



Contrato No. _____

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., que para efectos de este documento se denominará "EL PROVEEDOR", y el Sr. (a.) (ita.) _____ portador de la C.I. _____, que para los efectos de este documento se denominará "EL CLIENTE", convienen en celebrar el presente contrato en adelante "EL CONTRATO", contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.-

ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA. es una empresa constituida y autorizada por las leyes ecuatorianas para brindar a sus clientes los servicios materia del presente CONTRATO, amparado por el permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet, otorgado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución No. 105-03-CONATEL-2008 e inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones en el tomo 73 foja 7360 el 28 de abril de 2008.

SEGUNDA: OBJETO.- Con base en los antecedentes antes mencionados, el objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de valor agregado de Internet, en adelante "SVA", por parte del PROVEEDOR a favor del CLIENTE.

TERCERA: IMPLEMENTACION DEL SERVICIO.- Las partes convienen en las siguientes normas de implementación del servicio:

3.1. EL CLIENTE deberá contar con una infraestructura informática adecuada para la utilización del SVA, y queda bajo su exclusivo cargo el mantenimiento del soporte informático imprescindible para el acceso al SVA.

3.2. EL PROVEEDOR y **EL CLIENTE** serán responsables cada uno de la verificación, control y mantenimiento de la faz técnica y operativa de sus respectivas instalaciones y equipos.

3.3. Concluida la instalación, **EL CLIENTE** procederá a firmar el Acuerdo de Prestación de Servicios del SVA, el cual forma parte total e integral del presente contrato.

3.4. El porcentaje de disponibilidad del servicio es del 99.0% anual contado a partir de la instalación y activación del SVA

3.5. Disponibilidad (D): Es el porcentaje de tiempo en un período que el SVA se encontró operativo. Se calcula sobre la base de los últimos doce meses y se mide con periodicidad anual de los minutos **no disponibles** de un nodo o enlace perteneciente a la red del CLIENTE, **excluyendo** las interrupciones ocasionadas o atribuibles al CLIENTE, los mantenimientos preventivos programados o actualizaciones de software / hardware / firmware previstos en los equipos y cortes en el servicio ocasionados por el fenómenos climáticos y en los casos de fuerza mayor y caso fortuito que tienen relación a la naturaleza del presente contrato. Para este cálculo se utilizará el **tiempo total de solución (TST)**.

3.6. Falla en la prestación del servicio: Se define una falla en la prestación del servicio, o en un enlace de la red o en los equipos de telecomunicaciones asociados, como el evento que produce la interrupción total del servicio. El evento afectará los cálculos de disponibilidad.

3.7. Horario hábil de trabajo: Comprende de Lunes a Viernes en el horario de 09:00 a 17:00 horas, excluyendo días feriados y festivos.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE- Para efectos del presente CONTRATO, el CLIENTE de forma expresa se obliga a:

4.1 No transferir ni ceder bajo cualquier título su calidad de CLIENTE así como sus derechos y obligaciones pues reconoce que dicha calidad es personal e intransferible, salvo previa autorización expresa del **PROVEEDOR**.

4.2 Eximir de toda responsabilidad al PROVEEDOR de toda reclamación que se derivare de la utilización de los servicios por parte de terceros, autorizados o no por parte del PROVEEDOR, y en cualquier caso, sea éste u otro, que hayan generado acciones o reclamaciones en general por daños y perjuicios por parte de cualquier otra persona o como consecuencia de la comisión de una infracción.

4.3 Hacer buen uso del SVA, comprometiéndose expresamente a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del SVA, incluyendo la congestión intencionada de enlaces o sistemas; y obligándose a respetar las normas y los términos de utilización y acceso a otra red o base de datos accesibles a través del SVA.

4.4 Utilizar los servicios estrictamente contratados y especificados en el presente contrato, por tanto no podrá transmitir información que atente contra derechos de terceros, la moral o la legislación de todos y cada uno de los países por los cuales atraviese la información, y es por tanto responsable del contenido de la misma.

4.5 El CLIENTE es responsable que las instalaciones eléctricas dentro de su infraestructura cuenten con energía eléctrica aterrizada y estabilizada; adicionalmente los equipos que el PROVEEDOR instale en las oficinas del cliente deben ser conectados a una toma eléctrica de UPS provista por el CLIENTE. El punto de demarcación del servicio que el PROVEEDOR suministra, lo constituye el equipo Terminal CPE.

4.6 **EL CLIENTE** declara conocer las políticas y reglamentos de los propietarios de los programas y de la información que se desea utilizar y transferir y obtener en el caso de que sea necesario, las autorizaciones correspondientes.

4.7 Conocer la Ley Especial de Telecomunicaciones, sus reformas y reglamentos, Ley de Propiedad Intelectual, Convenios internacionales que existieren acerca del tema, y demás leyes conexas, así como también otras normas y regulaciones sobre la materia, por lo que se obliga a utilizar el servicio cumpliendo estricta y obligatoriamente lo dispuesto en estos cuerpos jurídicos, comprometiéndose a acatar todas las mencionadas normas de forma obligatoria y en especial las que versaren sobre derechos de propiedad o derechos de autor, sobre programas de ordenador y bases de datos, eximiendo de toda responsabilidad al PROVEEDOR en caso de eventuales infracciones a las mencionadas normas por parte del CLIENTE y/o de terceros.

QUINTA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.- Las partes convienen que EL PROVEEDOR no será responsable frente al CLIENTE o a terceros en los siguientes casos:

5.1. Por el incumplimiento por parte del CLIENTE de todo lo dispuesto en este contrato. Por tanto el CLIENTE asume la responsabilidad total y absoluta frente a terceros, eximiendo de cualquier responsabilidad al PROVEEDOR. Esta responsabilidad no significa renuncia de los derechos del CLIENTE.

5.2. Por los resultados obtenidos por parte del usuario o terceros o de aquellos resultados que haya esperado obtener mediante la utilización o implementación de los servicios de telecomunicaciones en sus gestiones diarias o en el giro de su negocio.

5.3. Si uno, algunos o todos los proveedores de información, equipos, servicios o líneas de los que se vale EL PROVEEDOR para brindar el SVA suspenden total o parcialmente, temporal o definitivamente los mismos.

5.4. Si por reformas a leyes, reglamentos y tarifas o si por causas de fuerza mayor o caso fortuito, orden gubernamental o de autoridad competente y/o la salida de la conexión satelital, medios físicos y/o radioeléctricos se suspende el SVA.

5.5. Por el contenido de la información o datos que circulen por su red o cualquier red mundial, EL CLIENTE exonera al PROVEEDOR de toda responsabilidad directa o indirecta que pudiera surgir en razón de cualquier infracción a las leyes de cualquier tipo que fueren, por difamación, calumnia, y/o de cualquier otro acto de terceros fuera del control del PROVEEDOR.

5.6. El CLIENTE libera de toda responsabilidad al PROVEEDOR y a todos y cada uno de sus empleados, contratistas o subcontratistas por el mal uso que eventualmente diere a los servicios que se les preste, en especial si se usare los servicios prestados en actividades contrarias a las Leyes y Regulaciones de Telecomunicaciones.

5.7. De los virus informáticos o código maligno o mal intencionado que se pueda transmitir a través del SVA.

5.8. El PROVEEDOR, no se responsabiliza por los incidentes de seguridad lógica, que sufra el CLIENTE en sus servidores y/o equipos (propiedad del cliente), bajo administración del CLIENTE, producto de la falta de configuraciones seguras por parte del mismo cliente. Cabe enfatizar, que el PROVEEDOR siempre está dispuesto a colaborar con el CLIENTE, bloqueando conexiones desde y/o hacia las direcciones IP que el cliente solicite.

5.9. El PROVEEDOR es responsable de la calidad y continuidad del servicio y de los perjuicios que ocasione al cliente el uso de los equipos y líneas de comunicación del PROVEEDOR, por lo tanto; el proveedor estaría exento de responsabilidad únicamente en el caso de que los daños producidos al usuario sean imputables a terceros.

SEXTA: MORA.- En caso de que el **CLIENTE** incurra en el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones especialmente en el retraso o mora en la cancelación de los abonos mensuales y costos en general, las sumas adeudadas serán liquidadas en dólares de los Estados Unidos de América a la tasa fijada por el Banco Central del Ecuador que corresponda al día inmediatamente posterior a la fecha pactada como plazo para el pago y devengarán un interés anual equivalente a la tasa moratoria más alta autorizada, sin exceder el máximo legal, 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.

Todo abono del **CLIENTE** que no cubra en su totalidad el capital adeudado y los intereses causados, será considerado como pago parcial. EL PROVEEDOR no está obligado a recibir pagos parciales. La recepción de cualquier pago parcial no purgará la mora en que se halle incurrido **EL CLIENTE**, por los saldos de capital.

La constitución en mora del **CLIENTE** se producirá ipso-facto, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno.

En caso de mora por parte del CLIENTE en el pago de un abono mensual, EL PROVEEDOR sin previa autorización, requerimiento ni requisito alguno previo podrá cortar el servicio y todos los servicios adicionales contratados, al día siguiente de que el CLIENTE haya incurrido en mora.

SEPTIMA: PRECIO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO.- Las partes acuerdan que el precio por los servicios materia de este contrato sea el resultado de la suma de las tarifas establecidas en los Anexos de Servicio. El valor total de los servicios, más los impuestos de ley serán cancelados por anticipado dentro de los cinco primeros días de cada mes, por **EL CLIENTE** mediante un débito bancario o cobro directo.

EL PROVEEDOR y el **CLIENTE** acuerdan que EL PROVEEDOR, previa aceptación escrita por parte del CLIENTE, está autorizado a reajustar el precio de los servicios en cualquier tiempo de acuerdo a los parámetros de inflación y/o del mercado y a las leyes vigentes.

EL PROVEEDOR agregará a la tarifa mensual del SVA los impuestos correspondientes.

OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS.- El presente contrato tendrá la duración de UN AÑO calendario. Luego de vencido el plazo de duración podrá ser renovado bajo aceptación expresa del cliente y si así lo acuerdan las partes.

NOVENA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- Las partes acuerdan que EL CONTRATO terminará por la ejecución total de sus obligaciones.

9.1 Si cualquiera de las partes incumple obligaciones esenciales relativas a la prestación misma de los servicios, al pago del precio convenido o al uso de los equipos instalados y/o de los servicios suministrados, siempre que la parte responsable no adopte las soluciones para remediar su incumplimiento dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento extrajudicial por la otra.

9.2 Cuando se produzca la insolvencia, concurso de acreedores o quiebra, según el caso, de cualquiera de las partes, siempre que no otorgue garantía de cumplimiento de las obligaciones pactadas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de requerimiento escrito por la otra. Cuando el cliente use los equipos y/o los servicios para fines distintos a los contratados, cuando permita el uso de los mismos a terceros y/o cuando explote con ellos servicios de telecomunicaciones ilegales, y/o no autorizados por el Estado Ecuatoriano.

9.3 En caso de terminación del contrato entre **EL PROVEEDOR** y el **CLIENTE** o en el evento de que la concesión otorgada por el Estado Ecuatoriano termine.

9.4 En caso de terminación por mutuo acuerdo, el **CLIENTE** deberá notificarlo expresamente con quince días de anterioridad y se realizará la liquidación de los costos por el servicio prestado y la entrega de garantías en caso de haberlas.

9.5. El **CLIENTE** podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito al **PROVEEDOR** con por lo menos quince (15) días de anticipación a la fecha de terminación.

9.6. El **CLIENTE** mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.

DECIMA ARBITRAJE.- Cualquier desacuerdo que surja o se relacione con este contrato, o con el objeto de este contrato, será resuelto finalmente por un tribunal arbitral de la Cámara de Comercio de Quito de conformidad con la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador y los reglamentos del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, y las siguientes normas:

10.1. Los árbitros serán escogidos de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador.

10.2. Las partes renuncian al derecho a acudir a la jurisdicción ordinaria, y convienen en aceptar la decisión del tribunal y a no iniciar ninguna acción legal o demanda en contra de tal decisión

10.3. Para la ejecución de medidas cautelares, el tribunal queda autorizado por las partes a solicitar su ejecución a los funcionarios públicos, inclusive judiciales, de la policía y administrativos, sin necesidad de acudir a los jueces o cortes.

10.4. El tribunal consistirá de tres árbitros. El arbitraje será en derecho. El procedimiento arbitral será confidencial y tendrá lugar en el local del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito.

10.5. El CLIENTE tiene todos y cada uno de los derechos establecidos en la Ley Especial de Telecomunicaciones, el Reglamento General; el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

DÉCIMA PRIMERA: MANTENIMIENTO.- El servicio de mantenimiento no tendrá cargo alguno para **EL CLIENTE**. No obstante y sin perjuicio de las consecuencias previstas en EL CONTRATO para los casos de incumplimiento de las obligaciones, será de cargo de **EL CLIENTE** toda reparación, ajuste o cambio de partes de los equipos cuyas fallas no resulten del transcurso del tiempo, del desgaste por el uso normal y apropiado del mismo o de vicios en el equipo. En este último evento, **EL PROVEEDOR** facturará a **EL CLIENTE** los costos de transporte y mano de obra, así como la totalidad de los gastos de todo tipo que tengan relación directa con el servicio que hubiere prestado.

Todos los equipos con que se prestan el SVA son de propiedad del PROVEEDOR. EL CLIENTE los tiene en calidad de custodio, por tal motivo es su obligación velar por ellos y cuidar que se conserven en buen estado. Sin perjuicio de su responsabilidad. EL CLIENTE notificará al PROVEEDOR dentro de 24 horas a la ocurrencia del suceso, sobre todo daño que sufran los equipos que estén en su poder.

DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD y PROPIEDAD INTELECTUAL.- EL PROVEEDOR declara que sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la Propiedad Intelectual (registrada o no registrada), son solamente de su propiedad. EL PROVEEDOR acuerda compartir y discutir ciertas partes de sus invenciones, ideas, conceptos, secretos comerciales, información confidencial o información no divulgada y cualquier asunto relacionado con la Propiedad Intelectual (registrada o no registrada) de su propiedad de acuerdo a las necesidades del contrato de prestación de servicios y otros documentos integrantes del mismo, con EL CLIENTE, sin que esto signifique de ninguna manera una cesión, transferencia, licencia de uso o cualquier otra forma por la que EL PROVEEDOR ceda o transfiera cualquiera de sus modalidades de la Propiedad Intelectual (registrada o no registrada) a favor del CLIENTE.

DÉCIMA TERCERA: DECLARACIONES DE LAS PARTES.- Las partes declaran de forma libre y voluntaria lo siguiente:

13.1. Este instrumento y todos los asuntos o desacuerdos que surjan del mismo o se relacionen con él estarán regidos e interpretados de conformidad con las leyes de la República del Ecuador.

13.2. Este documento y sus anexos contienen la totalidad del acuerdo entre las partes respecto de los asuntos que contiene este instrumento, y ninguna de las partes estará obligada por ningún compromiso, declaración, garantía o promesa que no estén estipulados en él. **EL PROVEEDOR** se obliga a proveer al **CLIENTE** únicamente el acceso al SVA y en ningún caso garantiza la existencia de servicios o redes, ni la posibilidad de uso o la disponibilidad de acceso a los diferentes servicios existentes en cualquier red mundial, las que serán de entera responsabilidad de los proveedores de cada uno de dichos servicios

13.4. Este contrato será vinculante para los sucesores legales y cesionarios permitidos de las partes.

13.5. Las limitaciones de la prestación del servicio han sido libremente convenidas por las partes, por lo que no constituyen atenuación o límites de responsabilidad del **PROVEEDOR**.

13.6. Toda modificación al CONTRATO y/o a los Anexos del mismo deberá adoptarse por acuerdo escrito entre las partes.

EL CONTRATO y sus anexos constituyen la enunciación completa y exclusiva de los derechos y obligaciones de las partes, y dejan sin efecto todas las comunicaciones, propuestas u ofertas, orales o escritas, cursadas entre las partes con anterioridad a la firma del mismo. Si **EL CLIENTE** requiere incrementar y/o incorporar nuevos servicios al SVA originalmente contratado, las partes suscribirán ordenes de servicios, las cuales se entenderán incorporadas al presente contrato. En el caso de incremento de servicios. **EL PROVEEDOR** aplicará las tarifas vigentes para cada uno. Si se trata de nuevos servicios las partes acordarán las tarifas correspondientes.

13.7. Tanto EL PROVEEDOR como EL CLIENTE guardarán estricta confidencialidad sobre el contenido del presente CONTRATO. Es obligación de las mismas informar a sus funcionarios, empleados, colaboradores, subcontratistas y/o terceros relacionados con el presente CONTRATO, la obligación de mantener la reserva sobre el contenido y condiciones del mismo; sobre todo de aquellos documentos y/o información que sean calificados como confidenciales.

13.8. Si cualquiera de los términos, disposiciones y/o cláusulas de este Contrato fueran inválidas o inejecutables, dichos términos, disposiciones y/o cláusulas de este Contrato se considerarán como no escritas y/o se reformarán de ser posible. En todo caso no afectarán la validez plena del CONTRATO, ni podrán ser alegadas para nulificar la totalidad del mismo; el resto de términos, disposiciones y/o cláusulas de este Contrato estarán entonces en plena vigencia.

En prueba de conformidad, las partes suscriben de forma libre y voluntaria por así convenir a sus intereses el presente CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET en la Ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ del año 20____, en tres ejemplares del mismo tenor.

EL PROVEEDOR

EL CLIENTE
C.I.