

Código de Prácticas Comerciales

I. INTRODUCCIÓN

1. El presente Código de **Columbus Networks de México, S. de R.L. de C.V. ("CN")** tiene como finalidad proporcionar a los **CLIENTES** información detallada sobre las políticas aplicables a los servicios prestados por **CN**, incluyendo los procedimientos de atención de **CLIENTES** como aclaraciones, reportes de fallas, entre otra información relevante.
2. **CN** es titular de la Concesión Única con folio electrónico No. FET096782CO-517078 otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") el 02 de mayo de 2018, la cual se encuentra disponible en el Registro Público de Concesiones del IFT (la "**Concesión Única**").
3. Este Código está a disposición del público en la página de internet de **CN** en el siguiente link: <https://cwcbusiness.com/es/countries/mexico/>, o, en su caso, **CN** proporcionará una copia de este Código a sus **CLIENTES**. El Código podrá modificarse, en cuyo caso se publicará el nuevo Código en la página señalada anteriormente.
4. En todo caso, el Código será aplicado en concordancia con el Contrato que celebre **CN** con el **CLIENTE**, pero en caso de discrepancia entre ambos documentos, prevalecerá lo establecido en el Contrato.

II. DEFINICIONES

En adición a las definiciones contenidas a lo largo del presente Código, los conceptos que a continuación se definen, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que a continuación se les atribuye:

- a) "CLIENTE".- Es aquel que celebra un Contrato con CN.
- b) "Código".- Es el presente Código de Prácticas Comerciales.
- c) "Contrato". Se refiere al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o Tecnologías de la Información celebrado entre CN y el CLIENTE, incluyendo sus anexos, Órdenes de Servicio y los estándares del Acuerdo de Nivel de Servicios ("**SLA**" por sus siglas en inglés).
- d) "Usuario final".- Es el consumidor final de los servicios del CLIENTE.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de telecomunicaciones que conforme a la Concesión Única actualmente **CN** puede prestar son los siguientes (conjuntamente denominados los "**Servicios**"):

- a) Provisión de capacidad.
- b) Comercialización de capacidad adquirida de otros concesionarios.
- c) Transmisión de datos.
- d) Acceso a Internet.
- e) Televisión restringida.

Los Servicios se llevarán a cabo y activarán de acuerdo a Órdenes de Servicio previamente aceptadas por **CN**.

CN y los **CLIENTES** negociarán y pactarán de mutuo acuerdo las características propias de cada Servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales. El **CLIENTE** tendrá setenta y dos (72) horas, contadas a partir de la entrega del registro de entrega de Servicios (RFS – Ready For Service), para objetar la entrega por razones de disponibilidad, funcionalidad o calidad de conformidad con lo establecido en el SLA aplicable. Por su parte, una vez recibidos los Servicios, **CN** corregirá cualquier interrupción, suspensión, falta o modificación en los Servicios, que no sean causados por la culpa grave, dolo, negligencia, actos mal intencionados, fallas en los equipos e instalaciones del **CLIENTE** o de terceros y acreditará los montos a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el SLA aplicable.

El **CLIENTE** deberá responder por cualquier pérdida o deterioro de los equipos electrónicos y/o accesorios provistos por CN, en cuyo caso será responsable por todas las reparaciones y/o costos de reemplazo, excepto si son causados por la negligencia o dolo de CN.

La capacidad de **CN** de prestar los Servicios estará condicionada a la compatibilidad de los servidores, redes, software, equipos, conexiones y directorio de personal autorizado del **CLIENTE** y, por lo tanto, este último deberá notificar de forma inmediata a **CN** respecto a cualquier modificación o cambio que pudiera efectuar en ellos, de no realizarlo y/o que no exista compatibilidad con los Servicios, estos quedarán sujetos a interrupción sin responsabilidad alguna de **CN** y, en consecuencia, no será aplicable el SLA correspondiente.

Asimismo, el **CLIENTE** deberá obtener los permisos, aprobaciones, consentimientos y/o licencias de cualquier tercero o autoridad gubernamental competente según lo exija la legislación aplicable o cualquier otra normativa para contratar y utilizar los Servicios, incluyendo la instalación del Equipo Ni los empleados de **CN**, ni sus filiales, agentes o contratistas serán responsables por daño, pérdida o destrucción alguna del equipo del **CLIENTE**, excepto si es causado por negligencia grave o dolo por parte de **CN**.

Todo uso de los Servicios cumplirá con la Política de Uso Aceptable de CN ("**AUP**"), misma que se le entregará al **CLIENTE** y que se agrega al presente Código como **Anexo 1**. No obstante, lo anterior, **CN** se reserva el derecho de modificar la AUP en cualquier momento y el **CLIENTE** deberá consultar la más actualizada que será publicada en la página de internet de **CN** en www.cwc.com.

El **CLIENTE** deberá de tomar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para prevenir la prestación de Servicios no autorizados a terceros y no podrá alojar en los servidores y/o en cualquier otro sistema de cómputo relacionado con los Servicios, contenidos, tales como, pornografía infantil y demás prohibiciones legales sobre la materia.

CN operará de manera no discriminatoria y bajo principios de igualdad, sin importar sexo, raza, edad, idioma, color, incapacidad, ascendencia, religión, nivel socioeconómico, nacionalidad, creencias u opinión política de sus **CLIENTES**, ni por ninguna otra razón.

IV. MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA

El precio de los Servicios será establecido en el respectivo Anexo y/u Órdenes de Servicios y será pagado de forma anticipada, para el efecto:

- a) **CN** entregará la factura al **CLIENTE** en términos de lo establecido en el Contrato.
- b) El **CLIENTE** deberá pagar a **CN** los cargos y sumas aplicables por la prestación de los Servicios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de entrega de la factura correspondiente. Si los Anexos al Contrato y/u Órdenes de Servicios establecen un plazo diferente para el pago, prevalecerá dicho plazo.

- c) Los cargos fijados en Dólares de los Estados Unidos de América, se pagarán en moneda nacional calculados al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación aplicable al día en que se emita la factura.
- d) En caso de retardo en el pago, **CN** cobrará intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley y, a su discreción, podrá suspender el Servicio o dar por terminado unilateralmente el Contrato o la correspondiente Orden de Servicio, sin necesidad de declaración judicial o administrativa alguna, subsistiendo en todo caso la obligación del **CLIENTE** de pagar la totalidad de las obligaciones por los Servicios prestados, así como las penas a que hubiere lugar y los costos de cobranza judicial o extrajudicial.
- e) En caso de presentarse discrepancia sobre una factura el **CLIENTE** se compromete al pago del valor no discutido de la misma dentro del plazo establecido en el inciso b), y en relación a la cuantía en discusión, habrá un plazo de quince (15) días naturales para llegar a un acuerdo sobre la misma, sin que durante dicho término se causen intereses moratorios, transcurrido el cual el **CLIENTE** deberá proceder al pago del monto que determine **CN**.

CN podrá modificar sus tarifas, en el entendido de que dichas modificaciones habrán sido registradas previamente ante el IFT. Las tarifas registradas ante el IFT se encuentran en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Sin embargo, la facturación se realizará en la moneda que establezcan de común acuerdo el **CLIENTE** y **CN**, al momento de la contratación de los Servicios.

V. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS

CN se compromete a tener disponibilidad sobre la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato. Además de lo estipulado en el Contrato, los Servicios se prestarán por parte de **CN** en las siguientes condiciones y términos:

Disponibilidad para Servicios de Capacidad MPLS y Servicios de Internet	
Porcentaje de Disponibilidad:	Acceso tipo 1 = 99.5% de disponibilidad medido en un mes calendario Acceso tipo 2 = 99.3% de disponibilidad medido en un mes calendario
Descripción de los Servicios de Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Esta disponibilidad del enlace de Capacidad (transporte) incluye el segmento internacional y Backbone nacional. • La Latencia del Backbone será no mayor a 100 milisegundos "round trip" entre y hasta cualquiera de los puntos contratados comprendidos en los países donde el sistema de cable submarino ARCOS-1 posee un estación siendo estos Bahamas, Belice (estación de cable Arcos), Colombia, Costa Rica, Curazao, República Dominicana, Estados Unidos (NAP, Boca Ratón y/o North Miami), Guatemala, Honduras, México (estaciones de cable Arcos en Cancún y/o Tulum), Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y Turks & Caicos. • La Latencia para enlaces locales/nacionales será no mayor a 25 milisegundos "round trip" entre el punto central y cualquiera de los puntos contratados.
Descripción de los Servicios de Internet:	<ul style="list-style-type: none"> • La red IP de CN se extiende entre la Estación Terminal de CN en el Norte de Miami Beach, Florida, Estados Unidos, hasta la Estación Terminal de CN aplicable en el respectivo país donde los Servicios terminan y excluye como parte de, o en conexión con, cualesquiera servicio de backhaul que no sea provisto mediante facilidades propias de CN como parte de, o en conexión con, los Servicios (si son aplicables) (la "Red IP"). • La Latencia del Backbone será no mayor a 80 milisegundos "round trip" o menos para el enlace entre los puntos descritos en el punto anterior.
Disponibilidad:	<p>El objetivo de Disponibilidad de CN será de al menos 99.3%, medido en un mes calendario. Se considerará tiempo indisponible cuando una falla aparezca por un periodo de diez (10) segundos consecutivos. La falla empezará a contarse desde el momento en que empieza la inestabilidad hasta el próximo periodo de diez (10) segundos consecutivos cuando el Servicio sea restablecido. Periodos menores de diez (10) segundos consecutivos son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821. La disponibilidad será calculada substrayendo el tiempo total de fallas del tiempo total en un mes dado y dividiendo el resultado por el tiempo total.</p> <p>En caso de No Disponibilidad de la Red, el CLIENTE tendrá derecho a créditos, según se establece en esta Sección; siempre y cuando (i) el CLIENTE y CN hayan firmado y ejecutado todos los acuerdos aplicables a los Servicios, incluidos los Programas y Ordenes de Servicios respectivamente (colectivamente llamados "Acuerdo de Ventas") y CN haya aceptado la (las) Orden(es) de Servicios aplicables, por escrito; (ii) el CLIENTE haya aceptado los Servicios respectivos; y (iii) el CLIENTE haya pagado todas las cantidades debidas a la fecha según los Acuerdos de Ventas y no haya incumplido de otra forma, según lo establecido en el Contrato, o los Programas del mismo. CN determina los créditos con base en reclamos presentados por el CLIENTE y tickets de problemas abiertos, rastreados por medio del sistema de emisión de tickets de problemas de CN.</p> <p>a. Crédito por No Disponibilidad de la Red</p> <p>Los 240 minutos iniciales de No Disponibilidad de la Red se acreditarán de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\frac{\text{minutos de No Disponibilidad de la Red} \times \text{MRC}}{60 \text{ minutos} \times 24 \text{ horas} \times 30 \text{ días}}$ <p>En caso de que No Disponibilidad de la Red, para cualquier mes calendario, que supere los 240 minutos, CN calculará cada minuto de No Disponibilidad de la Red y emitirá un crédito, de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\frac{\text{minutos de No Disponibilidad de la Red} \times \text{MRC}}{60 \text{ minutos} \times 12 \text{ horas} \times 30 \text{ días}}$ <p>b. Limitación de Créditos.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado en el Contrato, el máximo total de créditos que un CLIENTE puede recibir durante cualquier mes calendario, es del 30% del Cargo Mensual Recurrente para los Servicios aplicables, siempre y cuando haya sido responsabilidad directa de CN. Dichos créditos aplicarán solamente al (a los) Servicios, Equipos y Equipos Terminales afectados y serán el único y exclusivo remedio del Cliente, con respecto a éstos.</p> <p>c. Reclamos por créditos.</p> <p>Se deben hacer por escrito a CN, dirigidos a la dirección que aparece abajo, dentro de los treinta (30) días siguientes al mes calendario en que el defecto ocurrió. CN investigará el reclamo, y si es válido, emitirá una nota de crédito a la cuenta del CLIENTE, dentro de los sesenta (60) días después de recibir el reclamo del CLIENTE.</p>

	<p>CN 15950 West Dixie Highway, North Miami Beach, FL 33162, Estados Unidos de América.</p> <p>Procedimientos para el Monitoreo/Mantenimiento/Escalamiento del Servicio</p> <p>Por favor, remítase a los Procedimientos del Centro de Gestión de la Red, los que son actualizados periódicamente, (los “Procedimientos NOC”) para obtener información referente a procedimientos de servicio y apoyo al CLIENTE, listas de escalamiento de Servicio, procedimientos de administración de problemas, parámetros de mantenimiento y monitoreo de la red y ventanas de mantenimiento.</p>
Tiempo de la Falla:	<p>El tiempo de falla es computado desde el momento en que el NOC de CN tiene constancia de la misma, bien por sus propios medios o por haber sido reportada al NOC de CN hasta el momento en que la falla es comprobada como solucionada por el NOC de CN y el CLIENTE haya notificado como resuelto. La falta de respuesta por parte del CLIENTE durante un periodo de 24 horas posterior a la notificación de CN dará como resuelta la falla.</p> <p>La disponibilidad será computada con el agregado de fallas de cada circuito en un mes calendario, todas las fallas serán atribuidas al mes en el cual la falla es solucionada, aunque si el comienzo de falla tuvo lugar en el mes anterior se computará como indisponible todo el tiempo de falla.</p> <p>Se excluyen de los cálculos de disponibilidad las suspensiones programadas y trabajos de mantenimiento de emergencia o programados sobre la red, condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, o eventos imprevisibles y suspensiones del servicio causados por fallas imputables al CLIENTE.</p>
Periodo de Excepciones de Disponibilidad:	<p>Los siguientes eventos no se considerarán eventos de No Disponibilidad de Red y serán omitidos en los cálculos de Disponibilidad del servicio (“Eventos Excluidos”);</p> <ol style="list-style-type: none"> actividades de mantenimiento planeadas, programadas o de emergencia; problemas causados por condiciones ambientales en el lado del CLIENTE o de los Usuarios Finales (tales como provisión de energía, clima y vivienda). Cuando el CLIENTE no sigue los procedimientos de CN, o cuando el CLIENTE hace cambios no autorizados a los conectadores o equipo de CN; fallas o mal funcionamiento del equipo, aplicaciones, o sistemas que no sean de propiedad ni controlados por CN; cualquier violación del AUP de CN que resulte en la suspensión o terminación de los Servicios, incluido, pero no limitado a abuso o fraude causado por el CLIENTE o los Usuarios Finales; un Evento de Fuerza Mayor, tales como, pero no limitando a guerra, insurrección, sabotaje, embargo, incendio u otros; si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del CLIENTE o el Usuario Final; si el CLIENTE no notifica a CN para que este coloque los Servicios en “estado de total monitoreo”, después de la fecha de activación de los Servicios respectivos; energía no es proporcionada a CN; el CLIENTE solicita mejoras, reorganizaciones y/o adiciones a los Servicios; la elección del CLIENTE, después de ser solicitado por CN, de no liberar los Servicios para pruebas o reparación; falla de energía eléctrica en el equipo del CLIENTE; períodos de No Disponibilidad de Red causado por el CLIENTE o un Usuario Final, o de terceras partes contratadas o autorizadas por el CLIENTE incluyendo, pero no exclusivamente, cualquier acto de negligencia o sabotaje; o acceso restringido al lugar del CLIENTE o del Usuario Final.

Tipos de Acceso. El SLA cubre dos tipos de acceso: Acceso tipo 1, se refiere a acceso “On-Net”, estos son los circuitos para los cuales el acceso local son entregados sobre infraestructura propia de **CN** y acceso tipo 2, se refiere a acceso “Off-net”, estos son los circuitos para los cuales el acceso local no son entregados sobre infraestructura propia de **CN**, pero donde **CN** factura los costos del acceso local al **CLIENTE**.

VI. TRATAMIENTO DE FALLAS EN LA RED

1. Reporte de fallas

Los **CLIENTES** a los que se les presente cualquier tipo de falla en la red con respecto a Servicios ofrecidos por **CN** deben reportar cualquier falla en el Servicio inmediatamente al NOC utilizando la siguiente información de contacto:

Atención Prioritaria	Contacto	Números Telefónicos	Correo Electrónico
Nivel: 1	Operador en servicio (NOC)	1-786-274-7403 1-866-696-4662 1-866-696-6621	inoc@cw.com

El personal del NOC se encuentra disponible 24 x 7. En el momento de recibir una llamada de algún cliente que experimente cualquier clase de problema en el servicio, el operador NOC abre una orden de avería y solicita y registra la siguiente información:

- Nombre del cliente.
- Nombre y cargo de la persona que reporta la falla.
- Número telefónico de la persona que reporta la falla para responder la llamada.
- Número de identificación del circuito CN para el circuito en el cual se presenta la falla.
- Síntomas de la avería.

Adicionalmente, se le solicitará al cliente que confirme haber revisado su propio equipo, incluyendo la energía y otras interfaces del equipo. Después de registrar toda la información en el Sistema de Administración de Órdenes de Avería (“**TIMS**”, por sus siglas en inglés), el operador del NOC suministra al cliente un número de orden de avería para facilitar el seguimiento de la falla y como punto de referencia para todas las actualizaciones.

El cliente debe suministrar a CN un número telefónico de un punto de contacto designado (“**DPOC**”, por sus siglas en inglés) de alguna persona técnica/operativa que pueda ser contactada 24 x 7 con el fin de reportar problemas, y coordinar pruebas de esfuerzo, incluyendo el aislamiento de fallas y la resolución relacionada con la red interna y las conexiones del cliente. El DPOC se podrá cambiar únicamente a través de acuerdo previo por escrito con CN.

En caso de ocurrir alguna falla dentro de una red portadora de *backhaul*, el operador del NOC se contactará con el centro de operaciones del proveedor de la red de *backhaul* dentro de los siguientes cinco (5) minutos a la ocurrencia de la falla. Durante este contacto inicial, se intercambiará la siguiente información:

- El Número de Identificación de la ruta del proveedor de *backhaul* para el circuito afectado.
- Un número de orden de avería de CN y la solicitud del número de orden de avería del proveedor de *backhaul*.
- La naturaleza de la falla.
- El tiempo estimado para reparar el daño.
- Los nombres de las personas a contactar en el centro de operaciones de la red del proveedor de *backhaul*. El operador del NOC que se encuentre en servicio notificará de inmediato al cliente afectado y le suministrará un número de orden de avería, así como el tiempo estimado para reparar el daño (“ETR”, por sus siglas en inglés). Cada hora, o a medida que se disponga de nueva información, se informará al cliente sobre las actualizaciones del ETR.

2. Niveles de Escalamiento

Escalamiento	Contacto	Teléfonos	Correo Electrónico
Nivel 1 Después de 1 hora	Gerente Director Centro de Operaciones de la Red Richard Lamouth	Oficina: 786-274-7403 Celular: 305-793-9940	Richard.Lamouth@cw.com
Nivel 2 Después de 2 horas	Vicepresidente Centro de Operaciones de la Red Hollis Forde	Oficina: 1-786-274-7405 Celular: 1-305-793-4837	Hollis.Forde@cw.com
Nivel 3 Después de 3 horas	Director Regional de Ingeniería y Campo (RFMG) John Lyons	Oficina: 786-274-7656 Celular: 908-672-7328	jlyons@cw.com
Nivel 4 Después de 4 horas	Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones & Director de Tecnología (CTO, por sus siglas en inglés) Peter Collins	Oficina: 1-786-274-7618 Celular: 1-305-439-1677	peter.collins@cw.com
Nivel 5 Después de 8 horas	Presidente & Director General (CEO, por sus siglas en inglés) Paul Scott	Oficina: 786-274-8904	Paul.Scott@cw.com

Tabla 1(a) – Listado de Escalamiento

El anterior listado de escalamiento (Tabla 1(a)) le indica a los Clientes los puntos de contacto para cinco (5) niveles de escalamiento. Se solicita a los Clientes que utilicen este listado únicamente en caso de que el contacto de soporte técnico asignado por el NOC no esté en capacidad de resolver el problema dentro de los intervalos acordados en la misma, o si no se remiten actualizaciones.

Contacto	Números Telefónicos	Correo electrónico
Nivel 1 Daniel Herrera Manager de Servicios de IP Departamento IP	Oficina: 786-274-7517 Celular: 305-775-8372	daniel.herrera@cw.com
Nivel 2 Paolo Autore Ingeniero Senior de IP Ingeniería de IP	Oficina: 786-274-7517 Celular: 305-394-5483	pautore@cw.com
Nivel 3 Gerente Director Centro de Operaciones de la Red Richard Lamouth	Oficina: 786-274-7403 Celular: 305-793-9940	hollis.forde@cw.com
Nivel 3 Hollis Forde Director del Centro de Operaciones de la Red	Oficina: 1-786-274-7405 Celular: 1-305-793-4837	jlyons@cw.com
Nivel 4 Peter Collins Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones & Director de Tecnología	Oficina: 1-786-274-7618 Celular: 1-305-439-1677	peter.collins@cw.com

Tabla 1(b) – Listado de Escalamiento de Servicios IP

El anterior listado de escalamiento de servicio de soporte (Tabla 1(b)) le indica a los clientes los puntos de contacto para tres (3) niveles de escalamiento. Se solicita a los Clientes que utilicen este listado únicamente en caso que el contacto de soporte técnico asignado por el NOC no esté en capacidad de resolver el problema dentro de los intervalos acordados en la misma, o si no se remiten actualizaciones.

VII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Si el **CLIENTE** decide cancelar los Servicios antes de la terminación de la Orden de Servicio o del plazo establecido en el Contrato, el **CLIENTE** será responsable y pagará el 100% del precio mensual fijado en los correspondientes Anexos del Contrato y/u Órdenes de Servicios hasta el vencimiento del plazo establecido. El cargo de terminación tiene por objeto establecer anticipadamente los daños convencionales causados a **CN**, sin perjuicio de cualquier otro daño o perjuicio que se pueda generar, mismos que **CN** podrá reclamar mediante la vía judicial correspondiente.

En caso de que los Servicios se renueven automáticamente, tanto el **CLIENTE** como **CN** podrán notificar a la otra parte, por escrito, su intención de terminación, con al menos treinta (30) días de anterioridad a la fecha prevista para la terminación, sin necesidad de declaración judicial previa.

VIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

CN tratará los datos personales de sus **CLIENTES** de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad de **CN** que se encuentra disponible a través del link <https://cwcbusiness.com/es/countries/mexico/>.

* * *

Última Actualización 27 de agosto de 2018.