TERMINOS GENERALES DE CONTRATACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - WORLDCOM DE COSTA RICA, S.A.
(ver. 9.0- MAR 2024)

PRIMERA - POLÍTICA DE COMPENSACIONES: Worldcom se compromete a prestar el servicio de telecomunicaciones contratado con eficiencia y de forma continua, además a aplicar las compensaciones y reembolsos en caso de degradación o interrupción del servicio con excepción de los casos que se consideren eximentes de responsabilidad según la normativa vigente. Para efectos de la compensación por interrupciones, Worldcom contabilizará el tiempo de interrupción del servicio desde el instante en el que se produce la interrupción hasta el instante en el que el servicio se restablece por completo y regresa a su condición normal de funcionamiento. El cálculo de la compensación se efectuará de la siguiente manera, según lo establecido en el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios:

$$\text{Compensación} = 2 * \text{Tarifa recurrente} * \frac{\text{Tiempo total de interrupción}}{\text{Tiempo total del mes o periodo de facturación}}$$

SEGUNDA - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS: Para la prestación de los servicios aquí contratados WORLDCOM requerirá instalar equipo en el establecimiento del CLIENTE. El CLIENTE deberá contar con equipo LAN que permita conexión a interfaz ETHERNET RJ45 GIGABIT compatible con direccionamiento IPv4 y/o IPv6. Adicionalmente El CLIENTE deberá proveer un sistema eléctrico de respaldo suficiente y apropiado veinticuatro horas al día, trescientos sesenta y cinco días al año, a 110Vac/60Hz. Cualquier daño causado a equipo propiedad de WORLDCOM por uso negligente, será facturado y cobrado al CLIENTE de pleno derecho a través de la facturación corriente. Cualquier daño o pérdida del equipo propiedad de WORLDCOM que se encuentra en las oficinas o instalaciones de CLIENTE, causados por dolo o negligencia será responsabilidad del CLIENTE, y ante la simple verificación, por parte de WORLDCOM, de ese daño o pérdida, ello obliga al CLIENTE de indemnizar, de manera inmediata e incondicional a WORLDCOM, en un monto equivalente al costo total de la reparación o sustitución del equipo dañado o perdido. El CLIENTE NO está autorizado para reubicar, abrir o manipular, en forma alguna, ninguno de los equipo de WORLDCOM.

Para que el equipo instalado por WORLDCOM entregue el servicio contratado con El Cliente, el CLIENTE deberá proveer con equipo LAN que permita conexión a interfaz ETHERNET RJ45 GIGABIT compatible con direccionamiento IPv4 y/o IPv6. Los requerimientos de esta conexión podrán variar dependiendo de la ubicación del cliente y será definida entre las partes. WORLDCOM no será responsable por las interrupciones en la provisión del servicio contratado, si dichas interrupciones se generan por fallas o daños en los sistemas de EL CLIENTE, originados por caso fortuito o de fuerza mayor, por fallas o daños causados por personal del CLIENTE, fallas o manejo inadecuado en cualquier equipo operado o instalado por el CLIENTE, sin supervisión y autorización, expresa y por escrito, de WORLDCOM. Todo equipo instalado por WORLDCOM para la provisión del servicio es propiedad de WORLDCOM en forma indefinida, y el mismo deberá regresarse a WORLDCOM, en estado operacional, al vencimiento o terminación del contrato, cualquier sea la causa.

TERCERA - SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES: En cualquier momento El CLIENTE podrá solicitar servicios adicionales amparados a este contrato, usando o no la misma tecnología u otra disponible. El mejoramiento de nivel de servicios o la adición de nuevos servicios será acordado mediante la suscripción de un nuevo ACUERDO DE SERVICIOS, el cual entrará a formar parte integral de este contrato, dejando sin efecto el anterior. El nuevo ACUERDO DE SERVICIOS indicará las nuevas fechas de iniciación y terminación y los honorarios o precio inicial, tanto de conexión como mensuales, relacionados con el mejoramiento de nivel en cuestión. En caso que no se firmare un acuerdo de servicio o que se extravie el mismo, el solo hecho que se encuentre instalado y operando un servicio, es suficiente causal para que el mismo este apegado a las cláusulas de este contrato y se usará la facturación histórica del servicio en cuestión para determinar su valor comercial dentro de las cláusulas del contrato.

CUARTA - OTROS ALCANCES DEL PRESENTE CONTRATO: Este Contrato no crea derechos de exclusividad entre las partes. Nada en este Contrato debe ser interpretado como un límite para que las partes suscriban Contratos que tengan objetos similares a éste. Este Contrato debe ser interpretado de conformidad con las leyes de la República de Costa Rica. Este Contrato prevalecerá sobre cualquier memorando, comunicación de cualquier tipo u otro contrato anterior entre las partes y cualquier futura modificación, para ser efectiva, deberá incluirse mediante addendum, debidamente firmado, al pie del presente contrato.-

QUINTA - FECHAS DE PAGO: La factura a cobro establece claramente el periodo de servicio y su fecha de vencimiento cada mes, siendo esta última la fecha máxima de pago, siempre y cuando la factura se notifique de manera oportuna al cliente. La factura que no sea cancelada dentro de su vencimiento, será suspendida temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado, previa notificación al cliente.-

SEXTA - DESCONEXIONES: Posterior a la suspensión temporal, el operador/proveedor deberá proceder con la suspensión definitiva del servicio y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento del usuario final. La suspensión definitiva debe ejecutarse por parte del operador/proveedor en el plazo de diez (10) días hábiles, posterior esa la ejecución de la suspensión temporal, para lo cual debe informar de previo al usuario sobre dicha condición. Si el operador/proveedor omite efectuar la suspensión definitiva en el plazo y condiciones señaladas, deberá asumir los montos por consumos posteriores por parte del usuario final. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, el operador/proveedor procederá con la suspensión definitiva del servicio, cuando el usuario final incurra en una práctica prohibida.-

SETIMA - RECONEXIONES: El cliente debe cancelar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez que el cliente cancele los montos adeudados, Worldcom debe reconectar el servicio en el plazo de 1 día hábil, contados a partir de la fecha de pago.-

OCTAVA - INSTALACIONES: A) Infraestructura disponible inmediatamente (abreviado como IDI); se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir el operador/proveedor una orden válida de servicio, existe infraestructura física y a instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor y esta infraestructura física permite que el servicio pueda ser activado inmediatamente; B) Infraestructura no disponible inmediatamente (abreviado como IND); se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir el operador/proveedor una orden válida de servicio, existe infraestructura física ya instalada que conecta el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor, pero este debe realizar trabajos de campo para activar el servicio fijo en cuestión; C) **Infraestructura externa no existente (abreviado como INE):** se refiere a casos en los cuales, al momento de recibir una orden válida de servicio, el operador/proveedor ofrece servicios en la

zona en la que está ubicado el sitio donde se solicita la provisión del servicio, pero no existe infraestructura física que conecte el sitio donde se solicita la provisión del servicio con la red de acceso del operador/proveedor.-

NOVENA - AVERIAS: Para efectos de averías, el tiempo máximo de solución es de 1 día hábil, a partir del reporte o incidente con el acceso al servicio contratado. El tiempo de reparación de fallas (IC-2), para el cual se toma como referencia la norma ETSI EG 201 769, será medido como la razón porcentual de la cantidad de fallas reparadas dentro del límite de tiempo (umbral) que establece la SUTEL, respecto de la cantidad total de fallas reportadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC-2 = \frac{\text{Cantidad de fallas reparadas dentro del umbral establecido}}{\text{Cantidad total de fallas reportadas}} \times 100\%$$

DECIMA - MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS O PREVENTIVOS: Se notificará con antelación de al menos 2 días a través de la publicación en el sitio web:

<https://www.worldcom.cr/mantenimientos.php>

como comunicación electrónica directa. Se informará a los clientes sobre los servicios que se verán interrumpidos, zonas de afectación y el tiempo de resolución.-

DECIMA ONCEAVA - INDICADORES DE CALIDAD: Worldcom se compromete a brindar el servicio contratado respetando los umbrales de los siguientes indicadores de calidad:

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO	
Indicador	Umbral
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) -Infraestructura disponible inmediatamente-	4 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura no disponible inmediatamente-	10 días hábiles
Tiempo de instalación del servicio (IC-1) - Infraestructura externa no existente -	20 días hábiles
Tiempo de reconexión del servicio	1 día hábil
Tiempo de reparación de fallas (IC-2)	1 día hábil
Disponibilidad del servicio asociada a la red de núcleo o "core" (IC-7)	99.97%
Retardo local (ID-16)	50 ms
Retardo internacional (ID-17)	150 ms
Relación entre velocidad de transferencia de datos local o internacional respecto a la velocidad aprovisionada (ID-18)	80%

DUODECIMA - PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA SUTEL: En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador/proveedor, el usuario final podrá acudir a la Sutel, cuya atención será conforme a la normativa vigente. Las reclamaciones que se presenten ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que podrán plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita, según lo publicado en el sitio WEB de la Sutel. No obstante, debe cumplirse con los requisitos mínimos exigidos en la normativa.-

DÉCIMO TERCERA - CONFIDENCIALIDAD: Toda la información contenida en este contrato y cualquier comunicación entre el CLIENTE y WORLDCOM durante la vigencia del mismo, emitida por cualquier medio escrito, hablado o electrónico, es de naturaleza CONFIDENCIAL y no podrá ser compartida ni divulgada ante terceros, salvo en los casos expresamente previstos en este contrato por morosidad de EL CLIENTE, y por cualquier otro acuerdo expreso y por escrito entre las partes.-

DÉCIMO CUARTA - DEFINICION DE TERMINOS: FECHA DE PAGO: Se refiere a la fecha en que el CLIENTE deberá cancelar a WORLDCOM por el/los servicios contratados. CLIENTE: Se refiere a la empresa que ha contratado el servicio denotada como "EMPRESA" en el ACUERDO DE SERVICIOS. ACUERDO DE SERVICIOS: Documento que comprende el servicio que será prestado e indica todas las características del servicio objeto de este contrato.

DÉCIMO QUINTA - PROTECCION DE LA RED: WORLDCOM mantendrá cerrado todo tipo de ICMP o TRACE ROUTE desde y hacia su red que es de naturaleza privada, así como varios otros puertos UDP y/o TCP por motivos de seguridad, estabilidad y prevención de ataques a la red. Estos puertos solamente pueden ser abiertos bajo circunstancias especiales o por periodos de prueba. El envío masivo de correo electrónico no será tolerado. La referencia a Websites dentro de la red de WORLDCOM por medio de SPAM externo, no será tolerada. WORLDCOM mantendrá una política de CERO TOLERANCIA con respecto a todo lo indicado y una sola queja dará derecho a la suspensión del servicio y a aplicar de pleno derecho la cláusula Décimo Tercera de este contrato, y a dar por terminado anticipadamente el contrato sin tener que dar aviso previo al CLIENTE. La interconexión de redes internacionales de voz conmutada por cualquier medio o tecnología que se conecte al SERVICIO provisto por WORLDCOM es igualmente prohibido sin presentar un título habilitante emitido por SUTEL que permita dicha interconexión y sería causal de resolución del contrato unilateralmente y sin previo aviso por parte de WORLDCOM, generando los efectos señalados conforme a la cláusula Décimo Tercera de una terminación anticipada del contrato de servicios.- Las anteriores condiciones y medidas de seguridad son aceptadas en forma expresa por el CLIENTE. En caso que por motivo ajeno a WORLDCOM las IP públicas asignadas al CLIENTE aparezcan en listas negras, será responsabilidad única del CLIENTE sacar las IP de dichas listas. WORLDCOM no designará IP en el entretanto éstas IP no se entreguen fuera de la lista negra. Si el CLIENTE no puede o no desea limpiar las IP, WORLDCOM cobra por dicho servicio. En caso que una IP caiga en una lista negra de la que es imposible sacar la IP, WORLDCOM cobrará un cargo único por la pérdida de cada IP en esta condición; todos los cargos esta mostrados en el addendum "DETALLE DE COSTOS DE SERVICIOS NO INCLUIDOS EN LAS TARIFAS DE WORLDCOM"