

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CENTURYLINKECUADOR S.A.

PRIMERA: INSTALACIÓN DEL SERVICIO Y UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS

- 1.1 Todos los equipos con que se prestan EL SERVICIO son de propiedad de LA EMPRESA. EL CLIENTE los tiene en calidad de custodio, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad, EL CLIENTE notificará a LA EMPRESA dentro de 24 horas a la ocurrencia del suceso, sobre todo daño que sufran los equipos que estén en su poder.
- 1.2 Previo a la instalación de los equipos y del SERVICIO, LA EMPRESA definirá con EL CLIENTE el o los lugares de instalación. Con tal propósito, elaborará un Anteproyecto de Instalación que contendrá el detalle del lugar y los trabajos de infraestructura previos que deberá ejecutar EL CLIENTE por su cuenta. Presentado el referido anteproyecto para su aprobación, las partes acordarán por escrito los ajustes correspondientes. De no mediar pronunciamiento escrito de EL CLIENTE, se entenderán aprobados los trabajos previos a cargo de EL CLIENTE, los plazos para llevarlos a cabo y su compromiso de obtener las autorizaciones relativas a la instalación física de los equipos.
- 1.3 Si en las fechas establecidas de común acuerdo no pudieran llevarse a cabo las actividades programadas para la instalación y puesta en marcha del SERVICIO por causas atribuibles a EL CLIENTE, éste reconocerá y pagará a LA EMPRESA todos los gastos en que ésta haya incurrido.
- 1.4 Realizada la instalación del SERVICIO, LA EMPRESA levantará un Acta de Instalación del o de los servicios y le notificará al CLIENTE.
- 1.5 Los costos de cualquier cambio en la ubicación de los equipos serán cubiertos por EL CLIENTE al momento de finalizar el traslado, con arreglo a un presupuesto previamente definido por las partes. LA EMPRESA se reserva el derecho de aprobar o negar cualquier traslado, el cual en caso de ser aprobado solo podrá ser realizado por LA EMPRESA.
- 1.6 Solo LA EMPRESA podrá introducir cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos. Para la mejor prestación del SERVICIO, LA EMPRESA se reserva el derecho de introducir los cambios que considere necesarios en los equipos y/o en el SERVICIO. EL CLIENTE, previa aprobación escrita de LA EMPRESA, podrá efectuar adiciones a los equipos suministrados por ésta; para efectos del presente CONTRATO se entiende por adición la interconexión mecánica, eléctrica o electrónica de los equipos y/o dispositivos suministrados por LA EMPRESA a otros no suministrados por ésta. Si EL CLIENTE introduce cambios que varíen el diseño físico, mecánico o eléctrico de los equipos, LA EMPRESA quedará facultada para suspender el servicio que involucre a la unidad afectada y retirar el equipo instalado. EL CLIENTE deberá responder por las consecuencias dañosas que los cambios y/o la adición y/o modificación hayan ocasionado a LA EMPRESA, incluido el pago de los abonos mensuales pactados hasta la reparación o reposición del equipo afectado y el reembolso de todos los gastos que resulte necesario efectuar.
- 1.7 Las modificaciones en los lugares de instalación o en las obras de infraestructura que se hagan necesarias, serán realizadas por EL CLIENTE previa aprobación escrita de LA EMPRESA.
- 1.8 En ningún caso EL CLIENTE podrá usar los equipos para fines distintos de los servicios contratados ni interconectar EL SERVICIO a redes y/o elementos de conmutación instalados y de propiedad de la empresa de telecomunicaciones que explote el servicio de Telefonía Fija Local y/o de Larga Distancia Nacional e Internacional en la circunscripción geográfica donde se va a instalar EL SERVICIO objeto del presente CONTRATO.
- 1.9 Será de exclusivo cargo y responsabilidad de EL CLIENTE el suministro de energía eléctrica para los equipos instalados. Dicho suministro se efectuará en un todo de acuerdo con las especificaciones consignadas en el ANEXO A.
- 1.10 EL CLIENTE será responsable por la seguridad y buen estado de los equipos. EL CLIENTE será responsable también por los daños ocasionados por los equipos a su personal y/o a terceros, y/o a los bienes de propiedad de su personal y/o de terceros. En consecuencia, EL CLIENTE se obliga a mantener indemne a LA EMPRESA y a restituírle cualquier suma de dinero que pudiere verse obligada a abonar en virtud de lo aquí dispuesto. En todo caso, EL CLIENTE notificará a LA EMPRESA, dentro de las 24 horas de acontecido el hecho, sobre todo daño

ocasionado por los equipos instalados y sobre toda reclamación o demanda que se instaurare por tal motivo.

- 1.11 Todos los equipos provistos por LA EMPRESA a EL CLIENTE tendrán marcas visibles que los identifiquen como de propiedad exclusiva de la primera. Es obligación de EL CLIENTE mantener las mencionadas marcas visibles e informar a terceros, ante cualquier requerimiento judicial o extrajudicial, incluidos los casos de diligencias de embargo o secuestro, que los respectivos equipos no son de su propiedad, ya que los tiene en calidad de custodio.
- 1.12 En todos los casos de terminación de EL CONTRATO, EL CLIENTE, dentro del término de siete (7) días calendario, contados desde la fecha de terminación del CONTRATO, pondrá a disposición de LA EMPRESA todos los equipos provistos en virtud de este en buen estado de conservación y funcionamiento, para su retiro de las instalaciones de EL CLIENTE. EL CLIENTE renuncia en forma expresa e irrevocable a ejercer derecho de retención sobre los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación, EL CLIENTE abonará a LA EMPRESA, además de la tarifa correspondiente al servicio mensual contratado, una compensación equivalente al uno por ciento (1%) del importe actualizado del abono mensual por concepto de los equipos no devueltos, por cada día de demora, sin menoscabo del derecho de LA EMPRESA de reclamar el valor íntegro del equipo no entregado, considerando la vida útil del equipo y los restantes daños y perjuicios que el incumplimiento genere y que no puedan ser cubiertos con la compensación mencionada.

SEGUNDA: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO. -

- 2.1 Por la naturaleza de EL CONTRATO, la responsabilidad de LA EMPRESA se limita a instalar el o los equipos y a prestar el SERVICIO de acuerdo con las especificaciones técnicas detalladas en los ANEXOS. Por consiguiente, no garantiza resultado alguno por los usos y/o aplicaciones específicas que realice EL CLIENTE. En ningún caso LA EMPRESA será responsable por daños directos e indirectos que pudiera sufrir EL CLIENTE y/o terceros, incluidos entre otros, lucro cesante, pérdida de fondos en dinero y/o valores almacenados.
- 2.2 Sí los equipos presentan vicios, la responsabilidad de LA EMPRESA estará limitada a su reparación o reposición, según corresponda. Igual criterio se aplicará respecto de las fallas que pudiere presentar el SERVICIO.
- 2.3 LA EMPRESA prestará directamente o mediante contratistas autorizados por ésta, el servicio de mantenimiento necesario para conservar el equipo en buen estado de funcionamiento y operación.
- 2.4 EL CLIENTE dispondrá durante todos los días y horas del año del CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE y del CENTRO DE OPERACIONES DE RED de LA EMPRESA, a los cuales deberá solicitar los servicios de mantenimiento. El Centro efectuará las pruebas correspondientes para determinar las fallas existentes y, de ser posible, las corregirá desde su propia sala de operaciones. Cuando a ello hubiere lugar, el CENTRO DE ATENCION desplazará personal especializado a las dependencias de EL CLIENTE para prestar el servicio.
- 2.5 EL CLIENTE informará a LA EMPRESA sobre toda falla que se produzca inmediatamente después de detectada, y observará los procedimientos establecidos para solicitar el servicio de mantenimiento. Así mismo deberá permitir a LA EMPRESA y al personal que esta designe por escrito, el pleno y seguro acceso a los equipos para prestar eficazmente el servicio de mantenimiento, durante las 24 horas del día, todos los días del año, excepto caso fortuito y/o fuerza mayor.
- 2.6 El mantenimiento ordinario general de la red se realizará en horas de baja demanda y los cortes del servicio se avisarán a EL CLIENTE al menos con tres (3) días de anticipación.
- 2.7 EL CLIENTE cancelará los cargos por ingeniería, gestión, habilitación e instalación, contra factura y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del acta de instalación del o de los servicios. El abono mensual se causará a partir de la fecha en que se haya instalado el SERVICIO, y EL CLIENTE lo cancelará a mes anticipado contra factura y dentro de los cinco (5) días hábiles subsiguientes a la fecha de emisión de la factura de cada mes. El pago de las facturas se debe efectuar por EL CLIENTE a favor de la **EMPRESA** mediante crédito de los valores adeudados mediante transferencia electrónica a cualquiera de las cuentas corrientes de la EMPRESA, las mismas que se darán a conocer mediante comunicación escrita dirigida al CLIENTE. Una vez realizada la mencionada transferencia bancaria, EL

CLIENTE deberá notificar a la siguiente dirección electrónica: COBRANZASECUADOR@centurylink.com anotando nombre del CLIENTE y número o números de las facturas canceladas. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que en todo momento tiene la **EMPRESA** para impartir al **CLIENTE** instrucciones para la realización del pago en condiciones distintas, cuando así lo estime necesario.

- 2.8** En caso de mora del CLIENTE en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones de pago, las sumas adeudadas, liquidadas en dólares devengarán un interés anual equivalente a la tasa moratoria más alta autorizada, sin exceder el máximo legal, desde el día inmediatamente posterior a la fecha del vencimiento del plazo de pago respectivo y hasta la fecha en que tenga lugar la cancelación del saldo a cargo. Todo abono de EL CLIENTE que no cubra en su totalidad el capital adeudado y los intereses causados, será considerado como pago parcial. LA EMPRESA no está obligada a recibir pagos parciales. No obstante, si lo hiciere, los importes percibidos se imputarán en primer término a intereses, y el saldo del capital, si lo hubiere, continuará causando intereses hasta su total cubrimiento. La recepción de cualquier pago parcial no purgará la mora en que se halle incurso EL CLIENTE por los saldos de capital.

TERCERA: PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD DEL SERVICIO. -

3.1 Definiciones

CAC: Centro de Atención al Cliente de las Unidades de Negocios de LA EMPRESA. Es un centro encargado de proveer asistencia a los CLIENTES de LA EMPRESA en horario hábil de trabajo

NOC: Centro de Operaciones de Red. Es un centro de asistencia permanente al cliente, el cual provee asistencia ininterrumpida los 365 días al año (horario extendido), excepto caso fortuito y/o fuerza mayor.

SST: Solicitud de Servicio Técnico. Se genera cuando un cliente llama al CAC o al NOC para reportar un problema. Contiene información como: Código de identificación, Cliente, persona que reporta el problema, hora de reporte, breve descripción del problema, diagnóstico, causas, solución, hora de solución, etc., que servirá para los cálculos de disponibilidad (D), retardo en tránsito de red (NTD), confiabilidad (C), etc.

Horario hábil de trabajo: Comprendido de Lunes a Viernes en el horario de 08:00 a 19:00 horas, excluyendo días feriados.

Horario extendido de trabajo: Comprendido de Lunes a Viernes en el horario de 19:01 a 07:59 horas y las veinticuatro (24) horas de fines de semana y días feriados.

Tiempo total de solución (TST): Es el tiempo total que tomó la solución de un determinado problema. El tiempo es contabilizado desde el reporte de llamada (SST) o la detección de un problema por parte del CAC o NOC, hasta el momento en que el personal técnico de LA EMPRESA confirme la restitución del servicio con Telepuerto y el Centro de Cómputo del CLIENTE.

Disponibilidad (D): Es el porcentaje de tiempo en un período que el enlace o la red se encontró operativo. Se calcula sobre la base de los últimos doce meses y se mide con periodicidad mensual de los minutos **no disponibles** de un nodo o enlace perteneciente a la red del CLIENTE, **excluyendo** las interrupciones ocasionadas o atribuibles a EL CLIENTE, los mantenimientos preventivos programados o actualizaciones de software/hardware/ firmware previstos en los equipos y cortes en el servicio ocasionados por el fenómeno "Sun Outage". Para este cálculo se utilizará el **tiempo total de solución (TST)**.

Falla en la prestación del servicio: Se define una falla en la prestación del servicio, o en un enlace de la red o en los equipos de telecomunicaciones asociados, como el evento que produce la interrupción total del servicio. El evento afectará los cálculos de disponibilidad.

Tasa de errores (BER): Es la tasa de errores de bit que se han producido en un enlace transparente.

Sun Outage: Los desvanecimientos para satélites geoestacionarios ocurren cuando el sol cruza el plano ecuatorial de la Tierra durante los equinoccios de primavera y otoño. En esta época, el sol se alinea directamente detrás de los satélites por unos pocos minutos cada día. Cuando el sol se mueve directamente detrás del satélite relativo a su antena de recepción, la señal del satélite puede ser abrumada por la enorme cantidad de ruido de radio frecuencia (RF) radiada, generada térmicamente por el sol. Esto puede causar interferencia en la recepción.

Durante estos períodos los ruidos de RF del sol pueden breve y temporalmente degradar la señal de distribución satelital.

Parámetros de Medición:

La calidad del SERVICIO que brinda LA EMPRESA AL CLIENTE se determina basada en los siguientes parámetros:

Disponibilidad del Servicio: Se medirá a partir de la información histórica (un año atrás) de las SST's que lleva LA EMPRESA de acuerdo con los problemas que previamente fueron reportados por EL CLIENTE. La disponibilidad anual ofrecida por LA EMPRESA es de 99,6%

Confiabilidad del Enlace: Se determinará a partir de una medición de la tasa de error (BER) planificada conjuntamente y se realizará en cualquier momento (salvo en períodos de SUN OUTAGE) en el cual el servicio se encuentre operativo, y se realizará dicha prueba por un período mínimo de dos horas.

La tasa de Error ofrecida por LA EMPRESA es: BER < 1 error en 10 millones de datos transmitidos.

3.2 Notas

- 3.2.1. LA EMPRESA verificará periódicamente que las condiciones de energía, pararrayos, tierra, etc., sean las requeridas para la prestación eficiente del servicio. En caso de encontrar deficiencias en dichas condiciones, LA EMPRESA hará las recomendaciones necesarias para su corrección. Si luego de quince (15) días laborables de presentadas las recomendaciones, las correcciones no han sido realizadas, EL CLIENTE autoriza automáticamente a LA EMPRESA a hacer dichos arreglos, para que luego sean facturadas a EL CLIENTE. Durante el tiempo mencionado, LA EMPRESA no garantizará los niveles de servicio acordados.
- 3.2.2. En caso de que EL CLIENTE no permita al personal de LA EMPRESA el acceso oportuno a sus instalaciones, el tiempo desde que se llega al sitio hasta que se inicia la solución al problema, no será contabilizado para el cálculo de la disponibilidad (D).
- 3.2.3. Para la instalación de nuevas aplicaciones o modificaciones a las existentes, incrementos de ancho de banda, priorización de tráfico, etc., el trabajo deberá realizarse en conjunto: EL CLIENTE y LA EMPRESA, con pruebas de rendimiento pilotos en los casos necesarios.
- 3.2.4. En caso de problemas de tiempo de respuesta, el análisis se hará en conjunto: EL CLIENTE y LA EMPRESA.
- 3.2.5. En caso de aplicar, según la naturaleza del servicio contratado por EL CLIENTE a continuación se incluye el SLA respectivo.