

**CONTRATO DE ADHESIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET Y/O
SERVICIOS PORTADORES DE TELECOMUNICACIONES Y/O SERVICIOS FIJOS FINALES DE
TELECOMUNICACIONES POR SATELITE**

Hoy, [FECHA], en la ciudad de [], intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte la compañía PUNTONET S.A. con RUC 1791290151001, nombre comercial PuntoNet, con domicilio principal en Av. Amazonas 4545 y Pereira, Edif. Centro Financiero, of 401, Quito, Pichincha, Teléfono Atención al Cliente 1700 786 866, correo electrónico atencionalcliente@pontonet.ec, www.pontonet.ec, en adelante PUNTONET, debidamente representada por el Ing. EDDY AUGUSTO BARBOSA VALLADARES, en su calidad de apoderado especial y por otra parte, de forma personal y/o debidamente representado,

[Nombres/Razón Social]

[Cédula/RUC] [Correo electrónico]

[Dirección]

[Dirección donde se prestará el servicio]

[Número telefónico]

[Abonado de tercera edad o discapacidad Sí [] No []], quien en adelante será referido como EL CLIENTE - ABONADO.

Las partes, libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios contenido en las siguientes cláusulas.

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

- a) PUNTONET S.A., es una compañía constituida bajo las Leyes de la República del Ecuador, cuyo objeto social contempla la prestación de servicios de telecomunicaciones, asistencia y asesoramiento técnico.
- b) PUNTONET S.A. está autorizada a prestar los Servicios de: Valor Agregado mediante Resolución SNT-2008-046 de 20 de marzo de 2008, inscrito en el Tomo 90 a Fojas 9017 del Registro Público de Telecomunicaciones; de Servicios Portadores y mediante contrato de 5 de septiembre de 2013, inscrito en el Tomo 53 a fojas 5308; Contrato de Concesión del Uso de Frecuencias para el Servicio Fijo por Satélite Sistemas de Explotación, inscrito en el Tomo 53 a fojas 5308.
- c) EL CLIENTE ha manifestado su interés y voluntad de contratar los servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet y/o servicios portadores de telecomunicaciones y/o servicios finales de telecomunicaciones por satélite, que brinda la compañía PUNTONET. Se entenderá por EL CLIENTE o ABONADO, la persona natural o jurídica, de derecho público o privado que ha celebrado un acuerdo con un prestador de servicios de telecomunicaciones o de

valor agregado de acceso a internet o de telecomunicaciones por satélite, para la provisión de dichos servicios.

d) EL CLIENTE contrata los servicios de conformidad con los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones que se especifican en este contrato y/o Anexo (s), que hagan parte integrante de este contrato o que posteriormente se adicione (n) de común acuerdo entre las partes.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

Con base en los Antecedentes expuestos, EL CLIENTE contrata los servicios PUNTONET de valor agregado de acceso a Internet _____ y/o servicios portadores de telecomunicaciones _____ y/o servicios fijos finales de telecomunicaciones por satélite _____. Las características y especificaciones del servicio contratado constan en los Anexos respectivos de acuerdo al servicio contratado, documentos que forman parte integrante del presente Contrato. Se deja expresa constancia que PUNTONET se responsabiliza única y exclusivamente, de acuerdo al servicio contratado por el CLIENTE, al Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet y/o servicios portadores de telecomunicaciones y/o servicios finales de telecomunicaciones por satélite, por lo tanto no es de su responsabilidad el contenido de la información a la que pueda acceder.; EL CLIENTE podrá conectar cualquier tipo de equipo, enrutar cualquier aplicación, recibir cualquier tipo de contenido y obtener cualquier información, en tal sentido PUNTONET no podrá bloquear, priorizar, restringir o discriminar arbitrariamente y unilateralmente, aplicaciones, contenidos o servicios sin previo consentimiento de EL CLIENTE u orden expresa de autoridad competente que así lo disponga, o que no pueda afectar la seguridad o la red, equipos, infraestructura o sistemas de PUNTONET o de terceros.

TERCERA.- DOCUMENTOS HABILITANTES:

Son parte integrante y habilitante de este Contrato los siguientes documentos:

- a. ANEXO 1: Orden de Instalación de Servicio
- b. ANEXO 2: Acuerdos de Servicio y Operación.

c. ANEXO 3: Actas de entrega de servicio

Las partes aceptan que este Contrato constituye un "contrato base", y por lo tanto, las modificaciones y/o adiciones en los servicios contratados y/o implementación de nuevos puntos de servicio, se realizarán mediante ANEXO (S) DE ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE SERVICIO y ANEXO (S) DE ACTA DE ENTREGA DE SERVICIO, los cuales se enumerarán en forma consecutiva.

Los Anexos que se adicionen conforme a la presente cláusula, deberán ser firmados por las partes para su respectiva aceptación y harán parte integrante de este contrato principal o base.

CUARTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO:

Las tarifas mensuales que, por concepto del Servicio elegido, aceptado y contratado por EL CLIENTE, son las especificadas en el Anexo 1 del Contrato y/o en los que se suscribieren en el futuro de acuerdo al tipo de servicio contratado. EL CLIENTE además deberá cancelar los cargos iniciales correspondientes al levantamiento de información, instalación y habilitación del servicio.

A través de la presente cláusula EL CLIENTE acepta la recepción de la factura electrónica y el registro que deberá realizar en el Portal web para la visualización de la factura de cobro.

Los valores mensuales serán cancelados por EL CLIENTE, de forma anticipada bajo la modalidad prepago dentro de los 5 primeros días plazo del mes desde el envío de la factura electrónica. PUNTONET discriminará a los valores que facture por el servicio, todos los tributos que se causen por concepto de la prestación de los servicios objeto del contrato.

Si EL CLIENTE no ha cumplido la obligación de pago dentro del término estipulado según el presente contrato o sus Anexos, PUNTONET aplicará el interés máximo legal autorizado por el Banco Central del Ecuador, según los días de retraso, así mismo, en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE en uno o varios pagos mensuales, PUNTONET se reserva el derecho de suspender en cualquier momento y sin previo aviso la prestación de sus servicios y/o dar la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que el incumplimiento de esta obligación diera lugar. En caso que EL CLIENTE no realice reclamos de los valores pagados en exceso, dentro del plazo previsto para el ejercicio económico, según el ordenamiento jurídico vigente, estos valores se destinarán a la renovación tecnológica de la última milla. EL CLIENTE deberá cancelar los saldos pendientes por los servicios prestados hasta la fecha de terminación del

Contrato, así como cualquier otro valor que adeude en razón de los bienes y/o equipos entregados en comodato para la prestación del servicio.

Los medios de pago por los servicios a PUNTONET por EL CLIENTE son:

En efectivo, depósito, transferencia, débito, tarjeta de crédito conforme las disposiciones legales y solo en la cuenta que PUNTONET señale para el efecto. EL CLIENTE tiene la obligación de mantener todos sus comprobantes de pago de los servicios. En caso de que EL CLIENTE realice el pago en otra cuenta y es de su exclusiva responsabilidad cualquier reclamo y no estará pagado el servicio.

A través de la presente cláusula EL CLIENTE acepta débito de la cuenta bancaria, de crédito o la que autoriza indicada a PUNTONET, por los montos que corresponda por estos conceptos y los demás descritos en el presente Contrato. Esta disposición no constituye una infracción al artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

QUINTA.- VIGENCIA:

La vigencia del presente Contrato será de meses contados a partir de la fecha de activación del servicio que consta en el Acta de Entrega - Recepción.

Este plazo será renovado de forma automática Sí ☐ No ☐. En el primer caso de ser afirmativa bastará con que EL CLIENTE continúe usando el servicio contratado con PUNTONET y pagando los valores de las facturas correspondientes. En el segundo caso de negativa EL CLIENTE deberá suscribir un nuevo contrato o notificar a PUNTONET su voluntad de renovar este contrato por escrito por cualquier medio. PUNTONET se reserva el derecho de modificar el precio del servicio contratado una vez concluido el plazo de vigencia del presente instrumento, previa notificación por escrito al cliente para su aceptación expresa.

En caso de no existir el mismo plan y/o precio EL CLIENTE deberá seleccionar uno nuevo dentro de los planes vigentes a la fecha de renovación o del nuevo contrato.

SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

A más de las obligaciones y responsabilidades estipuladas en la Ley y otras referidas en este Contrato, son obligaciones especiales del CLIENTE las siguientes:

- Utilizar el sistema para fines lícitos y conforme a la moral y las buenas costumbres. Desde ya se deja expresa constancia que PUNTONET no es

responsable frente a terceros, del uso indebido que EL CLIENTE de al sistema instalado.

- b. EL CLIENTE se compromete a brindar las condiciones de seguridad a los equipos de propiedad de PUNTONET, precautelando y responsabilizándose por cualquier pérdida o daño de los equipos instalados, ya sea por negligencia, imprudencia, impericia, mal manejo, culpa de sus dependientes o del personal que tenga acceso a ellos.

En caso de daños a los equipos colocados por PUNTONET, por incorrecta manipulación del equipo por parte de EL CLIENTE, variaciones de voltaje y/o descargas eléctricas producidas por rayos, éstos serán responsabilidad de EL CLIENTE, quien deberá asumir el costo del equipo perdido o dañado.

- c. EL CLIENTE se compromete y se responsabiliza en dotar los espacios e infraestructura física necesaria de acuerdo a lo establecido en el ANEXO 2 del presente Contrato.
- d. En caso de cambio de dirección, el CLIENTE deberá dar aviso por escrito a PUNTONET, con setenta y dos (72) horas de anticipación a que se produzca el hecho, quien deberá asumir el costo de la reinstalación y/o traslado del servicio.
- e. Respetar y someterse en todo, a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación, y a todas las leyes que tanto en el Ecuador cuanto en los demás países regulan la materia y resoluciones de la ARCOTEL.
- f. Informarse adecuadamente de las condiciones de los servicios que brinda PUNTONET, los cuales se rigen por el presente Contrato y las leyes aplicables vigentes, no pudiendo alegar desconocimiento de dichas condiciones contractuales y/o legales.
- g. Cancelar oportunamente a PUNTONET bajo la modalidad prepago y de forma mensual, el valor correspondiente al servicio suministrado y cualquier otro valor adicional por los servicios y/o bienes contratados.

SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE PUNTONET:

- a) Suministrar a EL CLIENTE de acuerdo al servicio contratado y descrito en este contrato y/o Anexos, el servicio de acceso a redes nacionales e internacionales de Internet en el territorio ecuatoriano y/o el servicio portadores para la

transmisión de telecomunicaciones y/o servicios finales de telecomunicaciones por satélite, acatando las disposiciones previstas en la Ley, en el presente Contrato y sus Anexos.

- b) Disponer de los mecanismos y medidas de seguridad pertinentes para precautelar la seguridad en sus redes.
- c) A más de las obligaciones y responsabilidades estipuladas en la ley y otras referidas en este Contrato, PUNTONET se compromete a cumplir con los Niveles de Servicio y Soporte contemplados en los ANEXO (S) que forma parte integrante de este Contrato.

OCTAVA.- EVENTUALIDADES AJENAS A PUNTONET:

PUNTONET solo será responsable frente al CLIENTE a la compensación por el pago del CLIENTE por deficiencia comprobada en la prestación del servicio o por valores cobrados de forma indebida.

EL CLIENTE declara desde ya que PUNTONET no es responsable en caso de presentarse una de las siguientes eventualidades:

- a. Caso fortuito o de fuerza mayor.
- b. Cuando se presente transmisión de virus o similares a través de las redes.
- c. Cuando la proveedora de la información suspenda sus servicios o información.
- d. Por dolo o negligencia de EL CLIENTE.
- e. De los daños que se llegaran a producir en los equipos de propiedad de EL CLIENTE como consecuencia de la utilización del servicio.
- f. El incumplimiento por parte de EL CLIENTE, de las condiciones contractuales y las obligaciones impuestas al consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras leyes aplicables vigentes.
- g. EL CLIENTE y/o ABONADO incurra en mora de uno o más pagos de los cuales está obligado, caso en el cual PUNTONET se reserva el derecho de suspender el servicio contratado y/o la terminación del presente Contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que el incumplimiento de esta obligación diera lugar. La reactivación de los servicios de internet se hará una vez que EL CLIENTE se ponga al día en el monto de las facturas adeudadas.

En los casos mencionados, EL CLIENTE no tendrá derechos o acciones de ninguna naturaleza de indemnización por daños y perjuicios (u otros), de pasado,

de presente, o futuro que reclamar o intentar en contra de PUNTONET.

NOVENA.- MANTENIMIENTO:

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, no tendrá cargo alguno para EL CLIENTE y se prestará de acuerdo con lo establecido en el ANEXO (S).

DECIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO:

PUNTONET podrá dar por terminado el presente Contrato, sin más prueba que su declaración, de presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

- En caso de que EL CLIENTE esté dando un mal uso o por su culpa hayan sufrido avería los equipos que, de propiedad de PUNTONET hayan sido instalados para EL CLIENTE.
- En caso de que EL CLIENTE no cancele los valores detallados en este Contrato y sus Anexos.
- En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impidan que PUNTONET continúe prestando el servicio a EL CLIENTE.

EL CLIENTE podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato en caso de que el servicio prestado por PUNTONET no cumpla con lo establecido en el ANEXO 2, para lo cual será necesario que el cliente notifique a PUNTONET, con quince (15) días de anticipación, la fecha efectiva de desinstalación, debiendo PUNTONET proceder a entregar y facturar el servicio por el tiempo en que efectivamente se lo prestó.

En caso de terminación del contrato por cualquier causa, EL CLIENTE, deberá dar las facilidades y brindar todo el apoyo logístico para que PUNTONET pueda hacer el retiro de los equipos oportunamente. En caso de no se logre el retiro del equipo de propiedad de PUNTONET, EL CLIENTE deberá asumir el costo del mismo, que será el determinado en la factura menos el costo de la depreciación.

DECIMA PRIMERA.- CESION DE DERECHOS:

PUNTONET o EL CLIENTE aceptan desde ya cualquier cesión parcial o total de los Derechos y/u obligaciones contenidos en este Contrato. El CLIENTE podrá ceder los derechos del presente contrato, siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, caso contrario dicha cesión

se entenderá como nula y mantendrá la obligación de pago frente a PUNTONET.

DÉCIMA SEGUNDA.- RECEPCION DE TRÁMITES DE QUEJAS, RECLAMOS y SOPORTE TÉCNICO:

EL CLIENTE tiene a su disposición una línea call center 1 700 PUNTONET (786866), el correo electrónico atencionalcliente@puntonet.ec, página WEB (www.puntonet.ec) y atención personalizada en las oficinas de PUNTONET, para cualquier tipo de queja, reclamo o soporte técnico sobre el servicio. De acuerdo a los parámetros de calidad para la provisión del Servicio Portador de Telecomunicaciones, el tiempo máximo de resolución de reclamos generales será de quince días, así mismo EL CLIENTE para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL. PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
Correo Tradicional (Oficios).
Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

DECIMA TERCERA.- DECLARACION FUNDAMENTAL Y AUTORIZACION:

- EL CLIENTE declara que ha obtenido de forma oportuna por parte de PUNTONET, toda la información veraz y completa del servicio que brinda la compañía PUNTONET de igual forma declara que conoce íntegramente los Anexos y adendum referidos en el presente Contrato, los mismos que han sido puestos a su disposición por parte de PUNTONET, los entiende y acepta en todas sus partes.

EL CLIENTE decidirá si autoriza o no el uso de información y/o datos personales en el Anexo 3 respectivo a este contrato.

DECIMA CUARTA.- CONTROVERSIAS:

Cualquier controversia derivada del presente Contrato y su ejecución, y que no pueda ser resuelta mediante mutuo acuerdo las partes de someten al Arreglo Directo, Mediación y Arbitraje conforme el Anexo 4 de este Contrato. De no aceptarlo EL CLIENTE, las partes se someten al Centro de Mediación de la Función Judicial de la ciudad donde se celebre el contrato y de no llegarse a un

Acuerdo, las partes deciden de común acuerdo someterse a la jurisdicción ordinaria del domicilio del demandado.

DECIMA QUINTA.- NOTIFICACIONES:

Toda y cualquier notificación que requiera realizarse en relación con el presente Contrato, se hará por escrito a las siguientes direcciones:

Uno.- PUNTONET: Amazonas 4545 y Pereira, Edificio Centro Financiero, piso cuarto, teléfono 298-9900 y al correo electrónico ebarbosa@pontonet.ec

PUNTONET

f) _____
Ing. Eddy Augusto Barbosa Valladares
RUC N° 1791290151001
APODERADO ESPECIAL

Dos.- A EL CLIENTE (o donde se lo encuentre) _____

Para constancia de todo lo expuesto y convenido, las partes suscriben el presente Contrato, en la ciudad y fecha arriba indicada, en tres ejemplares de igual tenor y valor.

Las partes suscriben el presente Instrumento en dos ejemplares de igual valor y tenor.

EL CLIENTE

f) _____
C.I. / RUC N°
REPRESENTANTE LEGAL

 W W • P U N T O N E T • S A	REGISTRO OFERTA ECONOMICA CORPORATIVA REG VNC 01 002		VERSION: 03 FECHA: Julio 2017 CALIFICACION
			A
PROYECTO DE CONECTIVIDAD SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET Y/O SERVICIOS PORTADORES DE TELECOMUNICACIONES Y/O SERVICIOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES POR SATELITE			

RAZON SOCIAL:
 ATENCION:
 TELEFONO:
 MAIL:
 FECHA:
 ELABORADO:

ORIGEN	DESTINO/CLIENTE	SERVICIO	ULTIMA MILLA	ANCHO DE BANDA	COMPARTICIÓN	GARANTIZADO (VSAT)	VALOR DE INSTALACION	VALOR MENSUAL	FORMA DE PAGO	CODIGO NET PLUS	CONTRATO A FACTURAR
					N	100%					
						100%					
						100%					
						100%					
TOTAL							\$ 0.00	\$ 0.00			

CARACTERISTICAS	1. Soporte y Monitoreo de la red bajo esquema nx7x24x365 desde nuestro call center ubicados en Quito y Guayaquil. 2. PuntoNet instalará un ruteador para manejo de enrutamiento y seguridad de tráfico. 3. Uptime: 99.85% anual en Internet y 99.6% anual en Datos. 4. Instalación Inalámbrica (5 GHz) incluye: Mástil de hasta 3 metros, 50 metros de cable STP, mano de obra, materiales varios y puesta en operación. 5. Instalación Fibra óptica (Gpon) Incluye: Caja multimedia, Patchcord de FO, Fusiones y Digitals. Mano de obra, materiales varios, pruebas de conectividad y puesta en operación. 6. Instalación SATELITAL por medio del Hub propiedad de PuntoNet y que se encuentra ubicado en la ciudad de Quito-Ecuador. Banda KU. 7. Asignación de 1 Ip real. En el caso de requerir adicionales estas se asignarán previa justificación por parte del cliente. 8. Valor de instalación dependerá de la ubicación y accesos que se requieran para ingresar al punto indicado por el cliente. 9. En el caso que PUNTONET utilice medios electrónicos para la contratación del servicio se sujetará a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas electrónicas y mensaje de datos.
-----------------	---

REQUERIMIENTOS	1. Toma Eléctrica de 110v con conexión a tierra, regulada y/o respaldada por UPS. 2. El cliente se responsabilizará de la obtención y gestión de los permisos correspondientes ante la copropiedad de los edificios para la instalación (ductería, áreas comunes y terraza). 3. Los costos que representen valores por arrendamiento de espacio físico en el lugar que se realice la instalación serán cubiertos por el cliente. 4. El cliente asignará personal responsable de la recepción de equipos y/o servicios. 5. De ser necesario trabajos como instalación de ductería o canaletas (obra civil), el cliente facilitará la realización de los mismos previa aceptación de los costos. 6. Los equipos instalados donde el cliente estarán bajo custodia y responsabilidad del Cliente. En caso de presentarse pérdidas o fallas por mal uso o problemas eléctricos se procederá a facturar el valor de éstos.
----------------	--

CONDICIONES COMERCIALES	1. La propuesta económica para determinar factibilidad de condiciones de instalación en dependencias del cliente 2. Tiempo de implementación: Inalámbrico y Fibra óptica 5 días laborables. Satelital previo acuerdo de accesos a lugar de 3. Los precios detallados no incluye el 12 % del IVA. 4. Validez de la propuesta: 30 días. 5. El valor mensual del servicio será cancelado por anticipado dentro de los 5 primeros días de cada mes. 6. Plazo del Contrato: 12 meses o de acuerdo a lo establecido en el contrato. 7. La firma del presente documento faculta a PuntoNet al inicio de trabajos y se considera en una orden de servicios que formará parte integrante del Contrato. 8. Toda suspensión de servicio deberá ser notificada mediante carta formal con mínimo 15 días de anticipación a la fecha de desinstalación efectiva, de acuerdo a la Cláusula Décima del Contrato de Prestación de
-------------------------	---

EL CLIENTE
 REPRESENTANTE LEGAL / FUNCIONARIO AUTORIZADO
 0

CONSULTOR DE NEGOCIOS CORPORATIVOS
 PUNTONET S. A.

ANEXO N° 2**ACUERDO DE SERVICIO Y OPERACION**

PUNTONET se compromete a:

1. Asignación de Ejecutivo de cuenta técnico, responsable del funcionamiento y solución de problemas en el caso de presentarse. Si la solución de problemas involucra costos, estos deberán ser asumidos por el cliente.
2. El Call Center estará disponible para atención telefónica nacional bajo el esquema nx7x24x365, el que atenderá requerimientos, quejas y la eventual solución de problemas técnicos, de acuerdo al siguiente horario:

Puntonet S.A con el fin de brindar un eficiente soporte técnico pone a disposición el siguiente Nivel de Escalamiento Técnico.

Primer Nivel

TECNICO		E-MAIL	HORARIO
CALL CENTER CORPORATIVO	DIRECTO:022981760 CENTRAL TELEFONICA: 1700 786866 opción 1	ayuda@puntonet.ec accmanager@puntonet.ec	7 x 24 x 365

Segundo Nivel

TECNICO		E-MAIL	HORARIO
STAND BY ACCOUNTS MANAGER	593 991897990	ayuda@puntonet.ec accmanager@puntonet.ec	Cuando exista inconvenientes de comunicación con el primer nivel

Tercer Nivel

El caso que después de 30 minutos que haya sucedido el evento, no se haya obtenido el status real del problema, se procede a escalar los Ejecutivos Técnicos el mismo que debe dar seguimiento y reportar el status efectivo del problema presentado vía correo electrónico o telefónicamente.

TECNICO	EXTENSIÓN	E-MAIL	CELULAR
PAOLA ERAZO Jefe de Call Center Corporativo	134	lerazo@puntonet.ec	(593) 9918722343
ING. LEONARDO QUINTERO Subgerente de Operaciones Corporativas	157	lquintero@puntonet.ec	(593) 983679062
PBX	593 1700 786866		

Cuarto Nivel:

En el caso que haya pasado 60 minutos luego de suceder el inconveniente y no se haya tenido una respuesta favorable, se procederá a escalar al Gerente Técnico.

TECNICO	EXTENSIÓN	E-MAIL	CELULAR
MARIO CAPITO Gerente Técnico	112	mcapito@pontonet.ec	(593) 994977403
PBX	593 1700 786866		

3. Cuando se planifique algún trabajo extraordinario a nivel de red (reemplazo de equipos, mantenimiento preventivo, fallas de hardware, actualización de servidores, cambio de infraestructura en el backbone, etc.) se informará al CLIENTE con 24 horas de anticipación.
4. El tiempo de reacción ante fallas de última milla no será mayor de dos horas, salvo el caso que se requiera un cambio de equipo, ya que esto involucraría pruebas del equipo anterior, montaje, instalación y configuración del equipo nuevo y pruebas de funcionamiento, pudiendo variar de acuerdo al tipo de contrato que el Cliente tenga con el proveedor de última milla.

En el caso de presentarse problemas graves en uno de los Enlaces Internacionales de Fibra Óptica, el tráfico se redireccionará automáticamente por el circuito que se encuentre disponible.

Máximo de 30 minutos en fallas secundarias tales como: Fallo de Hardware de equipos principales de conexión, ataque de spammers y posterior bloqueo de los mismos, reemplazo de Access Servers, Border Routers, modems E3 por sus equipos de respaldo en el caso de detección de fallas de hardware.

5. UPTIME:

Enlaces Internacionales:	99,80% anual
Enlaces última milla:	PUNTONET S.A. Inalámbrico 99,60% anual
	PUNTONET S.A. Fibra Óptica 99,85% anual
	PUNTONET S.A. Cobre 99,60% anual

El cálculo de la disponibilidad no tomará en cuenta lo siguiente: el tiempo de cortes de servicio por caso fortuito o fuerza mayor, por períodos de interrupción notificados al cliente debido a mantenimientos programados, o por indisponibilidad del servicio por fallas presentadas en los equipos del cliente.

El CLIENTE se compromete a contar con:

1. Red de Computadoras instaladas
2. Sistema de Control Antivirus y Anti Spywares
3. Sistema de conexión a tierra (Menor a 2v)
4. Toma de Conexión Eléctrica con energía regulada 110 voltios.
5. Temperatura y Humedad Adecuada (5 y 35 grados centígrados)
6. Espacio físico disponible para la instalación del equipo Terminal

ANEXO N° 2

ACUERDO DE USO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

EL CLIENTE acepta y autoriza que PUNTONET pueda por el plazo de [____] meses a utilizar los datos personales y/o información incluyendo el tratamiento, uso, conservación y destino de los datos personales para fines estadísticos, publicidad, mercadeo y/o de calidad de PUNTONET, para fines comerciales de terceros y/o para que dicha información sea entregada en casos de requerimientos judiciales y/o a petición de la Autoridad respectiva para el cumplimiento de sus funciones, se presume legal y legítimo los actos de Autoridad y Jueces por lo que cualquier reclamo deberá hacerlo de forma directa EL CLIENTE a dicho Juez o Autoridad.

PUNTONET

EL CLIENTE

f) _____

Ing. Eddy Augusto Barbosa Valladares
RUC N° 1791290151001

APODERADO ESPECIAL

f) _____

C.I. / RUC N°
REPRESENTANTE LEGAL

VERSION: 3.4
F.E.: OCTUBRE 2014

1. DATOS GENERALES (necesarios para facturación)											
CODIGO NET PLUS :	CALIFICACION:		FECHA:		HOJA DE PROYECTO:						
RAZON SOCIAL:	NOMBRE COMERCIAL:				GRUPO COMERCIAL:						
CEDULA RUC:	TELEFONOS:										
DIRECCION:										NOMBRE DE OPORTUNIDAD:	
CONTACTO FACTURACION:	No FIJO:		No CELULAR:		MAIL FACTURACION ELECTRONICA						
RESPONSABLE TECNICO:	No FIJO:		No CELULAR:		MAIL FACTURACION ELECTRONICA						
RESPONSABLE COMERCIAL:	No CELULAR:				E MAIL:						
ACCOUNT MANAGER:	No CELULAR:				E MAIL:						
RESUMEN DEL PROYECTO:	CONCENTRADOR:	DATOS:		BACKUP:		INTERNET:					
INFORMACION PARA INICIO DE FACTURACION:	FACTURACION AL ACTIVAR EL ENLACE:		FACTURAR AL CONCLUIR INSTALACION DEL PROYECTO:			CARGO ADMINISTRATIVO (O.S CTVS)		TIPO DE FACTURACION:			
	INSTALACION DIFERIDO A:										
CADUCIDAD DE PROYECTO:	FECHA DE INICIO FACTURACION PROYECTO:			FECHA FIN DE PROYECTO:							

UBICACION DE LOS ENLACES	
INTERNET ORIGEN:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
INTERNET DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
INTERNET DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
DATOS DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
DATOS DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
DATOS DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	
DATOS DESTINO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
LATITUD:	
LONGITUD:	
BUCKET:	
CÓDIGO POSTAL:	
MAIL:	

[illegible]

[illegible]

SERVICIOS ADICIONALES	SERVICIO	CHECK	CARACTERISTICAS	POR FAVOR TOMAR EN CUENTA PARA LOS SIGUIENTES SERVICIOS POR ENLACE:	
	SERVIDOR LINUX			ZONA WIFI	Coordinar inspección y/o solicitar planos
	DOMINIOS TRASLADO			HOTSPOT	Coordinar inspección y/o solicitar planos y colocar en observaciones especificación adicional
	DOMINIOS ADQUISICION			IP NECESARIAS	Colocar en observaciones el número de IP Adicionales que requiere el cliente y su justificación. (Por default el servicio entrega una sub red de 4 IP públicas de las cuales una es asignada al cliente).
	CORREOS			VPN	Configurar VPN entre los puntos remotos y la matriz y/o entre puntos remotos (solo para enlaces de internet)
	VOIP				
Justificaciones u observaciones adicionales					

LOGISTICA UBICACIÓN Y INFRAESTRUCTURA									
REQUIERE CURSO DE INDUCCIÓN									
REQUIERE CURSO DE CONSTRUCCION									
REQUIERE TARJETA PAM									
REQUIERE ANDAMIOS									
REQUIERE VACUNAS									
TIPO DE BOMBEABLE									
# DE PISO DEL PUNTO DE									
# DE PISO A REALIZAR INSTALACION									
SE REQUIERE INSTALACION POR DUCTOS?									
DISPONE DE TUBO?									
DISPONE DE TUBO DE									
# DE PISO EN ZONA SOTERRADA									
ORIENTACION DE LA CALLE (RESPECTO A LA PRINCIPAL)									
DISPONE DE CUARTO DE EQUIPOS									
DISPONE DE ENERGIA REGULADA									
LA INFRAESTRUCTURA DE RED ESTA DISPONIBLE									
SE REQUIERE REALIZAR CABLEADO INTERNO									
EXISTE ESPACIO EN RACK U OTRO PARA LA INSTALACION									
SE DISPONE DE LOS ACCESORIOS CUARTO DE EQUIPOS									

3. DATOS TECNICOS									
IP'S RED									
IP'S GATEWAY									
IP'S MASCARA									
IP'S DISPONIBLES									
IP'S WAN									
VLAN									
NUMERO DE INTERFACES									
VRF									

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES (Técnicas)	
--	--

4. ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION DE EQUIPOS				
PLAN ENLACE	EQUIPO	MARCA	No SERIE	OBSERVACIONES

5. MATERIAL EXTRA				
PLAN ENLACE	CABLE	CANTIDAD	precio	TOTAL
	Cableado lisa 13 x 7 Blanca con adhesivo		1,582	
	Cableado lisa 20 x 12 con adhesivo blanca		2,492	
	Tubo anillado 1/2 pulg negra		0,252	
	Tubo BX 1/2 pulg. PVC		0,252	

PLAN ENLACE	CABLE	CANTIDAD	precio	TOTAL
	Tubo anillado 3/4 pulg.		0,336	
	Tubo BX 1/2 pulg.		1,148	
	Tubo BX 3/4 pulg.		2,128	
	Tubo BX 3/4 pulg.		2,128	

6. ESTA SECCION DEBE SER LLENADA EXCLUSIVAMENTE POR EL CLIENTE					
DESCRIPCION	SI	NO	Retraso: (en minutos)		
EL Responsable Comercial confirmó cita:					
El Responsable Técnico llegó puntual:					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Deficiente	Malo
Calidad en la asistencia técnica					
Cordialidad e Interés					
Cumplimiento de expectativas técnicas					
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					

NOTAS:
A partir de la firma de aceptación del servicio se facturará 5 días posteriores a la fecha de instalación.
En caso de no estar de acuerdo con la aceptación del servicio favor comunicarse al siguiente número telefónico: 1700 786 866

PUNTONET
Ing. Eddy Augusto Barbosa Valladares
APODERADO ESPECIAL

CLIENTE
Firma
Espacio para sello

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las Partes, EL CLIENTE y PUNTONET, acuerdan que cualquier si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato y/o sus anexos, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días plazo siguientes a la fecha de su comienzo.

Si agotada la etapa de Arreglo Directo, las partes no llegan a un acuerdo sobre la ejecución, interpretación o alcance de la diferencia o controversia, las Partes deberán acudir a un proceso de Mediación en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Si agotada la etapa de Mediación, las Partes no llegan a un acuerdo sobre la ejecución, interpretación o alcance de la diferencia o controversia, incluyendo daños y perjuicios, asuntos contractuales y extracontractuales, las Partes deberán acudir a un proceso de arbitraje en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, bajo los siguientes preceptos:

1. El arbitraje se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.
2. El Tribunal estará compuesto por tres árbitros. Cada una de las Partes designará un árbitro y el tercero será seleccionado de mutuo acuerdo, de acuerdo con las normas del Reglamento Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.
3. El arbitraje será en derecho y su sede será en Quito. Las diligencias se llevarán a cabo en las instalaciones del Centro.
4. Además, las Partes convienen que el Tribunal Arbitral puede dictar cualquier medida preventiva o cautelar. Para la ejecución de las medidas cautelares el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.
5. El laudo arbitral será inapelable, tendrá el efecto de cosa juzgada y se ejecutará ante el juez competente.
6. El arbitraje será confidencial.
7. Cada una d las partes cubrirá sus costes, costas y honorarios legales.

PUNTONET

EL CLIENTE

f) _____

f) _____

Ing. Eddy Augusto Barbosa Valladares
RUC N° 1791290151001
APODERADO ESPECIAL

C.I. / RUC N°
REPRESENTANTE LEGAL