

ANEXO 2

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

El presente documento es el Anexo 2 “Procedimientos Operativos” al que se refiere el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (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 1.4 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 del Contrato y podrán ser sustituidos por las Partes, mediante notificación a la otra Parte con al menos 10 (diez) Días de anticipación a la fecha efectiva de la sustitución.

El Comité de Puesta en Marcha se reunirá por lo menos una vez a la semana desde la fecha de firma del Contrato y hasta lograr la Puesta en Marcha de los Servicios objeto del Contrato.

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 Plan de Proyecto del Servicio respectivo.
- b) Revisión del alcance de la solución técnica y funcional incluida en el Apéndice de Alcance Técnico aplicable al Servicio correspondiente.

c) Preparación por parte de Altán del Documento del *Low Level Design* (“LLD”) para 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 integraciones técnicas e interfaces, escenarios y casos de llamada en detalle.
- (iii) Matriz de responsabilidad.
- (iv) Requerimientos de negocio y funcionales por parte del Cliente.
- (v) Plan de pruebas y de aceptación de los Servicios contratados.

d) Seguimiento de la implantación de los Planes de Proyecto de los Servicios, 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 y comerciales de los Servicios.

f) Realización de pruebas de aceptación de los Servicios.

2.4. Para la elaboración del LLD, Altán tomará como documentación base los Apéndices Técnicos y Comerciales aplicables al Servicio que corresponda y la documentación técnica asociada a dicho Servicio.

2.5. El Cliente entregará, en un plazo no mayor a 15 (quince) Días siguientes a la firma del Contrato, un documento de “Especificaciones Funcionales y de Servicio” que deberá contener, entre otras cosas: (i) las especificaciones funcionales de los Servicios; (ii) la definición de los flujos de trabajo, procesos de negocio, interfaces e integraciones con terceras partes (e.g. *Call Center*) que quisiera tener disponibles para la realización de las pruebas de aceptación de los Servicios.

2.6. En caso de que Cliente no entregue las “Especificaciones Funcionales y de Servicio” en el plazo antes mencionado, el Cliente acepta que Altán desarrollará el LLD únicamente con base en lo establecido en los Apéndices de Alcance Técnico y de Términos Comerciales aplicables al Servicio respectivo y la documentación técnica asociada a dicho Servicio.

2.7. Altán procederá al estudio y análisis de las Especificaciones Funcionales y de Servicio entregadas por el Cliente y lo incorporará al LLD de cada uno de los Servicios. Si como resultado de la evaluación se identifica que para alguno de los Servicios hay algún cambio esencial que requiera una extensión del Plan de Proyecto 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 actividad diaria del Cliente; 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 Finales 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 el Apéndice de Acuerdo de Nivel de Servicios y Gestión de Incidencias 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.

3.1.1.2 Funciones del NOC

El NOC únicamente prestará servicios al Cliente y no a sus Usuarios Finales u otros Concesionarios o Comercializadoras, 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 los Usuarios Finales. 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 de carácter técnico y comercial del Cliente, así como de comunicar la respuesta a esas consultas o solicitudes.

El Responsable Comercial únicamente prestará servicios al Cliente y no a sus Usuarios Finales u otros Concesionarios o Comercializadoras, 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 o a través de cualquier otro medio o herramienta que Altán le comunique por escrito al Cliente. 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.
- Gestionar el proceso de actualización de las proyecciones de tráfico y Usuarios Finales.
- Recibir las solicitudes 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 y la planificación para la Puesta en Marcha.
- Atención de requerimientos relativos a la transparencia en la administración de la Red Compartida.

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 los Apéndices de Términos Comerciales y Alcance Técnico aplicables al Servicio que corresponda y la documentación técnica 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, Altán las incorporará al LLD y a la revisión del Plan de Proyecto del Servicio respectivo. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente 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, las Partes las incorporarán a los Apéndices de Términos Comerciales y/o Alcance Técnico del Servicio respectivo mediante la firma del acuerdo modificatorio respectivo. En caso de no aceptarlas, ambas Partes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones establecidos originalmente para la prestación del 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 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 Tráfico

6.1 Altán proporcionará al Cliente la información relativa a la gestión del tráfico cursado a través de los Servicios mediante los CDR y EDR que Altán pone 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 en materia de administración de red 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.

OCTAVA. Colaboración con las Instancias de Seguridad, Procuración y Administración de Justicia

8.1 En caso de que una de las Partes reciba un requerimiento de una Autoridad Gubernamental en materia de seguridad, procuración y administración de justicia (e.g. geolocalización o interceptación legal), las Partes se coordinarán para atender dicho requerimiento de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el Apéndice de Alcance Técnico del Servicio correspondiente.

NOVENA. Mecanismos de Información sobre Planificación de Modificación de la Red Compartida

9.1 Altán pondrá a disposición del Cliente una herramienta de consulta de la cobertura de la Red Compartida, la cual habilitará dentro de los 90 (noventa) Días siguientes a la Puesta en Marcha del Servicio correspondiente por primera vez, en la cual podrá consultar la información relativa a los planes de modificación de la Red Compartida. La información contenida en dicha herramienta de consulta será actualizada en la misma medida en que sea necesario presentar la información de Cobertura al IFT, es decir, de forma trimestral.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por duplicado el presente Anexo, en la Ciudad de México, el día [●] de [●] de 2018.

Altán
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

Cliente
[●]

Por: [●]
Cargo: [●]

Por: [●]
Cargo: [●]