

CARÁTULA CORRESPONDIENTE AL ANEXO RELATIVO AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COORDINADORA DE CARRIER'S, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "VÍVARO"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR GERARDO ADRIÁN MEDELLÍN Y POR LA OTRA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DENOMINADO SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA (EN LO SUCESIVO, EL "CLIENTE") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MTRA. VERÓNICA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

Voz

- 125 (ciento veinticinco) Troncales SIP
- 150 (ciento cincuenta) DID's
- Bolsa:
 - 3,000 (tres mil) llamadas a números locales fijos
 - 10,000 (diez mil) minutos a números locales móviles

EQUIPO TERMINAL:

SI () NO(X)

PLAZO:

12 (doce) meses, contados a partir de la entrega de los Servicios.

CONTRAPRESTACIÓN:

\$3,000.00 (tres mil pesos 00/100, M.N) más impuestos aplicables, así como el consumo excedente del Servicio de Voz conforme con el Plan Tarifario pactado.

MODALIDAD DE COBRO:

Mensual.

METODO DE PAGO:

Transferencia Electrónica de Fondos.

ANEXO DE SERVICIO RELATIVO AL CONTRATO MARCO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COORDINADORA DE CARRIER'S, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "VÍVARO"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR GERARDO ADRIÁN MEDELLÍN DE LA CERDA Y POR LA OTRA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DENOMINADO SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA (EN LO SUCESIVO, EL "CLIENTE") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MTRA. VERÓNICA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ, A VÍVARO Y AL CLIENTE SE LES DENOMINARÁ, DE MANERA CONJUNTA O SEPARADA, COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 25 de abril de 2016, Marcatel Com, S.A. de C.V. ("Marcatel") y el Cliente celebraron un Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones (el "Contrato").
- II. Con fecha 25 de abril de 2016, Marcatel y el Cliente celebraron un anexo de servicios de Voz.
- III. Marcatel notificó al Cliente que a partir del 1° de julio de 2024, la facturación y prestación de los Servicios suscritos al amparo del Contrato, se llevaría a cabo por Vívaro, en virtud de una reorganización en las unidades de negocio.
- IV. Las Partes, por así convenir a sus intereses, dejan sin efectos el anexo citado en el antecedente II y agregan el presente Anexo (en lo sucesivo, el "Anexo"), el cual sustituye al previo y surte efectos a partir de su firma, de conformidad con lo pactado por las Partes en el Apartado 11 del presente Anexo y el cual formará parte integral del Contrato.

1. GLOSARIO

Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Anexo tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o en el presente Glosario, según corresponda.

Bolsa: Se refiere a la bolsa contratada por el Cliente, de cual se considerará el monto para considerar el consumo realizado de acuerdo los Servicios de Voz. Una vez agotado el monto de la misma, el Cliente realizará el pago de los consumos excedentes de acuerdo con el Plan Tarifario indicado en el Apartado 3 del Anexo.

By-pass: La transmisión de tráfico público conmutado que realiza el Cliente cuando este tráfico se origina o termina en un número asignado al Servicio local provisto por Vívaro.

DID's: La asignación de números geográficos o números no geográficos asociados a una línea telefónica.

Internet: Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa mediante un protocolo especial de comunicación.

Línea(s): Llamadas a través de líneas de cobre, no de fibra óptica ni virtuales.

Punto de demarcación: Representa los límites entre la responsabilidad de Vívaro por los Servicios prestados y la del Cliente.

Red: Equipos de transmisión que pueden transmitir información con señales electromagnéticas u ópticas entre diferentes ubicaciones de forma analógica o digital. La información pueden ser datos de audio o de vídeo. Las redes están basadas en infraestructuras de trabajo con cables o inalámbricas.

Regeneración: Se refiere a la transmisión de tráfico público conmutado entrante manipulado por el Cliente, de tal forma que se termine a través del número asignado al Servicio provisto por Vívaro.

Servicio(s): Cualquier de los servicios que presta Vívaro al Cliente conforme al Anexo.

Síto: Espacio destinado por el Cliente, donde Vívaro prestará el Servicio.

Troncal(es) SIP: Servicio ofrecido por un proveedor de telecomunicaciones que permite a negocios que tienen instalado un IP PBX, el usar Servicio VoIP a través Internet.

Voz: Es el servicio que incluye llamadas de voz a través de Troncales Digitales y/o Troncales SIP, para uso específico del Cliente.

2. SERVICIOS

El Cliente, por así convenir sus intereses, desea contratar a Vívoro los siguientes:

Servicios
Voz • 125 (ciento veinticinco) Troncales SIP • 150 (ciento cincuenta) DID's • Bolsa: - 3,000 (tres mil) llamadas a números locales fijos - 10,000 (diez mil) minutos a números locales móviles

2.1 VIGENCIA

Las Partes acuerdan que la vigencia del presente Anexo será de **12 (doce)** meses contados a partir de la entrega de los Servicios, lo cual se realizará por medio del Aviso de Entrega del Servicio (el "Aviso") y podrá ser rescindido por cualquiera de las Partes, bastando para ello una notificación entregada por escrito a la otra parte con al menos 30 (treinta) días naturales previos a la fecha efectiva en que se pretenda terminar éste.

En caso de que el Cliente desee dar por terminado el presente Anexo antes de que finalice la vigencia establecida, deberá apegarse a las condiciones previstas en el Apartado 10. La terminación del Anexo bajo este supuesto no exime al Cliente de cumplir con su obligación de pagar las contraprestaciones que se encuentren pendientes por los Servicios que le hayan sido efectivamente prestados por Vívoro, así como las penalizaciones correspondientes.

3. CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente se obliga a pagar mensualmente a Vívoro, en los términos de la Cláusula Tercera del Contrato, la cantidad de **\$3,000.00 (tres mil pesos 00/100, M.N) más impuestos aplicables** por concepto de los Servicios mencionados en el Apartado 2, así como la cantidad que resulte del consumo mensual excedente de su Servicio de Voz de acuerdo con las siguientes tarifas:

DESTINO	TARIFA	TIPO DE COBRO
Local fijo	\$0.10	Minuto o fracción
Local móvil	\$0.22	Minuto o fracción
Estados Unidos de América y Canadá	\$0.80	Minuto o fracción
Centroamérica	\$3.91	Minuto o fracción
Sudamérica	\$6.02	Minuto o fracción
Resto del Mundo	\$13.50	Minuto o fracción
Cuba	\$18.00	Minuto o fracción
INMARSAT	\$100.00	Minuto o fracción
800	\$0.55	Minuto o fracción

Tabla 1. Plan Tarifario Excedentes

Las tarifas mencionadas en la Tabla 1. Plan Tarifario Excedentes para los destinos local fijo y local móvil se cobrarán una vez que el Cliente agote la Bolsa de llamadas y minutos descrita en el Apartado 2. Los minutos incluidos en la Bolsa no son acumulables de un mes a otro. El resto de las tarifas indicadas en la Tabla 1. Plan Tarifario Excedentes, no forman parte de alguna Bolsa y serán facturadas de acuerdo con el consumo que el Cliente realice en el periodo correspondiente y este último se obliga a pagar dichos consumos.

Las tarifas contempladas en la Tabla 1. Plan Tarifario Excedentes no incluyen impuestos aplicables inherentes a la prestación de los Servicios. La contraprestación y tarifas contenidas en el presente Apartado 3, están expresadas y deberán ser pagadas en Pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

4. CONDICIONES TÉCNICAS COMERCIALES GENERALES

- El tiempo de entrega del Servicio es de 12 (doce) días hábiles, contados a partir de la firma del presente Anexo.
- El Códec utilizado para este servicio es G729/G.711.
- El Servicio se proporciona a través de Internet del Cliente con el protocolo SIP V2.0

- d. Vívoro no tiene el control del equipo que comparta el mismo acceso a Internet, el Cliente deberá considerar (reservar) 40 (cuarenta) kilobytes por cada Troncal simultánea que contrate para el códec G.729, o bien 100 (cien) Kilobytes para el códec G.711.
- e. El Cliente deberá proporcionar una dirección IP pública para direccionar el tráfico hacia la PSTN.
- f. El Cliente tendrá que garantizar la calidad del servicio con su proveedor de Internet.
- g. Si el Cliente deseara disminuir los Servicios contratados, deberá terminar el presente Anexo pagando las contraprestaciones pendientes de pago y penalizaciones correspondientes y firmar un nuevo anexo.
- h. El servicio de voz está previsto para ofrecer únicamente voz, debido a lo anterior la Troncal SIP no soportará: fax cualquier tipo o módem de cualquier tipo.
- i. El cliente deberá abrir los siguientes puertos en su firewall: Puerto 21 para FTP, Puertos 5060-5065 para señalización UDP, Puertos 10000-59999 para Media UDP.

5. CONDICIONES PARTICULARES PARA LOS SERVICIO DE VOZ

El uso de Servicio de Voz por parte del Cliente implica su aceptación y conformidad con lo siguiente:

- a. El uso de cualquier información obtenida a través del Servicio es bajo riesgo y responsabilidad del Cliente.
- b. En relación con los Servicios de Voz que se prestan al amparo del presente Anexo y el Contrato, queda prohibido al Cliente:
 - 1. Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico conmutado en otra ciudad o país.
 - 2. Realizar actividades de regreso de llamadas (call-back), puenteo de llamadas (By-Pass) y/o Regeneración.
 - 3. Efectuar cualquier otra práctica irregular establecida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el "IFT") o la ley subjetiva a la materia lo cual constituiría una evasión de pago de la tarifa de interconexión al operador local, en este caso Vívoro. Si se detecta dicha actividad en el Servicio del Cliente, se procederá a darle aviso de manera inmediata, así como a suspender el Servicio, sin responsabilidad legal para Vívoro.

El Cliente deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; el Cliente reconoce que Vívoro no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad del Cliente por variaciones de voltaje o descargas eléctricas, o en caso de que el Cliente y/o un tercero hayan manipulado las instalaciones eléctricas.

6. CONDICIONES GENERALES

Vívoro, previa notificación por escrito o vía correo electrónico, que realice con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, tendrá el derecho de interrumpir la prestación del Servicio objeto del presente Anexo cuando sea necesaria la verificación o mantenimiento de este.

Las Partes convienen en que Vívoro hace entrega del Servicio de conformidad con la regulación nacional vigente en materia de telecomunicaciones y de protección al consumidor. Vívoro no tendrá responsabilidad alguna por el mal uso, uso contrario a especificaciones y/o uso desautorizado que el Cliente o los usuarios del Cliente hagan de sus facilidades, línea(s) y/o equipo de telecomunicaciones, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero, que pudieran tener acceso directo o indirecto a las mismas. El Cliente deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos.

El Cliente acuerda no conectar equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo alguno, relacionado con la prestación del Servicio objeto de este Anexo, que no se encuentre debidamente autorizado y homologado para su uso por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de contravenir lo anterior, el Cliente deberá pagar a Vívoro los daños que le ocasione, además de ser causa de rescisión del Contrato, de conformidad con su Cláusula Séptima.

7. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO Y COMIENZO DE LA FACTURACIÓN

Una vez completada la instalación y prueba del Servicio especificado en el presente anexo, Vívoro proporcionará al Cliente físicamente o de manera electrónica el Aviso, y este contará con un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir del envío o entrega de este para firmarlo, aceptando el Servicio o manifestando de manera fehaciente el rechazo a este. En caso de que el Cliente firme el Aviso, confirmará que el Servicio se ha instalado y funciona correctamente. Si transcurrido el plazo señalado el Cliente no ha firmado el Aviso o ha manifestado la aceptación de este, el Servicio se considera entregado satisfactoriamente

por Vívoro, aún sin la firma del Cliente y ocurrirá el inicio de la facturación y vigencia del Servicio a partir de la fecha efectiva en que se haya llevado a cabo la instalación y prueba de este.

En caso de que el Servicio no se encuentre instalado de acuerdo con el Anexo y el Cliente haya recibido el Aviso, éste deberá notificarlo a Vívoro dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de su recepción. De igual manera se procederá, en caso de que el Servicio ya instalado no esté funcionando correctamente. En ambos supuestos, Vívoro deberá corregir cualquier deficiencia como parte de la garantía de la entrega del Servicio dentro del plazo antes mencionado.

Si por causas imputables al Cliente o a terceros ajenos a Vívoro, el Sitio del Cliente no se encuentra en condiciones adecuadas para la entrega del Servicio, o no cuenta con el equipo para su recepción, Vívoro enviará el Aviso y posteriormente reanudará con la ejecución de la entrega del Servicio cuando el Cliente se lo solicite vía correo electrónico a través de su ejecutivo de cuenta, con una anticipación de 2 (dos) días hábiles. Con base en lo anterior, Vívoro podrá comenzar a facturar el Servicio y el Cliente se obliga a pagarlo.

8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES PARA EL SERVICIO

Además de las obligaciones establecidas en el Anexo, el Cliente deberá:

- a. Abstenerse de realizar cualquier práctica que contravenga los ordenamientos legales en materia penal, tanto en el ámbito local como ámbito federal y que sean considerados delitos.
- b. Abstenerse de revender a terceros, y/o proporcionar los Servicios objeto del Anexo. En caso de que el Cliente desee comercializar el Servicio, deberá apegarse a lo dispuesto en el párrafo octavo de la Cláusula Sexta del Contrato.
- c. Cubrir puntualmente y de manera mensual con el pago de los cargos que se generen por el Servicio conforme a las tarifas anteriormente descritas, y seguir las indicaciones que reciba por parte de Vívoro para el uso y funcionamiento correcto del Servicio.
- d. Abstenerse de hacer un uso indebido de los números de emergencia 911 o cualquier otro número especial.
- e. Abstenerse de realizar prácticas tendientes a generar un volumen de tráfico excesivo que se traduzca en llamadas inválidas o que saturen el proceso de registros de llamadas en la Red de Vívoro. En este caso, Vívoro se encontrará facultado de bloquear y no terminar el tráfico que genere el Cliente para proteger su red pública de telecomunicaciones y la de otros concesionarios.

Además de las obligaciones establecidas en el presente Anexo, Vívoro deberá:

- a. Instalar, mantener y operar la Red de Vívoro, garantizando un máximo de eficiencia hasta el Punto de demarcación.
- b. Iniciar la prestación del Servicio dentro del plazo y en el lugar establecido en el presente Anexo, contado a partir de la fecha en que el Cliente haya recibido el Servicio.

9. JURISDICCIÓN

Para efectos del Anexo, las Partes están de acuerdo en someterse a la legislación aplicable del Estado de Nuevo León, así como someterse a la jurisdicción de los tribunales competentes del Estado de Nuevo León ubicados en la Ciudad de Monterrey, respecto a cualquier demanda, acción o procedimiento que se derive o se relacione con estos instrumentos y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios particulares, presentes, futuros o por cualquier otra causa.

10. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL ANEXO

El Cliente, al encontrarse sujeto a un plazo forzoso podrá dar por terminado el presente Anexo en forma anticipada y sin necesidad de declaración judicial o administrativa, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Octava del Contrato, siempre y cuando:

- a. Dé aviso por escrito a Vívoro de su voluntad de terminar de manera anticipada el presente Anexo con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación y acredite el pago de los siguientes cargos y contraprestaciones en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la cancelación del Servicio:
 - a. La cantidad que resulte por concepto de contraprestación mensual del Servicio y demás cargos que se hayan generado bajo el presente Anexo hasta la fecha en que efectivamente se realice la cancelación de este.

- b. La penalidad que corresponda a la cantidad equivalente al total de las rentas mensuales no devengadas por el Servicio, de acuerdo con la vigencia que se establece en el presente Anexo.

Vivaro podrá dar por terminado anticipadamente el Anexo en forma automática, sin responsabilidad y pudiendo aplicar los cargos, penalizaciones y contraprestaciones establecidos en el presente apartado y sin necesidad de declaración judicial, cuando el Cliente:

- a. Solicite un cambio de domicilio del lugar en donde se presta el Servicio, y en la nueva ubicación no sea técnicamente posible la instalación por parte de Vivaro, y el Cliente haya decidido no utilizar el Servicio en el domicilio original.
- b. Se rehúse seguir las recomendaciones que Vivaro le ha hecho saber debidamente por escrito, y que estas negligencias tengan como consecuencia que Vivaro no pueda prestar el Servicio de una manera óptima o como se establece en el presente Anexo y/o que dichas negligencias puedan causar un daño a los equipos propiedad de Vivaro.
- c. Incurra en el incumplimiento de obligaciones previstas en el Apartado 8.

11. RECONOCIMIENTO

Las Partes reconocen que suscriben el presente Anexo de Voz, el cual sustituye en su totalidad al anexo referido en el numeral II del apartado de Antecedentes, en consecuencia, lo dejan sin efectos. Este Anexo formará parte integrante del Contrato.

El presente Anexo se firma por las Partes por medios electrónicos el día 16 de enero de 2025.

VIVARO
COORDINADORA DE CARRIER'S, S.A. DE C.V.

Por: **GERARDO ADRIÁN MEDELLÍN DE LA CERDA**
Cargo: Representante legal

EL CLIENTE
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA

Por: **MTRA. VERÓNICA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ**
Cargo: Directora General

SUB-ANEXO DE CONTINUIDAD Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCION PARA EL SERVICIO DE VOZ, APLICABLE AL ANEXO DE FECHA 10 DE FEBRERO DE 2025, RELATIVO AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE COORDINADORA DE CARRIER'S, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO, "VÍVARO"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR GERARDO ADRIÁN MEDELLÍN DE LA CERDA Y POR LA OTRA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DENOMINADO SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA (EN LO SUCESIVO, EL "CLIENTE") REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MTRA. VERÓNICA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ, A VÍVARO Y AL CLIENTE SE LES DENOMINARÁ DE MANERA CONJUNTA COMO "LAS PARTES".

1. GLOSARIO

Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Sub-Anexo tienen el significado que se les atribuye en el Contrato, en el Anexo o en el presente Glosario, según corresponda.

Disponibilidad: Es el tiempo que el enlace se encuentra disponible para proveer los Servicios. Se mide por medio del método de Reportes o Trouble Tickets.

Indisponibilidad: El tiempo que transcurre desde que se presenta una falla hasta la restauración del Servicio, cumpliendo con los parámetros y estándares establecidos, así como la aceptación del Cliente de que el Servicio ha sido restaurado.

No Redundante: Es el Servicio de enlaces que operan sobre una sola ruta de transporte entre ambas puntas.

Periodo: Es el tiempo parámetro de medición de los Servicios. Normalmente se considera 24 (veinticuatro) horas, 30 (treinta) días al mes, 365 (trescientos sesenta y cinco) días al año, para fines de unificar el criterio.

Reporte o Trouble Ticket: Es el método oficial de comunicación de una falla del Servicio. Debe contar con información para su atención y seguimiento, así como descripción de la problemática.

Tiempo Promedio de Restablecimiento (Mean Time To Repair, MTTR): Es el tiempo promedio que transcurre a partir del momento en que se levanta un reporte de falla y hasta que el Servicio es reestablecido.

2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE VOZ

Vívaro garantiza un nivel de Disponibilidad para el Servicio que presta al Cliente del **99.95% (noventa y nueve punto noventa y cinco por ciento)** por mes calendario. El nivel de Disponibilidad que garantiza Vívaro bajo el presente Sub-Anexo únicamente aplica para el Servicio que es suministrado al Cliente mediante los accesos locales que Vívaro brinda a través de infraestructura propia o a través de terceros que Vívaro contrate y en las condiciones originales de instalación del Servicio.

En caso de que Vívaro no cumpla con el porcentaje de Disponibilidad antes señalado, este se obliga a bonificar al Cliente las cantidades equivalentes a los porcentajes que se señalan en la Tabla de Garantías de Servicio siguiente (Tabla 1). Las Partes reconocen y aceptan que estas bonificaciones constituyen la única indemnización que Vívaro se obliga a pagar al Cliente bajo el Contrato, el Anexo y el presente Sub-Anexo.

Disponibilidad Mensual del Servicio	Porcentaje de la Bonificación de la Renta Mensual por Servicio afectado
De 100% a 99.95%	0% (cero por ciento)
De 99.94% a 99.82%	3% (tres por ciento)
De 99.81% a 99.15%	5% (cinco por ciento)
De 99.14% a 97.55%	10% (diez por ciento)
De 97.54% a 0%	11% (once por ciento)

Tabla 1. Bonificaciones

3. MTTR

El MTTR para cada Servicio contratado por el Cliente es de 4 (cuatro) horas para los Servicios no protegidos. La Disponibilidad, y el MTTR aplicarán únicamente en caso de que la falla sea directamente imputable a Vívaro.

Las bonificaciones establecidas en la tabla precedente únicamente serán aplicables si el Cliente se encuentra al corriente en sus obligaciones de pago. Asimismo, la aplicación de las bonificaciones se sujetará a los términos y condiciones que se establecen a continuación:

1. El monto total de las bonificaciones que se originen con motivo de las penalizaciones descritas en la Tabla 1 nunca podrá exceder del 11% (once por ciento) de la renta mensual acordada por las partes para cada Servicio.
2. El tiempo durante el cual el Servicio no está disponible se contará a partir del momento en que el Cliente reporte la falla al ("NOC, Network Operations Center") de Vívaro y obtenga de este último el número de Reporte (Trouble Ticket) correspondiente.
3. No se contabilizará como tiempo de Indisponibilidad del Servicio el tiempo utilizado por Vívaro para prestar Servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a su infraestructura.
4. Las bonificaciones que procedan conforme a lo establecido en el presente documento se realizarán mediante la emisión de una nota de crédito por parte de Vívaro a favor del Cliente, la cual será aplicable a la factura del mes siguiente que corresponda al Servicio.
5. El nivel de Disponibilidad y las bonificaciones correspondientes aplican para el Servicio de manera individual.

Niveles de Servicio	
Servicio	Lineal
MTTR	4 horas

3.1 Método de cálculo de Disponibilidad

La Disponibilidad se calculará circuito por circuito. Las fallas se contabilizarán en periodos de 30 (treinta) días, y Vívaro deberá enviar por cada evento de falla el Reporte correspondiente, además de un condensado que muestre la Disponibilidad global mensual de sus Servicios. Al final del mes, se considerará la suma del tiempo Indisponible para el cálculo de la Disponibilidad del mismo Periodo. El Cliente podrá solicitar la bonificación de la suma de los Servicios que no estuvieron disponibles y que no cumplieron con el estándar garantizado por Vívaro en el presente documento, cumpliendo con el proceso de atención a fallas y las consideraciones aplicables de bonificación.

El cálculo de Disponibilidad se realizará restando a 720 (setecientos veinte) horas el acumulado de tiempo sin Servicio por circuito, dividiendo el resultado entre 720 (setecientos veinte) horas y finalmente multiplicándolo por 100% (cien por ciento) para obtener el porcentaje.

$$\% \text{ de Disponibilidad} = ((720 \text{ horas/mes} - \text{Tiempo fuera del Servicio}) / (720 \text{ horas/mes})) * 100\%$$

3.2 Exclusiones del tiempo de Indisponibilidad

1. Tiempos de espera o negación de acceso al equipo ubicado en las instalaciones del Cliente.
2. Casos fortuitos o de fuerza mayor, según lo pactado por las Partes en la Cláusula Quinta del Contrato.
3. Interrupción del Servicio acordada por las Partes, o autorizada por el Cliente.
4. Ventanas de mantenimiento programadas y acciones correctivas de atención a fallas mientras el Servicio se encuentre disponible.
5. Actualizaciones de equipo, dispositivos o sistemas (software), mismos que serán considerados como un mantenimiento programado y acordado previamente con el Cliente.

4. CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE BONIFICACIÓN

1. El cómputo del tiempo de Indisponibilidad iniciará a partir de que se reporte la falla y terminará cuando el Servicio haya sido restablecido.
2. Las bonificaciones serán aplicadas una vez que el Cliente presente a Vívaro por escrito una solicitud de reembolso por Indisponibilidad de Servicio, la cual deberá contar con el sustento de los Reportes de fallas.
3. Las bonificaciones procedentes, se aplicarán en la factura del mes posterior a la solicitud de reembolso presentada por el cliente.

4. Estos niveles de Servicio serán aplicados únicamente a circuitos que presenten alguna falla y no cumplan con los niveles de Disponibilidad ofrecidos por Vívoro en el presente Sub-Anexo.
5. En caso de que Vívoro determine improcedente la bonificación por falta de Disponibilidad del Servicio, será una autoridad judicial quien podrá determinar que esta se originó por el incumplimiento de Vívoro a sus obligaciones contractuales.

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REPORTES

5.1 Procedimientos de Atención de Reportes

Vívoro cuenta con toda la infraestructura necesaria para prestar el Servicio y soporte de las necesidades del Cliente, tal como se señala en este Sub-Anexo.

Los procedimientos con los que cuenta Vívoro para atender los Reportes que levante el Cliente están enfocados a dar una pronta solución a las contingencias que se presenten en los Servicios proporcionados, garantizando así que la atención a Reportes, de cualquiera de los Servicios, será inmediata. El procedimiento para atender un Reporte se detalla a continuación:

1. El Cliente se debe comunicar al NOC (Centro de Operación de la Red) de Vívoro, a los teléfonos y correos de servicio: 800.024.4332, 81.1247.7882 y infocor@marcatel.net para reportar cualquier falla con relación a los Servicios contratados. El horario de atención es durante las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
2. Al ser atendido por un ejecutivo de Servicio, el Cliente deberá proporcionar la siguiente información:
 - Nombre de la empresa
 - Nombre del contacto de la empresa
 - ID del Circuito
 - Teléfonos donde se le puede localizar
 - Horario de acceso al Sitio
 - Contacto en Sitio
 - Descripción detallada del problema
 - Fecha y hora de inicio del problema
 - Servicio contratado
3. Una vez que el Cliente haya entregado la información completa, el ejecutivo del NOC de Vívoro generará la orden de seguimiento y emitirá un número de Reporte o Trouble Ticket de falla que se proporcionará al Cliente. Se asignará un grado de prioridad, dependiendo del impacto que la falla provoque sobre el Servicio contratado, y dicha prioridad deberá ser aceptada por el Cliente.

Prioridad 2	• Incidente del tipo sin servicio con afectación a un cliente • Incidente con degradación o intermitencia masiva de clientes
Prioridad 3	• Incidente con afectación de intermitencia o degradación en servicio de cliente
Prioridad 5	• Incidente con afectación de tipo limitantes al servicio

A continuación, se anexan los tiempos de compromiso de solución y atención a cada uno de los niveles de prioridad:

Prioridad 2	• Atención Inmediata • 4 horas, Tiempo de solución
Prioridad 3	• 30 minutos, Tiempo de Atención • 6 horas, Tiempo de solución
Prioridad 5	• 60 minutos, Tiempo de Atención • 24 horas, Tiempo de solución

4. El NOC de Vívoro inicia el diagnóstico en línea apoyado por el Cliente y determina la posible solución y/o involucra al área especializada para que apoye con el seguimiento y/o solución de la falla.
5. El NOC de Vívoro da seguimiento al problema reportado y mantendrá informado al Cliente sobre el estado de este.
6. Una vez que se cumple el nivel de Servicio comprometido, el NOC de Vívoro verifica si el problema fue resuelto.
7. En caso afirmativo, el NOC de Vívoro se comunica con el Cliente para confirmar que su Servicio se restableció.
8. Si el problema no está resuelto, el NOC de Vívoro escala el Reporte de acuerdo con el Tabla de Escalamiento (mostrado más adelante), y se repite el proceso a partir del paso 4.
9. Si el problema fue resuelto parcialmente, el NOC de Vívoro cerrará el Reporte y abrirá uno nuevo de menor severidad para seguir el procedimiento desde el paso 3, en acuerdo con el Cliente.
10. Cuando el Cliente confirme la solución del problema, el NOC de Vívoro cierra el Reporte de falla e informa al Cliente las causas del problema, así como la descripción de la solución.

5.2 Atención a Requerimientos del Cliente

5.2.1 Capacidad de Vívoro

El personal técnico y operativo de Vívoro cuenta con el conocimiento y experiencia suficientes para soportar las necesidades de comunicación del Cliente y cuenta con la capacidad necesaria para hacer funcionar adecuadamente los diferentes componentes de la red, optimizar el comportamiento de los enlaces, así como evaluar y ajustar los diferentes parámetros que afecten cada circuito.

5.2.2 Visitas a Sitios

Si una de las puntas del enlace se encuentra en el Sitio del Cliente, conjuntamente las Partes realizarán visitas de reconocimiento, si el Cliente así lo decide. Después de todas las visitas que sean necesarias, Vívoro deberá entregar al Cliente un documento con las conclusiones que incluya diagramas, detalle de construcción de acometida y trayectorias desde el exterior del Sitio hasta el Punto de demarcación. El Cliente será responsable de tramitar con la administración del edificio todo trámite que permita el acceso del personal de Vívoro para la realización del trabajo, este acceso deberá contar con la posibilidad de trabajo durante las 24 (veinticuatro) horas del día.

5.3 Tablas de Escalamiento para Atención de Reportes

NIVEL	CONTACTO	ESCALACIÓN	TELÉFONO	CELULAR	CORREO
1	Mesa de ayuda	Inmediata	800 024 4332 800 024 7071	81 1247 7882	infocor@marcatel.net mesadeayuda@marcatel.net
2	Supervisor de soporte a clientes	4 horas	81 1247 7445 81 1247 7831	81 15998037 81 15999270	rtores@vivaro.com pgonzalez@vivaro.com
3	Gerente de soporte a la operación	5 horas		81 1631 8771	hricano@vivaro.com
4	Director de Operaciones	6 horas		81 1599 7399	ialegria@vivaro.com

5.4 Tiempos de Escalación por Niveles de acuerdo con Severidades

PRIORIDAD	Tiempo Compromiso	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Prioridad 2	4 horas	Inmediata	Inmediata	Inmediata
Prioridad 3	6 horas	Inmediata	3 horas	6 horas
Prioridad 5	24 horas	Inmediata	12 horas	24 horas

Si se obtiene un cambio de estado en la atención del número de Reporte sin el conocimiento del Cliente, se le llamará de inmediato para informarle.

En caso de exceder el tiempo de solución comprometido, el NOC de Vívoro informará al Cliente el estado del Reporte cada 60 (sesenta) minutos hasta la solución del mismo.

Si el Cliente desea saber el estado de algún problema, tendrá que llamar al NOC de Vívoro, a los teléfonos indicados en el punto 5.1 numeral 1, en donde se le informará del avance en la solución a su problema.

Se podrán generar Reportes escritos al Cliente bajo requerimiento por escrito del Cliente (por medio de correo electrónico), entregados estos dentro de los siguientes 2 (dos) días hábiles a partir de la solicitud del Reporte. Este Reporte debe definir cuál fue la responsabilidad de las Partes.

En caso de presentarse una falla en el Servicio y Vívoro tenga conocimiento de la misma, deberá informarla de inmediato al Cliente. En este caso, se iniciará el proceso de reparación, independientemente de si el Cliente no tenga conocimiento de dicha falla antes de la notificación de Vívoro. Vívoro informará al Cliente lo antes posible, bajo el principio de mejor esfuerzo, sin detener para ello el proceso de diagnóstico de dicha falla.

En caso de que Vívoro requiera acceso al Sitio del Cliente para realizar mantenimientos preventivos, deberá de solicitar al Cliente el acceso e informar las actividades, la fecha y hora programada, informarle si ocurrirá o no afectación, y las personas que lo ejecutarán. Esto debe ser con al menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación. En el caso de ser necesario mantenimiento correctivo, Vívoro lo efectuará a la brevedad posible.

El presente Sub-Anexo se firma por las Partes por medios electrónicos el día 10 de febrero de 2025.

"VÍVARO"
COORDINADORA DE CARRIER'S, S.A. DE C.V.

Por: **GERARDO ADRIÁN MEDELLÍN DE LA CERDA**
Cargo: Representante legal

"EL CLIENTE"
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA

Por: **MTRA. VERÓNICA GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ**
Cargo: Directora General