

ACUSES



Javier Barros Sierra No. 540,
Torre 2, Piso 3, Cuajimalpa
C.P. 01210, México D.F

Tel. (55) 5279-98-00
Fax (55) 5279-98-28

www.cablecom.com.mx

México D.F., 16 de enero de 2015
C/DJ/224/15

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO DE
LAS TELECOMUNICACIONES.
PRESENTE.**

**Exp.: 312.045/54
Asunto: Se exhibe Código de
Prácticas Comerciales**

Ana Ma. Solórzano Luna Parra, en mi carácter de representante legal de **México Red de Telecomunicaciones S. de R. L. de C.V.**, personalidad debidamente acreditada en ese H. Instituto, ante usted comparezco y expongo:

En cumplimiento al punto **2.6** del Título de Concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgado a mi representada, para la prestación del servicio de transmisión de datos, en diversas ciudades pertenecientes a las entidades federativas de **México, Distrito Federal, zona conurbada y sus ampliaciones**, adjunto a la presente exhibo las disposiciones aplicables al **Código de Prácticas Comerciales**.

Por lo anterior, expuesto,

A esa H. Comisión, atentamente, pido se sirva:

UNICO.- Tenerme por presentada en los términos del presente escrito, exhibiendo las disposiciones aplicables al Código de Prácticas Comerciales.

Atentamente,

2015 ENE 20 PM 4 27
OFICINA DE PARTES
RECIBIDO
Con i Anexo
INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

003876

**CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA DE
TECNOLOGIAS DE INFORMACION**

**CONCESIONARIO:
MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.
COMERCIALIZACION BAJO MARCA: METRORED**

**FECHA DE REALIZACION 30/12/14
VERSION 2.0
ACTUALIZACIÓN 15/01/15**

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS:

La oferta de Productos y Servicios METRORED, está dividida en 3 familias de Producto:

1. SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA LOCAL
2. SERVICIOS DE CONECTIVIDAD
3. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y PROVISION DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

1. SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA LOCAL:

Servicio Público de Telefonía Fija: Servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión, así como el cableado y el primer aparato telefónico terminal, a solicitud del suscriptor. Dicha conducción de señales constituye la que se proporciona al público en general, mediante la contratación de líneas de acceso a la red pública telefónica, que utilizan las centrales públicas de conmutación telefónica, de tal manera que el suscriptor disponga de la capacidad para conducir señales de voz de su punto de conexión terminal a cualquier otro punto de la red pública telefónica, de acuerdo a una renta y tarifa que varía en función del tráfico que se curse”.

Servicio de Telefonía Local:

Servicio de telecomunicaciones prestado por un concesionario a sus usuarios con equipos terminales que tienen una ubicación geográfica determinada mediante la conducción de tráfico telefónico público conmutado dentro de una misma área de servicio local por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia.

Servicio de Local México LOCM, (antes de “Larga Distancia Nacional”):

Aquél por el que se cursa tráfico conmutado entre centrales de telecomunicaciones que interconectan diferentes Áreas de servicio Local y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso (01) para su enrutamiento.

Estimado Cliente le informamos que en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y los lineamientos establecidos por IFT para la Eliminación de los Cargos de Larga Distancia Nacional, los cuales entran en vigor a partir del 1ro de enero de 2015.

Todos los cargos de sus llamadas telefónicas de:

- Larga Distancia Nacional, se facturarán con la misma tarifa aplicable a sus consumos de tráfico LOCAL identificada como LOCAL MÉXICO (LOCM).
- Celular Nacional “El que llama paga” 045, se facturarán con la misma tarifa aplicable a sus consumos de Celular Local “el que llama paga” 044 identificada como CELULAR MÉXICO (CELM).

Estos aparecerán identificados en su Estado de cuenta o en su Factura o Detalle de Consumos.

México Red de Telecomunicaciones, S. de R. L. de C.V., se encuentra exenta de la prestación de los servicios de prescripción de Larga Distancia, tal y como se establece en la resolución de COFETEL CFT/D01/P/390/1999 de fecha Septiembre 7 de 1999.

Metrored provee los Servicios de Telefonía Fija a través de:

Troncales Digitales: Servicio que se proporciona en TDM, PCM de 64 Kbps de ancho de banda cada una de jerarquía PDH a nivel de E1, en señalización R2M o ISDN (en ISDN no se soporta transmisión de video), mediante un acceso dedicado proporcionado en cable coaxial con una impedancia de 75 ohms y con conectores de tipo BNC con interfaz G.703 y que interconecta al Cliente con la Red Pública (PSTN por sus siglas en inglés), para que el cliente pueda manejar tráfico conmutado.

Troncales IP (SIP): Es la emulación del servicio de una troncal telefónica digital proporcionado a través de un enlace de datos. Metrored solo provee Troncales IP con protocolo SIP utilizando CODEC G.711

METRORED COMERCIALIZA EN BLOQUES DE 10 TANTO LAS TRONCALES DIGITALES COMO LAS TRONCALES IP O SESIONES SIP

LAS TRONCALES O SESIONES SON DEDICADAS A CADA CLIENTE, POR ENDE PUEDE APLICAR UN CARGO POR RENTA MENSUAL.

Definiciones:

Numeración: Conjunto estructurado de combinaciones de dígitos que permiten identificar unívocamente a cada línea telefónica, servicio especial o destino en una red o conjunto de redes de telecomunicaciones.

Numeración de Acceso Directo (DID's): Es el número que contiene la información necesaria para identificar el punto de origen y/o terminación de la llamada.

METRORED cuenta con numeración propia asignada por la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) y opera a petición del usuario final, numeración portada de otros operadores en calidad de RECEPTOR.

METRORED ASIGNA POR CADA CANAL DE VOZ O SESION SIP, 3 DID's INCLUIDOS DENTRO DE LA RENTA MENSUAL DE LAS TRONCALES O PAQUETE.

LOS DID's ADICIONALES QUE EL CLIENTE REQUIERE, TENDRAN UN COSTO Y SE ASIGNARAN EN BLOQUES DE 10.

Numeración No Geográfica 800 (Nacional e Internacional):

Números no relacionados a un Área de Servicio Local o LATA (Local Access and Transport Area), por sus siglas en inglés, que permiten el cobro de los cargos relacionados a quien recibe la llamada y no a quien genera la llamada (modalidad denominada "Cobro Revertido"), y que requieren de una traducción llevada a cabo por algún elemento de red, para encontrar el número geográfico de destino.

Para la entrega de las llamadas a estos números, se requiere un enrutamiento definido al momento de la contratación, para la respectiva configuración en las Centrales Metrored.

El Cliente puede solicitar restricciones de acuerdo al origen de las llamadas, ya sea por:

- a) Origen desde Teléfonos Públicos, ya que aplica un sobrecargo

- b) Origen desde ciertos NIR's (Número de Identificación Regional) por cuestiones de enrutamiento y operación a solicitud del cliente

Numeración de vanidad:

El Cliente al contratar numeración 800, podrá solicitar una terminación específica; sin embargo, **ESTO NO CONSTITUYE UNA OBLIGACION PARA METRORED**, ya que esto queda sujeto a la disponibilidad que se tenga, dentro de los RANGOS DE NUMERACION CON LOS QUE SE CUENTA.

Metrored comercializa la numeración 800 por de forma INDIVIDUAL, pero solo provee el servicio, cuando el cliente cuenta con infraestructura provista por METRORED y cuando el enrutamiento es hacia un DID, provisto y operado por METRORED.

Interfaces disponibles para Servicios de Voz:

- G.703 75 ohms y 120 ohms
- V,35
- Ethernet
- Fast Ethernet

Punto de Demarcación para Límite de Responsabilidades:

Se refiere al punto o puerto de entrega de un servicio, a partir del cual el servicios, deja de ser responsabilidad del proveedor y pasa a ser responsabilidad del Cliente o Usuario, de dicho servicio.

En el caso de los Servicios de Voz de Metrored los puntos de demarcación son:

- a) **Interfaz G.703:** El conector BNC 75 ohms el conector RJ-48 de 120 ohms
- b) **Interfaz Ethernet:** El conector RJ-45
- c) **En Troncales IP:** La lista de Acceso del SBC (Session Border Controller, por sus siglas en inglés), en la que se dan de alta las direcciones IP proporcionadas por el Cliente para su alta.

Requerimientos y Especificaciones sobre el sitio del Cliente, para la entrega de Servicios de Voz, por parte de Metrored:

Estos se describen a detalle en el Anexo de Servicios de Voz, del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en.

Acceso para Consulta: Nuestra página web en: www.metrored.com.mx

Condiciones Técnicas para Viabilidad de Entrega de Servicios de Voz por parte de Metrored:

Es un requisito indispensable para Metrored, el llenado del Cuestionario Técnico para la prestación de Servicios de Voz, por parte del cliente, así como la homologación del equipo terminal del cliente con las centrales Metrored.

En caso de que la homologación entre los equipos no sea viable, Metrored no está obligado a la prestación de los servicios de voz y no será responsable por cualquier daño o perjuicio que esto pudiera ocasionar al cliente.

2. DEFINICION SERVICIOS DE CONECTIVIDAD:

Servicio de Internet Dedicado: Es un enlace dedicado que provee conectividad a Internet de forma simétrica, es decir, que brinda la misma capacidad de ancho de banda en transmisión de información como de recepción. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son: fibra óptica o microondas y en diversos anchos de banda. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35. Este servicio puede entregarse sin equipo de ruteo o con equipo de ruteo (CPE) como un servicio complementario al servicio de Internet dedicado.

La contraprestación por este servicio es la RENTA MENSUAL que quede definida en la ORDEN DE SERVICIO de conformidad con el ANCHO DE BANDA contratado.

Servicio de Internet Burstable o Bajo Demanda: Es un Servicio de Internet Dedicado en el cual se establece un pago conforme al consumo de ancho de banda por parte del CLIENTE, definiendo un ancho de banda como consumo mínimo comprometido (Piso) y un ancho de banda límite (Techo). El consumo mensual del ancho de banda bajo demanda será calculado bajo las condiciones comerciales establecidas en la Orden de Servicio correspondiente. Este servicio puede proveerse en diversos anchos de banda y se entrega en interfaces de Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

El ancho de banda que se define como “Techo”, siempre será el doble del que el Cliente defina como “Piso”, a menos que este último solicite en la Orden de Servicio respectiva, algo diferente.

La contraprestación total por este servicio, se calculará sumando el **Piso** más el ancho de banda adicional consumido, mismo que nunca podrá exceder el ancho de banda establecido como **Techo**.

El ancho de banda excedente al piso se calculará en base a la Regla 95 percentil, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Conectividad, al Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de Metrored

Acceso para consulta: Nuestra página web en: www.metrored.com.mx

La unidad de medida para los servicios de INTERNET es el Megabit (Mbps), y a través de estos se definen los ANCHOS DE BANDA a entregar.

Esto deberá quedar documentado en la ORDEN DE SERVICIO respectiva.

Servicio de Clean Pipe: Es una solución basada en el monitoreo, detección y mitigación de ataques de DoS volumétricos y DDoS. Realiza el monitoreo del tráfico de datos de los proveedores internacionales de la red de Internet con quienes Metrored tiene conexión, en busca de patrones de comportamiento que traten de saturar el ancho de banda y reducir la disponibilidad de los recursos de la red, lo cual provoca la negación del acceso a los servicios de los usuarios legítimos. Detecta el tráfico anormal y lo mitiga de una manera automática o manual en enlaces dedicados de internet.

Definiciones:

Ataque. Es un ataque informático o un método por el cual un individuo, mediante un sistema informático, intenta tomar el control, desestabilizar o dañar otro sistema informático.

Ataques DoS/DDoS. Es un ataque a una red de computadoras que causa que un servicio o recurso sea inaccesible a los usuarios legítimos. Normalmente provoca la pérdida de la conectividad de la red por el consumo del ancho de banda de la red de la víctima o sobrecarga de los recursos computacionales del sistema de la víctima.

Botnet. Un conjunto de robots informáticos o bots desarrollados mediante software que se ejecutan de manera autónoma o automática, los cuales pueden controlar las computadoras/servidores infectados de forma remota.

Disponibilidad informática. Referencia al hecho de que una persona autorizada pueda acceder a la información o servicios en un periodo de tiempo determinado. Las razones de la pérdida de disponibilidad pueden ser ataques informáticos o inestabilidades del sistema.

La comercialización de los anchos de banda para los servicios de INTERNET provistos por METRORED, es en múltiplos de 2 Mbps.

Servicio de Internet Banda Ancha Plus: Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red Híbrida de Fibra y Coaxial (HFC, -Hybrid Fibre-Coaxial- Network) bajo el esquema de “mejor esfuerzo”. Es de tipo asimétrico, es decir un servicio que brinda diferentes capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al cliente por medio de un equipo terminal (Cable módem) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

Definiciones:

Equipo Terminal: Es el equipo Terminal (CPE) es el equipo que se encuentra ubicado en las instalaciones del CLIENTE para hacer uso de un servicio de telecomunicaciones.

Red HFC, (Hybrid Fibre Coaxial): Es un término que define una red que incorpora tanto fibra óptica como cable coaxial para crear una red de banda ancha.

Cable módem: Es un tipo especial de módem diseñado para modular la señal de datos sobre una infraestructura de cable coaxial.

Punto de Demarcación: Se refiere al punto, puerto o interfaz de entrega de un servicio a partir del cual deja de ser responsabilidad del proveedor y pasa a ser responsabilidad del CLIENTE o usuario de dicho servicio.

Mejor Esfuerzo (Best Effort): se refiere a la forma de prestar aquellos servicios para los que no existe una garantía de calidad de servicio (QoS), no se puede garantizar que los datos lleguen a su destino. Es un mecanismo en el cual los usuarios reciben el mejor servicio posible en ese momento, lo que significa que obtendrán distintos anchos de banda y tiempos de respuesta en función del volumen de tráfico en la red.

Servicio de Acceso Local:

Enlace de transmisión digital o transmisión en IP de “última milla”. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

El cobro de este servicio, es mediante una Renta Mensual de conformidad con el Ancho de Banda contratado y documentado en la Orden de Servicio respectivo.

Los anchos de banda para este servicio son en múltiplos de 64 Kbps

Servicio de Clear Channel (Enlace Dedicado): Medio de transmisión Punto a Punto o Punto Multipunto, que se provee en distintas capacidades. Este servicio se utiliza para enlazar dos sitios o más dentro del territorio nacional o internacional. La interfaz de entrega de este servicio pueden ser: G.703 (75 ohms o 120 ohms), V.35 o una interfaz óptica.

Se oferta en tres modalidades:

- **Clear Channel Local.** Cuando el sitio origen y el sitio destino están en la misma localidad.
- **Clear Channel Nacional.** Cuando el sitio origen y/o sitio destino están en diferentes localidades dentro el territorio nacional.
- **Clear Channel Internacional.** Cuando el sitio origen y/o el sitio destino están en diferentes localidades fuera del territorio nacional.

El cobro de este servicio, es mediante una Renta Mensual que se determina en base al ancho de banda y a la distancia involucrada en cada servicio.

Los anchos de banda para este servicio son en múltiplos de 64 Kbps

Servicio de Ethernet Link: Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos permitiendo hacer una extensión de la red LAN (red de área local) del CLIENTE. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El servicio puede entregarse con un equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable Fast Ethernet (RJ45) derivado de un nodo concentrador. Este servicio puede proveerse en diversas capacidades.

Se oferta en tres modalidades:

- **Ethernet Link Local.** Cuando el sitio origen y el sitio destino están en la misma localidad.
- **Ethernet Link Nacional.** Cuando el sitio origen y/o sitio destino están en diferentes localidades dentro el territorio nacional.
- **Ethernet Link Internacional.** Cuando el sitio origen y/o el sitio destino están en diferentes localidades fuera del territorio nacional.

El cobro de este servicio, es mediante una Renta Mensual que se determina en base al ancho de banda y a la distancia involucrada en cada servicio.

Los anchos de banda para este servicio son en múltiplos 1 Mbps

Servicio de MPLS: Este servicio consiste en la creación de diversas VPNs lógicas por cada cliente sobre una red física única. Cada VPN garantiza un entorno de conmutación de paquetes independiente (VRFs), asegurando completa independencia entre los servicios de los distintos clientes y con calidad de Servicio. La interfaz de entrega de estos servicios puede ser en RJ45 Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet (Óptica) o en su defecto, G.703 (75 ohms o 120 ohms) o V.35.

Este servicio puede proveerse en dos modalidades con diversas capacidades:

- **MPLS Datos.** Se puede establecer la conectividad entre los sitios teniendo disponible el ancho de banda y no se aplica calidad de servicio (Qos) a los datos transmitidos, por lo que no se definen prioridades.

Los anchos de banda para este servicio son en múltiplos de 64 Kbps.

- **MPLS Multimedia.** Se puede establecer la conectividad entre los sitios teniendo diferentes calidades de servicio (Qos), las cuales serán predefinidas por el cliente y se respetará el ancho de banda que defina, dando prioridad a las aplicaciones que el cliente considere críticas.

Los anchos de banda para este servicio son en múltiplos de 64 Kbps.

El cobro de estos servicios, es mediante una Renta Mensual

El servicio se entrega con la siguiente configuración: Puerto de acceso, Última Milla o Acceso Local y Equipo Terminal CPE. El equipo Terminal CPE es mandatorio cuando el cliente solicita un servicio con la característica de Calidad de Servicios (QoS) habilitada y es opcional si el cliente solicita un servicio sin dicha característica habilitada.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD:

Servicio de Renta de CPE: Arrendamiento de Equipos necesarios para la prestación del Servicio. Se cobra mediante una Renta Mensual adicional a la del Servicio de Conectividad relacionado

Servicio de Conectividad Lógica o Física (Cross Connection): Concepto de conectividad física o lógica utilizada para la conexión de redes dentro de un sitio Metrored. La conectividad física puede ser a nivel de fibra óptica, coaxial o RJ45. Para el caso de conexiones lógicas se deberá predefinir por ambas partes el tipo de protocolo, el cual puede ser IP Ethernet, Fast Ethernet o Giga Ethernet, a nivel SDH.

Se cobra mediante un Cargo Único por Cada Crosconexión.

Requerimientos y Especificaciones sobre el sitio del Cliente, para la entrega de Servicios de Conectividad, por parte de Metrored:

Estos se describen a detalle en el Anexo de Servicios de Conectividad, del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en.

Acceso para Consulta: Nuestra página web en: www.metrored.com.mx

3. Servicios de Valor Agregado

Los servicios de Valor Agregado que ofrece METRORED son los siguientes:

A) Virtualización

- **Servidor Virtual.** Los Servidores Virtuales son una combinación de hardware de cómputo y software de Virtualización, donde un servidor físico se divide en particiones que funcionan como un servidor independiente cada una y se pueden acceder desde Internet. Cada servidor virtual cuenta con recursos que no pueden ser consumidos por el resto de los CLIENTES, es decir, comparten ubicación física pero no sus recursos asignados de CPU, Memoria o Disco, ni Sistema Operativo.

La contratación de servidores virtuales es de acuerdo a las necesidades de cada cliente, considerando: capacidad de almacenamiento en Disco Duro, capacidad en Memoria RAM, cantidad y tipo de Procesadores.

El cuidado físico, gestión, operación, mantenimiento del hardware de cómputo y del software de Virtualización están a cargo de METRORED.

Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).

El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual

- **Servidor Dedicado.** Es un servidor físico arrendado por un solo cliente, el cual dispone de todos los recursos del equipo a diferencia del alojamiento compartido, en donde los recursos se comparten entre varios clientes.
El servidor dedicado se dimensiona en base a las necesidades de cada cliente considerando: capacidad de almacenamiento en Disco Duro, capacidad en Memoria RAM, cantidad y tipo de Procesadores, cantidad de tráfico de datos cursado mensualmente y direccionamiento IP público.

El cuidado físico y gestión del servidor está a cargo de METRORED.

Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).

El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual

- **Respaldo de Aplicaciones y Base de Datos (Backup).** Servicio de respaldo de las aplicaciones o copias de seguridad y bases de datos del cliente que se encuentran en él ó los servidores que haya contratado.

Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).

La unidad de medida es en Gigabites (GM) y el cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual.

- **Almacenamiento (Storage).** Servicio de almacenamiento de grandes cantidades de datos a través de Internet.

Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).

La unidad de medida es en Gigabites (GM) y el cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual.

- **Balanceo de cargas Local.** Servicio para equilibrar el tráfico entre dos o más servidores contratados a METRORED que tengan la función de proveer un servicio público en Internet. Estos servidores se encontrarán en el mismo Centro de Datos. Adicionalmente se tiene la opción de balanceo de cargas con certificados de capa de conexión segura (SSL) Secure Socket Layer por sus siglas en inglés, para optimizar el rendimiento, mejorar la escalabilidad, administración y reducir el número de certificados SSL que se requieren para el tráfico de entrada en el balanceador de carga en lugar de para cada servidor individual.
- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **La unidad de medida es en Gigabites (GM) y el cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual.**
- **Balanceo de cargas Global.** El servicio consiste en equilibrar el tráfico entre dos o más servidores contratados a METRORED que tengan la función de proveer un servicio público en Internet. Estos servidores se encontrarán en diferentes Centros de Datos a nivel mundial.
- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **La unidad de medida es en Gigabites (GM) y el cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual.**
-

B) Seguridad en la Nube

Diferentes niveles de servicios de seguridad de tecnologías de la información para protegerse contra las amenazas electrónicas a través de soluciones de seguridad de hardware, software y alianzas con empresas líderes en la industria para mitigar los riesgos y proteger la información del CLIENTE. Dentro de los Servicios de seguridad en la Nube se encuentran los siguientes:

- **Firewall Estándar.** El servicio consiste en adicionar un Firewall (hardware) Estándar a un servidor virtual o dedicado individual para darle una capa de seguridad. Los parámetros de configuración del Firewall son controlados por METRORED, así como la gestión del equipo.

- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Grupo de Usuarios**
- **Firewall Dedicado.** El servicio consiste en proteger con un Firewall (hardware) Dedicado uno o más servidores virtuales o dedicados que estén conectados a la misma VLAN. También se cuenta con la opción de alta disponibilidad con la cual se proporciona una protección continua en el caso de que el Firewall primario tenga una falla. Los parámetros de configuración del Firewall son controlados por METRORED, así como la gestión del equipo.
- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Grupo de Usuarios**
- **Anti-virus y Anti-Spyware.** El servicio consiste en agregar una capa de seguridad a través de los productos de seguridad de McAfee. Se puede adicionar un Anti-virus para Linux o Windows o también se encuentra disponible la protección Total de McAfee contra Virus y Spyware.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

C) Colaboración

Live Meeting. Es un espacio de reunión en línea al que el personal del CLIENTE se suscribe u hospeda internamente. Pueden reunirse con sus colegas en línea, lo que le permite colaborar en tiempo real, aún en distancias largas por medio de Internet.

- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**

El servicio se ofrece en dos modalidades:

- **Estándar.** Para grupos de hasta 15 usuarios
- **Profesional.** Para grupos de hasta 1,250 usuarios.

- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**
- **Microsoft Lync.** Servicio de mensajería instantánea, videoconferencia, uso compartido de aplicaciones y transferencia de archivos.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**

- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**
- **Hosted SharePoint.** Es una plataforma de colaboración que permite administrar los contenidos a través de Microsoft Office. Este servicio facilita el almacenamiento de información y documentos para ser compartidos por un grupo de personas.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**
- **Sala Virtual.** Incluye las siguientes funcionalidades:
 - **Interfaz intuitiva.** Software con pantallas intuitivas para gestionar las funcionalidades de una manera fácil.
 - **Video Multi personas.** Pueden comunicarse grandes equipos de trabajo (hasta 25 personas) sin tener que reunirse en un mismo lugar físico.
 - **Soporte en múltiples idiomas.** Permite seleccionar el idioma en el cual se desea que aparezcan los títulos e instrucciones del Software de Sala virtual.
 - **Integración de audio conferencias.** Los usuarios pueden hacer uso de Conferencia Meet-Me ya que las Salas virtuales no tienen audio.
 - **Green Meter.** Provee registro automático y calculo simulado de ahorro en viajes y costos.
 - **Código de acceso.** Los usuarios pueden unirse a sesiones utilizando el código de acceso y contraseña ofrecido por el moderador.
 - **Comparte aplicaciones.** Permite compartir archivos, presentaciones, tener mensajería instantánea y video.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

D) Correo electrónico, Web Hosting

- **Hosted Exchange.** Es una solución de mensajería que incluye correo electrónico, se basa en Microsoft Exchange Server y se entrega como un servicio en la nube, es un servicio denominado SaaS. Hosted Exchange es una solución integral cuya implementación no requiere compra de hardware, software o infraestructura por parte del CLIENTE.

Se oferta en tres modalidades:

- **Exchange Básico:** Correo electrónico, Outlook Web Access (OWA), Acceso vía email vía POP, SMTP, IMAP, Calendario Personal, Contactos personales, Tareas personales, Antispam, Antivirus.
- **Exchange Corporativo:** Incluye las funcionalidades de Exchange Básico más Calendario de grupo, Contactos Tareas Compartidas, Acceso vía Windows Mobile, iPhone (active Sync), Acceso y sincronización vía Outlook Desktop (MAPI).

- **Exchange Premium:** Incluye las funcionalidades de Exchange Corporativo más la descarga del cliente Outlook 2010 sin costo.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Softwaree As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**
- **BES/BES Express.** El servicio BES, BlackBerry Enterprise Server sincroniza los correos electrónicos, agenda y calendario de Hosted Exchange en forma inalámbrica con los teléfonos inteligentes BlackBerry. El servicio BES es compatible con los dispositivos que se aprovisionan de BlackBerry Enterprise Server o para BlackBerry Internet Service, la información viaja encriptada, en caso de pérdida o robo de la Terminal BlackBerry® se puede dar de baja el pin y bloquear el dispositivo, cuenta con Mensajería Instantánea Corporativa con clientes de colaboración desarrollada por RIM. El servicio BES Express adicionalmente permite a los usuarios descargar grandes cantidades de contenidos a través de BlackBerry® Browser o una conexión HTTP con el servicio BlackBerry MDS Connection.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Softwaree As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**
- **Web Hosting.** Este servicio permite publicar la página web del CLIENTE, incluye una serie de herramientas como Constructor de Sitios que le permite crear en una serie de pasos muy sencillos su página web, con esta herramienta podrá seleccionar plantillas, imágenes y estilos para crear su página web de una manera profesional. La Página Web estará hospedada en una plataforma redundante y escalable en el Centro de Datos de METRORED o de sus empresas aliadas.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Softwaree As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

E) Aplicaciones

- **Microsoft Dynamics.** Es un servicio de CRM (Customer Relationship Management) para realizar la administración de la relación con los clientes, incluye los módulos de Ventas, Mercadotecnia y Servicio al cliente.
Se ofrece en las modalidades de 3 y hasta 10 usuarios.
- **Este es un servicio denominado SaaS (Softwaree As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

F) U-Cloud Comunicación

Los servicios de U-Cloud Comunicación que a continuación se describen, sólo pueden ser contratados por el CLIENTE en conjunto con los servicios de Telefonía en modalidad de Troncales SIP (detallados en el Anexo de Voz) de METRORED. Estos servicios resultan de la provisión de software en el modelo SaaS para tener acceso a funcionalidades virtuales de un PBX (Private Branch Exchange), que físicamente se ubica en el Centro de Datos de METRORED.

El usuario final utilizará conectividad basada en protocolo IP para acceder a estas funcionalidades y mediante la renta de una licencia de uso de software con características específicas de acuerdo a las descripciones de los paquetes disponibles para este servicio.

- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

Todo lo relacionado a la interacción con la Red Pública de Telecomunicaciones (PSTN) por sus siglas en inglés, está descrito en el Anexo de Servicios de Voz de METRORED.

A continuación se enlistan los servicios de licenciamiento que METRORED ofrece y cuyos manuales de usuario y de administrador podrá el CLIENTE consultar por medio de una clave de usuario, contraseña y en la página web que METRORED le proporcionará.

Para el servicio del canal de voz, para cada usuario se integra un ULink.

- **UCloud Link:**
Es un enlace de transporte que utiliza el protocolo IP para establecer la conectividad entre los equipos terminales que se instalan en las oficinas del Cliente y la plataforma de voz UCloud de Metrored. Es un enlace totalmente independiente del servicio de Internet Dedicado del Cliente, es decir, en ningún momento se utilizará el Internet Dedicado como medio de acceso hacia la plataforma UCloud.

i) U-Cloud Line

La licencia U-Cloud Line, permite el uso de funcionalidades por usuario y por empresa. Las funcionalidades se enlistan a continuación:

Funcionalidades U-Cloud Line (por usuario):

1. Aceptación Selectiva de Llamadas
2. Alertas
3. Bloqueo de desvíos
4. Bloqueo de identidad de llamada
5. Bloqueo de Intrusión de llamadas
6. Bloqueo de llamadas anónimas
7. Captura de llamadas
8. Captura de llamada a otra extensión
9. Captura de llamada a otra extensión (interrumpiendo la llamada)
10. CommPilot Call Manager
11. Conferencia tripartita
12. Desvío Selectivo
13. Desvío de llamadas en ocupado

14. Desvío de llamadas línea no disponible
15. Desvío de llamadas no contestadas
16. Desvío permanente de llamadas
17. Espera y recuperación automática
18. Estacionar llamada
19. Extensiones Alternas
20. Hoteling Guest (Invitado)
21. Identificador de llamadas
22. Intercomunicación
23. Llamada de grupo instantánea
24. Llamada en espera
25. Marcación rápida (100 Números)
26. Contáctame
27. Multillamada
28. No molestar
29. Notificación de ocupado
30. Paging de grupo
31. Personalización de tono de timbrado por usuario (Audio)
32. Personalización de tono de timbrado por usuario (Video)
33. Privacidad
34. Rechazo selectivo de llamadas
35. Registro básico de llamadas
36. Regreso Automático de llamadas
37. Regreso de Llamada
38. Remarcado
39. Transferencia de llamada

Funcionalidades U-Cloud Line (por empresa): Todas estas funcionalidades deben ser configuradas por el administrador.

1. Operadora Automática
2. Grupos de búsqueda
3. Claves de acceso
4. Extensiones Virtuales
5. Hoteling Host (Estación Compartida)
6. Intercepción de Grupo
7. Música en espera
8. Música en espera con Video
9. Plan de llamadas de Salida por usuario
10. Plan de llamadas de Salida por grupo
11. Reporte de Inventario

- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia**

ii) U-Cloud Line Plus

La configuración de esta licencia se hace vía el portal de CommPilot en el nivel más alto del sistema, es decir debe ser aprovisionado por Metrored solo a los usuarios que la hayan contratado y paguen el recurrente mensual correspondiente.

En esta licencia se tiene acceso a todas las funcionalidades de la licencia U-Cloud Line más las siguientes (Mensajería Unificada):

1. Buzón de voz
 2. Desvío al buzón de voz en línea ocupada o sin contestar
 3. Grabación de audio/video saludos
 4. Limpiar mensajes
 5. Notificaciones de fax y mensajes de voz
 6. Notificaciones de llamadas al correo electrónico
 7. Registro personalizado de nombre
 8. Salto al mensaje anterior o siguiente
 9. Transferencia directa al correo de voz
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
 - **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia y para utilizarlo se requiere contar con la Licencia de U-Cloud Line**

iii) U-Cloud Line Premium

La configuración de esta licencia se hace vía el portal de CommPilot en el nivel más alto del sistema, es decir debe ser aprovisionado por Metrored solo a los usuarios que la hayan contratado y paguen el recurrente mensual correspondiente.

Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, evaluar las condiciones de sus equipos de cómputo y sus dispositivos móviles para poder hacer uso de las funcionalidades de esta licencia.

En la licencia U-Cloud Line Premium se tiene acceso a las funcionalidades que se incluyen en la licencia U-Cloud Line, más las de la licencia U-Cloud Line Plus más las siguientes (Comunicación Unificada):

1. Unificación de Número Telefónico "Anywhere
 2. Conferencia Meet-me
 3. CommPilot Express
 4. Integración de Outlook
 5. Mensajería Instantánea y presencia
 6. Apariencia de llamada compartida
 7. Oficina Remota
 8. Timbrado simultáneo y/o secuencial
 9. Business Communicator para PC y Celular (BTBC)
 10. Barra asistente para Outlook e Internet
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
 - **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia y para utilizarlo se requiere contar con la Licencia de U-Cloud Line y la Licencia de U-Cloud Plus**

G) Servicios Adicionales

- **MODULO RECEPCIONISTA**

Hay 3 versiones de Licencia de Módulo de Recepcionista y están dimensionados con base en la cantidad de usuarios que puede monitorear.

- **Módulo Recepcionista Oficinas** (soporta el monitoreo de hasta 8 usuarios)
- **Módulo Recepcionista Pequeños Negocios** (soporta el monitoreo de hasta 30 usuarios)
- **Módulo Recepcionista Empresarial** (soporta el monitoreo de hasta 200 usuarios)

El módulo recepcionista es un controlador de llamadas que solo podrá ser habilitado sobre una extensión que tenga contratado alguno de los servicios de U-Cloud Comunicación (Line, Line plus o Line Premium) y en conjunto con un Teléfono IP ofrece las siguientes funcionalidades en todas sus versiones:

1. Administración de llamadas
2. Transferencia de llamadas
3. Monitoreo de línea
4. Contestar una llamada dirigida a otro usuario
5. Notificación de llamadas con Identificador
6. Histórico de llamadas
7. Recuadros de alertas
8. Intrusión de llamadas
9. Soporta múltiples directorios
10. Directorios de contacto personalizados
11. Contactos de Outlook
12. Marcación rápida
13. Búsqueda de contactos por palabras clave
14. Filtrado de directorio de contacto

Funcionalidades adicionales que se incluyen sólo en la Licencia Módulo Recepcionista Empresarial:

1. Administrar Colas de llamada
 2. Transferencia de llamadas en Cola
 3. Soporte de Múltiples colas
 4. Filtrado de filas
- **Este es un servicio denominado SaaS (Software As A Service, por sus siglas en inglés).**
 - **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Licencia y para utilizarlo se requiere contar con la Licencia de U-Cloud Line**
 - **Red LAN y Cableado estructurado**

En caso de que el CLIENTE lo requiera, METRORED pone a su consideración la adecuación de la red LAN y del Cableado estructurado. Estos trabajos consideran lo siguiente:

- Instalación de ducterías para la red de datos en el sitio del CLIENTE
- Cableado de servicios de voz/datos
- Pruebas de desempeño para verificar la correcta instalación
- Se consideran los materiales descritos en la propuesta económica comercial que se entregará al CLIENTE
- Certificación del cableado de las marcas descritas en la propuesta económica comercial cuando se realice el cableado completo de los nodos de datos por parte de METRORED
- Se considera que el CLIENTE dará acceso a METRORED al área en donde se hará el servicio durante el horario que se acuerde previamente

- Algunas actividades en la realización de estos trabajos podrían considerar que el CLIENTE no tenga servicios durante determinado tiempo, por lo cual se coordinará con el CLIENTE el horario y tiempo de duración de estos trabajos
- Cualquier modificación o adaptación requerida o necesaria, debe ser previamente negociada con el CLIENTE, antes de realizar algún trabajo

Los trabajos de adecuación de los nodos de datos, implementación de Cableado estructurado y adecuación de la red LAN serán facturados en un solo cargo en la primera factura que METRORED emita al CLIENTE.

- **Evaluación de Red LAN y Cableado estructurado**

Metrored realizará una evaluación de la red LAN del CLIENTE la cual tendrá un costo de \$130 pesos por nodo de datos, esta evaluación se realizará para asegurar que la red de datos del CLIENTE cumple con los parámetros mencionados en la cláusula 2 del presente Anexo de servicios.

Este monto será cobrado en la primera factura que METRORED emita al CLIENTE.

La certificación del cableado y de la Red LAN son CONDICIONES INDISPENSABLES PARA LA CONTRATACION DE LAS LICENCIA DE U-CLOUD LINE EN TODAS SUS VERSIONES.

- **Renta de Teléfonos IP**

Cuando el CLIENTE no cuente con Teléfonos IP METRORED entregará en renta al CLIENTE los equipos necesarios para la prestación del servicio durante el plazo de contratación.

Cuando sea METRORED quien provea del Cableado Estructurado y/o Teléfonos IP en las oficinas del CLIENTE, se anexará una póliza de garantía y mantenimiento, correspondiente al plazo de contratación.

Los cargos por RENTA y los modelos disponibles están para consulta, en el LIBRO TARIFARIO DE MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.

Acceso a consulta: **Nuestra página web en: www.metrored.com.mx**

H. SEGURIDAD ADMINISTRADA

Es una solución de Seguridad Perimetral que provee protección a nivel de red de datos contra los ataques de hackers, las intrusiones o el robo de información en las conexiones remotas y a nivel de contenidos, contra las amenazas como gusanos, virus, troyanos, spyware, phishing, spam y los contenidos web no apropiados.

El servicio de Seguridad Administrada es una solución que consiste en el análisis de las necesidades de seguridad informática que requiere el CLIENTE, además de los servicios de gestión, monitoreo y soporte necesarios, los cuales se realizan a través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

La solución de Seguridad Administrada Metrored incluye:

- Firewall dedicado acorde al número de nodos a proteger
- Instalación y configuración inicial del firewall
- Configuración de reglas y políticas
- Configuración de VLANs y NATs (en caso de aplicar)
- Creación de usuarios y/o grupos
- Operación y gestión del día a día
- Mantenimiento y actualización del firmware
- Copia de seguridad de la configuración

* El número de "nodos" a proteger incluye las computadoras, servidores y dispositivos en la red que se comunican a través del firewall para conectarse a Internet. Incluye las conexiones de VPN de usuarios móviles y de Gateways de VPN remotos (cada conexión cuenta como un nodo).

- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Grupo de Nodos sobre la Red LAN**

J. CENTRO DE DATOS

- **Servicio de Housing en Centro de Datos:** Consiste en la renta de espacio físico (un gabinete o medio gabinete) dentro del centro de datos de METRORED para que el cliente aloje sus equipos de telecomunicaciones e informática relacionados con los Servicios. El centro de datos de METRORED cuenta con seguridad física, control climático de precisión, energía eléctrica y sistemas de prevención y detección de incendios.
- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**

El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual por Unidad de Rack o Gabinete.

Los Racks se comercializan a en múltiplos de ½ Rack

Los Gabinetes se comercializan en unidades

Además del alojamiento físico (Housing) de los equipos del CLIENTE, METRORED ofrece los siguientes servicios complementarios:

- **Servicio de Alimentación Eléctrica (A):** Consiste en la renta de alimentación eléctrica en el centro de datos de METRORED.

La Unidad de Energía con la que se comercializa este servicio es el KVA (Kilo-Volt Ampere, por sus siglas en inglés)

- **Servicio de Alimentación Eléctrica (B):** Servicio de renta de redundancia de alimentación eléctrica que permite tener alta disponibilidad para los Servicios de Housing en el Centro de Datos de METRORED.

La Unidad de Energía con la que se comercializa este servicio es el KVA (Kilo-Volt Ampere, por sus siglas en inglés)

- **Este es un servicio denominado IaaS (Infrastructure As A Service, por sus siglas en inglés).**
- **El cobro de este servicio es mediante una Renta Mensual en Consumo de KVA´s de acuerdo a lo definido en cada Orden de Servicio**

Acceso a consulta: **Nuestra página web en: www.metrored.com.mx**

METODOLOGIA DE FACTURACION Y APLICACIÓN DE TARIFAS

La contraprestación incluirá entre otros, los elementos que enunciativa más no limitativamente se mencionan a continuación: Costos de Instalación, Contratación, Adecuaciones de Sitio, Rentas Mensuales Fijas o Por Consumo, Cobro de Tarifas, Cargos generados por tráfico, y cualquier otro cargo que se origine como resultado de la Prestación de los Servicios y durante la Vigencia que se defina en cada ORDEN DE SERVICIO.

VIGENCIA: Se considera a partir de la Fecha de Inicio de Prestación de Servicio y hasta el fin del plazo forzoso establecido en cada ORDEN DE SERVICIO.

- a) **CARGO POR INSTALACION PARA TODOS LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES:** Este cargo siempre se reflejará en la ORDEN DE SERVICIO relacionada al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

Los cargos de instalación aplicables a cada servicio se encuentran para consulta en el Libro Tarifario de México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.

Acceso a consulta: **Nuestra página web en: www.metrored.com.mx**

Los descuentos aplicables sobre este Cargo, están directamente relacionados al PLAZO FORZOSO DE CONTRATACION, que definan las partes para los Servicios, documentados en cada ORDEN DE SERVICIO.

DESCUENTOS APLICABLES SOBRE CARGOS DE INSTALACION:

- 12 Meses Forzosos de contratación aplica 0% de DESCUENTO
- 24 Meses Forzosos de contratación aplica 50% de DESCUENTO
- 36 Meses Forzosos de contratación aplica 100% de DESCUENTO

Hay servicios IaaS, SaaS y PaaS, cuya contratación solo aplica a 48 Meses

- b) RENTA MENSUAL:** Este es el Cargo Recurrente que mes con mes, a lo largo del término del Contrato, deberá pagar el Cliente a Metrored, por los Servicios Contratados, de conformidad con la(s) Orden(es) de Servicio, que se ejecuten entre ambas partes.

Dentro de la Renta Mensual, se incluye la infraestructura contratada y puede o no estar incluido un determinado volumen de Tráfico Conmutado de Voz (Llamadas o Minutos), relacionado a ciertos tipos de uso, si y solo si, así lo indica(n), la(s) Orden(es) de Servicio(s), respectivas.

La RENTA MENSUAL se aplica a partir de la FECHA DE INICIO DE PRESTACION DE SERVICIOS, de conformidad con la NOTIFICACION DE ENTREGA AL CLIENTE.

DESCUENTOS EN RENTAS Y TARIFAS:

Los descuentos aplicables en todos los casos, son el resultado de la combinación del medio de acceso para llegar a las instalaciones del cliente, el plazo forzoso de contratación y los servicios y/o productos, contratados de forma simultánea (Paquetes) a Metrored.

- c) TARIFAS APLICABLES AL TRÁFICO DE VOZ:** Estos son los cargos aplicables por el Tráfico Conmutado que realiza o recibe un usuario, hacia y desde la PSTN, por medio de la infraestructura asignada por Metrored, de conformidad con los servicios contratados.

Metrored puede incluir ciertos volúmenes de tráfico en la Renta Mensual, mismos que quedarán definidos en cada Orden de Servicio, como tráfico incluido.

Los cargos por Tráfico de Voz, siempre serán medidos en Llamadas y/o Minutos, dependiendo del Tipo de Uso del que se trate.

El único tipo de uso que se Metrored ofrece por Llamada o Minuto, es el Local.

La tarifa por Llamada Local solo aplicará, cuando el tráfico generado por el Cliente, no exceda un promedio de 4 minutos de duración por evento

El tráfico que no esté incluido en la Renta Mensual, se considerará **TRÁFICO EXCEDENTE** y se aplicarán las tarifas unitarias, ya sea por Llamada o Minuto, de conformidad con lo que se indique en la Orden de Servicio respectiva.

Las TARIFAS POR TRAFICO DE VOZ, se definen de conformidad con el TIPO DE USO GENERADO, mismo que se determina de acuerdo a la combinación de número de origen y destino que muestre cada REGISTRO DE LLAMADA CDR (Call Detail Record, por sus siglas en inglés).

METRORED, considera para la TARIFICACION DEL TRAFICO DE VOZ, los CDR's generados por sus centrales telefónicas, los cuales se entregan FORMATEADOS para su correcta lectura, como soporte de los cargos facturados a cada Cliente.

TIPOS DE USO

Las definiciones de cada Tipo de Uso se encuentran en el Anexo de Voz, del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de Metrored.

Acceso para Consulta: Nuestra página web en: www.metrored.com.mx

El sistema de TARIFICACION de METRORED, asocia todos los CDR's generados por un Cliente a este, mediante la numeración que ORIGINO O RECIBIO las llamadas, y que le fue asignada al momento de la entrega de servicio.

La duración que refleja cada CDR se redondea a minutos.

Los minutos o llamadas, son tarificados de conformidad con el Plan Comercial que le haya sido asignado al Cliente y que se documentó en la Orden de Servicio y en el cual se muestra:

- Unidad de medida aplicable (Llamadas o Minutos)
- Tipo de Uso
- Tarifa

Los descuentos aplicables se efectúan al correrse el ciclo de facturación correspondiente.

Los sistemas de facturación que Metrored utiliza para verificar y facturar los cargos generados por cada Cliente, están sujetos a revisiones periódicas por parte de las autoridades competentes, por lo que son válidos para todos los efectos del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones que se establezca con Metrored.

Los únicos TIPOS DE USO que aplican para que el tráfico relacionado se incluya en la Renta Mensual son:

- LOCAL (Llamadas o Minutos)
- LARGA DISTANCIA NACIONAL A TELEFONOS FIJOS
- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
- CELULAR MODALIDAD EL QUE LLAMA PAGA (044)
- CELULAR MODALIDAD EL QUE LLAMA PAGA NACIONAL(045)

CALCULO PARA CONSUMO EXCEDENTE DE ANCHO DE BANDA INTERNET EN BURSTABLE O BAJO DEMANDA:

La contraprestación total por este servicio, se calculará sumando el **Piso** más el ancho de banda consumido, mismo que nunca podrá exceder el ancho de banda establecido como **Techo**.

El ancho de banda excedente al piso se calculará en base a la Regla 95 percentil, como se describe en Anexo de Conectividad, al Contrato Marco de Servicios de Telecomunicaciones de Metrored

Acceso para Consulta: Nuestra página web en: www.metrored.com.mx

APLICACIÓN DE CARGOS:

Metrored aplica los Cargos por concepto de Renta Mensual, a mes por adelantado y los de Tráfico de Voz y Consumos de Ancho de Banda de Internet Burstable o Bajo Demanda Excedentes, a mes vencido.

El periodo de Facturación para todos los servicios es de 1 mes natural.

DEFINICION DE PAQUETE COMERCIAL:

Se considera como “CONTRATACION EN PAQUETE”, cuando un Cliente acepta contratar bajo los mismos términos y condiciones, dos o más servicios a METRORED, los cuales deberán quedar documentados bajo la misma ORDEN DE SERVICIO y cuya RENTA MENSUAL cubre la provisión todo lo ahí listado.

Los servicios contratados en PAQUETE, no podrán desagregarse, ya que esto implicaría CARGOS POR CANCELACION ANTICIPADA o bien la reestructura de los precios aplicables, por provisión de servicio en forma unitaria.

Se considera como DESAGREGACION, la modificación o cancelación de cualquiera de las Condiciones Comerciales y Técnicas para uno de los servicios listados, haciéndolas diferentes al resto de los servicios contenidos en la ORDEN DE SERVICIO.

REQUISITOS Y CONDICIONES DE CONTRATACION:

Metrored requiere para la contratación de sus servicios la siguiente documentación:

1. Aceptación de la Propuesta Comercial entregada
2. Firma del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por parte del (los) Representante(s) Legal(es) del Cliente
3. Firma del (los) Anexo(s) de Servicio correspondientes a los Servicios a contratar, por parte del (los) Representante(s) Legal(es) del Cliente
4. Firma de la(s) Orden(es) de Servicio correspondientes a los Servicios a contratar, por parte del (los) Representante(s) Legal(es) del Cliente.
5. En el caso de los Servicios de Voz, el llenado y firma por parte del Cliente del Cuestionario Técnico
6. En el caso de la solicitud de Servicios de Voz a través de Troncales IP (SIP), el Formato de Información Técnica, firmado por el contacto técnico autorizado por el Cliente
7. Para los servicios de voz, Se requiere la homologación del equipo terminal del cliente en base a la NOM correspondiente misma con la que cuentan las centrales Metrored.
8. Autorización del Cliente para realizar un Análisis de Crédito para determinar los términos de pago
9. Todas las propuestas comerciales que Metrored entregue tendrán una validez de 15 días naturales
10. Todas las propuestas comerciales que Metrored entregue, podrán modificarse en caso de variaciones significativas en el tipo de cambio relacionado al Dólar Americano
11. La entrega de servicios queda sujeta al resultado de un Estudio de Factibilidad, mismo que se realiza una vez firmado el Contrato.
12. En caso de que el resultado de este derive en la inviabilidad de prestación de servicios por parte de Metrored, este se lo notificará al Cliente en un plazo máximo de 12 días a partir de la fecha de firma de la Orden de Servicio correspondiente.
13. En caso de que el resultado implique modificaciones para poder prestar el servicio, Metrored, se lo notificará al Cliente en un plazo máximo de 12 días a partir de la fecha de firma de la Orden de Servicio correspondiente, para que ambas partes acuerden las nuevas condiciones comerciales y se genere la nueva Orden de Servicio.

Para RENOVACIONES O SERVICIOS ADICIONALES:

1. Aceptación de la Propuesta Comercial entregada
2. Firma del (los) Anexo(s) de Servicio correspondientes a los Servicios a contratar ,si aún no se tienen, por parte del (los) Representante(s) Legal(es) del Cliente
3. Firma de la(s) Orden(es) de Servicio correspondientes a los Servicios a contratar, por parte del (los) Representante(s) Legal(es) del Cliente.
4. En el caso de los Servicios de Voz, el llenado por parte del Cliente del Cuestionario Técnico, si aún no se tiene o haya modificaciones en parámetros técnicos o equipos terminales
5. En el caso de la solicitud de Servicios de Voz a través de Troncales IP (SIP), el Formato de Información Técnica (Deployment Form), si aún no se tiene o haya modificaciones en parámetros técnicos o equipos terminales
6. Para los servicios de voz, homologación del equipo terminal del cliente con las centrales Metrored, si aún no se tiene o haya modificaciones en parámetros técnicos o equipos terminales
7. Todas las propuestas comerciales que Metrored entregue tendrán una validez de 15 días naturales
8. Todas las propuestas comerciales que Metrored entregue, podrán modificarse en caso de variaciones significativas en el tipo de cambio relacionado al Dólar Americano
9. La entrega de servicios queda sujeta al resultado de un Estudio de Factibilidad, mismo que se realiza una vez firmado el Contrato.
10. En caso de que el resultado de este derive en la inviabilidad de prestación de servicios por parte de Metrored, este se lo notificará al Cliente en un plazo máximo de 12 días a partir de la fecha de firma de la Orden de Servicio correspondiente.
11. En caso de que el resultado implique modificaciones para poder prestar el servicio, Metrored, se lo notificará al Cliente en un plazo máximo de 12 días a partir de la fecha de firma de la Orden de Servicio correspondiente, para que ambas partes acuerden las nuevas condiciones comerciales y se genere la nueva Orden de Servicio.

El Cliente deberá proveer, cuando es CLIENTE NUEVO o hubo un cambio en cualquiera de los datos relacionados a estos documentos:

1. Acta Constitutiva
2. Poder del Representante Legal
3. Copia de la identificación del (los) Representantes Legales
4. RFC

PROCEDIIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA LA RECEPCION, SEGUIMIENTO O RESOLUCION DE QUEJAS Y ATENCION A USUARIOS

Metrored cuenta con un CENTRO DE ATENCION A CLIENTES (CAC), disponible 24X7 los 365 días del año.

El Cliente puede contactar al CAC METRORED vía telefónica a través de los siguientes teléfonos:

Desde la Cd. de México (55) 3098.9200

Desde el Interior de la República, Larga Distancia sin costo 01 800 681 0175

Desde los Estados Unidos, Larga Distancia sin costo 1 855 METRORED (996 3876)

Cuando un Cliente contacta al CAC Metrored, el Ejecutivo que contesta deberá levantar un NUMERO DE REPORTE para seguimiento, ya sea por:

- Fallas en Servicio
- Disputas sobre Cargos no Reconocidos
- Aclaraciones
- cualquier asunto que requiera Atención por parte de Metrored, como su proveedor de Servicio.

A través de este número de reporte, tanto el Cliente como el personal interno en Metrored, puede dar seguimiento puntual a cada caso reportado.

Metrored también pone a disposición de sus Clientes, un Proceso de Escalación que va desde el Ejecutivo del CAC que toma el reporte inicial hasta la Dirección General, pasando por el Ejecutivo de Cuenta asignado, el Coordinador y la Dirección de Atención a Clientes.

Este Proceso de Escalación es entregado al Cliente en el Kit de Bienvenida, donde también se le dan a conocer los identificadores relacionados a sus servicios y cuenta, para una mejor interacción con Metrored, como su proveedor de servicio.