

**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE OPERBES, S.A. DE C.V. ("BESTEL") Y, POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYO NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL OBRA AL CALCE DEL PRESENTE INSTRUMENTO (EL "CLIENTE" Y JUNTO CON BESTEL LAS "PARTES") AL TENOR LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS (EL "CONTRATO").**



## DECLARACIONES

I. Declara Bestel, por conducto de sus apoderados y bajo protesta de decir verdad, que:

(a) Es una sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("México"), y se encuentra plenamente facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato y para asumir las obligaciones que en el mismo se establecen.

(b) Cuentan con las facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente Contrato, mismas que, a la fecha de firma de este Contrato, no les han sido modificadas, revocadas o limitadas de forma alguna.

(c) Para efectos del presente Contrato, señala como su domicilio el ubicado en Avenida Vasco de Quiroga No. 2000, Edificio "A", Piso 4, Colonia Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México.

(d) Es su voluntad celebrar con el Cliente el presente Contrato y obligarse en términos del mismo.

II. Declara el Cliente, bajo protesta de decir verdad, por su propio derecho o a través de su apoderado, según corresponda, que:

(a) En caso de ser una sociedad mexicana: está constituida conforme a las leyes de México; o, en caso de ser una empresa extranjera: está legalmente constituida conforme a la regulación del país o Estado de su constitución; o, en caso de ser una persona física: ser mayor de edad, hábil para contratar y obligarse sin prohibición expresa para ejercer la profesión del comercio.

(b) Cuenta con las facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente Contrato, mismas que no le han sido modificadas, revocadas o limitadas en forma alguna a la fecha de firma de este Contrato; o, en caso de ser una persona física, tiene capacidad legal suficiente para obligarse en términos del presente Contrato.

(c) Para efectos del presente Contrato, su domicilio es AV. TAMAULIPAS 141 PISO 3-B, CONDESA, Cuauhtemoc, CDMX C.P. 06140 y su Registro Federal de Contribuyentes es CUD990512RF2.

(d) Desea contratar los servicios objeto de este Contrato, sus Anexos y Órdenes de Servicio (los "Servicios"), según se vayan celebrando de tiempo en tiempo y por lo tanto, reconoce que en la celebración del Contrato no existe error, dolo, o mala fe respecto de su contenido, efectos y alcances legales.

Efectuadas las anteriores declaraciones, las Partes están de acuerdo en sujetar este Contrato a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. OBJETO.

1.1 Bestel prestará al Cliente los Servicios contratados por este último de conformidad con lo establecido en: i) este Contrato; ii) los diferentes Anexos de Servicios ("Anexo(s)" o "Anexo(s) de Servicio(s)"); y, iii) las órdenes de servicio ("Órdenes" u "Orden(es) de Servicio") que firmados por las Partes formarán parte integral del presente Contrato.

1.2 El Anexo de Servicios es el catálogo que contiene la descripción, términos y condiciones generales de todos y cada uno de los Servicios que Bestel podrá ofrecer al Cliente.

1.3 La Orden de Servicio es el documento en el cual las Partes pactan los precios y las condiciones comerciales específicas bajo las cuales Bestel prestará los Servicios elegidos y contratados por el Cliente.

### SEGUNDA. CONTRAPRESTACIÓN Y FORMA DE PAGO.

2.1 El Cliente se obliga a pagar a Bestel la contraprestación total señalada en las facturas correspondientes, así como los demás conceptos previstos en cada Orden de Servicio de acuerdo a los precios establecidos en la Orden de Servicio correspondiente, más los impuestos aplicables (la "Contraprestación") a más tardar en la fecha límite de pago que se establezca en la factura correspondiente. Bestel empezará a facturar los Servicios al Cliente a partir de la Fecha de Inicio del Servicio (según dicho término se define más adelante).

2.2 Bestel dentro de los primeros 6 (seis) días naturales posteriores a la fecha de corte de la factura, subirá a su portal de facturación la(s) factura(s) electrónica(s) correspondiente, a efecto de que el Cliente pueda consultar su saldo a pagar.

2.3 El Cliente realizará el pago total de la(s) factura(s) mediante (i) transferencia electrónica de fondos a la cuenta que Bestel le indique en la propia factura; o (ii) depósito en cualquiera de las cuentas e instituciones bancarias señaladas en la respectiva factura debiendo el Cliente utilizar la referencia de pago que Bestel le indique en la factura correspondiente.

2.4 El pago de la Contraprestación se hará en la moneda establecida en la Orden de Servicio correspondiente. La Contraprestación fijada en moneda extranjera, podrá ser pagada en su equivalente en pesos, moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos al tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día en que el Cliente efectivamente realice el pago respectivo.

2.5 En caso de que el Cliente no pague los Servicios en términos del numeral 2.1 de esta Cláusula, se obliga a pagar a Bestel intereses moratorios sobre saldos insolutos calculados a partir del primer día en que el Cliente incurra en mora, sobre una tasa de 2.0 veces la TIIE (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio) a 28 (veintiocho) días publicada en el Diario Oficial de la Federación por el Banco de México el



día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de pago. El cómputo de los intereses se calculará desde la fecha en que el Cliente incurra en mora y hasta la fecha en que realice el pago completo de los saldos insolutos.

2.6 A la fecha efectiva de terminación del Contrato por cualquier causa, todas las obligaciones de pago generadas a ese día, vencerán y serán exigibles de inmediato, incluyendo cualquier Contraprestación que se haya generado a cargo del Cliente, tales como cargos de instalación, renta de Equipo, intereses moratorios y/o cualquier penalización aplicable.

2.7 Bestel podrá aplicar el pago a cualquier adeudo que exista por consumos recientes o anteriores. En caso de que Bestel omitiere reflejar algún adeudo en las facturas, podrá reflejarlo en cualquier factura subsecuente, a partir de que el cargo haya sido generado a fin de que el Cliente cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de Bestel a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho adeudo.

2.8 Bestel se reserva el derecho a restringir, suspender, terminar, rescindir o cancelar los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, en caso de que el Cliente refleje un saldo total o parcialmente vencido. En caso de restricción o suspensión de los Servicios, Bestel continuará facturándolos y, previo a restablecerlo, el Cliente deberá liquidar la totalidad de sus adeudos, incluyendo los generados por la facturación de los Servicios durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos administrativos y/o de reconexión que en su caso apliquen.

2.9 En caso de existir una inconformidad con las cantidades cobradas por Bestel, el Cliente deberá pagar el monto total de la factura correspondiente a más tardar en la fecha límite de pago señalada en la factura respectiva y notificar por escrito su inconformidad dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha límite de pago, a efecto de levantar el folio de disputa correspondiente.

2.10 Las cantidades objeto de la inconformidad serán revisadas por Bestel, quien determinará si los cargos son procedentes o improcedentes en un término de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación y apertura del caso correspondiente.

2.11 En caso de no efectuarse la objeción en la forma aquí establecida, se tendrán por aceptados de conformidad los cargos que aparezcan en dichas facturas. En caso de que resulte procedente la reclamación, Bestel realizará el reembolso correspondiente a través de la generación y aplicación de una nota de crédito. En caso de que la reclamación no sea procedente y el Cliente no haya realizado el pago de la totalidad de los cargos que aparezcan en la factura correspondiente, el Cliente se obliga a pagar a Bestel, inmediatamente después de la resolución de la objeción, los cargos no pagados y los intereses moratorios que se hubieren acumulado desde la fecha de vencimiento establecida en la factura y hasta la fecha en que el Cliente realice el pago respectivo. El Cliente acepta que los intereses moratorios serán calculados inmediatamente después de la resolución de la objeción y Bestel realizará las facturas complementarias para obtener el pago de los mismos.

2.12 El Cliente autoriza de forma expresa a Bestel a realizar investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las sociedades de información crediticia que estime conveniente y a compartirles el historial de facturas emitidas y de pagos resultado de la prestación de los Servicios. Esta autorización permanecerá vigente por el tiempo que dure la prestación de los Servicios. Bestel se reserva el derecho de mantener en su poder los documentos que le hayan sido proporcionados por el Cliente para efecto de dichas investigaciones y monitoreo. Asimismo el Cliente garantiza que la información que ha proporcionado a Bestel es verídica y que con base en la misma Bestel ha tomado la decisión de prestarle los Servicios. En caso de que Bestel detecte que la información es falsa, podrá rescindir automáticamente el Contrato, sus Anexos y Órdenes de Servicio, así como dar por terminada la prestación de los Servicios sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial.

### **TERCERA. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

3.1 Bestel instalará los equipos para la prestación de los Servicios contratados en el domicilio indicado por el Cliente (el "Domicilio"), previo estudio de factibilidad y, en caso de ser necesario, el equipo especificado en el Anexo de Servicio u Orden de Servicio respectiva (el "Equipo"), el cual será propiedad de Bestel en todo momento, quien lo otorga en comodato y/o arrendamiento, según se indique en la Orden de Servicio.

3.2 El Cliente otorgará en todo momento al personal de Bestel las facilidades y accesos necesarios para la instalación, revisión, mantenimiento e inspección del Equipo y la correcta operación de los Servicios.

3.3 El Cliente deberá proporcionar por su cuenta y costo, el acondicionamiento ambiental, obra civil, ductería, la energía eléctrica necesaria para el funcionamiento del Equipo (incluyendo sistema de tierra) y cualquier otro requerimiento hecho por Bestel y que sea necesario para la correcta prestación de los Servicios dentro del Domicilio.

3.4 El Cliente se obliga a tener el acondicionamiento del Domicilio listo 15 (quince) días naturales antes de la fecha acordada por las Partes para la instalación de los Servicios.

3.5 El Cliente contará con un plazo de 3 (tres) días hábiles a partir del envío de la notificación de entrega del Servicio para verificar la funcionalidad del mismo y constatar que éste se ajusta a las especificaciones acordadas en las Órdenes de Servicio respectivas. Los Servicios se considerarán recibidos por el Cliente en el momento en que se actualice cualquiera de los supuestos siguientes: (i) el Cliente reciba la notificación de entrega de Servicios por parte de Bestel sin que manifieste inconformidad alguna dentro del plazo antes señalado, o bien, (ii) Bestel inicie la prestación y/o facturación de los Servicios correspondientes en la fecha indicada bajo los términos y condiciones establecidos en los Anexos de Servicios y/o las Órdenes, lo que suceda primero (la "Fecha de Inicio del Servicio").

3.6 El Cliente acepta y reconoce que es su obligación recibir los Servicios que contrate a Bestel conforme al presente Contrato, los Anexos de Servicios y/o las Órdenes correspondientes, por lo que en este acto autoriza a Bestel a facturar los Servicios y/o cualquier otra contraprestación que se haya generado a partir de la Fecha de Inicio del Servicio respectiva, no obstante que por causas imputables al propio Cliente o a algún tercero relacionado y/o contratado directa o indirectamente por el Cliente, provoque que el Cliente no se encuentre en aptitud legal, técnica o económica para recibir dichos Servicios.



3.7 Bestel pone a disposición del Cliente el Centro de Operaciones denominado ("NOC") por sus siglas en inglés (Network Operation Center) las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a través de un número telefónico gratuito para cualquier información relativa a los Servicios, mismo que es publicado por Bestel en su página web.

3.8 En caso de fallas y/o interrupciones de los Servicios, el Cliente deberá comunicarse al NOC para hacer el reporte respectivo y solicitar el número de folio generado, mediante el cual se documentará la falla y/o interrupción correspondiente y se dará seguimiento a la eventualidad respectiva hasta su resolución.

3.9 Bestel no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles, incluyendo fallas de transmisión, suspensión o interrupción de comunicaciones por otras redes a través de las cuales se cursan señales y tráfico del Cliente.

3.10 Bestel, previa notificación al Cliente, incluso por medios electrónicos, podrá interrumpir la prestación de los Servicios por el tiempo estrictamente necesario para realizar una inspección o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del Cliente o el Equipo de Bestel o de terceros utilizados en la prestación de los Servicios, ya sea por personal de Bestel o de terceras personas, procurando Bestel programar las actividades de mantenimiento en horarios convenientes tanto para el Cliente como para el personal que preste los servicios de mantenimiento y/o reparación, de conformidad con lo señalado en la Cláusula Sexta de este Contrato. El Cliente se obliga a permitir el acceso en todo momento a Bestel y/o el personal respectivo, siempre bajo supervisión del Cliente.

#### **CUARTA. MODIFICACIONES EN LOS SERVICIOS.**

4.1 En caso de que el Cliente requiera nuevos Servicios y/o Equipos, crecimiento de Servicios, capacidades, características avanzadas, funcionalidades, líneas, modificaciones, decrementos o cambios de domicilio, deberá celebrar nuevas Órdenes de Servicio.

4.2 Cuando se trate de un cambio de domicilio de los Servicios, el Cliente deberá solicitarlo por escrito con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a fin de que Bestel pueda determinar la disponibilidad y factibilidad de otorgar el Servicio en el nuevo domicilio. En caso de que el cambio de domicilio sea técnicamente factible y autorizado por Bestel, el Cliente deberá pagar los cargos que por este concepto llegaran a generarse, que de manera enunciativa más no limitativa, podrían ser, cargos de instalación, modificación a la tarifa o renta mensual. Si el cambio de domicilio de los Servicios no fuere técnicamente factible, el Servicio deberá permanecer en el domicilio contratado inicialmente o el Cliente podrá optar por terminarlo anticipadamente de conformidad con el numeral 7.2 de la Cláusula Séptima del presente Contrato.

4.3 En caso de que el Cliente cambie de domicilio sin avisar a Bestel y tenga adeudos por cargos pendientes de pago, tendrá la obligación de pagar entre otros, los gastos y costas, honorarios profesionales por concepto de localización y cobranza.

4.4 En ningún momento, el Cliente podrá modificar la ubicación, posición e instalación del Equipo sin previa autorización de Bestel. En el caso de que el Cliente o alguno de sus empleados y/o contratistas realice cualquier modificación a la instalación del Equipo, y ésta no se hubiere acordado previamente con Bestel, éste último tendrá el derecho de terminar el Contrato sin necesidad de previa resolución judicial y sin responsabilidad alguna.

#### **QUINTA. EQUIPO, EQUIPO TERMINAL Y CABLEADO INTERIOR.**

5.1 En caso de ser necesario, Bestel entregará al Cliente el Equipo descrito en la Orden de Servicio correspondiente, a fin de poder prestar los Servicios objeto de este Contrato. El Cliente recibirá el Equipo en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento, ya sea en comodato o en arrendamiento según se determine en la Orden de Servicios. En cualquier caso, el Cliente en su calidad de comodatario o arrendatario, según sea el caso, será responsable, de manera enunciativa mas no limitativa: (i) del buen uso y conservación del Equipo; (ii) de no darle al Equipo un uso diverso a su naturaleza, por lo que se compromete a utilizarlo única y exclusivamente para la prestación de los Servicios; y (iii) de no instalar en el Equipo, software o hardware distinto al autorizado y/o entregado por Bestel. Una vez concluida la Vigencia del Contrato o cualquiera de los Anexos u Órdenes de Servicio, el Cliente deberá devolver el Equipo en el estado que fue entregado, excepto por el desgaste derivado de su uso normal. Dicho Equipo será puesto a disposición de Bestel quien tendrá un plazo máximo de 60 (sesenta) días hábiles para recogerlo, período de tiempo durante el cual el Cliente será responsable por la guarda y custodia de dicho Equipo.

5.2 En caso de daño o pérdida del Equipo, el Cliente se obliga, a elección de Bestel a: (i) devolverlo a Bestel, (ii) pagar el valor que el Equipo tenga en el mercado, o bien (iii) restituir otro Equipo que a juicio de Bestel sustituya el Equipo perdido, en cualquier caso el Cliente se obliga a pagar los daños y perjuicios causados.

5.3 El Cliente manifiesta su conformidad y se obliga a permitir el acceso a la(s) persona(s) que designe Bestel para instalar, desinstalar, levantar inventarios, revisar el estado y uso del Equipo.

5.4 En cuanto al equipo terminal, el Cliente tendrá la responsabilidad de obtener, instalar y mantener todo el equipo terminal, como puede ser: conmutadores y/o software necesario, así como obtener las licencias correspondientes para que Bestel pueda instalar y proporcionar los Servicios. El Cliente podrá adquirir con Bestel o con otro proveedor de su elección, los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás servicios relacionados. Será responsabilidad del Cliente conectar a la red únicamente equipos terminales homologados y/o aprobados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y/o el Instituto Federal de Telecomunicaciones (indistinta o conjuntamente "Autoridad Competente") y que cumplan con las especificaciones técnicas que Bestel le entregue. Conforme a lo anterior, si el Cliente no utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados por la Autoridad Competente, Bestel podrá optar por suspender o rescindir el presente Contrato sin responsabilidad alguna de su parte o continuar con el mismo, quedando relevado de cualquier falla y/o responsabilidad que pudiera existir por tal circunstancia, así como de proporcionar el servicio de mantenimiento de dichos equipos a que se refiere la Cláusula siguiente.

#### **SEXTA. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO O EQUIPO.**



6.1 El Cliente conviene en facilitar a Bestel, sus empleados y/o a sus subcontratistas el acceso a sus instalaciones para llevar a cabo los trabajos de reparación o mantenimiento que en su caso requieran los Servicios y/o Equipos; siempre bajo la supervisión del Cliente a través de la persona que designe para tales efectos. Bestel procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para el Cliente y de común acuerdo.

6.2 Bestel se reserva el derecho de iniciar y/o de objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración señalados, en caso de que el personal de Bestel determine que existe riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del Equipo, debido a la inseguridad de acceso al Equipo o inseguridad en las mismas instalaciones.

#### **SÉPTIMA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

7.1 La duración del presente Contrato es por tiempo indefinido contado a partir de su fecha de firma y surtirá plenos efectos entre las Partes mientras cualquier Orden de Servicios celebrada al amparo del mismo esté vigente o mientras Bestel continúe con la prestación de los Servicios contratados.

7.2 Cada Orden de Servicio contendrá la vigencia específica de o los Servicio (s) contratado (s), misma que iniciará a partir de la Fecha de Inicio del Servicio. Una vez cumplido el plazo inicial de contratación, las Partes acuerdan que los Servicios se renovarán automáticamente bajo los mismos términos y condiciones contratados, hasta en tanto alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlos por terminados o renovarlos por un periodo distinto. Bajo este supuesto, el Cliente podrá dar por terminada cualquier Orden de Servicio, sus prórrogas o el Contrato, notificando su decisión a Bestel por escrito y con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación, previo pago del Cliente por los Servicios prestados y de cualquier otro adeudo.

7.3 Bestel podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato, sus Anexos y sus Órdenes previa notificación al Cliente con 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha efectiva de terminación sin responsabilidad alguna de su parte.

#### **OCTAVA. GARANTÍA SOBRE LAS OBLIGACIONES POR EL SERVICIO.**

8.1 Bestel podrá requerir al Cliente en cualquier momento, depósitos en efectivo, fianzas o cartas de crédito irrevocables y confirmadas a efecto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el Cliente, cuando este último incumpla con el pago de 2 (dos) o más facturas consecutivas.

8.2 El Cliente se obliga a otorgar la garantía correspondiente dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la solicitud de Bestel por escrito. La entrega de dicha garantía será condicionante para la prestación de los Servicios. El Cliente autoriza y acepta que Bestel podrá aplicar la garantía otorgada a su favor en caso de cualquier adeudo; así como también a suspender los Servicios, en tanto no se otorgue una nueva garantía a satisfacción de Bestel. La garantía deberá permanecer vigente durante la prestación de los Servicios.

#### **NOVENA. RESPONSABILIDADES Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.**

9.1 El Cliente se obliga a utilizar los Servicios de conformidad con lo que establecen las leyes, reglamentos, reglas y demás disposiciones legales aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

9.2 El Cliente se obliga a no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo relacionado con la prestación de los Servicios, sin el previo consentimiento por escrito de Bestel. En caso de requerirlo el Cliente deberá solicitar dicho consentimiento a Bestel contactando al NOC y obtener su respectiva autorización por escrito, y el Cliente deberá previamente homologar el equipo o cualquiera de los dispositivos antes mencionados ante la Autoridad Competente.

9.3 En consecuencia, el Cliente será el único responsable por la afectación, pérdida o daños ocasionados a los Servicios, infraestructura y/o Equipo, por el mal uso, ya sea fraudulento, contrario a especificaciones y/o desautorizado que el Cliente haga de los mismos, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero que pudiera tener acceso directo o indirecto a los mismos.

9.4 El Cliente será responsable del contenido de la información que transmita o curse a través de la red de telecomunicaciones de Bestel. Asimismo, no existirá responsabilidad alguna a cargo de Bestel por envío o recepción de información o señales no reconocidas por el Cliente. El Cliente deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos haciéndose responsable de sacar en paz y a salvo a Bestel de cualquier reclamación que pudiera iniciarse por este motivo en su contra.

9.5 El tráfico conmutado y/o dedicado que el Cliente genere, únicamente podrá ser originado y terminado ya sea dentro de México a través de la red de Bestel o de terceros, o bien en el extranjero, a través de la red de un operador con quien Bestel tenga celebrado convenio para tráfico público internacional, donde concluye cualquier responsabilidad de Bestel respecto a dicho tráfico. Asimismo, el tráfico transfronterizo cursado a través de infraestructura dedicada que forme parte de una red privada, deberá ser originado y terminado dentro de la misma red privada.

9.6 El Cliente no podrá comercializar ni revender en forma alguna los Servicios o porciones de éstos. En caso que el Cliente utilice o pretenda utilizar los Servicios para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a terceros, deberá contar con la autorización, permiso o concesión correspondiente de la Autoridad Competente, que en ese momento fuera necesaria para prestar dichos servicios de telecomunicaciones y de la autorización previa y por escrito de Bestel.

9.7 En caso de que el Cliente contravenga cualquiera de los supuestos descritos en la presente Cláusula, será responsable por los daños y/o perjuicios y reclamaciones de cualquier tipo que surjan derivado de su incumplimiento, el Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a Bestel de cualquier reclamación, demanda o denuncia en su contra, proveniente de cualquier tercero o autoridad y a reembolsarle las cantidades que Bestel hubiera erogado por tal motivo. Lo anterior sin perjuicio del derecho de Bestel de ejercer las acciones legales que le competen y de rescindir el Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna de su parte.

9.8 Bestel no será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, incluyendo sin limitación, daños punitivos, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros o ingresos perdidos, haya o no sido notificada de la posibilidad de tales daños. Bestel no se hará responsable de los servicios complementarios a los Servicios que sean prestados por una compañía distinta a Bestel. En virtud de lo



anterior, la responsabilidad total y/o pena convencional por incumplimiento que pudiera llegar a tener Bestel frente al Cliente o cualquier tercero, por cualquier causa relacionada con este Contrato, sus Anexos y/o los Servicios no podrá exceder del monto total efectivamente cubierto por el Cliente como contraprestación de los últimos 2 (dos) meses de facturación. Lo anterior, en la inteligencia de que dicha pena convencional, en su caso, no será aplicable para aquellos incumplimientos derivados de la calidad y disponibilidad del Servicio, ya que, para estos supuestos existe un mecanismo y penalidades especiales establecidas en el anexo de niveles de servicio correspondiente.

#### **DÉCIMA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

10.1 Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato mediante aviso por escrito dado a la otra Parte con 60 (sesenta) días naturales de anticipación, de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial alguna; en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, sus Anexos y Órdenes de Servicios, siempre y cuando la Parte que haya incurrido en el incumplimiento no lo haya subsanado dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de entrega del aviso de rescisión anteriormente citado. De lo anterior, quedan excluidos aquellos incumplimientos derivados de la calidad y disponibilidad del Servicio, ya que para estos supuestos, en su caso, existe un mecanismo y penalidades especiales establecidas en el anexo de niveles de servicio correspondiente.

10.2 En caso de que la rescisión del presente Contrato sea por incumplimiento del Cliente, este último deberá pagar a Bestel cualquier adeudo pendiente relacionado con la prestación de los Servicios, las penalizaciones pactadas en las Órdenes de Servicios, así como los daños y perjuicios que se hubieren causado.

10.3 Asimismo, Bestel podrá suspender los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, previa notificación por escrito al Cliente, cuando éste incurra en los supuestos que, enunciativa mas no limitativamente, se mencionan a continuación: (i) falta de pago total o parcial de la Contraprestación de una o más facturas; (ii) por uso indebido del Equipo y/o por instalar equipos y/o dispositivos no homologados por la Autoridad Competente; (iii) utilizar los Servicios en contravención a lo estipulado en este Contrato y/o a las disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones; (iv) por no entregar la garantía solicitada por Bestel conforme a la Cláusula Octava; (v) por resolución judicial o administrativa que ordene la suspensión de los Servicios, cuando así lo disponga alguna autoridad competente; (vi) Bestel detecte un aumento inusual en el tráfico de voz del Cliente, en base a su tráfico mensual promedio; (vii) por reparación o mantenimiento a los Servicios o al Equipo; (viii) llegare a existir alguna prohibición o limitación en las legislaciones aplicables, algún acuerdo y/o resolución dictada en dicho sentido por la Autoridad Competente, que impida o limite la prestación de los Servicios; (ix) se inicie voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares, en contra del Cliente, dentro o fuera de México, o éste sea declarado insolvente, liquidado, inhabilitado para ejercer el comercio o clausurado permanentemente; (x) llegare a iniciarse y/o concretarse un procedimiento de huelga en contra del Cliente; (xi) el Cliente o alguno de sus empleados, accionistas, empresas filiales, dependientes o contratistas utilice alguno de los Servicios para realizar o intentar llevar a cabo actos ilícitos, inmorales o cualesquier otro delito en México o en el extranjero; (xii) cualquier incumplimiento por parte del Cliente a cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, sus Anexos u Órdenes de Servicio.

10.4 Todas las obligaciones a cargo del Cliente contraídas o generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión vencerán y serán exigibles de inmediato. Bestel dará a conocer al Cliente a través de sus facturas y/o por escrito, una constancia de adeudo en la que se especificará las obligaciones o, en su caso, las cantidades pendientes que éste deberá pagar como contraprestación por los Servicios prestados, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en este Contrato, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes incluyendo mas no limitando cualquier cuota, cargo por Servicios, renta de equipo, cargos de instalación, las penalizaciones establecidas en los Anexos de Servicios y/u Órdenes y/o cualquier otra obligación o cargo que se derive de la prestación de los Servicios. Aquellas cantidades que no fuesen pagadas por el Cliente en la fecha de vencimiento, causarán los intereses a que se hace mención en este Contrato, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes. Asimismo una vez terminado y/o rescindido el Contrato, sus Anexos de Servicios u Órdenes, se dará a su vez de forma inmediata por terminado y/o rescindido el comodato o arrendamiento de los equipos entregados por Bestel al Cliente para la prestación de los Servicios. Bestel dentro de un plazo de 60 (sesenta) días posteriores al hecho podrá retirar el equipo de su propiedad o del tercero con el que tenga celebrado convenio (los "Terceros"), que se hubieren entregado al Cliente o que el Cliente tenga instalados en las localidades de Bestel sin responsabilidad alguna, obligándose el Cliente a otorgar a Bestel todas las facilidades de acceso y maniobrabilidad necesarias para dicho retiro y entrega de equipo, de lo contrario el Cliente será responsable de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar a Bestel y/o a los Terceros correspondientes.

#### **DÉCIMA PRIMERA. PENALIDADES.**

11.1 En caso de rescisión del Contrato o terminación anticipada del plazo inicialmente contratado en alguna o todas las Órdenes de Servicio, el Cliente deberá pagar la penalidad establecida en la(s) Orden(es) de Servicio correspondiente(s).

11.2 En caso de incumplimiento de Bestel, se estará a lo dispuesto en el numeral 9.8 de la Cláusula Novena del presente Contrato.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD, USO DE DATOS Y ANTICORRUPCIÓN.**

12.1 Las Partes están obligadas a mantener como confidencial la información que reciban de la otra Parte ya sea en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, conforme a las disposiciones legales aplicables en México en materia de tratamiento de datos personales. El uso y la revelación de estos datos se deberá realizar con base en lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y los lineamientos del Aviso de Privacidad de Bestel, disponible en [www.bestel.com.mx](http://www.bestel.com.mx), en adelante "Aviso de Privacidad".

El Cliente autoriza a Bestel, a su empresa controladora y a sus respectivas subsidiarias y filiales, a utilizar sus datos personales o empresariales para hacerle llegar cualquier información y/o comunicación relacionada con los Servicios y promociones. En caso de que los datos sean solicitados por alguna autoridad, el Cliente autoriza a Bestel a proporcionar sus datos, de conformidad con lo señalado en el Aviso de Privacidad.

12.2 Lo anterior prevalecerá durante la vigencia del Contrato, así como por un período adicional de 2 (dos) años contados a partir de la terminación del mismo.



12.3 Las Partes acuerdan que, durante la vigencia del presente Contrato, cumplirán con las disposiciones contenidas en las leyes y reglamentos en materia de anticorrupción, prevención de lavado de dinero, financiamiento de actividades ilícitas y terrorismo. El Cliente reconoce y acepta que ha leído y comprendido el Código de Ética de Grupo Televisa, S.A.B. y sus subsidiarias (el cual se encuentra disponible para su consulta en la página electrónica <http://www.televisair.com/es-ES/governance/codes-and-bylaws>, así como a cumplir con el contenido del mismo.

#### **DÉCIMA TERCERA. RELACIÓN LABORAL.**

13.1 Las Partes reconocen que no existe relación laboral alguna entre Bestel y el Cliente y que la relación entre las Partes es meramente contractual. Por lo anterior, las Partes se obligan a indemnizar y sacar en paz y a salvo a la otra Parte, en caso de cualquier reclamación a este respecto.

#### **DÉCIMA CUARTA. SUBCONTRATACIÓN.**

14.1 Bestel podrá subcontratar servicios especializados o ejecución de obras especializadas a personas físicas o morales, conforme las disposiciones legales y aplicables que regulan la subcontratación. En caso de que Bestel lleve a cabo la subcontratación de un tercero, queda obligada y será responsable frente al Cliente de supervisar los servicios que haya subcontratado, para garantizar que todas las obligaciones contractuales entre el Cliente y Bestel se cumplan en todo momento.

#### **DÉCIMA QUINTA. CESIÓN.**

15.1 Bestel podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato, incluyendo los contenidos en cualquiera de sus Anexos de Servicios u Órdenes, mediante notificación por escrito al Cliente. Bestel podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato sin necesidad de notificación alguna, a cualquier empresa afiliada, filial, subsidiaria o controladora que pertenezca al mismo grupo empresarial. Por su parte, el Cliente, siempre y cuando esté al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato y sus Anexos, podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato y/o los Servicios, previa autorización por escrito de Bestel.

#### **DÉCIMA SEXTA. NOTIFICACIONES.**

16.1 Salvo que las partes hubieren establecido en forma expresa alguna otra forma de notificación, las partes convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que deban darse por virtud de este Contrato, deberán ser dirigidas a los domicilios que se mencionan en las declaraciones del mismo. Estas notificaciones deberán ser efectuadas por conducto de sus respectivos representantes legales por escrito, mediante correo certificado o mensajería privada o bajo cualquier otro signo inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario. Es responsabilidad de las partes mantener actualizada la información que han proporcionado a la otra parte. Mientras el Cliente no notifique por escrito el cambio de su domicilio, los avisos, notificaciones y demás diligencias judiciales o extrajudiciales serán practicadas en el domicilio señalado en las declaraciones del Contrato, surtiendo plenamente sus efectos.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.**

17.1 En caso de contradicción o controversia que se suscite entre el contenido del presente Contrato, su Anexo de Servicios y/o cualquiera de las Órdenes de Servicio, prevalecerá en primer lugar lo establecido en las Órdenes correspondientes; en segundo término lo establecido en el Anexo de Servicios; y por último lo estipulado en el presente Contrato, exclusivamente en cuanto al término o condición que, en su caso, se encuentre en contradicción.

#### **DÉCIMA OCTAVA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.**

18.1 Para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, incluyendo las cuestiones sobre la validez del mismo, las partes acuerdan expresamente someterse a las leyes Federales de México y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales ubicados en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio pasado, presente o futuro pudiere corresponderles o por cualquier otra causa.


#### **DÉCIMA NOVENA. ACUERDO ÚNICO.**

19.1 Las partes convienen en que este Contrato, los Anexos de Servicios y Órdenes, constituyen el acuerdo único y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa, relacionada con el objeto del presente Contrato.




En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Contrato en la Ciudad de México, el 17 de diciembre de 2024.

**"EL CLIENTE"**  
**CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO**  
**DE INTERNET AC**

  
\_\_\_\_\_  
MOISES TORRES MARTINEZ  
Representante Legal

**"BESTEL"**  
**OPERBES, S.A. DE C.V.**

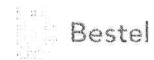
  
\_\_\_\_\_  
Rafael Eduardo Espino Hernández  
Representante Legal  
  
\_\_\_\_\_  
Luis Rene Lalieu Reygadas o Alma Arcelia Estrada Vargas  
Representante Legal  
\_\_\_\_\_  
Cesar Alejandro Gonzalez Gonzalez  
Ejecutivo de Cuenta



ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE



**ANEXO DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD (EL "ANEXO") DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EL 17 DE DICIEMBRE DE 2024 (EL "CONTRATO") CELEBRADO POR OPERBES, S.A. DE C.V. ("BESTEL") Y, POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYO NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL OBRA AL CALCE DEL PRESENTE INSTRUMENTO (EL "CLIENTE"), Y JUNTO CON BESTEL LAS ("PARTES").**



El Cliente acepta que los términos y condiciones establecidos en este Anexo le serán aplicables a los Servicios contratados y especificados en la (s) Orden (es) de Servicios que suscriba el Cliente con Bestel.

Las Partes acuerdan que en lo general el presente Anexo de Servicios y las Órdenes de Servicio correspondientes, se regirán por lo establecido en el Contrato y en lo particular por lo establecido en el presente Anexo de Servicios y en las Órdenes de Servicio respectivas.

## 1. DEFINICIONES

**Área de datos** (payload en inglés), significa el área que contiene los datos que se desean trasladar de un punto a otro en una red de datos

**BGP** (Border Gateway Protocol). Es el sistema que utilizan los grandes nodos de Internet para comunicarse entre ellos y transferir una gran cantidad de información entre dos puntos de la Red.

**Banda de frecuencia**. Son intervalos de frecuencias del espectro electromagnético asignados a diferentes usos dentro de las radiocomunicaciones.

**Bandas Satelitales**. Los satélites comerciales funcionan en tres bandas de frecuencias, llamadas C, Ku y Ka. La gran mayoría de emisiones de televisión por satélite se realizan en la banda Ku. No es conveniente poner muy próximos en la órbita geoestacionaria dos satélites que funcionen en la misma banda de frecuencias, ya que pueden interferirse. En la banda C la distancia mínima es de dos grados, en la Ku y la Ka, de un grado. Esto limita en la práctica el número total de satélites que puede haber en toda la órbita geoestacionaria, es decir, 180 satélites en la banda C y 360 en las bandas Ku y Ka. La distribución de bandas y espacio en la órbita geoestacionaria se realiza mediante acuerdos internacionales.

**Calidad de Servicio**. Garantía que se ofrece en una transmisión de información sobre un medio dado, se puede diferenciar el tipo de tráfico que se transmite por un enlace otorgando distintos niveles de prioridad.

**Cabecera**. (Header en inglés) es quien contiene generalmente la información necesaria para trasladar el paquete desde el emisor hasta el receptor. Dependiendo de que sea una red de datagramas o de circuitos virtuales, la cabecera del paquete contendrá la dirección de las estaciones de origen y destino o el identificador del circuito virtual.

**Capacidad o Ancho de banda**. Velocidad de transmisión de datos por un medio, medida en kilobits por segundo (Kbps), megabits por segundo (Mbps) ó gigabits por segundo (Gbps).

**Carrier Class**. En telecomunicaciones, un "grado de operador" o "clase de operador" se refiere a un sistema o componente de hardware o software que es extremadamente confiable, está bien probado y tiene capacidades comprobadas.

**Carrier Ethernet**. Las redes de agregación Carrier Ethernet son aquellas que permiten consolidar multiservicios como video, Internet móvil, comunicaciones unificadas, servicios en la nube y servicios de datos, para diversos mercados como empresarial, residencial, transporte móviles, reventa, etc., sobre una misma infraestructura carrier-class, estandarizada, y cuyo transporte está basado en interfaces Ethernet. Hacia el acceso se pueden tener interfaces legadas como TDM o ATM, aunque la tendencia es creciente a tener Ethernet como interfaz en el acceso.

**Centros de Datos Híbridos**. Es el esquema de arquitectura de red en el que parte de los Servicios comunes del centro de datos, se encuentran en nubes públicas.

**Cola**. (Trailer en inglés) es la que comúnmente incluye código de detección de errores en el protocolo TCP en Internet. En las redes de datagramas no suele haber cola, porque no se comprueban errores, quedando esta tarea para el nivel de transporte (protocolo UDP).

**Conexión Satelital**. Es una conexión de Radiofrecuencia desde un Telepuerto hasta un Satélite en órbita.

**Datagrama**. Un datagrama es un paquete de datos que constituye el mínimo bloque de información en una red de conmutación por datagramas, la cual es uno de los dos tipos de protocolo de comunicación por conmutación de paquetes usados para encaminar por rutas diversas dichas unidades de información entre nodos de una red, por lo que se dice que no está orientado a conexión.

**Dirección IP**. Es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP.

**Dominio**. Es el nombre que identifica una aplicación a través de una dirección IP.

**DoS**. (Denial of Service) por sus siglas en inglés, es un ataque informático de denegación de Servicio que consiste en la generación de exceso de peticiones a una red, provocando que un Servicio sea inaccesible a los Usuarios legítimos.

**DDoS**. (Distributed Denial of Service) por sus siglas en inglés, es un ataque informático distribuido de denegación de Servicio que consiste en generar un gran flujo de información a una red desde varios puntos de conexión utilizando robots informáticos y provocando que un Servicio sea inaccesible a los Usuarios legítimos.

**Equipo Terminal CPE**. Es el Equipo que se encuentra ubicado en las instalaciones del Cliente que recibe la conexión física o virtual (dependiendo del medio de comunicación, por cable o inalámbrico) que se conecta por medio de las interfaces estandarizadas para hacer uso de un servicio de telecomunicaciones.

**Espectro electromagnético.** Es el conjunto de todos los tipos de radiación que se desplazan en ondas, es decir, al conjunto de todas las ondas electromagnéticas.

**Firewall.** Equipo de seguridad perimetral cuya función es permitir o denegar el acceso de los Usuarios de una red corporativa.

**FTTH** (Fiber to the home), por sus siglas en inglés, Es una tecnología que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para entregar Servicios de Internet, Telefonía y Televisión a hogares, negocios y empresas.

**IaaS** (Infrastructure as a Service). Se refiere a la capacidad de consumir infraestructura como un Servicio. En estos servicios se destacan cómputo, almacenamiento, seguridad, etc.

**IETF** (Internet Engineering Task Force) por sus siglas en inglés, y en español Grupo de Trabajo de Ingeniería de Internet) y es una organización internacional abierta de normalización, que tiene como objetivos el contribuir a la ingeniería de Internet, actuando en diversas áreas, como transporte, enrutamiento y seguridad. Se creó en los Estados Unidos en 1986. Es mundialmente conocida porque se trata de la entidad que regula las propuestas y los estándares de Internet, conocidos como RFC.

**IETF RFC 793 TCP.** Es la denominación que se le dio al documento RFC 793 en el que se describe a detalle el estándar que define el protocolo principal de la capa de transporte orientado a la conexión (TCP) y que es utilizado en las redes basadas en el protocolo de Internet (TCP/IP). IP. (Internet Protocol) por sus siglas en inglés, es un conjunto de protocolos también conocido como TCP/IP los cuales son ampliamente utilizados para establecer y controlar la transmisión de datos.

**NNI.** (Network to Network Interface) por sus siglas en inglés, significa el punto de frontera o interconexión entre dos carriers para intercambiar múltiples Servicios sobre un mismo puerto físico.

**Nodo.** Los nodos son todos aquellos puntos de conexión físicos o virtuales que te permiten crear, enviar y recibir toda aquella información que manejas cuando haces una búsqueda en Internet.

**Nubes de Servicio.** Son las plataformas que brindan Servicios de IaaS, PaaS y SaaS, como Amazon aws, Google Cloud, Microsoft Azure, Oracle, entre otras.

**Paquetes de Datos.** Un paquete de datos es una unidad fundamental de transporte de información en todas las redes de computadoras modernas. Un paquete está generalmente compuesto de tres elementos: una cabecera (header), el área de datos (payload), y la cola (trailer).

**Portal Web.** Es una página web.

**Punto de Demarcación.** Se refiere al punto, puerto o interfaz de entrega de un Servicio a partir del cual deja de ser responsabilidad de Bestel y empieza la responsabilidad del Cliente o Usuario de dicho Servicio.

**PaaS** (Platform as a Service). Se refiere a la capacidad de consumir plataforma como Servicio. Algunos ejemplos son: bases de datos, ambientes de desarrollo, pruebas, etc.

**Radiofrecuencia.** Es la emisión de señales del espectro electromagnético, entre un rango de 3 hercios (Hz) y 300 gigahercios (GHz).

**Red de Interconexión.** Es el sitio geográfico en donde se conectan físicamente con las nubes de Servicio.

**RFC.** (Request For Comments) por sus siglas en inglés, una vez que un documento o estándar es aprobado por el comité del IETF, se le denomina RFC o Request For Comments. Los RFCs son el principal producto del IETF, y esos son los estándares que se utilizan en Internet.

**Redes multipunto.** También denominadas punto a multipunto, es un término que se utiliza en el ámbito de las redes de computadoras y telecomunicaciones en las cuales cada sitio conectado a la red se puede comunicar con alguno de los otros nodos. Esto se logra a través de una conexión multipunto, ofreciendo varias rutas desde una única ubicación a varios lugares.

**Red SDH.** (Synchronous Digital Hierarchy), por sus siglas en inglés, (Jerarquía Digital Síncrona), es un estándar internacional para redes ópticas de telecomunicaciones de alta capacidad.

**Rendimiento.** (Throughput en inglés) El rendimiento es el número de paquetes de datos de información que pueden llegar a su destino dentro de un período de tiempo específico. En otras palabras, es la medición de la velocidad a la que se procesan y transfieren los datos de un lugar a otro en un período de tiempo determinado en las redes basadas en el protocolo de Internet. El rendimiento se mide en bits por segundo (bps), incluidos megabits por segundo (Mbps) o gigabits por segundo (Gbps). En sistemas integrados o redes informáticas, el rendimiento puede verse afectado por una serie de factores, incluida la congestión de bus o red, pérdida / errores de paquetes y el protocolo utilizado.

**Satélite.** Es un objeto o dispositivo de telecomunicaciones colocado en órbita para la retransmisión de datos.

**SaaS** (Software as a Service). Se refiere a la capacidad de consumir aplicaciones como Servicio. Entre las aplicaciones más comunes está Office 365, Salesforce, etc.

**Servicios.** Son cualquiera de los Servicios que presta Bestel al Cliente conforme a la Orden de Servicios y que se encuentran definidos en los Anexos de Servicios correspondientes.

**Streaming.** El concepto de streaming se refiere a cualquier contenido de medios, ya sea en vivo o grabado, que se puede difundir y reproducir en computadoras y aparatos móviles a través de internet y en tiempo real, una de sus características es que los archivos con el contenido se reorganizan y transmiten en paquetes secuenciales de datos, a efecto de se puedan transmitir de forma simultánea, y una vez reproducidos se eliminan automáticamente sin que se descarguen en el dispositivo en el que se reproduce.



**TCP.** (Transmission Control Protocol), Protocolo de control de transmisión de datos, protocolo del nivel de transporte orientado a conexión.

**TCP/IP.** (Transmission Control Protocol / Internet Protocol), Familia de protocolos de Internet, es un conjunto de protocolos de red en los que se basa Internet y que permiten la transmisión de datos entre computadoras que utilizan diferentes sistemas operativos.

**Telepuerto.** Es una estación de radio terrestre para comunicaciones que sirve para la retransmisión de datos vía satélite.

**UDP.** (User Datagram Protocol), Protocolo de Datagrama de Usuario, protocolo del nivel de transporte basado en el intercambio de Datagramas.

**VPN.** (Virtual Private Network), por sus siglas en inglés y significa una red privada que permite un entorno de comunicaciones privado sobre una red física compartida.

**VRF.** (Virtual Routing and Forwarding), por sus siglas en inglés y es una tecnología usada en las redes de datos para generar ruteo independiente garantizando independencia de redes.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Es importante que el cliente considere que para todos los servicios provistos por medio de Enlaces de Datos que utilicen los protocolos Ethernet, MPLS o Internet (TCP/IP), que como efecto de la encapsulación de la información conforme a lo especificado en el RFC 793 de la Internet Engineering Task Force (IETF). El ancho de banda disponible del enlace será el throughput menos el ancho de banda utilizado por los encabezados de los paquetes IP.

**2.1 Servicio de Acceso simétrico semidedicado FTTH.** Es un servicio de acceso local de banda ancha simétrico con tecnología GPON (Gigabit Passive Optical Network por sus siglas en inglés y en español Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit), será desplegado de forma regional sobre la cobertura de la red FTTH de Bestel para proveer accesos con el mismo ancho de banda de bajada y subida sobre la cobertura de la red FTTH que se encuentre equipada y homologada para el despliegue de este tipo de servicios. El cual será instalado y operado por Bestel. Ofreciendo con este tipo de accesos, Servicios de Internet, Telefonía, MPLS y Ethernet Link, siendo indispensable que cuenten con un Equipo Terminal CPE en cada punta de la red.

Es importante señalar que los Servicios de Internet, Telefonía, MPLS y Ethernet Link provistos a los Clientes, bajo este tipo de acceso no cuentan con un Acuerdo de Nivel de Servicio, por ser servicios con sobresuscripción y desplegados por una red de uso compartido, por lo que el tiempo de respuesta para la reparación de fallas, y la transmisión de datos, se basa en la categoría del "Mejor esfuerzo" (Best effort). Lo que constituye una diferencia importante sobre los mismos Servicios utilizando enlaces de acceso dedicado sin sobresuscripción.

**2.2 Servicio de Internet Dedicado.** Es un enlace que provee conectividad a internet de forma simétrica, es decir, que brinda la misma capacidad de ancho de banda en transmisión de información como de recepción. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas y en diversos anchos de banda. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35. Este servicio puede entregarse sin equipo de ruteo o con equipo de ruteo (CPE) como un servicio complementario al servicio de Internet Dedicado. Para este Servicio, Bestel ofrece al Cliente un paquete de 8 direcciones IP (5 útiles) en el Internet.

**2.3 Servicio de Internet Bajo Demanda.** Es un Servicio de Internet Dedicado en el cual se establece un pago conforme al consumo de ancho de banda por parte del Cliente, definiendo un ancho de banda como consumo mínimo comprometido (Piso) y un ancho de banda límite (Techo). El consumo mensual del ancho de banda bajo demanda será calculado bajo las condiciones comerciales establecidas en la Orden de Servicio correspondiente. Este servicio puede proveerse en diversos anchos de banda.

**2.4 Servicio de Internet 2.** Es un Servicio de Internet el cual permite conectar el Sitio del Cliente de manera directa a un puerto dedicado de la red mundial de Internet 2, a través de enlaces privados. El Cliente podrá tener conexión al Servicio de Internet 2 única y exclusivamente si es miembro o asociado de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet ("CUDI") y la información a la que puede acceder con éste Servicio está limitada a fines de desarrollo académico y proyectos de investigación que fomenten el desarrollo cultural, de investigación y educativo en México. La velocidad máxima de transmisión será determinada por el ancho de banda contratado.

**2.5 Servicio de Internet Clean Pipe / Detección y Mitigación de DoS /DDoS.** Es una solución basada en el monitoreo, detección y mitigación de ataques de DoS volumétricos y DDoS. Realiza el monitoreo del tráfico de datos de la red de Internet, en busca de patrones de comportamiento que traten de saturar el ancho de banda y reducir la disponibilidad de los recursos de la red, lo cual provoca la negación del acceso a los servicios a los Usuarios legítimos. Detecta el tráfico anormal y lo mitiga de una manera automática o manual.

**2.6. Servicio de Internet Clean Pipe / Administración de Ancho de Banda:** Solución que permite asignar determinado ancho de banda del Servicio de Internet por grupo o aplicaciones para asegurar la transmisión de información.

**2.7 Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido Web y Archivos.** Permite o niega la navegación web de ciertos portales predefinidos por su clasificación de dominio; así mismo limita la descarga de cierto tipo de archivos en la red de Internet.

**2.8 Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido por IP/Puertos (Firewall).** Servicio de firewall virtual que permite el bloqueo de direcciones IP y/o el bloqueo de puertos que permiten el envío o recepción de tráfico de la nube de Internet.

**2.9 Secure Fast Link.** Es un servicio que proporciona una conexión privada, rápida y segura mediante una conexión física y lógica a los servicios en la nube como, por ejemplo: infraestructura de TI, almacenamiento, procesamiento, aplicaciones empresariales, entre otros servicios.

Los datos se transportan por medio de una conexión de red privada entre el cliente y los servicios en la nube. Secure Fast Link reservará el ancho de banda contratado desde el sitio del cliente hacia los servicios en la nube. Cuando no se utiliza Secure Fast Link, la totalidad del ancho de banda de Internet estará disponible, esto lo hace ser un enlace dinámico.



**2.10 Servicio de Internet Asimétrico:** Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red Híbrida de Fibra y Coaxial (HFC, -Hybrid Fibre-Coaxial- Network). Es de tipo asimétrico, es decir un servicio que brinda diferentes capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al cliente por medio de un equipo terminal (Cable módem) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

**2.11 Servicio de Acceso Local:** Enlace de transmisión digital o transmisión en IP de "última milla". Este Servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

**2.12 Servicio de Clear Channel (Enlace Dedicado).** Medio de transmisión Punto a Punto o Punto Multipunto, que se provee en distintas capacidades. Este Servicio se utiliza para enlazar dos sitios o más dentro del territorio nacional o internacional. La interfaz de entrega de este servicio puede ser: G.703 (75 ohms o 120 ohms), V.35 o una interfaz óptica.

**2.13 Servicio de Ethernet Link.** Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador.

**2.14 Servicio Ethernet LAN.** Son redes de enlaces de tipo Multipunto a Multipunto que proveen conectividad de tipo Carrier Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador.

**2.15 Servicio Ethernet TREE.** Son redes de enlaces de tipo Punto a Multipunto que proveen conectividad de tipo Carrier Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador.

**2.16 Servicio de MPLS.** Este Servicio consiste en crear una red privada virtual que conecta nodos de red en diferentes sitios geográficos, su principal función es priorizar aplicaciones basadas en IP, sensibles al tiempo (retardo), mediante la propagación de etiquetas utilizando clases de servicio (CoS), asegurando la calidad en el servicio (QoS). La interfaz de entrega de estos servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica) o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

Este servicio puede proveerse en diversas modalidades con diversas capacidades:

MPLS Datos.

MPLS Clase 2 Datos críticos

MPLS Clase 3 Datos críticos 1 + Datos críticos 2

MPLS Multimedia.

MPLS Clase 3 + Datos críticos 1 + Voz

MPLS Clase 4 Datos críticos 1 + Voz + Video

MPLS Clase 5 Datos críticos 1 + Datos críticos 2 + Voz + Video

MPLS Clase 6 Datos críticos 1 + Datos críticos 2 + Datos críticos 3 + Voz + Video

El servicio se entrega con la siguiente configuración: Puerto de Servicio, Última Milla o Acceso Local y Equipo Terminal CPE.

**2.16.1 Servicio MPLS SAT.** Este Servicio cerrado que consiste en conectar al sitio geográfico del Cliente a la red privada de acceso a Terceros administrada por el Servicios de Administración Tributaria (SAT) y se ofrece principalmente a recintos aduanales, almacenes fiscales o bancos que así lo requieran por invitación directa y expresa del SAT. Bestel ofrece la conexión al cliente al nodo de acceso de la red que es configurado y administrado por el SAT. La interfaz de entrega de estos servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica).

**2.16.2 Servicio MPLS CENACE.** Este Servicio cerrado que consiste en conectar al sitio geográfico del Cliente a la red privada de acceso a Terceros administrada por el Centro Nacional de Control de Energía (CENACE) y se ofrece principalmente a compañías generadoras de energía que así lo requieran por invitación directa y expresa del CENACE. Bestel ofrece la conexión al cliente al nodo de acceso de la red que es configurado y administrado por el CENACE. La interfaz de entrega de estos servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica).

**2.17 Bestel Cloud Route.** Es una solución de conectividad entre el sitio del Cliente, con una red de interconexión, que cuenta con conectividad directa hacia las nubes de servicio con mayor presencia en el mercado, habilitando un medio dedicado, seguro y de alto desempeño. Su principal función es brindar la mejor experiencia de velocidad y rendimiento en escenarios de Centros de Datos Híbridos, o en consumo de Aplicaciones SaaS.

La solución de conectividad resultante será en Capa 3, permitiendo la replicación de redes de la nube en el CPE del Cliente mediante BGP.

**2.17.1 Bestel Cloud Route C2 (Capa 2).** Es la utilización de la red Ethernet de Bestel (capa 2) como transporte hacia la Red de Interconexión de las nubes, para contar con la mínima latencia posible.

**2.17.2 Bestel Cloud Route C3 (Capa 3).** Es la utilización de la red MPLS de Bestel (capa 3) como transporte hacia la Red de Interconexión de las nubes, permitiendo la reutilización de enlaces existentes de Internet Dedicado o MPLS. La latencia presentada en esta variante de la solución, es ligeramente mayor a la de Capa 2 descrita anteriormente.



Para el producto de Bestel Cloud Route el equipo terminal (CPE) deberá soportar el protocolo BGP y el ancho de banda total deseado, éste puede ser provisto por Bestel o por el Cliente.

**2.18. Internet Simétrico.** Es un Servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional simétrico de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red de Fibra Óptica (FTTH, - Fiber to the home). Es de tipo simétrico, es decir un servicio que brinda las mismas capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al Cliente por medio de un equipo terminal (Cable módem) con interface Ethernet. El Servicio queda sujeto a estudio de factibilidad sobre cobertura y disponibilidad de la red, realizado por Bestel.

**2.19 Internet Asimétrico Satelital.** Es un servicio de internet bidireccional basado una conexión satelital, utilizando un canal por el cual se envían y/o reciben datos, los cuales viajan a través de señales de radiofrecuencia de alguna banda; C, KU y KA. Que se emiten desde el Telepuerto hasta un Satélite, este a su vez reenvía las señales a una estación remota ubicada en cualquier punto de la tierra. En la estación remota se convierten las señales en datos para tener acceso a: internet, telefonía, video, streaming.

Este tipo de servicio es afectado por diversos factores que degradan o interrumpen la conexión, como pueden ser mas no se limitan a: ubicación del dispositivo, ángulo y/o campo de visión de la antena, interferencia de otros dispositivos, alimentación eléctrica, conexión a tierra del equipo, conexiones excesivas de dispositivos al modem, mal clima, fuego, inundación, vientos, rayos, huracanes, terremotos o desastres naturales, derrames de líquido sobre el dispositivo, daños sobre los componentes, vandalismo, alteraciones del dispositivo, desgaste y, deterioro, entre otros.

**2.20 Direct To G (D2G).** Es un Servicio que proporciona un medio dedicado, seguro y de alto desempeño, mediante una conexión física y lógica a los Servicios en la nube de Google como, por ejemplo: infraestructura de TI, almacenamiento, procesamiento, aplicaciones empresariales, entre otros servicios.

Los datos se transportan por medio de una conexión de red privada en Capa 3 entre el Cliente y los Servicios en la nube de Google. Direct To G reservará el ancho de banda contratado desde el sitio del Cliente hacia los Servicios en la nube.

Es importante considerar que en los enlaces de Internet, así como aquellos que operen con protocolos TCP/IP de capa 3 del modelo OSI se tendrá como efecto de la encapsulación de la información conforme a lo especificado en el RFC 793 de la Internet Engineering Task Force (IETF). El ancho de banda disponible del enlace deberá de considerar una disminución del ancho de banda total por el throughput correspondiente al ancho de banda utilizado por los encabezados de los paquetes de datos de los protocolos IP.

### 3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

**3.1 Servicio de Renta de CPE:** Arrendamiento de Equipos necesarios para la prestación del Servicio.

**3.2 Direcciones IP Adicionales:** Se podrán proporcionar direcciones IP adicionales previa justificación de uso. Las direcciones IP no son objeto de portabilidad en favor del Cliente

**3.3 Servicio de Conectividad Lógica o Física (Cross Connection):** Concepto de conectividad física o lógica utilizada para la conexión de redes dentro de un sitio Bestel. La conectividad física puede ser a nivel de fibra óptica, coaxial o RJ45. Para el caso de conexiones lógicas se deberá predefinir por ambas partes el tipo de protocolo, el cual puede ser IP Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet, a nivel SDH.

**3.4 Servicio de cifrado óptico en capa 2.** Bestel ofrece como el servicio de cifrado a nivel óptico Capa 2 conocido como Advanced Encryption Standard (AES), Es un esquema de cifrado de información mediante llaves de 256 bits, con cambio de llaves en periodos desde 1 minuto hasta 3600 segundos, de manera configurable por el administrador de la plataforma. Esta funcionalidad está soportada en hardware de propósito específico instalado dentro del equipo de transporte que soporta el Servicio de transmisión L2L en toda la trayectoria, que mediante la integración a la solución de transporte, se asegura de que la interoperabilidad entre ambos elementos (transporte y seguridad) se realizará de manera satisfactoria y transparente.

### 4. REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES DEL SITIO PARA LA INSTALACIÓN Y ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

Será responsabilidad del Cliente contar con los elementos que se señalan a continuación.

**4.1 Accesos.** El Cliente permitirá los 365 días del año el acceso al personal de Bestel y/o sus subcontratistas a los espacios exteriores e interiores asignados por el Cliente, previa notificación por parte de Bestel de las personas autorizadas para tal fin. El personal de Bestel y/o sus subcontratistas se identificarán plenamente al presentarse en las instalaciones del Cliente.

**4.2 Espacios y/o Áreas.** El Cliente deberá proveer un espacio físico dedicado a la instalación del equipo de comunicaciones para la entrega del Servicio con las siguientes características:

- Altura mínima 2.30 metros.
- Área mínima de 1.00 x 1.50 metros.
- Al menos una puerta de acceso con 80 centímetros de ancho como mínimo.
- El piso puede ser falso o firme con loseta vinílica o tapete antiestáticos.
- Todas las puertas y ventanas del espacio asignado deberán permanecer cerradas.
- Iluminación de emergencia (recomendable).
- Rack o Gabinete propiedad del Cliente
  - Ancho 19"
  - Altura: Al menos 0.95 metros
  - Preferentemente junto al equipo a enlazar.
  - Espacio libre de 0.60 metros al frente y 0.60 metros atrás del área asignada.
- Gabinete o Rack propiedad de Bestel.
  - Espacio libre de al menos 0.70 x 0.70 metros preferentemente junto al equipo a Enlazar.

- Espacio libre de 0.60 metros al frente y 0.60 metros atrás del área asignada.
- El montaje a piso se realiza con taquetes expansivos de 1/2" o 3/8", a menos que el Usuario Final indique específicamente que el piso no se perfora.
- La instalación de antisísmico es opcional y se cotizará por separado.
- Gabinete de montaje en pared
  - Muro firme de concreto o ladrillo (libre de humedad y polvo).
  - Espacio libre de 0.90 metros x 1.50 metros.
  - Espacio libre al frente de 0.90 metros.

#### 4.3 Alimentación Eléctrica.

- **Contactos.** Al menos, dos contactos dobles polarizados de 127 VAC +/- 5% conectados al centro de carga del sitio en dos interruptores termo-magnéticos de 1x15 Amperes Independientes identificados y etiquetados.  
En caso de que no cuente con dos fases, solamente será para separación de circuitos en la misma fase. Respaldados mediante UPS propiedad del Cliente.  
Si llegase a requerirse corriente directa, se proveerá el rectificador con un banco de baterías para 4 horas.
- **Sistema de Tierras Físicas.** Tierra física independiente con varilla Copperweld, con cable forrado de un cero rematado en barra de cobre de 40 x10 x 0.05 centímetros con resistencia máxima de 0.5 Ohms. Se recomienda que todos los elementos tengan la misma referencia a tierra. Si la instalación eléctrica del Cliente no cuenta con las condiciones anteriormente indicadas, el Cliente deberá proteger los equipos por medio de la instalación de una fuente ininterrumpida de energía con regulador integrado, también conocidas como UPS o "No-Break" a fin de proteger los equipos.  
Si el Cliente no cumple con alguna de las condiciones anteriormente citadas y esto da por resultado el daño total o parcial del equipo propiedad de Bestel, el Cliente deberá cubrir el 50% (cincuenta por ciento) del costo del equipo para su reemplazo por dicha causa.
- **Ductos.** EL Cliente deberá dar los permisos para la instalación de tuberías, escalerillas y/o canaletas, entre otros. En caso de que se utilice infraestructura del Cliente.
  - Tubería conduit de 2" pared gruesa, con soportes tipo unicanal, cada 3 metros.
  - Los radios de curvatura de la tubería deberán ser mayores a 60 veces el diámetro de la fibra.
  - Registros de 30 x 30 x 13 cm. en cada cambio de dirección del ducto o cada 25 metros en segmentos rectos.
- **Condiciones Ambientales**
  - Humedad máxima: 50% sin condensación.
  - El área debe de estar libre de tuberías al descubierto que conduzcan líquidos.
  - El área asignada NO debe tener filtraciones de agua y humedad.
  - Temperatura de 18° a 25° C +/- 5%. Se recomienda contar con aire acondicionado para mantener este rango de temperatura.
  - Iluminación adecuada y se recomienda el uso de lámparas de emergencia.
  - Se debe mantener libre de polvo y basura
  - Los servicios de limpieza no deben incluir los equipos.
- **Punto de Demarcación.** El punto de demarcación será en el panel que se instala en el Rack o Gabinete o en el conector terminal del Equipo. El panel o conector dependerá del tipo y la capacidad del Servicio a entregar.

4.4 En caso de que el Cliente no cumpla con los requerimientos antes establecidos, Bestel no será responsable por el retraso en la entrega de los Servicios en la fecha comprometida. El Cliente contará con dos visitas programadas por parte de Bestel para verificar que los requerimientos y especificaciones del sitio del Cliente para la instalación de los Servicios hayan sido satisfechos. Una vez realizadas las dos visitas programadas sin que el Cliente haya cumplido con los requerimientos establecidos, Bestel podrá proceder conforme se establece en el Contrato Marco y la Orden de Servicio.

#### 5. FACTIBILIDAD DE SERVICIO.

5.1 Las Partes acuerdan que, para la prestación de los Servicios establecidos en el presente Anexo de Servicios, Bestel elaborará, previo a su prestación, un estudio de factibilidad mediante el cual evaluará las condiciones técnicas y económicas del proyecto ("Factibilidad"), a fin de determinar la viabilidad y condiciones en las que se prestará el Servicio.

#### 6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

6.1 En relación con los Servicios objeto del presente Anexo de Servicios, el Cliente acepta que no podrá utilizar el Servicio en cualquiera de sus modalidades para:

- 6.1.1 Revender a terceros, ni proporcionar servicios de acceso a la red mundial de Internet, red de voz sobre Internet o a cualquier otra red de similares características, salvo que cuente con concesión y/o permiso que conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en la materia resulten aplicables y obtenga previamente la aprobación expresa de Bestel.
- 6.1.2 Originar o terminar tráfico en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en la materia.
- 6.1.3 Conectar equipos a la red y/o infraestructura de Bestel sin previa autorización por escrito de éste.

#### 7. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

7.1 **Punto de Demarcación:** Se refiere al punto o puerto de entrega de un Servicio donde termina la responsabilidad de Bestel y comienza la responsabilidad del Cliente o Usuario de dicho Servicio.



En el caso de los servicios que entrega Bestel los puntos de demarcación son:

- Interfaz Ethernet y/o Fast Ethernet: Conector RJ45
- Interfaz Giga Ethernet (Óptica): puerto óptico
- Interfaz G.703: El conector BNC 75 Ohms o el conector RJ-48 de 120 ohms
- Interfaz Serial: Conector V.35

En todo momento, el Cliente es responsable de su Equipo, tanto de la operación como del mantenimiento del mismo.

En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Anexo en la Ciudad de México, el 17 de diciembre de 2024.

**"EL CLIENTE"**  
**CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO**  
**DE INTERNET AC**



MOISES TORRES MARTINEZ  
Representante Legal


**"BESTEL"**  
**OPERBES, S.A. DE C.V.**



Rafael Eduardo Espino Hernández  
Representante Legal



Luis Rene Laliou Reygadas o Alma Ardelia Estrada Vargas  
Representante Legal



Cesar Alejandro Gonzalez Gonzalez  
Ejecutivo de Cuenta

ORDEN DE SERVICIOS Y/O ANEXO "B" ORDEN DE ALTA DE SERVICIO (LA "ORDEN") DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ("EL CONTRATO") CELEBRADO ENTRE OPERBES, S.A. DE C.V. ("BESTEL"), Y CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET AC (EL "CLIENTE"), EL 17 DE DICIEMBRE DE 2024, BAJO LOS TERMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:



DESCRIPCIÓN DETALLADA DE SERVICIOS CONTRATADOS

Servicios de Conectividad

Cantidad de Enlaces Contratados	Servicio contratado	Nombre del Producto o Paquete	Descripción	Domicilio del Sitio (Origen)	Domicilio del Sitio (Destino)	Gastos de Instalación y/o Adecuación	% Descuento Gastos de Instalación y/o Adecuación	Total Gastos de Instalación	Renta Mensual (Unitario)	% Descuento Renta Mensual	Total Renta Mensual (Unitario)	Total Renta Mensual (Acumulado) por Servicios Contratados	Tarifa Mbps Adicional (Aplica para Internet Burstable)	Vigencia o plazo de contratación forzosa (Meses)
1	ETHLN-10G	Ethernet Link Nacional 10 Gbps	Servicio Ethernet Link Nacional de 10 Gbps.	CUDI CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET, Gral. Manuel Marquez de Leon 835, TELCO ROOM, ZONA CENTRAL, Josefa Ortiz de Domínguez y Primo de Verdad, LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, 23000, MEXICO	CUDI CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET, Carr. Enseñada Tijuana 3918, PB. PEDREGAL, ELAYITAS, Teniente Jose Acosta, ENSENADA, BAJA CALIFORNIA, 22860, MEXICO	938,665.92	100.00%	0.00	156,444.32	70.52%	46,116.50	46,116.50	N/A	12
Total									0.00			46,116.50		

Renta mensual por todos los servicios: \$46,116.50  
Total Rentas con Descuento: \$553,398.00  
Total Rentas sin Descuento: \$1,877,331.84  
Total Gastos de Instalación con Descuento: \$0.00  
Total Gastos de Instalación sin Descuento: \$938,665.92



Condiciones Comerciales:


- a) Los precios y/o contraprestaciones aquí establecidos y acordados por las Partes son expresados en MXN, moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, pagaderos por el Cliente de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la factura de Servicios que de tiempo en tiempo Bestel envíe al Cliente por la prestación del Servicio, así como de conformidad con lo establecido en el Contrato y/o en el Anexo de Servicios y/o en la presente Orden de Servicio.
- b) Precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado correspondiente y/o cualquier otro impuesto que conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes sea aplicable.
- c) En el supuesto que el Cliente decida terminar cualquiera de los Servicios antes de cumplir con la vigencia y/o plazo de contratación acordado en la presente Orden o, en su caso, Bestel, por incumplimiento del Cliente, rescinda el Contrato y/o el Anexo de Servicios y/o la presente Orden, el Cliente pagará a favor de Bestel como pena convencional dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al hecho, lo siguiente:
- 1) El 100% (cien por ciento) de los cargos o gastos de instalación a cargo de Bestel, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieren aplicado y/o convenido en su momento. Lo anterior, en caso de que éstos no hayan sido cubiertos en su totalidad previamente por el Cliente, y
  - 2) El 100% (cien por ciento) de las contraprestaciones, rentas, consumos y/o Precios de los meses no devengados de los Servicios contratados por el Cliente, hasta cumplir con el periodo de contratación inicialmente acordado, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieran aplicado y/o convenido, y
  - 3) Cualquier otra contraprestación, renta, consumos, cargos o Precios que se deriven de las adecuaciones del sitio del Cliente por parte de Bestel, sin tomar en cuenta cualquier descuento que se hubieren aplicado y/o convenido.
- d) En caso de que el Cliente termine cualquiera de los Servicios contemplados en la presente Orden de Servicio, antes de la Fecha de Inicio del Servicio, el Cliente deberá pagar a Bestel, como pena convencional dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al hecho, lo siguiente:
- 1) El 100% (cien por ciento) de las contraprestaciones, rentas y/o consumos correspondientes a 6 (seis) meses de los Servicios contratados por el Cliente, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieran aplicado.
- e) Las Rentas Mensuales se facturan y cobran por meses anticipados.
- f) Término de pago: 30 Días.
- g) Soliitud de la garantía: Por incumplimiento de pagos.
- h) Valor de la garantía: Valor de la orden de servicio (MRC \* Plazo) + Instalación.
- i) Condiciones de facturación: Mensual.
- j) Porcentaje de interés: TIE\*2
- k) La entrega de todos los servicios está sujeta a un estudio de factibilidad. En caso de que el resultado del mencionado estudio de factibilidad sea negativo y no sea factible la entrega de los Servicios contratados en los términos detallados en la presente Orden de Servicio, Bestel notificará al Cliente de esta situación en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fechada firma de la presente, con la finalidad de realizar cualquier cambio en las condiciones comerciales previamente acordadas, de ser aplicable. En caso de que ambas partes estén de acuerdo en las nuevas condiciones comerciales, el Cliente estará obligado a firmar una nueva Orden de Servicio. No obstante, lo anterior, el plazo a que se refiere esta cláusula queda sujeto a que el Cliente otorgue todas las facilidades a Bestel, para que éste pueda realizar todas las actividades relacionadas con el estudio de factibilidad referido. En caso contrario, el plazo en cuestión empezará a contarse a partir de que Bestel pueda realizar las actividades.


Esta Orden de Servicios forma parte integral del Contrato celebrado entre las Partes el 17 de diciembre de 2024, En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Anexo en la Ciudad de México, el 17 de diciembre de 2024.


"EL CLIENTE"  
CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET AC

  
MOISES TORRES MARTINEZ  
Representante Legal

"BESTEL"  
OPERBES, S.A. DE C.V.

  
Rafael Eduardo Espino Hernández  
Representante Legal

  
Luis Rene Lallieu Reygadas o Alma Argelia Estrada Vargas  
Representante Legal

  
Cesar Alejandro Gonzalez Gonzalez  
Ejecutivo de Cuenta



ORDEN DE SERVICIOS Y/O ANEXO "B" ORDEN DE ALTA DE SERVICIO (LA "ORDEN") DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ("EL CONTRATO") CELEBRADO ENTRE OPERBES, S.A. DE C.V. ("BESTEL"), Y CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET AC (EL "CLIENTE"), EL 17 DE DICIEMBRE DE 2024, BAJO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SIGUIENTES:



DESCRIPCIÓN DETALLADA DE SERVICIOS CONTRATADOS

Servicios de Conectividad

Cantidad de Enlaces Contratados	Servicio contratado	Nombre del Producto o Paquete	Descripción	Domicilio del Sitio (Origen)	Domicilio del Sitio (Destino)	Gastos de Instalación y/o Adecuación	% Descuento Gastos de Instalación y/o Adecuación	Total Gastos de Instalación	Renta Mensual (Unitario)	% Descuento Renta Mensual	Total Renta Mensual (Acumulado) por Servicios Contratados	Tarifa Mbps Adicional (Aplica para Internet Bursátil)	Vigencia o plazo de contratación forzosa (Meses)
1	ETHLN-10G	Ethernet Link Nacional 10 Gbps	Servicio Ethernet Link Nacional de 10 Gbps.	CUDI CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET, Gral. Manuel Marquez de Leon 995, TELCO ROOM, ZONA CENTRAL, Josefa Ortiz de Dominguez y Primo de Verdad, LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, 23000, MEXICO	CUDI CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET, . Carr. Ensenada Tijuana 3918, PB, PEDREGAL PLAYITAS, Teniente Jose Azuela, ENSENADA, BAJA CALIFORNIA, 22860, MEXICO	938,665.92	100.00%	0.00	156,444.32	70.52%	46,116.50	N/A	12
Total						0.00		0.00			46,116.50		

Renta mensual por todos los servicios: \$46,116.50  
Total Rentas con Descuento: \$553,398.00  
Total Rentas sin Descuento: \$1,877,331.84  
Total Gastos de Instalación con Descuento: \$0.00  
Total Gastos de Instalación sin Descuento: \$938,665.92

Condiciones Comerciales:

- a) Los precios y/o contraprestaciones aquí establecidos y acordados por las Partes son expresados en MXN, moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, pagaderos por el Cliente de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la factura de Servicios que de tiempo en tiempo Bestel envíe al Cliente por la prestación del Servicio, así como de conformidad con lo establecido en el Contrato y/o en el Anexo de Servicios y/o en la presente Orden de Servicio.
- b) Precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado correspondiente y/o cualquier otro impuesto que conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes sea aplicable.
- c) En el supuesto que el Cliente decida terminar cualquiera de los Servicios antes de cumplir con la vigencia y/o plazo de contratación acordado en la presente Orden o, en su caso, Bestel, por incumplimiento del Cliente, rescinda el Contrato y/o el Anexo de Servicios y/o la presente Orden, el Cliente pagará a favor de Bestel como pena convencional dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al hecho, lo siguiente:
- 1) El 100% (cien por ciento) de los cargos o gastos de instalación a cargo de Bestel, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieren aplicado y/o convenido en su momento. Lo anterior, en caso de que éstos no hayan sido cubiertos en su totalidad previamente por el Cliente, y
- 2) El 100% (cien por ciento) de las contraprestaciones, rentas, consumos y/o Precios de los meses no devengados de los Servicios contratados por el Cliente, hasta cumplir con el período de contratación inicialmente acordado, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieran aplicado y/o convenido, y
- 3) Cualquier otra contraprestación, renta, consumos, cargos o Precios que se deriven de las adecuaciones del sitio del Cliente por parte de Bestel, sin tomar en cuenta cualquier descuento que se hubieren aplicado y/o convenido.
- d) En caso de que el Cliente termine cualquiera de los Servicios contemplados en la presente Orden de Servicio, antes de la Fecha de Inicio del Servicio, el Cliente deberá pagar a Bestel, como pena convencional dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al hecho, lo siguiente:
- 1) El 100% (cien por ciento) de las contraprestaciones, rentas y/o consumos correspondientes a 6 (seis) meses de los Servicios contratados por el Cliente, sin tomar en cuenta cualquier descuento que, en su caso, se hubieran aplicado.
- e) Las Rentas Mensuales se facturan y cobran por meses anticipados.
- f) Término de pago: 30 Días.
- g) Solicitudo de la garantía: Por incumplimiento de pagos.
- h) Valor de la garantía: Valor de la orden de servicio  $(MRC * Plazo) + Instalación$ .
- i) Condiciones de facturación: Mensual.
- j) Porcentaje de interés:  $TIE * 2$
- k) La entrega de todos los servicios está sujeta a un estudio de factibilidad. En caso de que el resultado del mencionado estudio de factibilidad sea negativo y no sea factible la entrega de los Servicios contratados en los términos detallados en la presente Orden de Servicio, Bestel notificará al Cliente de esta situación en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha de firma de la presente, con la finalidad de realizar cualquier cambio en las condiciones comerciales previamente acordadas, de ser aplicable. En caso de que ambas partes estén de acuerdo en las nuevas condiciones comerciales, el Cliente estará obligado a firmar una nueva Orden de Servicio. No obstante, lo anterior, el plazo a que se refiere esta cláusula queda sujeto a que el Cliente otorgue todas las facilidades a Bestel, para que éste pueda realizar todas las actividades relacionadas con el estudio de factibilidad referido. En caso contrario, el plazo en cuestión empezará a contarse a partir de que Bestel pueda realizar las actividades.


Esta Orden de Servicios forma parte integral del Contrato celebrado entre las Partes el 17 de diciembre de 2024. En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Anexo en la Ciudad de México, el 17 de diciembre de 2024.




"EL CLIENTE"  
CORPORACION UNIVERSITARIA PARA EL DESARROLLO DE INTERNET AC

  
MOISES TORRES MARTINEZ  
Representante Legal

"BESTEL"  
OPERBES, S.A. DE C.V.

  
Rafael Eduardo Espino Hernández  
Representante Legal

  
Luis Rene Lalleu Reygadas o Alma Arcelia Estrada Vargas  
Representante Legal

  
Cesar Alejandro Gonzalez Gonzalez  
Ejecutivo de Cuenta