

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Entre nosotros **RADIOGRÁFICA COSTARRICENSE, S. A.**, con domicilio en San José, intersección de la avenida quinta con la calle primera, cédula de persona jurídica número **3-101-009059-19**, en adelante y para efectos de este contrato denominada **RACSA**, representada por representada por **FEDERICO FOURNIER RIVERA**, mayor, divorciado, Licenciado en Administración, vecino de Santo Tomás de Santo Domingo de Heredia, cédula de identidad número uno- cero ochocientos setenta y cuatro-cero cuatrocientos treinta y cuatro, en mi condición de Apoderado General sin límite de suma, poder inscrito en la Sección Digital de la Sección Mercantil del Registro Público, bajo el tomo **DOS MIL DIECIOCHO**, asiento **SEIS CINCO DOS DOS CUATRO SEIS**, Consecutivo **UNO**, Secuencia **UNO** y , en adelante y para efectos del presente contrato denominada como **EL CLIENTE** domiciliada en , con cédula de persona jurídica número , representado en este acto por quien es mayor, portador de la cédula de identidad número , en mi condición de , con facultades suficientes para este acto, hemos convenido en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

Capítulo I Del servicio

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

EL CLIENTE ha solicitado a RACSA, quien ha accedido a esa solicitud, la prestación del servicio VPN/MPLS nacional utilizando tecnología Metro Ethernet a una velocidad de acceso de , por lo que las partes acuerdan establecer las condiciones para dicha prestación según las siguientes cláusulas

SEGUNDA: DESCRIPCION DEL SERVICIO

Factibilidad #	DESCRIPCION	Costo de instalación	Precio Mensual	Depósito Garantía
	Enlace de Datos a Mbps-	\$ 0,00	\$ 0,00	¢ 0,00
	Impuesto de Ventas 13%	\$ 0,00	\$ 0,00	¢ 0,00
	Impuesto del 911 – 0,75%	\$ 0,00	\$ 0,00	¢ 0,00
	Impuesto Cruz Roja – 1% (*)	\$ 0,00	\$ 0,00	¢ 0,00
	TOTAL	\$ 0,00	\$ 0,00	¢ 0,00

1. El puerto Metro Ethernet y Giga incluye el costo de arrendamiento de convertidores de medios.
2. Esta tarifa está sujeta a cambio según revisión y previa notificación al cliente y regirá a partir del mes siguiente a la notificación de la variación.
3. Los montos están en dólares y serán cancelados al tipo de cambio vigente.
4. Las partes acuerdan que RACSA como empresa de telecomunicaciones está facultada para cambiar especificaciones de sus equipos a los efectos de que se sigan los estándares definidos por los entes mundiales encargados.
5. Este cliente aplica modalidad de **“Mes Vencido”**.

(*) El cobro de este impuesto rige a partir del 01 de enero del 2021.

DESCRIPCION DE SERVICIOS, EQUIPOS Y ATRIBUTOS ADICIONALES :

- a) La Red Metro Ethernet, es una arquitectura tecnológica destinada a suministrar servicios de conectividad LAN/WAN a alta velocidad por medio de la fibra óptica.
- b) El servicio es prestado bajo el esquema de tres aplicaciones a saber:
 - 1. Interactivo: Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo y la latencia (Voz y video en tiempo real).
 - 2. Alta prioridad: Transferencia de Archivos de alta prioridad (Datos transaccionales ó altamente interactivos).
 - 3. Mejor esfuerzo: Datos de baja prioridad (Transferencia de archivos, correos electrónicos e información).
- c) En el caso de la aplicación Interactivo se garantiza una sobre suscripción de 1:1
- d) Para la aplicación denominada Alta prioridad, la sobreescripción garantizada es 5:1
- e) La aplicación de Mejor esfuerzo maneja una sobreescripción de 10:1
- f) EL CLIENTE tiene la opción de elegir el tipo de Atención que reciba basado en la Matriz de Atención de clientes empresariales de RACSA, sin embargo, se establece que tanto el horario de recepción de averías como el horario de atención será de 7x24. Ver Adicional A.
- g) La interfaz puede ser eléctrica u óptica.
- h) RACSA proveerá la solución de última milla, esta estará constituida por una pareja de convertidores de medios que permitirán la adecuación de la señal eléctrica al medio óptico, en este caso fibra monomodo.

Las partes acuerdan que RACSA como empresa de telecomunicaciones está facultada para cambiar especificaciones de sus equipos a los efectos de que se sigan los estándares definidos por los entes mundiales encargados.

TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO

Las partes acuerdan que el plazo de vigencia del presente contrato es por un período de _____, que se contará a partir de la fecha de la instalación del servicio. Podrá ser renovado por períodos iguales, para lo cual las partes establecen la prórroga automática, si ninguna de ellas manifiesta por escrito su deseo de ponerle fin, con 30 días naturales de anticipación al vencimiento del periodo correspondiente.

Luego de los primeros _____ meses las partes acuerdan que EL CLIENTE podrá tener por finalizado el mismo en cualquier momento, para lo cual deberá dar aviso a RACSA con un mes de anticipación y previo al cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas.

CUARTA: PLAZO DE INSTALACION

Las partes acuerdan que RACSA instalará el servicio en un plazo máximo de 45 días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato, de conformidad con las normas aplicables. En aquellos casos en los que para realizar la instalación se requiera de la ejecución de elementos adicionales, el plazo de instalación podrá extenderse, en cuyo caso las partes definirán lo que corresponda.

QUINTA: GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD

Las partes acuerdan que RACSA proveerá el servicio durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con una disponibilidad mensual de 99,97%, salvo casos de eximente tipificados en este contrato.

La disponibilidad mensual será medida desde el punto de demarcación, el cual está definido en el puerto LAN del CPE propiedad de RACSA, o bien en el puerto WAN del CPE propiedad del cliente.

La no disponibilidad del servicio será medida desde el momento en que el cliente reporte la avería al Centro de Soporte Técnico de RACSA o bien, desde que RACSA detecte el incidente que origina la interrupción total o parcial del servicio y hasta el momento en que se restablezca el mismo.

Las partes acuerdan que los siguientes hechos no se tomarán en cuenta para la evaluación de la disponibilidad del servicio:

- Interrupciones programadas del servicio para labores de mantenimiento preventivo y correctivo de la Red de RACSA y/o de los enlaces internacionales.
- Incumplimiento de las condiciones del contrato por parte del cliente.
- Hechos de un tercero
- Caso fortuito y fuerza mayor

En razón de las características propias de los servicios de telecomunicaciones y en caso de que RACSA no satisfaga los porcentajes mínimos de disponibilidad o en caso de interrupciones del servicio, las partes acuerdan que la única medida aplicable será que RACSA procederá a compensar al cliente en la factura correspondiente al periodo siguiente al considerado, en un monto igual a la proporción de la interrupción sufrida, tomando como base el costo mensual del servicio, de conformidad con lo que establece el artículo 26 del Reglamento de Calidad y Prestación del Servicio.

Las partes acuerdan que, en caso de que RACSA no satisfaga la disponibilidad mínima acordada y esta persista durante 7 días naturales desde la notificación por parte de EL CLIENTE, éste podrá resolver el presente contrato de pleno derecho sin responsabilidad alguna de su parte.

SEXTA: PARAMETROS TECNICOS DE ANCHO DE BANDA

Las partes entienden y aceptan que el ancho de banda del servicio de EL CLIENTE depende de la calidad de servicio contratado y especificado en el artículo segundo "Descripción del Servicio". RACSA garantiza el cumplimiento de los niveles exigidos por la regulación vigente.

En este sentido EL CLIENTE acepta por esas características de operación del servicio que se le brindará, las transferencias efectivas de información por unidad de tiempo no necesariamente estarán sujetas estrictamente a la velocidad física de conexión y dependerán de una serie de factores asociados al comportamiento dinámico de la red, ocupación de servidores, utilización de puntos de interconexión en otros países, entre otros.

SETIMA: GESTION DE RECLAMOS Y AVERIAS

RACSA pone a disposición del EL CLIENTE para la atención de averías y soporte técnico el número de teléfono 22870404 en un esquema de disponibilidad de 24x7x365. Asimismo, RACSA garantiza que una vez recibido un reporte por interrupción o falla del servicio, el plazo máximo de reparación será de acuerdo con el Adicional A de este contrato a partir del momento en que el cliente lo reporta a través de los canales destinados para ello; por otro lado, una vez recibido un reclamo RACSA se compromete a resolver el mismo en un plazo máximo de 10 días naturales.

El costo de la reparación de la avería correrá por cuenta de RACSA, excepto en aquellos casos en que la responsabilidad sea imputable al cliente. En el caso en que la avería se produzca en los equipos del cliente, o bien, que aun cuando esta se haya producido en la porción responsabilidad de RACSA, sea atribuible a causas derivadas de mal uso del servicio, por actuaciones dolosas o culposas por parte del cliente, se aplicará lo estipulado en el artículo denominado salidas infructuosas, en cuyo caso el coste de la avería será trasladado en su totalidad al cliente.

Para los casos en que la reparación de la avería requiera la resolución en sitio, RACSA ofrecerá al cliente una cita concertada. El cliente podrá rechazar la fecha ofrecida por RACSA, y reprogramar la misma a su conveniencia. En este caso, el período de tiempo entre la cita ofrecida por RACSA y la solicitada por el cliente no será contemplado como tiempo de indisponibilidad del servicio.

OCTAVA: SALIDAS INFRUCTUOSAS

En aquellos casos en que la avería reportada por el cliente amerite el desplazamiento de personal técnico de RACSA hasta las instalaciones del cliente y se llegare a comprobar que la misma tenía su origen en razones atribuibles al cliente, las partes acuerda que RACSA podrá cobrar el costo de la salida en falso, por un monto estimado en US \$100.00 (Cien dólares exactos). Dicho cargo se hará efectivo en la factura siguiente a la fecha de ocurrencia del evento.

NOVENA: PUNTO DE DEMARCACIÓN – EQUIPO TERMINAL DEL CLIENTE (CPE)

Las partes acuerdan definir como punto de demarcación de sus redes el puerto LAN del CPE que se instala como parte del circuito del cliente, o bien, para los casos en que el cliente proporcione dicho dispositivo, el puerto WAN del mismo.

DECIMA: MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

Las partes entienden que las redes de telecomunicaciones de RACSA requieren de mantenimientos preventivos o correctivos, ampliaciones o mejoras, que pueden implicar la salida total o parcial del servicio de acceso a Internet, para lo cual acuerdan que RACSA deberá notificar a EL CLIENTE, con una anticipación de 72 horas, indicando la naturaleza de los trabajos a realizar, la hora de ejecución y la duración de los mismos, cuando requiera realizar alguna de esas labores.

RACSA se compromete a hacer su mayor esfuerzo para que estos trabajos se ejecuten en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad.

En casos de emergencia, las partes acuerdan que RACSA podrá efectuar suspensiones no programadas quedando eximido de la obligación de preaviso dispuesta en el párrafo precedente.

Cuando el personal técnico de RACSA visite al CLIENTE y exista problemas en el tiraje interno de las líneas, o que exista un voltaje mayor a 0.7 voltios entre la línea de neutro y tierra, la instalación no se ejecutará y se considerará la visita al cliente como salida en falso y se aplicará en lo que corresponda lo establecido en la cláusula octava.

DECIMA PRIMERA: MEJORA TECNOLÓGICA.

Con la finalidad de considerar los cambios que por condiciones de evolución tecnológica sean requeridos, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita mejorar los servicios, las partes acuerdan que RACSA podrá modificar las características de los servicios, para lo cual dará aviso al Cliente y negociarán en conjunto los plazos razonables de ajuste e integración que se requieran.

Capítulo II Compromisos de EL CLIENTE y RACSA

DECIMO SEGUNDA: COMPROMISOS DE RACSA

A los efectos de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las partes acuerdan que RACSA asume los siguientes compromisos:

- a) Brindar el servicio en las condiciones de precio, calidad y otras definidas en este contrato y en la normativa aplicable.
- b) Cambiar las especificaciones de sus equipos a los efectos de que se sigan los estándares definidos por los entes mundiales encargados.
- c) No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información disponible sobre EL CLIENTE.
- d) Enviar facturas, notificaciones y cualquier otra información al lugar y medio indicado por el CLIENTE.
- e) Asignar las direcciones IP según el tipo de servicio contratado.
- f) Garantizar el secreto e intimidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas.

DECIMA TERCERA: COMPROMISOS DEL CLIENTE

Las partes acuerdan que EL CLIENTE se compromete a:

- a) Contar con toda la infraestructura necesaria (equipos, sistemas operativos, aplicativos de seguridad y red interna) para la instalación y recepción del servicio contratado, en condiciones tales que permita la correcta operación del mismo a partir del punto de demarcación del servicio.
- b) Analizar y definir los elementos de respaldo necesarios para garantizarse la continuidad de su actividad comercial.
- c) En caso de los servicios MPLS con el perfil Interactivo o Alta Prioridad, EL CLIENTE será responsable de ETIQUETAR el tráfico correspondiente para que RACSA le pueda brindar la calidad del servicio contratado. En caso que EL CLIENTE no etiquete el tráfico, este será tratado con el perfil Básico.
- d) Permitir el ingreso del personal de RACSA autorizado, debidamente identificado, al lugar donde se brindará el servicio, a los efectos de su instalación, atención de averías o mantenimiento según sea el caso.
- e) No ceder, en todo o en parte, los derechos, obligaciones y demás efectos jurídicos derivados de este contrato, salvo autorización previa de RACSA.
- f) No brindar a terceros los servicios objeto del presente contrato, ni vender, ceder o facilitar el servicio de telecomunicaciones, bajo ninguna modalidad, a terceros, así como no enrutar a través del circuito

contratado tráfico ajeno, sin la autorización por escrito de RACSA ni interconectarse con redes públicas de telecomunicaciones para efectos de explotación de este tipo de servicios.

- g) Comunicar a RACSA cualquier cambio en los datos suministrados tales como apartado postal, números telefónicos, dirección electrónica, dirección de la empresa o domicilio, razón social y apoderados.
- h) No realizar el envío de correo masivo de mensajes, envío simultáneo de mensajes o el envío de correo no solicitado a terceros que afecte la operación normal del servicio y la Red Internet.
- i) No almacenar o distribuir materiales como programas informáticos, archivos o códigos con aptitud o finalidad de dañar, interferir, alterar o destruir algún sistema o equipo, incluidos, pero no limitados a virus o similares.
- j) En caso de que RACSA provea equipos, utilizarlos para los fines provistos, por lo que las partes acuerdan que el cliente será responsable de los daños que se le produzcan, salvo el desgaste normal que el paso del tiempo y una utilización razonable produzcan. Como parte de las obligaciones asumidas según esta cláusula el cliente garantiza una adecuada seguridad y protección de los equipos, y asume la obligación de responder directamente del manejo que se haga de los mismos, lo que incluye las desmejoras o pérdidas que le sean imputables.
- k) Pagar en tiempo y forma los servicios de telecomunicaciones que le brinda RACSA.
- l) Garantiza que respetará la normativa de derechos de autor aplicable, incluyendo, pero no limitado a las marcas registradas, las patentes, los secretos comerciales y otros derechos.
- m) No usar los servicios contratados con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o las buenas costumbres.

Capítulo III Condiciones Financieras

DECIMA CUARTA: PRECIO, FACTURACIÓN Y COBRO

Las partes acuerdan las siguientes condiciones:

Precios: Los precios de los servicios son firmes y definitivos, fijados en dólares, moneda de los Estados Unidos de Norteamérica y deberán ser pagados conforme al tipo de cambio de venta de referencia fijado por el Banco Central de Costa Rica o cualquier otra moneda del curso legalmente autorizado. Los precios deberán ser pagados en mensualidades vencidas y su facturación y cobro será efectiva a partir del día en que el servicio quede debidamente instalado.

Mensualmente RACSA remitirá al apartado postal o en la dirección física o electrónica suministrada por el cliente un estado de cuenta correspondiente al servicio que se le brinda.

Las partes acuerdan que RACSA tendrá el derecho de modificar los precios de los servicios en cualquier momento, para lo cual deberá dar aviso previo con un mes de anticipación.

b) Facturación: RACSA facturará sus servicios en dólares americanos al tipo de cambio de venta de referencia emitido por el Banco Central de Costa Rica, al último día natural del mes al cobro. El cliente deberá cancelar a RACSA por los servicios que se le brinda a más tardar en la fecha de vencimiento especificada en su estado de cuenta. En caso que la factura fuera cancelada después de su vencimiento, EL CLIENTE deberá pagar un recargo por mora equivalente a un 3% sobre el saldo de su cuenta. Si EL CLIENTE no ha cancelado su factura 4 días después de su fecha de vencimiento, RACSA queda expresamente facultada para suspender el servicio

en cualquier momento, previa notificación a EL CLIENTE. La desconexión definitiva del servicio será efectiva a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar.

RACSA podrá facturar al cliente y este deberá cancelar los costos adicionales estipulados en el contrato por diversos conceptos relacionados y necesarios para la puesta en operación del servicio tales como estudios de sitio, salidas en falso, costos de instalación dentro y fuera del área metropolitana, cargos por reconexión, traslados de equipo, costos de enlace locales, entre otros.

El cliente se compromete a informar y mantener actualizados todos los datos e información necesaria para la entrega de su estado de cuenta en el domicilio fijado por este. Si por razones ajenas a RACSA sea por desactualización de la información, atraso o no entrega por parte del servicio de correo, del estado de cuenta, no exime la obligación del cliente para el pago puntual de sus servicios.

c) Pago: El cliente se compromete a pagar a RACSA los montos por concepto de mensualidad, según el servicio elegido y contratado, una vez instalados los servicios, iniciando la facturación del mismo a partir del momento en que queda operando.

EL CLIENTE se obliga a pagar la factura a más tardar en la fecha de vencimiento que la misma indique, para lo cual RACSA pone a disposición de los clientes las siguientes formas de pago: cajas de RACSA, ventanillas de bancos y empresas autorizadas, sitios web de bancos autorizados, cargos automáticos a tarjetas de crédito y débito y cargos automáticos a cuentas del Banco Nacional. La validez de los pagos está sujeta a que RACSA pueda hacerlos efectivos.

La falta de pago del monto indicado en el estado de cuenta, se considerará incumplimiento contractual y se aplicará la suspensión del servicio por un plazo de un mes pasado el cual se tendrá por resuelto el contrato de pleno derecho sin ninguna responsabilidad para RACSA, pudiendo acudir incluso a la vía judicial en defensa de sus derechos.

DECIMA QUINTA: CUENTAS EN RECLAMO

Las partes acuerdan que cuando EL CLIENTE presente un reclamo sobre una factura y siendo este un trámite separado de las obligaciones que asume EL CLIENTE en virtud del presente contrato, este hecho no lo releva de su obligación de cancelar a RACSA los montos correspondientes por el servicio brindado. Las partes acuerdan que en caso de resolverse favorablemente el reclamo interpuesto por EL CLIENTE, la suma pagada será acreditado en su cuenta de servicio respectiva y se reflejará como un saldo a favor.

DECIMA SEXTA: DEPOSITO DE GARANTÍA

Las partes acuerdan que, en caso que EL CLIENTE elija como modalidad de pago mes vencido, RACSA cobrará un depósito de garantía por el servicio contratado equivalente a una mensualidad. Este deberá cancelarse al momento que se contrate el servicio y podrá ser utilizado por RACSA para cancelar cualquier cantidad que el cliente adeude con ocasión de la provisión u instalación del servicio.

Cuando exista solicitud de retiro del servicio por parte de EL CLIENTE y este no mantenga saldos pendientes por concepto del servicio de telecomunicaciones, incluyendo lo correspondiente a la instalación, RACSA procederá a devolver el depósito de garantía en un plazo de 30 días naturales contados a partir de la solicitud de retiro del servicio.

En caso que la facturación del servicio sea en la modalidad “mes en curso” no aplica el pago de depósito de garantía.

Capítulo IV Disposiciones Generales

DECIMA SETIMA: LIMITES DE RESPONSABILIDAD

Por las características propias del servicio que RACSA proporcionará a EL CLIENTE, las partes acuerdan que es justo y razonable establecer límites a la responsabilidad de las mismas, quienes pondrán todo su empeño en otorgar la continuidad del servicio con las herramientas a su haber.

Para ello, las partes acuerdan que:

1. El pago de una indemnización por parte de RACSA nunca excederá el importe del costo del servicio pagado por EL CLIENTE, calculado dicho pago de forma mensual con base en el período que se debe indemnizar.
2. RACSA no será responsable por:
 - a. Daños incidentales o pérdida de utilidades ocasionadas en la provisión o retardo del servicio provisto a EL CLIENTE.
 - b. Responsabilidad civil, contractual o extracontractual, directa o indirecta por daños y perjuicios a EL CLIENTE.
 - c. Los daños o defectos que por cualquier causa puedan afectar los equipos, líneas o bienes de EL CLIENTE, sus usuarios y terceros o la información que estos mantengan en ellos, ya sea por la operación o instalación del servicio.
 - d. La pérdida de datos resultante de retardos, no llegadas, pérdidas o interrupciones del servicio causados por negligencia, errores u omisiones de EL CLIENTE.
 - e. Los daños o el lucro cesante, interrupción de actividades comerciales y otras pérdidas pecuniarias ocasionadas por fallas en la provisión del servicio.
 - f. Infracciones a los derechos de propiedad intelectual que se generen por acciones de EL CLIENTE.

DECIMA OCTAVA: RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes acuerdan que RACSA podrá resolver de pleno derecho este contrato y suspender el servicio, sin responsabilidad alguna de su parte, si EL CLIENTE incumpliera alguno de los compromisos adquiridos según la cláusula décima tercera.

En este supuesto, RACSA notificará a EL CLIENTE para que en el plazo perentorio de 5 días hábiles subsane su incumplimiento; de no corregirlo en el término otorgado, RACSA hará efectivo el apercibimiento realizado y considerará resuelto el contrato, quedando EL CLIENTE obligado a cancelar todas aquellas sumas pendientes de pago hasta dicho momento, lo que incluye pero no se limita a mensualidades del servicio o montos pendientes por la instalación del servicio, en aquellos casos donde exista entre las partes un acuerdo previo anexo al contrato que determine la cancelación de ese monto en tramos y por un tiempo definido.

DECIMA NOVENA: CAUSALES DE FINALIZACION ANTICIPADA

Las partes acuerdan que tendrán por finalizado anticipadamente el presente contrato:

1. Sin responsabilidad para alguna de ellas, en los siguientes casos:
 - a) Modificación de las concesiones y/o autorizaciones otorgadas a RACSA que le impidan brindar el servicio contratado.
 - b) Cuando EL CLIENTE no esté de acuerdo con una modificación del precio.
 - c) Caso fortuito o fuerza mayor.
 - d) Se diere una desconexión del servicio y RACSA no restablece el mismo al día hábil siguiente después que la causa desaparece.
 - e) Por declaración de estado de quiebra o insolvencia al CLIENTE.

2. Con responsabilidad de EL CLIENTE en el siguiente caso:
 - a) Retiro voluntario de EL CLIENTE, donde éste debe cancelar la suma correspondiente a las mensualidades restantes a la fecha de vencimiento del contrato vigente.

VIGESIMA: FUERZA MAYOR

La fuerza mayor y el caso fortuito son acontecimientos imprevisibles, o que previstos no han podido evitarse, que imposibilitan el cumplimiento de las obligaciones contractuales para ambas partes, lo que genera una eximente de responsabilidad.

Sin perjuicio de otros elementos tipificados por la legislación vigente, las partes acuerdan reconocer como casos fortuitos o fuerza mayor las siguientes:

- i. Guerra, beligerancia, invasión, guerra civil, revolución, rebelión, piratería, motines, insurrección, o usurpación de poder.
- ii. Huelgas.
- iii. Confiscación, expropiación, destrucción y obstrucción ordenadas por cualquier autoridad competente.
- iv. Desastres naturales tales como, pero no limitadas a: terremotos, erupciones volcánicas, tifones, huracanes o inundaciones.
- v. Hundimiento de barcos, descarrilamientos de trenes.
- vi. Otras causas que imposibiliten el cumplimiento reconocidas por las partes.

La parte afectada por un evento de caso fortuito o fuerza mayor deberá notificar a la otra acerca de cualquier retraso o falla que se origine por ese motivo hasta que desaparezca el evento que lo causa. La parte afectada actuará de buena fe para solucionar la causa de retraso o falla y ambas partes procederán con diligencia una vez que la causa del retraso o falla haya cesado o desaparecido.

VIGESIMA PRIMERA: PROPIEDAD INTELECTUAL

Las partes acuerdan que ninguna de ellas obtiene por medio del presente contrato un derecho de licencia ni ningún otro derecho (expreso, implícito o de otro tipo) para usar marcas comerciales, marcas de fábrica, derechos de autor, marcas de servicio, nombres comerciales, patentes, secretos comerciales ni ninguna otra forma de propiedad intelectual de la otra parte, sin la previa autorización expresa por escrito de la otra parte.

VIGESIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD

Las partes acuerdan guardar confidencialmente la información contenida en este acuerdo, y cualquier información obtenida por EL CLIENTE o RACSA en relación a la operación de las obligaciones aquí indicadas o



las transacciones que aquí se contemplan, RACSA y EL CLIENTE tienen conocimiento y están de acuerdo de que toda esta información, no será dada a conocer al público, es confidencial y privada y no será transmitida a terceras personas sin el consentimiento por escrito de la contraparte, con excepción de solicitud administrativa o judicial competente.

VIGESIMA TERCERA: NOTIFICACIONES

Todas las notas y comunicaciones entre las partes deben ser por escrito, por lo que, de acuerdo con la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras Comunicaciones Judiciales (Ley N°8687), se señalan como domicilio contractual para atender cualquier tipo de notificaciones los siguientes:

EL CLIENTE:

RACSA: San José, intersección de la avenida quinta con la calle primera.

Así mismo, las partes se comprometen a notificar a la otra parte contratante en caso de que se realizare algún cambio de domicilio contractual.

VIGESIMA CUARTA: LEGISLACION Y JURISDICCION

La existencia, validez y eficacia de este acuerdo se regirá por las leyes de la República de Costa Rica y la jurisdicción de sus Tribunales.

En fe de lo anterior firmamos en la ciudad de San José, a los días del mes de del año **DOS MIL DIECIOCHO**, en dos tantos de igual fuerza y validez contractual.

Lic. Federico Fournier Rivera
RACSA

Por el Cliente

ASESOR COMERCIAL

Testigo

ADICIONAL A

Gestión de atención y solución de incidentes para servicios de conectividad	
Horario de recepción	7x24
Tiempo de registro y primer contacto	30 minutos
Diagnóstico Preliminar (minutos)	45 minutos
Solución de incidentes de plataforma e infraestructura (tiempo efectivo en sitio)	180 minutos

Terminología

Tiempo de registro y primer contacto: Tiempo promedio en el cual, el operador registra el incidente y escala el mismo al técnico asignado, el cual deberá efectuar la primera llamada de contacto al cliente para iniciar la atención del incidente.

Diagnóstico Preliminar: Tiempo promedio en el cual el personal técnico asignado al incidente, debe obtener un diagnóstico preliminar de las causas del incidente.

Solución de incidentes de plataforma e infraestructura: Tiempo promedio en el cual RACSA deberá reestablecer el servicio al cliente. *Este tiempo no contempla trabajos, en los cuales la última milla del servicio (fibra óptica, inalámbrico, cobre, entre otros) se vea afectada por infraestructura que soporta un tercero. (Postes, torres, canalizaciones, cajas de registro, entre otros).