas por Altán o rechazarlas. En caso de aceptarlas, se deberán documentar las nuevas condiciones técnicas y/o económicas en caso de aplicar mediante firma de la Orden de Servicio respectiva. Las condiciones pactadas en la Orden de Servicio aplicarán a partir de la Fecha de Entrega del Servicio modificado. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente en la Orden de Servicio de que se trate. En este caso, el plazo del servicio no podrá ser modificado ni podrá ser menor al contratado originalmente.

La aplicación de las modificaciones requeridas por el Cliente podrán tener un cargo por Proyecto Especial adicionales al Servicio originalmente contratado. Las modificaciones adicionales pueden incluir, cambio de interfaz, cambio de configuración física o lógica, cambio a esquema bajo demanda (Burstable), y en general cualquier cambio técnico.

SÉPTIMA. NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

7.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El nivel de desempeño del Servicio se medirá mediante el índice de Disponibilidad. El índice de disponibilidad se expresará en términos de porcentaje de Disponibilidad anual.

La disponibilidad mínima ofrecida por Altán es de 95% anual.

El nivel de disponibilidad para los Servicios que contrate el Cliente, estará definido en la Orden de Servicio correspondiente así como la tabla de compensación aplicable para ese Servicio, de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Índice Disponibilidad } \% = \frac{\text{Tiempo Total del Periodo} - \text{Tiempo Fuera de Servicio (minutos)}}{\text{Tiempo Total del Periodo (minutos)}} \times 100$$

La no disponibilidad del servicio se comenzará a contabilizar a partir de la hora de reporte por parte del Cliente hasta la notificación por parte de Altán de que el servicio se reestableció de forma definitiva.

7.2 LATENCIA

La Latencia es el valor promedio en milisegundos que tardan los paquetes en ir y regresar entre los ruteadores extremos más lejanos en la red Internet de Altán. La latencia máxima que ofrece Altán entre elementos de su red es de 150 milisegundos.

La Latencia comprometida estará definida en cada Orden de Servicio de acuerdo a lo que aplique para el Servicio en cuestión, así como la tabla de compensación aplicable para ese Servicio.

7.3 PÉRDIDA DE PAQUETES

Porcentaje promedio de paquetes IP transmitidos que no son entregados satisfactoriamente durante un periodo de tiempo determinado. El valor máximo de pérdida de paquetes será de 5% mensual.

Este valor comprometido estará definido en cada Orden de Servicio de acuerdo a lo que aplique para el Servicio en cuestión, así como la tabla de compensación aplicable para ese Servicio.

7.4 CÁLCULO DE COMPENSACIÓN

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

El cálculo de compensación para los Servicios será negociado con el Cliente considerando los valores determinados en la Orden de Servicio en la cual se definirán también los montos a compensar derivados del cálculo de incumplimiento. Toda solicitud de compensación deberá venir acompañada de evidencia por parte del Cliente la cual puede constar de

reportes de falla y mediciones correspondientes a fin de ser evaluadas y conciliadas entre ambas Partes.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por triplicado el presente Anexo, en la Ciudad de México, el día [•] de [•] de [•].

Altán
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

Cliente
[•]

Por: [•]
Cargo: [•]

Por: [•]
Cargo: [•]