

## ANEXO 2

### PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

El presente documento es el Anexo 2 “Procedimientos Operativos” al que se refiere el Contrato Marco de Servicios de Capacidad (junto con sus Anexos y Apéndices, el “**Contrato**”) celebrado entre las Partes el [●] de [●] de [●]. Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Anexo tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o en el propio Anexo, según corresponda. Para la interpretación del presente Anexo, las Partes se sujetarán a lo estipulado en la Cláusula 1.3 del Contrato.

#### **PRIMERA. Introducción**

**1.1** El presente Anexo establece el modelo de gobierno y operativo conforme al cual las Partes gestionarán y administrarán su relación bajo el Contrato y la ejecución de los Servicios.

Para tales efectos, se consideran las siguientes fases o etapas para la prestación de los Servicios en la relación entre Altán y el Cliente:

1. Puesta en Marcha de los Servicios.
2. Gestión Operativa y Comercial de los Servicios.

#### **SEGUNDA. Puesta en Marcha de los Servicios; Comité de Puesta en Marcha; LLD.**

**2.1** La Puesta en Marcha de los Servicios, incluirá las actividades, acciones, pruebas técnicas y de servicio, desarrolladas conjuntamente entre Altán y el Cliente, que resulten necesarias para la gestión operativa de los Servicios.

**2.2** Para la correcta gestión y ejecución de la Puesta en Marcha de los Servicios, las Partes formarán un Comité de Puesta en Marcha integrado por al menos 1 (un) representante de cada una de las Partes. Dichos representantes deberán ser nombrados dentro de los 10 (diez) Días siguientes a la fecha de firma de la Orden de Servicio correspondiente y podrán ser sustituidos por las Partes, mediante notificación a la otra Parte.

**2.3** Las principales actividades a desarrollar durante la Puesta en Marcha de los Servicios, las cuales deberán ser validadas y aprobadas por el Comité de Puesta en Marcha, son las siguientes:

- a) Revisión y modificación, en caso de que proceda, del alcance técnico de la Orden de Servicio del Servicio respectivo.
- b) Revisión del alcance de la solución técnica y funcional incluida en la Orden de Servicio aplicable al Servicio correspondiente.

c) Preparación y/o actualización por parte de Altán del Documento *Low Level Design* (“LLD”) de cada uno de los Servicios contratados, el cual incluirá, entre otras, cosas:

(i) Requerimientos de negocio y funcionales por parte de Altán.

(ii) Detalle de las especificaciones técnicas: interfaces, elementos de red, arquitectura, topología, parámetros IP, configuraciones, etc.;

(iii) Matriz de responsabilidad.

(iv) Requerimientos de negocio y funcionales por parte del Cliente.

d) Seguimiento de la implantación de los servicios descritos en la Orden de Servicio correspondiente debiendo identificar posibles desviaciones en la planificación y alcance, así como propuestas de planes de acción para corregir dichas desviaciones.

e) Realización de pruebas técnicas de los Servicios.

f) Realización de pruebas de aceptación de los Servicios.

**2.4.** Para la elaboración del LLD, Altán tomará como documentación base la Orden de Servicio asociada a dicho Servicio.

**2.5.** Si se identifica que para alguno de los Servicios hay algún cambio esencial que requiera una extensión del Tiempo de entrega o de los costos de Puesta en Marcha ya contemplados, las Partes deberán seguir el procedimiento descrito en la Cláusula Cuarta de este Anexo para acordar los cambios respectivos.

### **TERCERA. Gestión Operativa y Comercial del Cliente**

**3.1** Una vez lograda la Puesta en Marcha del Servicio correspondiente, iniciará la fase de Gestión Operativa y Comercial para dicho Servicio. Para la Gestión Operativa y Comercial, Altán pondrá a disposición del Cliente:

(i) El Centro de Operaciones (“NOC”), para la gestión de incidencias que se puedan producir en la operación del Servicio; y

(ii) Un Responsable Comercial, encargado de gestionar las solicitudes comerciales y técnicas del Cliente que se puedan producir durante la prestación de los Servicios.

#### **3.1.1. Centro de Operaciones (NOC)**

El NOC de Altán, se encargará de la atención de incidencias técnicas y del soporte continuo al Cliente en los procesos operativos y de mantenimiento.

Por su parte, el Cliente deberá contar con sus propios canales de atención de incidencias y/o reclamaciones de los Usuarios Finales. El Cliente no podrá dirigir solicitudes de atención de incidencias y/o reclamaciones de sus usuarios a Altán.

#### **3.1.1.1 Organización Centro de Operaciones (en adelante “NOC”).**

Los procesos para la gestión de incidencias dentro del NOC se describen en la descripción del Servicio correspondiente. Altán facilitará al Cliente un sistema de *trouble-ticketing* y un teléfono de contacto, según dichas herramientas sean modificadas de tiempo en tiempo, donde el Cliente podrá abrir nuevas incidencias, así como realizar el seguimiento de las existentes. El medio de comunicación de incidencias que el Cliente deberá usar preferentemente es el sistema de *trouble-ticketing*, por lo que el teléfono de contacto únicamente es una alternativa que el Cliente puede usar en caso de que el sistema de *trouble-ticketing* no se encuentre disponible al momento de la comunicación de la incidencia respectiva.

En caso de que el Cliente comunique alguna incidencia por medio del teléfono de contacto, el NOC abrirá un *trouble-ticket* en el sistema de *trouble-ticketing* para que el Cliente pueda dar seguimiento a las incidencias existentes y para que Altán pueda proporcionar cualquier respuesta al Cliente respecto a las mismas, a través del sistema de *trouble-ticketing*. El Cliente reconoce y acepta que las llamadas que realice al teléfono de contacto del NOC serán grabadas y serán registradas con fecha y hora con la finalidad de controlar la calidad de los servicios prestados por el NOC y de brindar seguridad a ambas partes en el manejo de las incidencias que se lleguen a presentar.

Adicionalmente, para aquellas incidencias críticas, Altán dispondrá de un soporte de incidencias 24x7.

Altán proporcionará al Cliente capacitación para la gestión de incidencias ante el NOC sin costo alguno para el Cliente, la cual deberá ser prestada conforme a los términos, requerimientos y condiciones establecidos por Altán para tal efecto. Las fechas y lugares de dicha capacitación serán definidas una vez entregado el Servicio.

#### **3.1.1.2 Funciones del NOC**

El NOC únicamente prestará servicios al Cliente y no a sus usuarios por lo que únicamente los representantes o la mesa de servicio designados por el Cliente podrán hacer uso del NOC.

El NOC gestionará toda la relación operativa entre el Cliente y Altán y será el medio de comunicación al Cliente de los trabajos de mantenimiento, tanto preventivos como correctivos, que impacten los Servicios, así como aquellas incidencias que pudieran causar afectación a los Servicios, facilitando un tiempo esperado de respuesta y solución.

#### **3.1.1.3 Programas de Mantenimiento**

##### **(a) Mantenimientos Preventivos:**

Altán realizará una planificación del mantenimiento preventivo de sus distintos Servicios, así como de los tiempos de no-disponibilidad programada de los mismos.

Asimismo, Altán realizará una planificación del mantenimiento preventivo de la Infraestructura de Altán, con fechas previstas de inicio y fin de los trabajos de mantenimiento. Esta planificación será comunicada por Altán al Cliente para que éste pueda llevar a cabo de forma más eficiente la gestión de su negocio.

Altán llevará a cabo la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo en la ventana horaria nocturna de 23:00h a 05:00h para minimizar la afectación a los Servicios. Sin embargo, en algunos casos los trabajos de mantenimiento programados se realizarán fuera de esta ventana de tiempo.

Altán, por medio del NOC o cualquier otro medio que acuerden las Partes, comunicará al Cliente el programa de mantenimiento, una vez completada su planificación, al menos con 5 (cinco) Días Hábiles de anticipación a que inicie el programa de mantenimiento correspondiente. En caso de que el mantenimiento no sea crítico o general, el Cliente podrá proponer a Altán fechas distintas para realizarlo dentro del plazo antes mencionado, en cuyo caso Altán confirmará si dichas fechas son aceptables o no a través del NOC o del medio que hayan acordado las Partes. Si el Cliente no hace propuesta alguna dentro de dicho plazo, se entenderá que está de acuerdo con el programa de mantenimiento. Los mantenimientos críticos o generales deberán ser realizados en las fechas propuestas por Altán.

Altán se compromete a comunicar al Cliente los trabajos de mantenimiento preventivo con la mayor antelación posible, previo a la ejecución de los mismos.

**(b) Mantenimientos Correctivos:**

Los trabajos de mantenimiento correctivo que no puedan ser planificados con antelación, tendrán ejecución inmediata y serán comunicados al Cliente a través del NOC o cualquier otro medio que acuerden las Partes, siempre buscando el menor impacto para el Cliente. Aquellos trabajos de mantenimiento correctivo que si puedan ser planificados, serán comunicados por Altán al Cliente con la anticipación que sea factible en cada caso.

**3.1.2 Responsable Comercial.**

Altán designará un Responsable Comercial que estará encargado de recibir y gestionar internamente las consultas y solicitudes relativas al cumplimiento de este Contrato por parte de Altán que realice el Cliente, así como de comunicar la respuesta a esas consultas o solicitudes.

El Responsable Comercial únicamente prestará servicios al Cliente y no a los usuarios a los que el Cliente preste servicios, por lo que únicamente los representantes o la mesa de servicio designados por el Cliente podrán contactar con él.

Las consultas y solicitudes que se presenten al Representante Comercial deberán ser realizadas conforme a los requerimientos establecidos en la Cláusula "Notificaciones" del Contrato. En caso de que cualquier otra Cláusula de este Anexo, el Contrato sus Anexos y/o Apéndices establezcan cualquier otro medio o herramienta de notificación, las Partes convienen en utilizar dicho medio o herramienta para realizar las notificaciones

respectivas. En el supuesto de que las consultas y solicitudes no sean enviadas conforme a lo anterior, se tendrán como no realizadas.

### **3.1.2.1 Funciones y Facultades del Responsable Comercial**

El Responsable Comercial tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- Ser interlocutor y gestionar la relación comercial y técnica entre el Cliente y Altán.
- Gestionar el proceso de facturación con el Cliente.
- Recibir solicitudes de factibilidad de Servicios Adicionales. Una vez recibida la solicitud, el Responsable Comercial informará por escrito de la viabilidad técnica o no de la prestación de tales Servicios, así como de los requerimientos técnicos y Tarifas de dichos Servicios.
- Si el Cliente acepta las condiciones técnicas y comerciales resultantes de la evaluación de su requerimiento en caso de ser factible, el Responsable Comercial gestionará la Orden de Servicio correspondiente, la cual deberá ser firmada por el Cliente.
- Entregar al Cliente la información que éste le solicite de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 3.1.2 anterior y que esté relacionada con el cumplimiento de las obligaciones de Altán conforme al Contrato y/o sus Anexos y Apéndices.

## **CUARTA. Gestión de Cambios**

**4.1** Las Solicitudes de Cambio pueden ser generadas por el Cliente en 2 (dos) fases: (i) durante la Puesta en Marcha de los Servicios; o (ii) durante la gestión operativa y comercial del Cliente.

**4.1.1** Para las Solicitudes de Cambios realizadas durante la Puesta en Marcha de los Servicios, el Cliente comunicará a Altán las modificaciones que requiera respecto de la Orden de Servicio asociada a dicho Servicio. Altán evaluará la solicitud hecha por el Cliente y brindará una propuesta técnica y/o económica al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las modificaciones propuestas por Altán o rechazarlas. En caso de aceptarlas, se deberá documentar las nuevas condiciones técnicas, económicas y las que apliquen mediante firma de la Orden de Servicio correspondiente. Altán incorporará al LLD los cambios que apliquen. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente en la Orden de Servicio correspondiente para la prestación del Servicio de que se trate.

**4.1.2** Para las Solicitudes de Cambios realizadas durante la gestión operativa y comercial del Cliente, este último realizará una solicitud a Altán describiendo claramente el alcance de dicha solicitud. Altán evaluará la solicitud hecha por el Cliente y brindará una propuesta técnica y/o económica al Cliente dentro de los siguientes 15 (quince) Días Hábiles. El Cliente dispondrá de 7 (siete) Días Hábiles para aceptar las modificaciones propuestas por Altán o rechazarlas. En caso de aceptarlas, se deberá documentar las nuevas condiciones técnicas, económicas y las que apliquen mediante firma de la Orden de Servicio respectiva. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente en la Orden de Servicio de que se trate.

## **QUINTA. Mecanismos de Intercambio de Información para el Cumplimiento de Requerimientos del IFT**

**5.1** En caso de que alguna de las Partes reciba un requerimiento del IFT para presentar información relacionada con el Contrato y/o los Servicios, la Parte que reciba dicho requerimiento deberá analizarlo y determinar si puede solventar o no la solicitud de información del IFT.

**5.2** En caso de que la Parte que recibió la solicitud de información requiera de información de la otra Parte, la Parte que reciba el requerimiento deberá enviar una solicitud por escrito a la otra: (i) indicando específicamente la información que requiere para cumplir con la solicitud del IFT; (ii) justificando la necesidad y uso que se dará a la misma; (iii) especificando el plazo para la presentación de la información, el cual no podrá ser menor a 5 (cinco) Días Hábiles (salvo que se exija un plazo menor para cumplir con el requerimiento correspondiente); y (iv) acompañando una copia simple del requerimiento del IFT.

**5.3** La Parte que reciba la solicitud de información de la otra conforme a lo establecido en el párrafo anterior, tendrá 5 (cinco) Días Hábiles para entregar la misma y proporcionar una contestación, salvo que la Ley Aplicable y/o cualquier autoridad exija un plazo menor. En caso de que determine procedente entregar la información requerida, proporcionará la misma por escrito a la Parte solicitante dentro del plazo antes establecido, debiendo indicar si la información debe ser clasificada como reservada o confidencial y las razones para ello. Sin embargo, en el supuesto de que no considere procedente la solicitud de información de la Parte requirente, deberá proporcionar su contestación dentro del plazo señalado para tal efecto en este párrafo, debiendo justificar las razones para no entregar la información.

**5.4** Cualquier discrepancia respecto a una solicitud de información de parte del IFT deberá ser resuelta por el Responsable Comercial.

## **SEXTA. Transparencia en la Gestión del Trafico**

**6.1** Altán, en caso de que aplique de acuerdo al tipo de servicio, proporcionará al Cliente información relativa a los Servicios mediante los registros de consumo que Altán obtenga y pondrá a disposición del Cliente para efectos de facturación de las Tarifas de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 "Facturación y Garantías" del Contrato.

## **SÉPTIMA. Transparencia en la Administración de la Red Compartida**

**7.1** En caso de que el Cliente requiera información respecto a la Red Compartida, podrá presentar una solicitud al Responsable Comercial conforme a la Cláusula 3.1.2 de este Anexo. El Responsable Comercial analizará la solicitud del Cliente y le proporcionará la información que estime apropiada.

**7.2** El Cliente no podrá, directa o indirectamente, o a través de cualquier Persona que forme parte de su Grupo de Interés Económico, tener influencia alguna en la operación de la Red Compartida.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por triplicado el presente Anexo, en la Ciudad de México, el día [•] de [•] de [•].

**Altán**  
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

**Cliente**  
[•]

---

Por: [•]  
Cargo: [•]

---

Por: [•]  
Cargo: [•]