

## SOLICITUD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VPNS DE RACSA PARA CLIENTES EMPRESARIALES

Radiográfica Costarricense S.A. Cédula Jurídica 3-101-009059 Dirección Calle 1 Avenida 5 Teléfono (506) 2287-0087	Página web: www.racsa.co.cr E-mail: serviciocliente@racsa.co.cr Apartado Postal: 54-1000 Fax: (506) 2287-0508	N° 0000000 Fecha de suscripción: ____/____/____
--	--	--

### CONDICIONES DEL SOLICITANTE

Nombre persona física o Jurídica: _____	Cédula de identidad o jurídica: _____
Representante Legal : _____	Cédula de identidad: _____
Teléfono 1: _____	Teléfono 2: _____ Fax: _____ Apartado Postal: _____

### CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

DESCRIPCION	Velocidad simétrica contratada (Ancho de Banda)	Costo de instalación	Depósito de garantía	Precio por Alquiler de Equipo	Precio mensual	Precio descuento
El servicio VPN es un servicio dedicado de conectividad que se brinda mediante la Red Metro Ethernet, con arquitectura tecnológica destinada a suministrar servicios de conectividad MAN/WAN a alta velocidad por medio de la fibra óptica y/o inalámbrica.						

PLAZO DEL CONTRATO: \_\_\_\_\_ Permanencia: ( ) Mínima: \_\_ meses ( ) sin permanencia

Costo de terminal: \_\_\_\_\_

#### Penalización:

El monto por retiro anticipado será de: \_\_\_\_\_ por los meses disfrutados del beneficio.

#### DESCRIPCION DE SERVICIOS, EQUIPOS Y ATRIBUTOS ADICIONALES:

- a) 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.
- b) Las especificaciones técnicas del servicio a prestar a EL CLIENTE se encuentran estipuladas en el Anexo A.
- c) La interfaz puede ser eléctrica para servicios 10/100 Mbps u óptica para servicios 1Gbps.
- d) Para los casos en que RACSA instale enlaces físicos en fibra óptica; proveerá dentro de la solución de última milla, un convertidor de medios que permitirán la adecuación de la señal eléctrica al medio óptico, en este caso fibra monomodo.
- e) En caso de los enlaces de datos, RACSA brindará a el CLIENTE el servicio bajo el esquema de tres tipos de clases de servicio a saber:
  1. Interactivo: Tiempo real, alta interacción, sensibles al retardo y la latencia (Voz y video en tiempo real). Destinado para aquellas aplicaciones las cuales hay interacción de seres humanos.
  2. Alta prioridad: Para tráfico de alta prioridad o altamente interactivo, como comunicaciones con sistemas de Bases de Datos transaccionales.
  3. Mejor esfuerzo: para transferencia de archivos, correo electrónico, servicios de conectividad a Internet.
- f) RACSA como empresa de telecomunicaciones está facultada para cambiar especificaciones de sus equipos de conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 21 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, a efecto de que se sigan los estándares definidos por los entes mundiales encargados y con la finalidad de brindar un servicio de calidad superior.

### ENVIO DE FACTURAS Y OTROS

El CLIENTE establece para el envío de su estado de cuenta e información varia, los siguientes medios:

a. Correo electrónico: _____	_____@_____
b. Apartado Postal: _____	
c. Dirección Física: _____	Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____ Dirección Exacta: _____
d. Número de fax: _____	

Por el medio indicado en la casilla anterior EL CLIENTE autoriza a RACSA para que envíe mensaje, información y publicidad con fines comerciales: Si  No

Por el medio indicado en la casilla anterior EL CLIENTE autoriza a RACSA a utilizar sus datos personales para la contratación o aplicación a otros productos y servicios que presta RACSA, así como para estrategias de mercadeo y su comercialización: Si  No

### FORMA DE COBRO

a. Cuenta corriente con RACSA: _____	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
b. Cargo automático a tarjeta de crédito o débito : Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
N° de tarjeta: _____	Dígitos de verificación: _____
Fecha de vencimiento: (mes) _____ / (año) _____	Ente Emisor _____
Tipo de tarjeta: _____	Propietario de la tarjeta: _____
Primer Apellido: _____	Segundo Apellido: _____ Nombre: _____



## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VPNS PARA CLIENTES EMPRESARIALES

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 3-101-9059, en adelante y para efectos de este contrato denominada **RACSA**, representada por XXXXXXXX, XXXXX, vecino de XXX, cédula de identidad número xxxxxxxx, en mi condición de xxxxxxxxxxxx, poder inscrito en la Sección Mercantil del Registro Público, al folio xxxxxx del tomo xxxxxx, asiento xxxxxx, y \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ cédula de persona jurídica número \_\_\_\_\_, en adelante y para efectos del presente contrato denominado **EL CLIENTE**, representado por su \_\_\_\_\_ con facultades de \_\_\_\_\_, señor (a) \_\_\_\_\_, portador(a) de la cédula de identidad número \_\_\_\_\_ hemos convenido en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

### ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Establecer las condiciones jurídicas, técnicas y comerciales mediante las cuales se brindará el servicio de VPNS a EL CLIENTE por lo que las partes acuerdan las siguientes cláusulas.

### ARTÍCULO SEGUNDO: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

2.1 La activación del servicio y demás facilidades, no se excederá de 1 día hábil cuando exista infraestructura disponible. En caso de no existir disponibilidad inmediata de infraestructura el plazo no deberá exceder los 30 días hábiles y cuando se requiera la ampliación o construcción de infraestructura de fibra óptica, este plazo no deberá exceder los 45 días hábiles.

### ARTÍCULO TERCERO: CALIDAD DEL SERVICIO

3.1 RACSA se compromete a proveer al CLIENTE el servicio contratado con el nivel de calidad a nivel local, acorde con la normativa vigente, de la siguiente manera:

#### 3.1.1 VPN CAPA 2

Aplicaciones	Niveles de sobre suscripción	Umbral de Retardo Local (ms)	Umbral de Jitter Local (ms)	Velocidad Transfer Local	Pérdida de paquetes	Perfil
Interactivo	1:1	20	15	95%	0,5	4
Alta Prioridad	1:5	40	NA	95%	2,5	4
Mejor Esfuerzo	1:10	70	NA	95%	5	4

Nota: Perfil se refiere a las diferentes opciones que RACSA ofrece para mezclar tráfico. RACSA cuenta con 4 opciones las cuales le llamamos perfiles.

### 3.1.2 VPN CAPA 3

Aplicaciones	Niveles de sobre suscripción	Umbral de Retardo Local (ms)	Umbral de Jitter Local (ms)	Velocidad Transfer Local	Pérdida de paquetes	Cantidad Perfiles
Interactivo	1:1	20	15	95%	0,5	4
Alta Prioridad	1:5	40	NA	95%	2,5	4
Mejor Esfuerzo	1:10	70	NA	95%	5	4

Nota: Perfil se refiere a las diferentes opciones que RACSA ofrece para mezclar tráfico. RACSA cuenta con 4 opciones las cuales le llamamos perfiles.

#### Descripción de perfiles

Perfil	Mezcla Tráfico	Mezcla Clases
1	Hasta 30% Interactivo Hasta 40% Alta Prioridad	3 clases (Interactivo + Alta Prioridad + Transferencia de Archivos)
2	Hasta 70% Interactivo	2 clases (Interactivo + Transferencia Archivos)
3	Hasta 70% Alta Prioridad	2 clases (Alta Prioridad + Transferencia Archivos)
4	100% Transferencia Archivos	1 clase

3.2 En caso de que RACSA no satisfaga los porcentajes mínimos de disponibilidad o en caso de interrupciones en el servicio, 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 precio mensual del servicio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios.

3.3 RACSA proveerá el servicio durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con una disponibilidad mensual de 99,97%.

3.4 La disponibilidad mensual será medida desde el punto de demarcación, el cual está definido en el puerto de acceso del equipo de red local (LAN) del equipo ubicado en la residencia del cliente (CPE) propiedad de RACSA, o bien en el puerto acceso del equipo de red ampliada (WAN) del equipo ubicado en la residencia del cliente (CPE) propiedad del cliente, que se instala en las instalaciones del cliente.

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

3.6. 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, ampliaciones o mejoras de la Red de RACSA y/o de los enlaces internacionales, de conformidad con lo establecido por el artículo 21 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.
- Incumplimiento de las condiciones del contrato por parte del cliente.
- Hechos de un tercero
- Caso fortuito y fuerza mayor

- Conexión por parte del cliente de equipos terminales no homologados por SUTEL, cuando la regulación así lo establezca,

3.7 En caso de que RACSA no satisfaga en la calidad del servicio y esta persista durante 5 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.

#### **ARTÍCULO CUARTO: PARÁMETROS TÉCNICOS DE ANCHO DE BANDA**

4.1 El ancho de banda del servicio depende de la calidad de servicio contratado y especificado en el artículo tercero de este contrato, donde se brinda cumplimiento a lo definido en el Reglamento de Calidad y Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

4.2 EL CLIENTE acepta por esas características de operación del servicio que se le brindará, la transferencia efectiva 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.

#### **ARTÍCULO QUINTO: EQUIPO TERMINAL (CPE)**

5.1 El CLIENTE podrá aportar el equipo terminal necesario para la utilización de sus servicios. La instalación, actualización, mantenimiento, reparación, reposición correrán por cuenta de éste. O en su defecto, RACSA proveerá el equipo terminal que le instalará en la localidad del CLIENTE y se facilita en condición de alquiler, monto que se incluye dentro de la tarifa mensual, establecida en la página Web [www.racsa.co.cr](http://www.racsa.co.cr), durante el período de tiempo en que el servicio esté en operación. El CLIENTE se compromete a su conservación y devolución una vez finalizada la prestación del servicio; en caso de daños o no devolución, el CLIENTE acepta que se le recargue a la factura el valor actual de equipo según el costo del mercado.

5.2 RACSA brindará al CLIENTE un detalle de la garantía de los equipos terminales provistos, incluyendo pero sin limitarse a la vigencia de la garantía, condiciones de devolución, reparación y reemplazo de los equipos.

5.3. El equipo deberá estar debidamente homologado por la SUTEL, cuando la regulación así lo disponga y ser compatible con el servicio ofrecido.

#### **ARTÍCULO SEXTO: REDES INTERNAS Y REDES PRIVADAS**

6.1 El CLIENTE es responsable por la construcción, mantenimiento y seguridad física y lógica de sus redes internas y/o redes privadas a partir del punto de demarcación.

#### **ARTÍCULO SÉTIMO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AVERÍAS**

7.1 RACSA garantiza que una vez recibido un reporte por interrupción o falla del servicio, el plazo máximo de reparación será de acuerdo a lo estipulado en el cuadro *Tiempos de respuesta para la atención de averías*, indicado en esta cláusula.

7.2 La reparación de la avería es gratuita para el CLIENTE. Excepto en aquellos casos en que la avería sea atribuible al CLIENTE, por actuaciones dolosas o culposas de su parte, para lo cual el técnico le entregará en el acto un informe al CLIENTE en donde se describe el origen y el tipo de avería, así como el precio que cobra RACSA por la reparación, en dicho acto el CLIENTE puede aceptar la reparación, en cuyo caso se realizará el cargo en la factura siguiente a la fecha de ocurrencia del evento. En caso de que el CLIENTE asuma la responsabilidad de reparar la avería producida, este se compromete a que dicho servicio quede operando de acuerdo con los niveles de calidad establecidos por la normativa vigente, así mismo asume el tiempo que el enlace quede fuera de servicio mientras repara la avería.

7.3 El procedimiento de atención de averías se hará de la siguiente manera:

Tiempos de respuesta para la atención de averías	
Horario de recepción	7x24
Primer contacto telefónico (minutos)	15
Diagnóstico Preliminar (minutos)	45
Tiempo promedio de resolución de averías (horas)	
Zona 1	3
Zona 2	*3

\*Se atenderán en 3 horas no obstante por ser fuera del GAM la atención debe contemplar el traslado de los funcionarios por lo que se establece un plazo máximo de atención en 7 horas.

### Terminología

**Primer contacto telefónico:** Tiempo promedio en el cual el técnico asignado a la avería deberá efectuar la primera llamada de contacto al cliente para iniciar la atención de la avería.

**Diagnóstico Preliminar:** Tiempo promedio en el cual el personal técnico asignado a la avería, debe obtener un diagnóstico preliminar de las causas de la avería.

**Tiempo de Resolución:** Tiempo promedio en el cual RACSA deberá restablecer el servicio al cliente.

**Zona 1:** Valle Central y Gran Área Metropolitana, que incluye las cabeceras de las provincias de San José, Cartago, Heredia y Alajuela, incluyendo la zona del Coyol.

**Zona 2:** Resto del territorio nacional que no está incluido en la Zona 1.

7.4 Todo Reporte de Avería debe ser reportado al número telefónico 800-NAVEGAR (800-6283427), y para esto se requiere que EL CLIENTE o quien realice el reporte aporte la siguiente información:

- Nombre o Razón Social del Cliente.
- Número de cuenta.
- Datos del contacto técnico: nombre y número telefónico.
- Tipo de avería.

7.5 RACSA brindará a quien reporte un identificador (número de reporte de avería) que servirá como referencia y seguimiento a la atención a lo largo del tiempo que se mantenga abierta la avería. RACSA se compromete a informar a quien reporte periódicamente sobre el grado de avance en el proceso de resolución de averías.

7.6 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.

### ARTÍCULO OCTAVO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

8.1 RACSA pone a disposición de EL CLIENTE para la atención de averías y soporte técnico, el número de teléfono 800-NAVEGAR (800-6283427), así como el correo electrónico [gestionycontrol@racsa.co.cr](mailto:gestionycontrol@racsa.co.cr) para garantizar una disponibilidad de 24x7x365. A su vez, pone a disposición la Oficina de Clientes Corporativos para aspectos administrativos o comerciales en el teléfono (506) 2287-0603 con horario de atención de lunes a

viernes de 7:00AM a 5:30PM. Los teléfonos de contacto indicados podrán ser modificados por RACSA con previo aviso.

8.2 La presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión y puede ser presentada por el CLIENTE o cualquier persona sin que necesariamente sea el agraviado por el hecho que se reclama.

8.3 La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

8.4 La atención del reclamo es gratuita y una vez recibido RACSA se compromete a resolver en un plazo máximo de 10 días naturales.

8.5 En dicho plazo un técnico de RACSA hará una revisión in situ para determinar el origen y tipo de avería entregará en el acto un informe al CLIENTE. En el caso de que se determine que la avería es atribuible a RACSA se procederá conforme a lo establecido en el artículo decimo cuarto de este contrato. En el caso de que se determine que la avería es atribuible al CLIENTE, por actuaciones dolosas o culposas de su parte, el técnico incluirá en el informe el precio que cobra RACSA por la reparación, en dicho acto el CLIENTE puede aceptar la reparación, en cuyo caso se realizará el cargo en la factura siguiente a la fecha de ocurrencia del evento. En caso de que el CLIENTE asuma la responsabilidad de reparar la avería producida, este se compromete a que dicho servicio quede operando de acuerdo con los niveles de calidad establecidos por la normativa vigente, así mismo asume el tiempo que el enlace quede fuera de servicio mientras repara la avería.

#### **ARTÍCULO NOVENO: MANTENIMIENTO DEL SERVICIO**

9.1 En caso de mantenimiento preventivo y correctivo RACSA notificará a SUTEL y a EL CLIENTE a través de los medios de comunicación masiva, con una anticipación de al menos 72 horas, según lo dispuesto en los artículos 19, 21 y 26 del Reglamento de Prestación de Calidad de los Servicios, 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.

9.2 RACSA hará estos trabajos en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, considerando factores climáticos, ambientales y de seguridad. Solo en los casos de emergencia así declarados (como por ejemplo caso fortuito y fuerza mayor), RACSA atenderá dicho evento en el menor tiempo posible considerando la magnitud del mismo quedando eximido de la obligación de preaviso dispuesta en el párrafo precedente.

9.3 El CLIENTE autoriza a RACSA para que por medio de su personal o cualquier otro contratado por éste, debidamente identificado, pueda inspeccionar sus instalaciones para verificar el uso y estado de los servicios y los equipos cuando así lo requiera. Dicha inspección se realizará en días y horas donde la afectación del servicio sea mínima, previa coordinación con EL CLIENTE.

9.4 Para los casos de urgencia, las personas a contactar son:

<b>CONTACTO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>

## **ARTÍCULO DÉCIMO: FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO**

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

## **ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: COMPROMISOS DE LAS PARTES**

11.1 Serán compromisos del CLIENTE del servicio objeto de este contrato, los siguientes:

- a) Permitir el ingreso del personal de RACSA autorizado, debidamente identificado, al lugar donde se brindará el servicio, a los efectos de su instalación o mantenimiento según sea el caso.
- b) 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.
- c) Analizar y definir los elementos de respaldo necesarios para garantizarse la continuidad de su actividad comercial. Dichas condiciones serán validadas por RACSA en la inspección de factibilidad técnica.
- d) No ceder, en todo o en parte, los derechos, obligaciones y demás efectos jurídicos derivados de este contrato, salvo autorización previa de RACSA.
- e) 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.
- f) Comunicar a RACSA cualquier cambio en los datos suministrados tales como apartado postal, números telefónicos, dirección de la empresa o domicilio, razón social y apoderados.
- g) No realizar el envío de correo masivo de mensajes, envío simultáneo de mensajes, correos o comunicaciones en general no solicitados a terceros que afecte la operación normal del servicio.
- h) No almacenar o distribuir materiales como programas informáticos, archivos o códigos con aptitud de dañar, alterar o destruir algún sistema, incluidos pero no limitados a virus o similares.
- i) 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.

- j) Respetar la normativa de derechos de autor aplicable y otros, incluyendo pero no limitado a las marcas registradas, las patentes, los secretos comerciales y otros derechos.
- k) Evitar actuar con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o de manera dolosa que ocasione un daño o comprometa de alguna manera la prestación de los servicios o la operabilidad e integridad de la red, de lo contrario se tomarán las medidas legales correspondientes ante las autoridades competentes así como a la suspensión definitiva del servicio.
- l) Pagar en tiempo y forma los servicios de telecomunicaciones que le brinda RACSA.

11.2. A los efectos de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, RACSA se obliga:

- a) Prestar los servicios de telecomunicaciones, objeto de este contrato, en forma continua durante las 24 horas del día, los 365 días del año en los términos referidos en la Cláusula Tercera, así como coordinar con el EL CLIENTE, lo relativo a la configuración e instalación de los servicios.
- b) Atender averías según lo descrito en la Cláusula Séptima.
- c) Facturar y cobrar los servicios de conformidad con los términos del presente contrato.
- d) Cumplir con los parámetros de disponibilidad y calidad de servicios de conformidad con la legislación vigente y lo estipulado en el presente Acuerdo.
- e) Cambiar las especificaciones de sus equipos a los efectos de que se sigan los estándares definidos por los entes mundiales encargados.
- f) No distribuir, vender o facilitar a terceras personas, la información disponible sobre EL CLIENTE.
- g) Enviar facturas, notificaciones y cualquier otra información al lugar y medio indicado por EL CLIENTE.
- h) Asignar las direcciones IP según el tipo de servicio contratado.
- i) Garantizar el secreto e intimidad de las comunicaciones cursadas a través de sus sistemas.
- j) Garantizar que su infraestructura de equipo activo es independiente y no es compartida con ningún otro proveedor.

## **ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

12.1 Los precios de los servicios son firmes y definitivos, fijados en dólares, moneda de los Estados Unidos de América pagaderos por mensualidades vencidas conforme al tipo de cambio de venta fijado por el Banco Central de Costa Rica.

12.2 Cada mes RACSA remitirá al medio seleccionado por el CLIENTE un estado de cuenta correspondiente al servicio que se le brinda con al menos 15 días de antelación a la fecha de vencimiento.

12.3 RACSA tendrá el derecho de modificar los precios de los servicios en cualquier momento, respetando las tarifas establecidas por el ente regulador, para lo cual deberá dar aviso previo con un mes de anticipación mediante la página Web de la empresa y dos medios de comunicación masiva.

12.4 Mediante la factura RACSA cobrará al CLIENTE el monto correspondiente de los servicios de Internet que se le presta en virtud de este contrato. La cual deberá ser cancelada a RACSA a más tardar en la fecha de vencimiento especificada en el estado de cuenta y por medio de cualquier forma de pago que RACSA pone a disposición de EL CLIENTE.

12.5 RACSA podrá facturar a EL CLIENTE y este deberá cancelar los costos adicionales 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, dichos precios serán informados previamente al cliente para

que el mismo contrate o no el servicio. Estos costos adicionales se presentan al cliente mediante oferta formal previa firma del contrato.

12.6 Si EL CLIENTE no cancela su factura 4 días hábiles después de su fecha de vencimiento, EL CLIENTE deberá pagar un recargo de 3% sobre el saldo de la cuenta, caso contrario el o los servicios podrán ser suspendidos temporalmente.

12.7 La falta de pago por parte de EL CLIENTE de dos o más facturas consecutivas de su servicio dará derecho a RACSA, previo aviso, a proceder con la desconexión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Protección al Usuario Final. Después de este período RACSA mantendrá en sus sistemas por un período de 30 días hábiles el nombre de usuario (login), vencido este período RACSA podrá disponer de este y reasignarlos a otro cliente.

12.8 Si el CLIENTE solicita un estudio en su facturación, se procederá con la suspensión del monto en controversia. En caso de que se determine que EL CLIENTE no lleva la razón en su estudio, debe cancelar la factura en un plazo de seis días hábiles contados a partir de la notificación de la respuesta del estudio.

### **ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: DEPÓSITO DE GARANTÍA**

13.1 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 por concepto de mensualidades.

Cuando exista solicitud de retiro del servicio por parte de EL CLIENTE y este no mantenga saldos pendientes por concepto del servicio de telecomunicaciones, RACSA procederá a devolver el depósito de garantía en un plazo de 3 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual.

### **ARTÍCULO DÉCIMOCUARTO: LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

14.1 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. RACSA no será responsable cuando la provisión del servicio sea interrumpida por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero o culpa del cliente, así mismo RACSA no será responsable en los siguientes casos:

- a. Daños incidentales o pérdida de utilidades ocasionadas por mantenimiento preventivo, ampliaciones o mejoras.
- b. Responsabilidad civil, extracontractual, por daños indirectos o incidentales a EL CLIENTE.
- c. Los daños o defectos que por cualquier causa puedan afectar los equipos, líneas o bienes de EL CLIENTE, y terceros o la información que estos mantengan en ellos, por causas atribuibles a EL CLIENTE o un tercero ajeno a la relación donde RACSA no tenga control o injerencia al respecto.
- 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, no imputables a RACSA.
- f. Infracciones a los derechos de propiedad intelectual que se generen por acciones de EL CLIENTE con ocasión de la utilización del servicio.
- g. Cuando la interrupción haya sido originada por razones atribuibles a EL CLIENTE, el equipo y software de su propiedad, que impidan el normal funcionamiento del servicio o su continuidad.
- h. Caso fortuito o fuerza mayor.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: CAUSALES DE FINALIZACIÓN ANTICIPADA**

15.1 Se tendrá por finalizado anticipadamente el contrato, sin responsabilidad para ambas partes, salvo en el caso de que EL CLIENTE tenga pendiente saldos con el proveedor el cual deberá ser cancelado en el plazo establecido en la factura, cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:

- a. Modificación de las concesiones y/o autorizaciones otorgadas a RACSA que le impidan brindar el servicio contratado.
- b. Modificación de las condiciones contractuales
- c. Fallas del servicio prestado que provoquen un detrimento constante en la calidad y continuidad del servicio, atribuibles al operador. Por declaración de estado de quiebra o insolvencia al CLIENTE.
- d. Violación a los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones.
- e. Violación al régimen de intimidad y privacidad de las comunicaciones.

15.2 De igual forma se tendrá por finalizado en contrato si el servicio no es prestado o restaurado en las condiciones de calidad ofrecidas en la cláusula tercera de este contrato. Ante tal circunstancia RACSA procederá a compensar al CLIENTE en un monto igual a la proporción de la interrupción sufrida, tomando como base el costo mensual del servicio, mediante la factura correspondiente al periodo siguiente al considerado, conforme a lo dispuesto al artículo 26 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

15.3 En caso de que el retiro anticipado obedezca a la voluntad y discreción del usuario y no medie justa causa que lo ampare, RACSA podrá cobrar al CLIENTE lo siguiente:

- a. El monto obtenido de la siguiente fórmula: tarifa normal-tarifa preferencial x tiempo disfrutado; o

15.4 Se tendrá por finalizado el contrato en caso que EL CLIENTE, incurra en falta de pago de más de dos facturaciones consecutivas, actuación de mala fe por parte de EL CLIENTE, hecho de un tercero o caso fortuito y fuerza mayor, donde RACSA podrá suspender el servicio sin responsabilidad alguna de su parte.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: REMBOLSOS Y COMPENSACIONES**

16.1 En el eventual caso de que EL CLIENTE desista voluntariamente del servicio contratado o que el servicio no sea instalado en el plazo establecido en este contrato, podrá solicitar la anulación de la orden de instalación del servicio y se procederá al reembolso de lo pagado por dicho servicio y la devolución del equipo en los casos que proceda.

16.2 En caso de que el servicio no se pueda instalar por causas atribuibles al CLIENTE, se podrá anular la orden de instalación del servicio y procederá al reembolso de lo cancelado previo rebajo de los costos incurridos en el trámite de instalación del servicio.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉTIMO: PROPIEDAD INTELECTUAL**

17.1 EL CLIENTE se compromete a promover y respetar todas las prácticas necesarias y oportunas tanto para sí como para terceros con el objeto de promover la protección de los derechos de propiedad intelectual en general.

17.2 Para lo cual EL CLIENTE deberá abstenerse de:

- 17.2.1 La representación pública, comunicación o puesta a disposición del público, sin autorización del titular del derecho de autor y conexo, de obras literarias o artísticas.
- 17.2.2 La comunicación o puesta a disposición del público de fonogramas, ejecuciones e interpretaciones o emisiones, sin autorización del titular del derecho de autor y conexo.
- 17.2.3 La reproducción no autorizada de obras literarias o artísticas o fonogramas.
- 17.2.4 La fijación, reproducción y transmisión de ejecuciones e interpretaciones protegidas.
- 17.2.5 La publicación como propias de obras ajenas.
- 17.2.6 La adaptación, traducción, modificación y compendio sin autorización de obras literarias o artísticas.
- 17.2.7 La venta, ofrecimiento, almacenamiento, depósito y distribución de ejemplares fraudulentos.
- 17.2.8 El arrendamiento de obras literarias o artísticas, o fonogramas sin autorización del autor o representante.
- 17.2.9 La fabricación, ensamble, modificación, exportación, venta, arrendamiento o distribución, por otro medio, de aparatos o mecanismos descodificadores.
- 17.2.10 La recepción y distribución de señales de satélite codificadas portadoras de programas.
- 17.2.11 La alteración, evasión, supresión, modificación o deterioro de las medidas tecnológicas efectivas contra la reproducción, el acceso o la puesta a disposición del público de obras, interpretaciones o ejecuciones, o fonogramas.
- 17.2.12 La fabricación, importación, distribución, ofrecimiento o tráfico de dispositivos, productos, componentes o servicios para la evasión de medidas tecnológicas efectivas contra la comunicación, la reproducción, el acceso, la puesta a disposición del público o la publicación de obras, interpretaciones o ejecuciones o fonogramas.
- 17.2.13 La alteración, distribución, importación, transmisión o comunicación de información sobre gestión de derechos.

17.3 RACSA ante la denuncia de una infracción de la normativa de los derechos de autor y conexos, suspenderá de forma definitiva del servicio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 párrafo segundo del Reglamento sobre el Régimen de Protección del Usuario Final.

#### **ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: COMPENSACIÓN DEL SERVICIO**

18.1 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 sean atribuibles al proveedor, las partes acuerdan 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. Ello sin perjuicio del derecho que le asiste EL CLIENTE de acudir a la vía administrativa o judicial correspondiente. Para realizar tal compensación RACSA realizará el procedimiento establecido en los artículos 26 y 135 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

#### **ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

19.1 En el caso de que EL CLIENTE autorice a RACSA para utilizar los datos personales, nombre y número de teléfono, esta garantiza que tales datos recopilados serán utilizados únicamente para la contratación o aplicación a otros productos y servicios que presta RACSA, así como para estrategias de mercadeo y comercialización de dichos productos y servicios que presta RACSA.

19.2 RACSA garantiza la seguridad de los datos personales para lo cual adopta las medidas de índole técnica y administrativas necesaria que garantice dicha seguridad y eviten su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizado, independientemente de la tecnología y de la naturaleza de los datos almacenados.

#### **ARTÍCULO VIGÉSIMA: NOTIFICACIONES**

20.1 Se señalan como domicilio contractual para atender notificaciones administrativas y judiciales, según la Ley de Notificaciones N°8687, los siguientes:

**RACSA:** San José, intersección de la calle primera con la avenida quinta. Apartado Postal 54-1000. Teléfono (506) 2287-0087, Fax (506) 2287-0506, correo electrónico [serviciocliente@racsa.co.cr](mailto:serviciocliente@racsa.co.cr).

**EL CLIENTE:**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: PLAZO CONTRACTUAL**

21.1 Este contrato es por \_\_\_\_\_ que se contará a partir de la fecha de instalación del servicio y podrá ser prorrogado por períodos iguales, para lo cual las partes establecen la prórroga automática, si ninguna de las partes manifiesta por escrito su deseo de ponerle fin con 15 días naturales al vencimiento del plazo del período correspondiente.

21.2 En caso de que EL CLIENTE elija la modalidad de pago con descuento, según lo establecido en la caratula y la cláusula segunda de este contrato, deberá permanecer como mínimo con el servicio durante 12 meses. Luego de estos plazos de vigencia del contrato, EL CLIENTE podrá tener por finalizado el mismo en cualquier momento, para lo cual deberá dar aviso a RACSA con un quince días de anticipación y deberá cumplir con todas las obligaciones adquiridas contractualmente.

21.4 En caso de que EL CLIENTE elija la modalidad de pago sin descuento podrá retirarse de manera anticipada en cualquier momento dando aviso a RACSA con un plazo de 15 días naturales y previo cumplimiento de las obligaciones contractuales pendientes con RACSA las cuales deberán ser canceladas en el plazo establecido en la factura.

21.5 Al prorrogarse automáticamente el contrato, el usuario que lo celebró no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato.

**ARTÍCULO VIGESIMO SEGUNDO: LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

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

Con la firma del presente contrato EL CLIENTE señala que conoce y acepta todos los términos y condiciones del mismo, San José, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_, del año \_\_\_\_\_, en dos tantos de igual fuerza y validez contractual.

\_\_\_\_\_  
Firma CLIENTE

## ANEXO A

### REQUISITOS TÉCNICOS PARA UNA INSTALACIÓN

Acerca de la Instalación Eléctrica.

---

- Los tomacorrientes donde se conectarán los equipos de RACSA (módems, DTU's, Nodos, enrutadores, controladores de antenas, etc.) deben estar aterrizados (3 hilos).
- El voltaje entre el neutro y tierra deberá ser menor o igual a 0.7 voltios de corriente alterna (V.C.A.).
- Se recomienda un circuito independiente para el tomacorriente donde se conectará el equipo de RACSA, desde el centro de carga (caja de breakers) más cercano.
- También se recomienda instalar un supresor de transcientes clase A.

Acerca del Tramo Interno.

---

Definición:

El TRAMO INTERNO es una línea que consiste en un mínimo de 2 pares telefónicos que van desde la caja interna telefónica del cliente o donde se suelen instalar las líneas telefónicas hasta el lugar donde se instalará el módem.

Nota: La línea interna del cliente debe ser instalada por su cuenta y responsabilidad, y es un requisito para la instalación del circuito.

Características del tramo interno:

- El calibre del cable debe ser de 22 o 24 AWG, se recomienda cable UTP categoría 5, el cual es un cable especial para la transmisión de datos a alta velocidad. Es recomendable dejar pares adicionales para repuesto en caso de que alguno de estos 2 pares se dañe.
- Los pares telefónicos del tramo interno deben de estar debidamente identificados para que en el caso de alguna avería el tiempo que el cliente este sin el servicio sea el mínimo. Se recomienda tener a mano una topología de toda la red interna, la cual

facilite la atención de la avería y el mantenimiento propio del edificio en otras funciones de cableado.

- Se recomienda utilizar terminales o conectores de categoría 5.
- Si en el tramo interno existen uniones, éstas deben estar visibles o accesibles.
- El cable no debe viajar paralelo a las líneas de voltaje dentro del edificio del cliente, o dentro de las tuberías de corriente alterna, ya que esto afecta la calidad de aislamiento y protección.
- Se recomienda que los bajantes del cielo raso se realicen utilizando algún tipo de ducto, por ejemplo: canaleta.

#### *Acerca de las Instalaciones Físicas*

- Se recomienda instalar bandejas exclusivas para los equipos de RACSA.
- La temperatura del sitio o sala en donde se encontrarán los equipos de RACSA no debe ser muy elevada (máximo 25°C) de manera que los mismos se recalienten y presenten un mal funcionamiento. Lo recomendable es que se cuente con un sistema de aire acondicionado y que los equipos no estén directamente expuestos al sol.
- El sitio o sala donde se instalen los equipos de RACSA debe estar libre de polvo u otros objetos ajenos a las comunicaciones de datos (por ejemplo: cajas, artículos de limpieza, suministros, comida, basureros, etc.).
- Tanto los equipos de RACSA como los cables de interconexión entre ellos deben estar fuera del alcance de personal no autorizado y colocados de tal manera que no sean objeto de tropiezo por parte del personal que ahí labora.

## Topología de un Tramo Interno

