CONTRATO Y TERMINO Y CONDICIONES DE SERVICIOS DE HOUSING Y STORAGE

OBJETO. CONECEL se obliga a prestar a EL CLIENTE los SERVICIOS denominados: (i) HOUSING, consistente en la provisión de infraestructura en el Data Center CONECEL, ubicado en la Autopista Duran Boliche, Lotización Centro Vial Manzana A lote 2, Duran, Guayas (en adelante El Data Center); y (ii) STORAGE que comprende la provisión de un espacio virtual para almacenamiento de datos por medio de un equipo de almacenamiento masivo; en adelante ambos denominado LOS SERVICIOS. Las condiciones, vigencia, descripciones, detalles, soporte y garantías del servicio se encuentran ampliamente determinados en este instrumento y sus anexos. Para la prestación del SERVICIO de Housing, el Datacenter cuenta con las condiciones técnicas, de seguridad física, alimentación eléctrica y condiciones ambientales necesarias.

ANEXOS. Forman parte integral y constitutiva del presente Contrato los siguientes documentos: (i) "SOLICITUD DE SERVICIOS DE HOUSING Y STORAGE"; (ii) Orden de Servicio (AOS); (iii) Formatos de Ingeniería de Detalle (FID); y (iv) "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE HOUSING Y STORAGE", éste último ha sido informado al CLIENTE. El contrato y los anexos contienen derechos, obligaciones y estipulaciones generales y particulares de la prestación de los SERVICIOS, los cuales CONECEL y EL CLIENTE se obligan a cumplir. La activación y uso de los SERVICIOS por parte del CLIENTE implica su total adhesión a lo establecido en los documentos referidos en esta cláusula. Los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIOS DE HOUSING Y STORAGE podrán ser modificados por CONECEL, en razón de cambios normativos, técnicos u operacionales. En caso de no estar de acuerdo con el contenido y alcance de las modificaciones o reformas planteadas, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO y deberá abstenerse inmediatamente de usar los servicios.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE. Son obligaciones del CLIENTE: (a) Pagar a CONECEL los valores que correspondan por la prestación del servicio; (b) Constituirse en el único responsable de la información remitida a CONECEL; (c) Comunicar a CONECEL inmediatamente cualquier incidencia, irregularidad, mal funcionamiento, sospecha, fraude y en general, cualquier actividad anormal que afecte la prestación de los servicios; (d) Cumplir con la legislación vigente en Ecuador y con las obligaciones establecidas en este contrato y sus anexos; (e) Cumplir las especificaciones técnicas y de cuidado de los equipos; y (f) Garantizar que los servicios serán única y exclusivamente usados por el CLIENTE o por los USUARIOS que este hubiere autorizado expresamente a través del Portal. La inobservancia de esta condición faculta a CONECEL a dar por terminado el presente contrato.

DECLARACIÓN DE EL CLIENTE. El Cliente declara de manera voluntaria y libre de vicios haber recibido información clara, veraz y suficiente por parte de CONECEL sobre los términos y condiciones aplicables para la contratación y uso de los servicios, las cuales declara conocer y cumplir. Al suscribir el presente documento, el CLIENTE declara que: (i) Cuenta con la capacidad legal necesaria para contratar y utilizar los SERVICIOS provistos y por tanto asumir íntegramente los derechos y obligaciones que se generan en virtud del presente instrumento; (ii) No ha sido coaccionado para contratar, activar y utilizar los SERVICIOS; (iii) acepta que el uso de los SERVICIOS implica su total adhesión a lo establecido en este documento y en sus anexos, por lo que se obliga a dar cumplimiento estricto a las obligaciones estipuladas en los mismos; (iv) ha sido legal y debidamente informado sobre los servicios, condiciones técnicas, operativas y costos que la contratación y uso implica; (v) acepta y está conforme con el contenido del presente instrumento y sus Anexos denominados: (i) "SOLICITUD DE SERVICIOS DE HOUSING Y STORAGE"; (ii) Orden de Servicio (AOS); (iii) Formatos de Ingeniería de Detalle (FID); y (iv) "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE HOUSING Y STORAGE".

TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Este contrato podrá terminar por las siguientes causas: (a) Al finalizar el plazo de duración; (b) Por mutuo acuerdo de las partes; (c) Por decisión del CLIENTE, debiendo comunicar tal decisión a CONECEL en un plazo de quince (15) días de anticipación al término del periodo en curso; (d) Por decisión de CONECEL y sin ningún tipo de trámite judicial o administrativo previo, en los siguientes casos: (i) En caso de que el CLIENTE no cancele los valores señalados en este contrato y sus anexos. (ii) En eventos de fuerza mayor o caso fortuito que, a criterio de CONECEL, provoquen la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones. (iii) En caso de que el CLIENTE hubiere utilizado la solución contratada para el

cometimiento de un ilícito o la prestación de servicios no autorizados conforme a los términos y condiciones previstas en el presente instrumento, sus anexos y la normativa vigente. (iv) Mediante notificación simple enviada al CLIENTE con por lo menos 30 días de antelación a la fecha que prevea para la terminación de los servicios. (v) Por pérdida o suspensión de los títulos habilitantes necesarios para la solución materia del presente contrato. Una vez terminado el contrato y sus anexos por cualquier forma o motivo CONECEL procederá a la liquidación, y establecerá los cargos que deba pagar el CLIENTE por la ejecución del presente contrato y sus anexos.

AUTORIZACIONES. El CLIENTE al suscribir el presente documento autoriza, acepta y declara lo siguiente: (i) Que todas las instrucciones impartidas a través de medios magnéticos u electrónicos, facsímil, correos electrónicos, sistemas de autenticación, así como las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de los sistemas informáticos provistos por CONECEL, serán realizadas bajo su identificación y su clave de acceso y por tanto ratifica que las instrucciones emanadas a través de estos medios tienen la calidad de firmas electrónicas, con todos los efectos legales que esto implica, al tenor de lo contemplado en las normas aplicables. (ii) Que ha sido debida y oportunamente informado sobre los equipos y programas que requiere para acceder a los servicios proporcionados por CONECEL, en especial para acceder al servicio de FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, y que le han sido informados y conoce los derechos que le asisten para recibir la información en papel o por medios no electrónicos, el procedimiento a seguir para objetar el consentimiento que a través de este instrumento otorga, así como de las consecuencias que dicha acción podría generarle. (iii) Que conoce el procedimiento que debe cumplir para obtener una copia impresa de los registros electrónicos y del costo de deberá asumir por dicha copia. (iv) Que todas las transacciones comerciales generadas, procesadas y aceptadas a través de llamadas telefónicas gozan de igual valor que aquellas generadas personalmente. (v) Que CONECEL puede realizar consultas de su historial crediticio previo a la activación del servicio, así como a reportar las obligaciones económicas que se deriven de la relación comercial existente entre las Partes, a los buros de información crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (vi) Que CONECEL puede enviarle a su domicilio o a su cuenta de correo electrónico, publicidad, avisos comerciales o promocionales, y requerimientos de pago de ser necesarios por cualquier medio, sea este escrito, electrónico o telefónico. (vii) Que CONECEL puede a utilizar, administrar, sistematizar, procesar y archivar durante toda la vigencia del presente contrato, sus datos personales, así como la información del uso del servicio y sus patrones de consumo, al igual que la información del tráfico que genere con el propósito de rediseñar los SERVICIOS proporcionados conforme a sus necesidades. EL CLIENTE autoriza expresamente que la información antes señalada sea proporcionada a terceros que prestan el servicio de evaluación crediticia, así como también autoriza a que esta sea entregada a las autoridades competentes en los casos que sea requerida conforme el ordenamiento jurídico vigente. (ix) Que CONECEL está autorizado a ceder o transferir la información antes mencionada a terceros directamente vinculados con la operación y prestación de los SERVICIOS brindados a través de la plataforma, sean estos distribuidores, comercializadores o desarrolladores de plataformas tecnológicas.

CESIÓN. EL CLIENTE podrá ceder total o parcialmente el presente documento y los derechos y obligaciones que de él se derivan, previa autorización expresa y escrita de CONECEL

NOTIFICACIONES. Para efectos de cualquier notificación, el CLIENTE señala como su domicilio la siguiente dirección: , teléfonos: y correo electrónico: . Por su parte, CONECEL señala como domicilio la siguiente dirección: Avenida Francisco de Orellana y Alberto Borges, Edificio Centrum. Teléfono: 045004040. Todas las notificaciones o avisos que se dirijan entre las partes se tendrán como válidas cuando se hayan entregado o enviado a su domicilio o correo electrónico.

JURISDICCIÓN. Las partes acuerdan que cualquier controversia respecto de la interpretación, la ejecución o inejecución, la extinción, la responsabilidad, sus antecedentes y sus consecuencias y, en general, todas las cuestiones, de hecho o de derecho, de cualquier índole que ellas sean, a que pueda dar lugar el presente contrato y sus anexos, se sustanciarán en derecho ante un tribunal arbitral del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guayaquil; siendo obligatorio para las partes acatar el laudo que expida dicho tribunal arbitral por lo que renuncian desde ya a resolver las controversias ante

la justicia ordinaria. Para la conformación del Tribunal Arbitral, cada parte nombrará un árbitro del listado de árbitros calificados por la Cámara de Comercio de Guayaquil, y entre ellos elegirán al tercer árbitro, que será quien presida el Tribunal. El proceso arbitral será en derecho y se ceñirá al trámite establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación y al Reglamento del respectivo centro de arbitraje y todos los costos del mismo serán pagados por la parte vencida, lo cual deberá ser determinado por el tribunal.

PAGO y FACTURACIÓN. EL CLIENTE se obliga a pagar a CONECEL los valores detallados en la Solicitud del Servicio. Para la facturación y pago de las sumas que resulte a deber EL CLIENTE se tendrá en cuenta: (a) El inicio del periodo de la facturación tendrá lugar en los siguientes casos, independientemente de si EL CLIENTE utiliza o no los SERVICIOS: (i) A partir del momento en que CONECEL instale los SERVICIOS objeto del AOS, de lo cual se dejará constancia en el "Acta de Entrega del SERVICIO" suscrita por ambas Partes. Se entiende que los equipos han sido instalados cuando CONECEL verifique que EL CLIENTE ha instalado los mismos en el espacio físico que le ha sido asignado, en las condiciones técnicas dispuestas por CONECEL para tal efecto y cuando se hayan configurado y estén disponibles los requerimientos contratados para la operación que incluyan puesta en marcha y conectividad de los elementos o el funcionamiento de los mismos, y (ii) A los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del respectivo AOS, si dentro de este término EL CLIENTE no cumple con las obligaciones a su cargo o con las especificaciones técnicas requeridas que son de su responsabilidad o impide de cualquier forma que CONECEL lleve a cabo la instalación de los SERVICIOS. Una vez EL CLIENTE cumpla con las obligaciones a su cargo o con las especificaciones técnicas requeridas que son de su responsabilidad, CONECEL efectuará la instalación del SERVICIO en el término inicialmente establecido. (b) Los pagos de los SERVICIOS se efectuarán por mes anticipado, para lo cual CONECEL enviará la factura por los SERVICIOS y demás cargos indicados en la cláusula décima primera, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes. (c) La primera factura que se emita luego de la iniciación de los SERVICIOS, contendrá el valor correspondiente a los días pendientes de facturar del mes de iniciación de los SERVICIOS y el valor de los SERVICIOS del mes siguiente a dicha activación para su pago dentro del plazo indicado en la factura. Esta factura podrá incluir los cobros por concepto de otros SERVICIOS prestados al CLIENTE hasta la fecha de facturación. (d) EL CLIENTE deberá realizar los pagos dentro del plazo establecido en la factura de cobro. La no recepción de la factura por parte DE EL CLIENTE no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas anteriores. (e) EL CLIENTE podrá presentar reclamos por los conceptos y valores incluidos en la facturación, caso en el cual deberá pagar las sumas no reclamadas. Si verificada por CONECEL la reclamación, se encuentra que EL CLIENTE tiene la razón, CONECEL generará la nota crédito respectiva. Si EL CLIENTE no tiene la razón, CONECEL incluirá en la siguiente factura el monto reclamado impago. (f) En cualquier caso, EL CLIENTE solo podrá reclamar por los conceptos y valores cobrados, que correspondan a SERVICIOS facturados dentro de los seis (6) meses anteriores. CONECEL solo podrá facturar los conceptos o valores que correspondan a SERVICIOS prestados dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de emisión de la factura. (g) Si EL CLIENTE no paga el valor de los SERVICIOS y demás conceptos facturados, dentro del plazo indicado en la factura, se causarán intereses moratorios diarios en favor de CONECEL los cuales se liquidarán a la máxima tasa legalmente permitida por el Gobierno desde el día inmediatamente posterior al vencimiento del plazo de pago respectivo y hasta la fecha en que tenga lugar la cancelación del saldo a cargo. (h) El no pago de la factura dentro del plazo establecido en ella dará lugar a: (i) Si el no pago se presenta por primera vez, CONECEL no suspenderá los SERVICIOS y en el siguiente periodo de facturación incluirá los valores adeudados y los intereses de mora causados. (ii) En caso de reincidencia en el no pago, CONECEL suspenderá los SERVICIOS sin necesidad de previo aviso al CLIENTE, después de diez (10) días del vencimiento del plazo para el pago. En este caso en el siguiente periodo de facturación se incluirán los valores adeudados y los intereses de mora causados. (iii) Queda estipulado expresamente de común acuerdo entre las partes que, en caso de la suspensión de los SERVICIOS, sea por Mora o a petición expresa de EL CLIENTE, CONECEL realizará un cobro por concepto de bodegaje de los equipos mantenidos en las instalaciones del Centro de Datos y por el mantenimiento de la información en el STORAGE, mismo que corresponderá al periodo entre la suspensión hasta la cancelación o reconexión de los SERVICIOS contratados. Este rubro será equivalente al valor acordado del espacio contratado para la instalación de los equipos. (iv) Es de conocimiento y aceptación DE EL CLIENTE que CONECEL no es

responsable por la pérdida de información que pueda sufrir, así como tampoco de los daños o perjuicios que se puedan generar, por la suspensión o cancelación de los SERVICIOS por falta de pago de EL CLIENTE.

TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS DE HOUSING Y STORAGE

SOLICITUDES DE SERVICIOS. LOS SERVICIOS serán solicitados por EL CLIENTE a través del AOS y la SOLICITUD DE SERVICIOS DE HOUSING.

SERVICIO DE HOUSING Y CARACTERÍSTICAS DEL DATACENTER. En virtud del presente documento CONECEL prestará LOS SERVICIOS bajo la modalidad por racks de acuerdo con lo especificado en el AOS, el FID respectivo y este documento, asociados a soluciones de conectividad (Internet, intranet o extranet) según lo determinado en el AOS. Para la prestación del SERVICIO de HOUSING, el Datacenter cuenta con las siguientes características:

a) CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Diseñado con especificaciones Tier III bajo el estándar del Uptime Institute
- 2600 m2 de área de salas blancas.
- Proveedor multi-marcas de hardware y software con acuerdos regionales.
- Personal especializado dedicado o asignado según lo indicado en el respectivo AOS.
- Productos estándar o desarrollos especiales según lo indicado en el respectivo AOS.
- Suministro y operación de plataformas en configuraciones de virtualización.
- Medición de niveles de SERVICIO.
- Número de racks especificados en el presente AOS necesarios para la ubicación de los equipos de EL CLIENTE

b) SUBSISTEMA ARQUITECTÓNICO

- Ubicación fuera de conos de aproximación aérea.
- Cumplimiento a requerimientos de ubicación respecto a aeropuertos y autopistas.
- Ubicación en una zona de baja actividad sísmica.
- Diseño arquitectónico sismo-resistente.
- Control de propagación de Gases a áreas no afectadas.
- Edificación resistente a inundaciones, vendavales, descargas eléctricas, precipitaciones atmosféricas.
- Altura del Piso Técnico: 90cm.
- Altura entre el Piso Técnico y el techo: 3.45m
- Zonas de carga y descarga aisladas del Data Center.
- Procedimientos de verificación para el ingreso de equipos.
- Zona de parqueadero aislada del Data Center.
- Rampa de acceso y espacios de guarda de fácil acceso para equipos pesados y voluminosos. c) CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA
- Seguridad Física Certificada
- CCTV (Circuito Cerrado de TV)
- Perímetro externo a prueba de intrusión de peatones y automóviles
- Único punto de acceso, protegido por personal de seguridad 7x24x365.
- Sistema perimetral de detección de intrusos con monitoreo permanente.
- Acceso mediante autorización en listas de acceso, verificación del documento de identidad y, para visitantes, cita previa y con acompañamiento permanente.
- Acceso del personal de administración mediante tarjetas de proximidad.
- Cabina y guardias de seguridad en la cabina de control central.
- Guardias de seguridad en el interior del edificio.
- Cámaras de seguridad al interior y exterior del Data Center.
- Monitoreo de puertas perimetrales desde la cabina de control.
- Monitoreo de cámaras desde la cabina de control.
- Sirenas y botones de pánico

- Vigilancia, monitoreo y control sobre el Data Center durante veinticuatro horas, siete días a la semana, trescientos sesenta cinco (365) días al año. (7x24X365).

PLAN DE INSTALACIÓN. A partir de la firma del respectivo AOS, se procederá con el siguiente Plan de Instalación para el SERVICIO DE HOUSING:

1.CONECEL designará los racks estándar con la correspondiente alimentación eléctrica para la ubicación de los equipos de EL CLIENTE. Los equipos DE EL CLIENTE deben ser adaptables a Rack y EL CLIENTE debe contar con los aditamentos necesarios para la correcta incorporación de los equipos (bandejas, rieles, etc).

2. CONECEL instalará los SERVICIOS de conectividad asociadas a la solución de Housing según lo establecido en el AOS.

3. CONECEL podrá poner a disposición de EL CLIENTE puertos de Switch de distribución que interconectarán el switch de uplink con los SERVICIOS de conectividad CONECEL.

El SERVICIO de Housing se entiende activado y se inicia la facturación cuando EL CLIENTE cuente con los recursos antes mencionados, de lo cual se dejará constancia en la respectiva "Acta de Entrega del SERVICIO" de que trata el numeral 1 de la cláusula décima tercera.

SERVICIOS ADICIONALES. Si EL CLIENTE requiere incrementar los SERVICIOS ya contratados y/o incorporar nuevos SERVICIOS a los que conforman el objeto del CONTRATO, las Partes deben suscribir el correspondiente AOS numerado en forma consecutiva. En los casos de incremento de SERVICIOS ya contratados, CONECEL aplicará las tarifas vigentes. Si se trata de nuevos SERVICIOS o de SERVICIOS complementarios, las Partes deben acordar en el respectivo AOS las tarifas correspondientes. Se consideran SERVICIOS adicionales a EL SERVICIO los siguientes: Almacenamiento, Backup, manos remotas inteligentes, y puestos de trabajo, que se describen a continuación:

1. SERVICIO ADICIONAL DE ALMACENAMIENTO. EL CLIENTE podrá solicitar en un AOS, que CONECEL le preste el SERVICIO adicional de almacenamiento, SERVICIO que consiste en el aprovisionamiento de una capacidad de almacenamiento en disco y la conectividad SAN o NAS, de acuerdo a las especificaciones técnicas y niveles de SERVICIO que se acuerden entre las partes en el AOS en mención.

2. SERVICIO ADICIONAL DE BACKUP. EL CLIENTE podrá solicitar en un AOS, que CONECEL le preste el SERVICIO adicional de backup, SERVICIO que consiste en un respaldo de datos en disco o en medio magnético bajo unas políticas de ejecución de backups, y el SERVICIO de restauración del mismo, de acuerdo a lo especificado técnicamente en el AOS respectivo.

3. SERVICIO ADICIONAL DE MANOS INTELIGENTES. EL CLIENTE podrá solicitar en un AOS, que CONECEL le preste el SERVICIO adicional de manos inteligentes, SERVICIO que consiste proveer de asistencia adicional a los clientes que tienen requerimientos exigentes en cuanto a políticas de continuidad de negocio o planes de recuperación ante desastres.

4. SERVICIO ADICIONAL DE PUESTOS DE TRABAJO. EL CLIENTE podrá solicitar en un AOS, que CONECEL le preste el SERVICIO adicional de puestos de trabajo en el Data Center, SERVICIO que consiste en que CONECEL asignará en el Data Center al CLIENTE puestos de trabajo que incluyen las siguientes características: escritorio, extensión telefónica con llamadas locales ilimitadas, computador personal, sistema operativo Microsoft Windows (versión última homologada por la operación Data Center), Antivirus, Microsoft Office (última versión homologada por la operación Data Center), SERVICIO de conectividad Internet, conectividad IP a equipos DE EL CLIENTE en el site del Data Center, SERVICIO de impresión láser negro, SERVICIO de fax.

EL CLIENTE puede ubicar allí personal para realizar actividades relacionadas con el objeto del presente documento, para lo cual en el AOS respectivo se indicará si los puestos de trabajo serán (i) dedicados de tiempo permanente, es decir que los puestos de trabajo podrán ser utilizados por EL CLIENTE de manera exclusiva en horario 7x24 durante el tiempo que se indique en el AOS respectivo ó (ii) compartidos hasta

por 180 horas por cada periodo anual del SERVICIO señalado en el respectivo AOS, disponibles en horario 7x24, es decir que estos puestos de trabajo podrán ser utilizados por EL CLIENTE en demanda, solicitándolos con al menos 4 horas hábiles de anterioridad al momento de su uso, y con un consumo mínimo de 4 horas seguidas por cada puesto de trabajo compartido.

QUINTA: OBLIGACIONES DE CONECEL. Para efectos de la ejecución del presente documento, CONECEL se compromete a:

1. Proveer los SERVICIOS en los términos y condiciones señaladas en el Contrato, el presente documento, el AOS, y FID.

2. Exigir para todos los casos en que no exista autorización expresa y escrita para ello, el consentimiento expreso de EL CLIENTE cuando quiera que se busque interconectar sus equipos con otros equipos o SERVICIOS en el mismo Data Center donde están ubicados los equipos o en otro Data Center.

3. Velar porque todas las herramientas, materiales u equipos que sean ingresados no causen daño al respectivo Data Center, al personal o a la propiedad DE EL CLIENTE para lo cual CONECEL tomará medidas razonables para evitar tales daños.

4. Monitorear constantemente la temperatura en el Data Center donde estén ubicados los equipos DE EL CLIENTE en intervalos razonables de tiempo de tal forma que esta permanezca constante y de conformidad con lo establecido en el respectivo AOS.

5. Mantener medidas de seguridad física apropiadas para la protección de los equipos DE EL CLIENTE ubicados en el Data Center, para ello incluirá en los procedimientos estándares internacionales, acordes con la prestación de este tipo de SERVICIOS.

6. Mantener la destinación del uso del inmueble donde está ubicado el Data Center en lo que compete al espacio designado al CLIENTE, para la ejecución del presente documento de conformidad con la normatividad urbanística vigente, y cumplir en forma permanente con las condiciones de su tenencia.

7. Prestar en forma continua el suministro eléctrico de conformidad con lo establecido en el respectivo AOS.

8. Realizar todos los trabajos requeridos para la operatividad de los SERVICIOS conforme a lo previsto en el presente documento, en el FID y en el AOS respectivo.

9. Entregar los SERVICIOS al CLIENTE después de realizar las pruebas internas sobre los SERVICIOS comprometidos.

10. Corregir las fallas detectadas que sean de su responsabilidad relacionadas con seguridad perimetral, supresión de incendios, suministro de energía y aire acondicionado, e informar al CLIENTE las causas de tales fallas.

11. Ofrecer la disponibilidad mínima mensual de los SERVICIOS señalada en el respectivo AOS El porcentaje de disponibilidad será calculado respecto del número de horas en que el SERVICIO debió contar con el SERVICIO de energía, de conformidad con la siguiente fórmula: P= A/B x 100.Donde A: es el número de horas en las cuales el SERVICIO contó con energía durante un mes, según el Reporte de Disponibilidad. B: es el número de horas al mes en que el SERVICIO debió contar con el SERVICIO de energía, es decir veinticuatro (24) horas, multiplicado por el número de días del período en cuestión; P: es el porcentaje de Disponibilidad.

12. Mantener a disposición DE EL CLIENTE durante todo el tiempo de duración del Contrato o del respectivo AOS, al personal calificado, suficiente y necesario.

OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.

1. Solucionar toda interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos de CONECEL o de terceros ubicados en el mismo Data Center

2. En caso de fallas en los SERVICIOS, EL CLIENTE verificará en primer término que sus propios elementos, equipos, sistemas o condiciones eléctricas se encuentren en buen estado y funcionando.

3. Pagar los valores a su cargo en los términos y condiciones previstos en el presente documento y en cada AOS que se genere en desarrollo del presente documento.

4. Operar adecuadamente y bajo su propia responsabilidad los equipos que se instalen en los racks de CONECEL para la correcta prestación de los SERVICIOS.

5. Respetar, entre otros, los sistemas y normas de seguridad incluyendo el uso de claves, horarios, identificación, señalados por CONECEL para el acceso físico a las instalaciones de CONECEL y al respectivo Data Center, y responder porque la persona asignada para la manipulación de equipos instalados en el Data Center no tenga contacto alguno con equipos, software o elementos diferentes a los de su propiedad instalados en el Data Center en desarrollo del presente documento y responder por que dicha persona tenga la idoneidad, honorabilidad y calidades profesionales y humanas necesarias para evitar daños culposos o dolosos en los equipos de propiedad de CONECEL o de o de terceros ubicados en el mismo Data Center.

6. Tener el derecho de dominio y posesión plena de los servidores, equipos y software que coloque en las instalaciones de CONECEL y responder en caso de que CONECEL se vea sometido a cualquier demanda o reclamación por incumplimiento de esta obligación.

7. Asegurar los equipos que colocará en las instalaciones de CONECEL de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

8. Los equipos deben ser instalados por EL CLIENTE bajo su entera responsabilidad y a su propio costo en el Data Center, de conformidad con las especificaciones técnicas detalladas en el FID y con sujeción estricta a las instrucciones y reglamentos de seguridad establecidos por CONECEL para ese fin.

9. Ninguna persona no autorizada por EL CLIENTE en forma expresa y escrita y debidamente identificada, puede ingresar al Data Center, realizar reparaciones o de alguna manera alterar los equipos o modificar las condiciones de su instalación y operación sin el consentimiento expreso de CONECEL. EL CLIENTE se obliga a notificar a CONECEL e identificar debidamente como autorizado, al personal técnico a su cargo que tendrá acceso sobre los equipos de su propiedad instalados en el Data Center. Desde la fecha de suscripción del presente documento y hasta su terminación por cualquier causa, e incluso luego de su terminación, CONECEL tiene total derecho a restringir el acceso a las instalaciones donde estén localizados los equipos y de exigir al CLIENTE el cumplimiento de las medidas y procedimientos de seguridad que estime convenientes.

10. A la terminación del contrato por cualquier causa, EL CLIENTE debe por su cuenta y riesgo proceder a desinstalar los equipos previa autorización de CONECEL en el plazo que éste último estipule, de no ser así CONECEL comunicará al CLIENTE las acciones que tomará.

11. EL CLIENTE entregará los espacios físicos y demás facilidades brindadas por CONECEL en las mismas condiciones en que se encontraban en la fecha de inicio del Contrato, salvo el deterioro producido por el uso normal del mismo. Una vez que EL CLIENTE haya finalizado con la desinstalación, las Partes suscribirán un acta que dará cuenta de ello.

12. A la terminación del Contrato EL CLIENTE retirará sus equipos de las instalaciones del Data Center, bajo su cuenta y riesgo de las instalaciones de CONECEL, pero cumpliendo los requisitos y medidas de seguridad que CONECEL le indique. Dicho retiro deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la terminación del Contrato, siempre y cuando EL CLIENTE se encuentre a paz y salvo por todo concepto con CONECEL.

13. Abstenerse de realizar cualquiera de las conductas prohibida dentro de la legislación ecuatoriana, como delitos contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas

informáticos, y como atentados informáticos. Si EL CLIENTE incurre en cualquiera de tales conductas, será justa causa para que CONECEL dé por terminado el contrato.

14. Si para el desarrollo del objeto del Contrato, personal DE EL CLIENTE debe desarrollar actividades en instalaciones de CONECEL, EL CLIENTE obrará con plena autonomía técnica y directiva y con medios propios asumiendo independientemente el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones que respecto de sus empleados, agentes o subcontratistas se generen y por lo tanto como verdadero patrono de todo el personal que EL CLIENTE ubique en tales instalaciones. Para tales efectos EL CLIENTE deberá dar cumplimiento al "REGLAMENTO DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y AMBIENTE" de CONECEL EL CLIENTE, sus empleados, agentes o subcontratistas, y en general el personal que EL CLIENTE ubique en tales instalaciones, no tendrá ningún vínculo, contrato o relación laboral con CONECEL, dejando expresa constancia de que EL CLIENTE se compromete a asumir la totalidad de las obligaciones laborales comunes establecidas por la ley o las que pudieran existir en razón de pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales, y por lo tanto, EL CLIENTE mantendrá libre a CONECEL judicial o extrajudicialmente de toda reclamación o acción que llegue a derivarse con ocasión de su labor dentro de la ejecución y cumplimiento del presente documento. En todo caso, CONECEL conserva la facultad de repetir contra EL CLIENTE por cualquier suma que por estos conceptos deba asumir.

RESPONSABILIDADES DE EL CLIENTE

1. Cuando EL CLIENTE utilizando las facilidades provistas por CONECEL, preste SERVICIOS de telecomunicaciones a terceros, está obligado a cumplir y observar las disposiciones legales que regulan el respectivo SERVICIO y a contar con los servicios y concesiones requeridas en el ámbito de cobertura nacional o internacional de sus Servicios. CONECEL podrá solicitar la acreditación de la calidad de operador por parte DE EL CLIENTE en cualquier momento. En caso de que EL CLIENTE no cuente con tales autorizaciones o las use en forma indebida, indemnizará a CONECEL por cualquier acción legal que sea iniciada en su contra con ocasión de tal incumplimiento y cubrirá los costos de defensa y demás gastos o perjuicios que se causen. EL CLIENTE es el único responsable por los SERVICIOS de cualquier tipo que él preste a terceros utilizando las facilidades provistas por CONECEL en desarrollo del presente documento, así como de la atención de los requerimientos que tales terceros efectúen. EL CLIENTE no podrá excusar el pago de los SERVICIOS a CONECEL, en el hecho del incumplimiento en el pago por parte de sus clientes.

2. EL CLIENTE es el único responsable por el uso y seguridad que le dé a los SERVICIOS y equipos provistos mediante este Contrato o los de su propiedad y por la integridad de la información alojada en sus equipos y que curse por su red. EL CLIENTE es el único responsable de los cambios a realizar sobre su infraestructura y en caso de que la actividad involucre cambios sobre los equipos de CONECEL, EL CLIENTE deberá notificar a CONECEL de cada una de las actividades a realizar, el tiempo de la ventana de mantenimiento, fecha y hora programadas y recursos necesario.

3. EL CLIENTE es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de la red. CONECEL está exento de cualquier responsabilidad cuando la información trasmitida por EL CLIENTE esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de CONECEL. EL CLIENTE se obliga a indemnizar a CONECEL por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a CONECEL o a su personal.

4. EL CLIENTE ha sido prevenido por CONECEL acerca de la vulnerabilidad en la seguridad de los SERVICIOS relacionados con el uso del Internet y demás SERVICIOS de conectividad, así mismo, que dichos SERVICIOS que se proveen según este Contrato están amenazados por estos riesgos y por nuevas vulnerabilidades. Cuando se presenten incidentes de seguridad en la red DE EL CLIENTE que afecten la infraestructura de CONECEL, CONECEL informará al CLIENTE sobre el problema de seguridad y podrá suspender el SERVICIO sin asumir responsabilidad por el evento. Dada la existencia de la vulnerabilidad de seguridad indicada, EL CLIENTE deberá tomar las medidas necesarias para proteger sus sistemas, software, e información ya que CONECEL no responde por ningún concepto en caso que se presente alguna falla derivada de asuntos de seguridad de los SERVICIOS relacionados con el uso de Internet.

5. Brindar por su cuenta y riesgo soporte técnico a sus propios usuarios. El centro de operaciones de CONECEL sólo responderá las consultas técnicas referentes a los SERVICIOS, que se hagan por parte del personal DE EL CLIENTE previamente autorizado e informado a CONECEL.

EQUIPOS. Para la instalación, uso y ubicación de equipos necesarios para la prestación de los SERVICIOS, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Los equipos, materiales o cualquier tipo de elementos que CONECEL entregue al CLIENTE a título no traslaticio de dominio, serán utilizados por EL CLIENTE exclusivamente para la prestación de los SERVICIOS y bajo ninguna circunstancia se podrán destinar o utilizar para usos diferentes. Así mismo cualquier actividad de configuración, mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo, sobre estos equipos será llevada a cabo únicamente por personal autorizado por CONECEL, quien se reserva el derecho a efectuar los cambios que considere convenientes o necesarios.

2. Estos equipos y elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS, serán entregados por CONECEL al CLIENTE mediante acta suscrita por ambas partes o sus delegados, en la cual se identificarán plenamente. Si se efectúa algún cambio de equipos, se suscribirá un nuevo documento de entrega.

3. EL CLIENTE se obliga a cuidar y mantener los bienes entregados por CONECEL para la ejecución del objeto del presente documento, con la diligencia y cuidado que emplea ordinariamente en sus negocios propios en los términos señalados por el artículo 63 del Código Civil, respondiendo por todo daño o deterioro que tales bienes sufran, salvo los que se deriven de su deterioro natural, hasta por el precio de compra del respectivo bien que CONECEL pagó o debiera pagar para reponerlos.

4. EL CLIENTE no tiene derecho de retención sobre los equipos entregados por CONECEL y por lo tanto es su obligación permitir el retiro de todos los elementos que hacen parte de los SERVICIOS en forma inmediata a la terminación del respectivo AOS. El canon mensual acordado se continuará causando hasta el momento efectivo del retiro de tales equipos y elementos, cuando la imposibilidad de retiro de los mismos sea responsabilidad de EL CLIENTE.

5. Para prevenir incendio o riesgo de descarga EL CLIENTE se obliga a: (i) no exponer los equipos instalados por CONECEL a lluvia o humedad; (ii) No usar equipos no suministrados por CONECEL; (iii) permitir la adecuada ventilación del equipo, garantizando que no se obstruyan las ranuras de tales equipos para evitar sobrecalentamientos y posibles conflagraciones; (iv) no sobrecargar sus tomas eléctricas, evitando conectar los equipos suministrados por CONECEL sobre multitas o conectores múltiples; (v) Debe garantizar sistema de tierra y polarización, pues los equipos suministrados por CONECEL pueden estar provistos con una clavija de corriente alterna con línea de polarización. Si EL CLIENTE detecta problemas en la polarización de la toma de voltaje o el sistema de puesta a tierra, está en la obligación de hacer los ajustes necesarios a su costo para asegurar el correcto funcionamiento de la red eléctrica.

6. CONECEL podrá, sin que ello implique responsabilidad de su parte o reconocimiento de suma alguna al CLIENTE, variar el sitio de ubicación de los equipos DE EL CLIENTE instalados en el Data Center cuando lo considere necesario, manteniendo las condiciones técnicas y niveles de SERVICIO pactados con EL CLIENTE en el presente documento y en el AOS respectivo.

7. Todos los equipos, cables, elementos DE EL CLIENTE colocados en las instalaciones de CONECEL para la prestación de los SERVICIOS serán operados y mantenidos en su totalidad por EL CLIENTE bajo su exclusiva responsabilidad, por lo que cualquier problema que se presente en relación con la operación y funcionamiento de los mismos, será resuelto únicamente por personal de EL CLIENTE.

8. EL CLIENTE declara expresamente que todos los equipos que colocará en las instalaciones de CONECEL se encuentran debidamente asegurados y en caso de pérdida, hurto, deterioro se considerará plenamente indemnizado con el pago que de los mismos efectúe la compañía de seguros. Si dichos equipos no son asegurados conforme a lo anterior, EL CLIENTE correrá con el riesgo correspondiente. El deducible o descuento que aplique la compañía de seguros correrá por cuenta DE EL CLIENTE a menos que se demuestre que la pérdida o daño se ocasionó por una causa imputable a la culpa grave de CONECEL.

CONCEPTOS A RECONOCER POR PARTE DE EL CLIENTE. Los SERVICIOS que se facturarán con cargo a las previsiones de este Contrato y de cada AOS, son los siguientes, de acuerdo a lo que se indique en el AOS respectivo:

1. Instalación y activación de los SERVICIOS. Este cargo se cobra por una sola vez y por cada instalación y activación que se efectúe.

2. Obras y trabajos civiles requeridos para la instalación de cada SERVICIO. Este cargo se cobra por obra y trabajos realizados.

3. Por cada SERVICIO activado, un cargo mensual que comenzará a cobrarse a partir de la ocurrencia de cualquiera de los eventos indicados en el numeral 1 de la cláusula décima tercera.

4. Por concepto de arrendamiento de equipos y elementos necesarios para el funcionamiento de LOS SERVICIOS, el canon de arrendamiento mensual que se señale en el respectivo AOS. El arrendamiento de los equipos y elementos es para uso reservado y exclusivo de EL CLIENTE para los SERVICIOS provistos por CONECEL.

5. Cualquier otro SERVICIO adicional que se preste, causará un valor a pagar que se determina en cada AOS.

6. Los precios por los SERVICIOS que preste CONECEL, se presentan en este Contrato, en los AOS y en la interfaz web, sin incluir IVA, el cual es a cargo de EL CLIENTE.

7. Daños a equipos y elementos proporcionados por CONECEL

REAJUSTES. En caso que el valor por KVA del SERVICIO público de energía eléctrica involucrado en la prestación de LOS SERVICIOS, sea objeto de modificación por parte de la empresa de SERVICIO público que suministra este SERVICIO a CONECEL en un porcentaje igual o superior al 5% (incremento o decremento), a la tarifa existente al momento de la suscripción del Contrato o del AOS respectivo, CONECEL podrá reajustar los precios o tarifas de los SERVICIOS indicados en la cláusula anterior, proporcionalmente al incremento o decremento de que sea objeto el valor por KVA del SERVICIO de energía eléctrica.

DÉCIMA PRIMERA: FACTURACIÓN Y PAGO. EL CLIENTE se obliga a pagar a CONECEL los valores detallados en la SOLICITUD DE SERVICIOS HOUSING. Para la facturación y pago de las sumas que resulte a deber EL CLIENTE se tendrá en cuenta:

1. El inicio del periodo de la facturación tendrá lugar en los siguientes casos, independientemente de si EL CLIENTE utiliza o no los SERVICIOS:

1.1. A partir del momento en que CONECEL instale los SERVICIOS objeto del AOS, de lo cual se dejará constancia en el "Acta de Entrega del SERVICIO" suscrita por ambas Partes. Se entiende que los equipos han sido instalados cuando CONECEL verifique que EL CLIENTE ha instalado los mismos en el espacio físico que le ha sido asignado, en las condiciones técnicas dispuestas por CONECEL para tal efecto y cuando se hayan configurado y estén disponibles los requerimientos contratados para la operación que incluyan puesta en marcha y conectividad de los elementos o el funcionamiento de los mismos.

1.2. A los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del respectivo AOS, si dentro de este término EL CLIENTE no cumple con las obligaciones a su cargo o con las especificaciones técnicas requeridas que son de su responsabilidad o impide de cualquier forma que CONECEL lleve a cabo la instalación de los SERVICIOS. Una vez EL CLIENTE cumpla con las obligaciones a su cargo o con las especificaciones técnicas requeridas que son de su responsabilidad, CONECEL efectuará la instalación del SERVICIO en el término inicialmente establecido.

2. Los pagos de los SERVICIOS se efectuarán por mes anticipado, para lo cual CONECEL enviará la factura por los SERVICIOS y demás cargos indicados en la cláusula décima primera, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.

3. La primera factura que se emita luego de la iniciación de los SERVICIOS, contendrá el valor correspondiente a los días pendientes de facturar del mes de iniciación de los SERVICIOS y el valor de los SERVICIOS del mes siguiente a dicha activación para su pago dentro del plazo indicado en la factura. Esta factura podrá incluir los cobros por concepto de otros SERVICIOS prestados al CLIENTE hasta la fecha de facturación.

4. EL CLIENTE deberá realizar los pagos dentro del plazo establecido en la factura de cobro. La no recepción de la factura por parte DE EL CLIENTE no lo exime de realizar los pagos en los plazos y valores establecidos normalmente en las facturas anteriores.

5. EL CLIENTE podrá presentar reclamos por los conceptos y valores incluidos en la facturación, caso en el cual deberá pagar las sumas no reclamadas. Si verificada por CONECEL la reclamación, se encuentra que EL CLIENTE tiene la razón, CONECEL generará la nota crédito respectiva. Si EL CLIENTE no tiene la razón, CONECEL incluirá en la siguiente factura el monto reclamado impago.

En cualquier caso, EL CLIENTE solo podrá reclamar por los conceptos y valores cobrados, que correspondan a SERVICIOS facturados dentro de los seis (6) meses anteriores. CONECEL solo podrá facturar los conceptos o valores que correspondan a SERVICIOS prestados dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de emisión de la factura.

6. Si EL CLIENTE no paga el valor de los SERVICIOS y demás conceptos facturados, dentro del plazo indicado en la factura, se causarán intereses moratorios diarios en favor de CONECEL los cuales se liquidarán a la máxima tasa legalmente permitida por el Gobierno desde el día inmediatamente posterior al vencimiento del plazo de pago respectivo y hasta la fecha en que tenga lugar la cancelación del saldo a cargo.

7. El no pago de la factura dentro del plazo establecido en ella dará lugar a:

7.1. Si el no pago se presenta por primera vez, CONECEL no suspenderá los SERVICIOS y en el siguiente periodo de facturación incluirá los valores adeudados y los intereses de mora causados.

7.2. En caso de reincidencia en el no pago, CONECEL suspenderá los SERVICIOS sin necesidad de previo aviso al CLIENTE, después de diez (10) días del vencimiento del plazo para el pago. En este caso en el siguiente periodo de facturación se incluirán los valores adeudados y los intereses de mora causados.

7.3. Queda estipulado expresamente de común acuerdo entre las partes que, en caso de la suspensión de los SERVICIOS, sea por Mora o a petición expresa de EL CLIENTE, CONECEL realizará un cobro por concepto de bodegaje de los equipos mantenidos en las instalaciones del Centro de Datos, mismo que corresponderá al periodo entre la suspensión hasta la cancelación o reconexión de los SERVICIOS contratados. Este rubro será equivalente al valor acordado del espacio contratado para la instalación de los equipos.

7.4. Es de conocimiento y aceptación DE EL CLIENTE que CONECEL no es responsable por la pérdida de información que pueda sufrir, así como tampoco de los daños o perjuicios que se puedan generar, por la suspensión o cancelación de los SERVICIOS por falta de pago de EL CLIENTE.

AUTORIZACIÓN DE INFORMACIONES Y REFERENCIAS. EL CLIENTE autoriza expresamente a CONECEL a entregar y requerir información, en forma directa a los burós de información crediticia, sobre su comportamiento y capacidad de pago, su desempeño como deudor, o para valorar su riesgo futuro, de conformidad con la Ley de Burós de Información Crediticia. De la misma manera el CLIENTE manifiesta su expreso consentimiento y autorización al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, sus empresas filiales y/o distribuidores a solicitar referencias bancarias sobre el manejo de la(s) cuenta (s) que mantengo en las diferentes instituciones del sistema financiero y demás información personal para la calificación crediticia que se requiere para la contratación del / los SERVICIOS (s) y/o adquisición de equipo (s). Deslindo de cualquier responsabilidad a CONECEL, sus empresas filiales y/o distribuidores y a las entidades consultadas y declaro que no ha existido ninguna violación a las normas que establecen la protección de datos intimidad personal.

FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO Y HECHOS DE TERCEROS. Ninguna de las partes será responsable ante la otra por demora o incumplimiento de sus obligaciones en relación con el presente documento, o cualquier pérdida, daño, o falta de cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas, causado por eventos de fuerza mayor, sin perjuicio de la obligación de pagar los SERVICIOS ejecutados hasta la fecha de presentarse el hecho constitutivo de la fuerza mayor. En todo caso, la Parte que padezca directamente el evento de fuerza mayor deberá notificar a la otra Parte dentro de los cinco (5) días siguientes a su ocurrencia, para efectos de determinar el término de en qué permanecerán suspendidos los efectos del AOS de que se trate o la terminación del mismo si el efecto de la fuerza mayor tiene un término superior a tres (3) meses.

EL CLIENTE en razón de esos eventos de Fuerza Mayor no será eximido de su obligación de realizar los pagos requeridos por CONECEL, causados antes de la ocurrencia del evento de Fuerza Mayor. EL CLIENTE será eximido de los pagos y demás obligaciones por SERVICIOS que tengan una relación directa de causa a efecto con el evento de Fuerza Mayor.

Al cesar las circunstancias que determinaron la fuerza mayor, la Parte afectada notificará el hecho a la otra de manera inmediata, y continuará con la ejecución de las obligaciones suspendidas. El tiempo estipulado para la provisión de los SERVICIOS se ampliará por un período igual a la duración del evento de Fuerza Mayor. Cada una de las Partes hará todos los esfuerzos razonables para atenuar el impacto del evento de Fuerza Mayor.

PROPIEDAD INTELECTUAL. EL CLIENTE se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual de CONECEL, incluidos sus signos distintivos (es decir, marcas, enseñas y lemas comerciales), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del Contrato por cualquier otra causa. Así mismo, se abstendrá de publicar o explotar económicamente las copias o reproducciones que les sean remitidas por CONECEL (tales como, textos, grabaciones, diskettes, planos, fotos, creaciones, etc.). EL CLIENTE es responsable de la legalidad del software que use dentro de sus sistemas, así como de la legalidad en el uso de signos distintivos (es decir, marcas, enseñas y lemas comerciales), patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales.

CESIÓN. EL CLIENTE podrá ceder total o parcialmente el presente documento y los derechos y obligaciones que de él se derivan, previa autorización expresa y escrita de CONECEL

Características y Modalidades de los Servicios. Los servicios antes descritos incluyen dentro de su renta mensual los siguientes complementos:

- Rack completo incluye consumo de 3KVA nominal, se puede contratar KVAs adicionales hasta que el rack llegue a un total de 7 KVAs nominal.
- 1/2 rack incluye consumo de 2KVA nominal.
- 1/3 rack incluye consumo de 1 KVA nominal.

Consideraciones especiales de Housing:

- Los clientes serán notificados en caso de superar el nivel de consumo contratado para proceder a facturar u ofertarle un nuevo rack
- El cliente contará con 5 días calendario de bodegaje para instalar sus equipos en los racks y luego se procederá con la facturación del servicio
- El cliente contará con acceso a la sala de ensamble durante 5 días calendario.
- El horario de instalación es horario laboral de 9:00 a 18:00.
- El cliente puede ingresar a la sala de equipos en un máximo de 4 personas de forma simultánea.
- El cliente puede ingresar a la sala de cross-conexión en un máximo de 2 personas de forma simultánea.
- El servicio de manos remotas incluido en los planes son 2 horas no acumulables de un solo uso, es decir, que la renovación de estas horas no está incluida.

Manos Remotas incluye:

- Verificación visual para ayudar en la solución remota de problemas al cliente
- Conexión y desconexión e intercambio simple de puertos para cables de red y/o eléctrico
- Intercambio de medios para copias de seguridad (cintas, CDs, DVDs, etc…)
- Encendido, apagado y reinicio de equipos

Consideraciones especiales de Manos Remotas: Hasta 1 minuto después de la Iteración de Manos remotas se factura el precio, pasado el 1 minuto adicional se procede a cobrar el siguiente nivel de Manos remotas. La renovación de horas de manos remotas no está contemplada (Este es un servicio no recurrente) Ejemplo: Manos Remotas 15 minutos, el cliente lleva 16 minutos se procederá a facturar 14,00 dólares, el cliente lleva 17 minutos se procede a facturar Manos remotas 30 Minutos

CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Además de lo previsto en otras cláusulas, el presente documento o un AOS podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones esenciales previstas en el Contrato o en cualquiera de sus AOS, siempre que la Parte responsable del cumplimiento no adopte las soluciones pertinentes dentro de los quince (15) días calendario, siguientes al recibo del requerimiento escrito de la otra.

2. Constituyen violación de las obligaciones esenciales, las siguientes: la prestación de los SERVICIOS por debajo de la calidad contratada por un periodo consecutivo superior a tres (3) meses en un mismo enlace; el no pago del precio convenido dentro de los plazos estipulados.

3. La prestación ilegal de SERVICIOS de cualquier naturaleza por parte DE EL CLIENTE utilizando la infraestructura suministrada por CONECEL, la violación de derechos de propiedad intelectual de CONECEL por parte de EL CLIENTE, la violación de la confidencialidad de la información por parte de EL CLIENTE, la transmisión de información que esté prohibida por la ley por parte de EL CLIENTE, dará lugar a la terminación unilateral del Contrato en forma inmediata por parte de CONECEL, sin responsabilidad alguna a su cargo y sin perjuicio de las acciones legales que puedan ser instauradas.

4. Por orden de autoridad competente, respecto al Contrato o a un AOS.

5. EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente documento o un AOS, mediante aviso escrito dado a CONECEL con antelación de treinta (30) días. EL CLIENTE deberá pagar dentro del plazo indicado en la factura que CONECEL emita, los valores adeudados hasta la fecha de terminación y el total del saldo correspondiente a los pagos comprometidos para el período comprendido entre la fecha de terminación solicitada y la fecha de terminación del Contrato o AOS respectivo.