

## CAPÍTULO IV

### ANEXO 1

#### DETALLES DEL SERVICIO

El objeto del presente Anexo de tipo empresarial, es la prestación del servicio de acceso a internet por parte de la ESPH al \_\_\_\_\_, el cual consiste en servicios de acceso a Internet de Banda Ancha a través de un canal de transmisión de datos de fibra óptica, entre el (los) sitio(s) de **"EI CLIENTE"** y el Punto de Presencia o Nodo más próximo a éste (estos) sitio(s), conforme al siguiente detalle:

#### A. Detalles técnicos

**Velocidad:** \_\_\_\_\_ simétricos

| Tipo de servicio             | Umbral de throughput |
|------------------------------|----------------------|
| Pequeñas y medianas empresas | 85%                  |
| Grandes Empresas             | 90%                  |
| Corporativo                  | 95%                  |

**Umbral de sobresuscripción contratado:** \_\_\_\_\_

| Tipo de servicio             | Umbral de sobresuscripción |
|------------------------------|----------------------------|
| Pequeñas y medianas empresas | 1:15                       |
| Grandes Empresas             | 1:10                       |
| Corporativo                  | 1:05                       |

Nota: Todos los planes ofrecidos tienen velocidad simétrica.

**Disponibilidad del servicio:** 99.97%

**Cargos por instalación:** \_\_\_\_\_

Materiales de instalación y mano de obra

**Cargo mensual:** \_\_\_\_\_

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <b>EMPRESA DE<br/>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>HEREDIA, S.A.</b> | <b>ESPHC-UT-00001(1)</b><br><b>CONTRATO EMPRESARIAL DE ADHESIÓN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE<br/>LA ESPH Y EL CLIENTE</b> | Fecha de Aprobación:<br><br>Fecha de Uso:<br>27/08/2014<br>Página 2 de 6 |
|   | UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  |  |

## Parámetros de calidad

| Parámetro | Tráfico |               |
|-----------|---------|---------------|
|           | Local   | Internacional |
| Retardo   | 70 ms   | 280 ms        |
| Pérdida   | 5%      | 5%            |
| Jitter    | N/A     | N/A           |

## B. Condiciones contractuales

### B.1 Condiciones de prórroga de contrato

El CLIENTE autorizará prorrogas automáticas, una vez finalizado el periodo del contrato, contando a partir del mes siguiente de la finalización del mismo. Se prorroga automáticamente por plazo indefinido, y el cliente podrá retirar el servicio en cualquier momento sin multa ni sanción alguna, siempre y cuando se encuentre al día con las deudas del operador. Si el CLIENTE no desea la prórroga automática, la ESPH SA tendrá un plazo de 15 días hábiles para las debidas diligencias conducentes a terminar toda relación contractual, entendiéndose cobro de deudas, penalizaciones si las hubiere y la suspensión definitiva del servicio.

### B.2 Condiciones de retiro anticipado

El CLIENTE estará sujeto a la siguiente fórmula de penalización en caso de retiro anticipado:

- Si el plazo restante para finalizar el contrato es igual o mayor a 12 meses se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Cuota de amortización mensual} \times \text{Cantidad de meses restantes} \times 100\%$$

- Si el plazo restante para finalizar el contrato menor a 12 meses se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Cuota de amortización mensual} \times \text{Cantidad de meses restantes} \times 50\%$$

### B.3 Causas justas del retiro sin penalización

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato bajo las siguientes causas:

- Incumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato.
- Modificación de las condiciones contractuales.
- Fallas en el servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, las cuales sean atribuibles al operador o proveedor de servicios.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>EMPRESA DE<br/>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>MEDELLÍN, S.A.</b> | <b>ESPHC-UT-00001(1)</b><br><b>CONTRATO EMPRESARIAL DE ADHESIÓN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE<br/>LA ESPH Y EL CLIENTE</b> | Fecha de Aprobación:<br><br>Fecha de Uso:<br>27/08/2014 |
|  | UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  | Página 3 de 6   |

- Violación de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.
- Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

#### B.4 Plazo de conexión e instalación

Se establecen los siguientes plazos para la conexión e instalación del servicio una vez firmado el presente contrato:

- Alta sin acometida tendida (no existe disponibilidad inmediata de infraestructura): 30 días hábiles.
- Alta con acometida tendida (existe infraestructura disponible) para activar, desactivar y reconectar un servicio: 1 día hábil.
- En caso de servicios que requieren ampliación de red y que se encuentre fuera del área de cobertura el plazo será de 45 días hábiles.

Los plazos establecidos serán atendidos en días hábiles

#### B.5 Términos de Reconexión

El cliente podrá solicitar la reconexión del servicio, para lo cual deberá cancelar las sumas adeudadas, sus intereses y cargo de cargo adicional por concepto de la reconexión. Dichos cargos serán incluidos en la siguiente factura.

Los cuales se detallan a continuación:

- Monto de 3% sobre la factura mensual por concepto de interés moratorio
- Costo de reconexión: \$12

#### B.6 Vigencia del contrato:

☐

12 meses

☐

24 meses

☐

Sin plazo de permanencia

Fecha de inicio de contrato: \_\_\_\_\_

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>EMPRESA DE<br/>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>HEREDIA, S.A.</b> | <b>ESPHC-UT-00001(1)</b><br><b>CONTRATO EMPRESARIAL DE ADHESIÓN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE<br/>LA ESPH Y EL CLIENTE</b> | Fecha de Aprobación:<br><br>Fecha de Uso:<br>27/08/2014 |
|   | UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  | Página 4 de 6   |

## C. Notificaciones

|              | Encargado  |
|--------------|--|
| EL CLIENTE   | Cargo: _____<br><br>Teléfono: (506) _____<br><br>Correo electrónico: _____ |
| LA ESPH S.A. | <b>Ejecutivo Atención Empresarial</b><br><b>Oficina: (506) 2562-2159</b>   |

Nota: Cualquier cambio en el monto de facturación ya sea por ampliación de nuevos servicios de acceso a Internet, o adquisición de cualquier servicio de la Unidad Estratégica de Negocios de Tecnología de Información y Comunicación. (UEN TIC), serán anexados a este contrato como parte del monto de facturación que en este documento se indique y que deberá variar según los servicios que se adquieran como nuevos o que se rescindan de algún punto en particular de conexión.

Todos los cargos correspondientes a mensualidad, conexión, instalación, reconexión, entre otros, se encuentran disponibles en la página web [www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com).

El cliente podrá realizar pago de facturas en las oficinas comerciales, ubicadas en el cantón central de Heredia, 100 mts sur del Banco de Costa Rica, contiguo a la línea del tren. O bien mediante las cajas recaudadoras autorizadas por ESPH.

## D. Acuerdo de niveles de servicio

### D.1 Atención al Cliente

Todo trámite o gestión sobre el Servicio requerida por **EL CLIENTE**, se hará mediante contacto telefónico al Centro de Gestión de Red (NOC). En caso de reportes de incidencias que afectan el servicio brindado a EL CLIENTE se definen los siguientes parámetros:


### D.2 Tiempo Promedio de Respuesta Técnica

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>EMPRESA DE<br/>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>HENEDIA, S.A.</b> | <b>ESPHC-UT-00001(1)</b><br><b>CONTRATO EMPRESARIAL DE ADHESIÓN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE<br/>LA ESPH Y EL CLIENTE</b> | Fecha de Aprobación:<br><br>Fecha de Uso:<br>27/08/2014 |
|   | UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  | Página 5 de 6   |

El tiempo máximo de reparación de averías deberá ser de 3 horas, medido a partir del momento en que el cliente o usuario lo reporta al operador o proveedor de servicio. Asimismo, la resolución de no conformidades deberá cumplir con un tiempo máximo de 1 hora posterior a la presentación de ésta por parte del cliente o usuario.

## **E. Consideraciones adicionales**

Las condiciones no cubiertas bajo el presente anexo, se establecen en el Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones de ESPH, es decir en el "Contrato de Adhesión", el cual se detallan las condiciones generales basadas en el Reglamento Protección Usuario Final y Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios, amparados bajo la Ley General de Telecomunicaciones.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <b>EMPRESA DE<br/>SERVICIOS<br/>PÚBLICOS DE<br/>HEREDIA, S.A.</b> | <b>ESPHC-UT-00001(1)</b><br><b>CONTRATO EMPRESARIAL DE ADHESIÓN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ENTRE<br/>LA ESPH Y EL CLIENTE</b> | Fecha de Aprobación:<br><br>Fecha de Uso:<br>27/08/2014 |
|   | UEN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES  | Página 6 de 6   |

### FIRMA DEL CONTRATO

El CLIENTE manifiesta expresamente que conoce y acepta los documentos contractuales y que recibe en el acto de la suscripción y firma, una copia física de estos documentos contractuales, independientemente que los mismos se encuentren disponibles en el sitio web y en las oficinas o sucursales comerciales de ESPH.

En fe y aceptación de todo lo anterior, ambas partes firmamos el presente acuerdo en dos ejemplares originales, de idéntico valor y contenido legal.

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Ing. Edgar Allan Benavides Vilchez**

**ESPH**

\_\_\_\_\_  
**El Cliente**