



CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE DATOS

celebrado entre

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES BOLIVIA S.A.C.

y

XXXXXXXXXX

con fecha XX de XXXXX de 2023

CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE DATOS

Conste por el presente documento el Contrato Marco de Servicios de Transporte (el "**Contrato Marco**") que celebran:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES BOLIVIA S.A.C. – TELECOM BOLIVIA S.A.C., con RUC No 20602698905, y domicilio en Calle Coronel Andrés Reyes Nro. 420, Oficina 601, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por Carlos Eduardo Solís Peralta, identificado con DNI 09643347, según poder inscrito en la Partida Electrónica No. 13991099 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, ("**Telecom Bolivia**"); y

XXXXXXXXX, con R.U.C. No. XXXXXXXXXX, y domicilio en XXXXXXXXX, distrito de XXXXXXXXXXXXX, provincia y departamento de XXXXX, debidamente representado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con D.N.I. No. XXXXXXXXX, según poder inscrito en la Partida Electrónica No. XXXXXXXXXX del Registro de Personas Jurídicas de Lima (el "**Cliente**", y conjuntamente con Telecom Bolivia, las "**Partes**")

En los términos y bajo las condiciones siguientes:

ANTECEDENTES

- (i) Telecom Bolivia es una empresa concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones autorizada para brindar los servicios de (i) Portador de Larga Distancia Nacional, en las modalidades conmutado y no conmutado; (ii) Portador de Larga Distancia Internacional en la modalidad no conmutado y (iii) Portador Local en las modalidades conmutado y no conmutado; según la Resolución Ministerial No. 081-2019-MTC y las Resoluciones Directorales Nos. 100-2019-MTC/27 y 066-2020-MTC/27. Con la finalidad de brindar los servicios concesionados, Telecom Bolivia ha desplegado e implementado una red de fibra óptica desde la Provincia de Mazocruz hasta el Distrito de Lurín (Lima) (la "**Red de Fibra Óptica**").
- (ii) El Cliente es una persona jurídica legalmente constituida bajo las leyes de la República del Perú, que cuenta con concesión otorgada por el Estado Peruano para brinda servicios de telecomunicaciones y cuyo objeto social consiste en la prestación de servicios de telecomunicaciones, que desea contratar los servicios de transporte de datos provistos por Telecom Bolivia a través de la Red de Fibra Óptica para la conexión de ciudades ubicadas en el Sur del Perú, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato Marco.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES, ANEXOS Y REGLAS DE INTERPRETACIÓN

- 1.1. **Definiciones:** Para efectos de este Contrato Marco, los términos en mayúsculas que no se encuentren expresamente definidos en el Contrato Marco tendrán los significados que se les atribuyen a los mismos a continuación:

"Afiliada" significa, respecto de cualquier persona, cualquier otra persona que directa, o indirectamente a través de uno o más intermediarios, controla, está controlada por, o está bajo el Control común de dicha persona.

"Autorización Gubernamental" significa todas las autorizaciones, licencias, permisos, franquicias, concesiones, certificaciones, renunciaciones, desacuerdos, registros, consentimientos, autorización, calificaciones y otras autorizaciones para, de o con cualquier Autoridad Gubernamental.

"Autoridad Gubernamental" significa cualquier autoridad extranjera, nacional, federal, territorial, local, judicial o estatal, autoridad cuasi-gubernamental, organismo administrativo, instrumental, tribunal, organización gubernamental o auto-reguladora, comisión, consejo, organismo judicial administrativo, panel de arbitraje, tribunal u organización o cualquier institución reguladora, administrativa u otra, o cualquier otra subdivisión, secretaría o rama de los anteriores, incluidos, sin que esta lista sea limitativa sino únicamente enunciativa: la autoridad tributaria, la autoridad municipal, la autoridad policial, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

"Control" significa la posesión, directa o indirecta, del poder de dirigir o hacer que se dirija la administración y las políticas de la entidad en cuestión, ya sea a través de derechos de votación, capacidad de designar miembros del consejo de administración o del organismo regulador equivalente de dicha entidad, la propiedad de una participación accionaria, u otro, en cada caso, por contrato, contrato de accionistas u otro.

"Daños" significa todas las pérdidas, compensaciones, pasivos, daños, demandas, Reclamos, derechos de acción, sentencias, valoraciones, costos, peticiones, gastos, intereses (incluyendo los intereses devengados antes de la sentencia), multas definitivas e inimpugnables, penalidades, reparaciones, honorarios razonables de abogados, costas judiciales y otros costos incurridos con relación a la investigación o al intento de evitar o mitigar cualquiera de los anteriores o en la ejecución de un derecho de indemnización de conformidad con este Contrato Marco.

"Día Hábil" significa un Día laborable en la República del Perú, que no incluye a los días sábados, domingos y feriados no laborables en la provincia de Lima reconocidos por el Estado Peruano, o a cualquier otro día en que las instituciones bancarias estén autorizadas a permanecer cerradas.

"Equipos" Significa los bienes y equipos detallados en el **Anexo 2 (Modelo de Orden de Servicios)**.

"Evento de Incumplimiento" los siguientes eventos (después del vencimiento del plazo pertinente para ser subsanados descrito en relación con cada uno de estos eventos) constituyen eventos de incumplimiento bajo este Contrato Marco y la Orden de Servicios:

- (i) Si el Cliente deja de pagar a tiempo la contraprestación en favor de Telecom Bolivia o cualquier otro monto pagadero bajo este Contrato Marco o la Orden de Servicios y dicho incumplimiento continúa por quince (15) Días Hábiles luego de la recepción de la notificación de incumplimiento de Telecom Bolivia;
- (ii) Si cualquiera de las Partes viola o incumple sustancialmente, o falta sustancial e íntegramente a observar, guardar, ejecutar y cumplir con cualquier acuerdo, término, convenio, condición, requisito, restricción o disposición de este Contrato Marco o la Orden de Servicios (distinta a las obligaciones de pago detalladas en el numeral (i) precedente), y la Parte infractora no subsana tal violación, infracción o incumplimiento dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a que la otra Parte notifique a la Parte infractora por escrito de dicha violación, incumplimiento o falta;
- (iii) Incumplimientos sustanciales de la Ley (incluyendo, sin limitarse a la falta u omisión de obtener y mantener en vigor cualquier Autorización

Gubernamental necesaria para la prestación de los Servicios) que den lugar, o se espere razonablemente que tenga como resultado, el cese, suspensión o interrupción sustancial de la prestación o uso de los Servicios, de conformidad con la acción de una Autoridad Gubernamental a partir del Día Hábil en el que se incurre en el incumplimiento;

- (iv) Si cualquiera de las Partes lleva a cabo una cesión general en beneficio de sus acreedores, o cualquier acción que busque la disolución o liquidación de sus activos o tenga por objeto el nombramiento de un síndico, administrador interino, albacea u otro custodio de cualquiera de sus propiedades, o si cualquiera de las Partes inicia un proceso de concurso mercantil de conformidad con las Leyes de Sistema Concursal o Quiebras aplicable, o si cualquier acción o solicitud es llevada a cabo de otro modo por cualquiera de las Partes en busca de un resultado similar o alegando que es insolvente o incapaz de pagar sus deudas a su vencimiento, o si cualquier procedimiento de conformidad con las Leyes de Sistema Concursal o Quiebra es iniciado en contra de cualquiera de las Partes;
- (v) La suspensión del Servicio por causas atribuibles al Cliente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décimo Primera, por un plazo mayor de cinco (5) Días Hábiles.

“Evento Excusable” se refiere a cierto evento, hecho o circunstancia que retrase sin culpa ni dolo el cumplimiento de cualquiera de los deberes y/u obligaciones de alguna de las Partes contenidos en este Contrato Marco o en la Orden de Servicios, o que cause que una Parte incumpla una declaración o garantía derivada de este Contrato Marco o de la Orden de Servicios, debido a que dicho evento, hecho o circunstancia se encuentra fuera del control razonable y previsible de dicha Parte. Algunos ejemplos de eventos, hechos o circunstancias que constituyen Eventos Excusables son: (i) casos fortuitos o de fuerza mayor (vientos, relámpagos, lluvias, nieve, hielo, temperaturas o condiciones climáticas extremas, hundimientos, deslizamientos, tornados, huracanes, epidemias, cuarentenas, pestes, terremotos, inundaciones o incrementos en el nivel de aguas, sin que el presente listado sea limitativo sino meramente enunciativo); (ii) daño generado por un vehículo aéreo o terrestre u otro accidente que, en una situación de normalidad, hubiese impedido razonablemente el cumplimiento de las obligaciones contractuales; (iii) incendio y otros accidentes relacionados (tales como, explosiones o siniestros similares); (iv) huelgas u otras suspensiones laborales, cierres patronales (esto es, la paralización total o parcial de las actividades de uno o varios establecimientos o actividades económicas, por decisión del empresario); (v) fallas eléctricas no imputables a las Partes, motines, disturbios civiles o vecinales, efectos de radiación nuclear, embargos, bloqueos, calamidades nacionales o internacionales, insurrección, guerra, actividades terroristas, guerrilleras o rebeliones; (vi) cualquier acto, mandato, fallo, decreto o falta de acción por parte de cualquier Autoridad Gubernamental, incluyendo aquellas relacionadas con autorizaciones de zonificación, permisos o apelaciones relacionadas, incapacidad para otorgar permisos necesarios, y condena u otro ejercicio de la facultad del estado de expropiar; (vii) cambios en la Ley (incluyendo cualquier cambio en la aplicación o interpretación de la misma) después de la fecha del presente Contrato Marco o la Orden de Servicios.

“Indemnizado” significa, respecto de cualquier Parte, sus Afiliadas, los Representantes de dicha Parte y de dichas Afiliadas, y cada uno de sus respectivos sucesores y cesionarios autorizados.

“**Reclamo**” significa cualquier solicitud, petición, reclamo, demanda, acción, derecho de acción, procedimiento o investigación iniciado contra una persona por otra persona no relacionada o que no sea Afiliada de dicha persona.

“**Representante**” significa, con respecto a cualquier persona, a los propietarios, directores, funcionarios, empleados, agentes, asesores, representantes, apoderados y/o terceros que actúen en nombre y por cuenta de dicha persona.

“**Ley**” significa cualquier ley, norma, código, disposición, ordenanza, decreto u Orden de, o emitida por, cualquier Autoridad Gubernamental.

“**Leyes de Sistema Concursal o Quiebras**”: se refiere a la Ley No. 27809, Ley General del Sistema Concursal, promulgada el 8 de agosto de 2002, la cual regula los procedimientos para declarar la insolvencia de una Persona y las modalidades para reestructurarla o liquidarla en un marco debidamente regulado en dicha norma. El procedimiento se lleva a cabo ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP) con participación de los acreedores.

“**Orden**” significa un mandato judicial, orden, decreto, sentencia, sanción, laudo o escrito judicial, administrativo o regulatorio, emitido por cualquier naturaleza de una Autoridad Gubernamental de jurisdicción competente.

“**Servicios**” significa los servicios de transporte de datos que Telecom Bolivia proveerá al Cliente a través de la Red de Fibra Óptica, de acuerdo al presente Contrato Marco y en observancia de lo establecido en cada Orden de Servicios específica.

- 2.2. **Anexos y Reglas de Interpretación:** Los siguientes Anexos forman parte integrante del presente Contrato Marco: **Anexo 1 (Anexo Técnico)**, **Anexo 2 (Modelo de Orden de Servicios)** y **Anexo 3 (Convenio de Información Privada de Usuarios y Abonados)**; Salvo que expresamente se indique lo contrario en este Contrato Marco o el contexto así lo requiera, este Contrato Marco deberá interpretarse de conformidad con las siguientes reglas: (i) los términos en mayúsculas tendrán el significado que se les atribuye a los mismos en este Contrato Marco, sus Anexos y la Orden de Servicios; (ii) en caso de inconsistencia entre lo establecido en cualquier Anexo, este Contrato Marco y la Orden de Servicios, primarán las disposiciones contenidas en el Contrato Marco, seguidas de la Orden de Servicios y finalmente los Anexos (respeto de los temas materia del Anexo correspondiente); (iii) el singular incluye al plural y viceversa, (iii) la referencia a cualquier género incluye al otro género, (iv) “Incluyendo” (y, consiguientemente, “incluye”) significará que incluye, pero sin estar limitado a la descripción general que precede al uso de dicho término; (v) cualquier referencia a “Parte” o “Partes” en este Contrato Marco deberá entenderse efectuada a una parte o a las partes del presente Contrato Marco, según sea el caso, y sus sucesores y cesionarios autorizados, incluyendo a cualquier otra persona que pueda convertirse en parte de este Contrato Marco y (vi) los encabezados y títulos utilizados en cada párrafo tienen únicamente carácter referencial y no tienen efecto alguno para la interpretación del contenido y alcances de este Contrato Marco.

CLÁUSULA SEGUNDA:

OBJETO DEL CONTRATO

- 2.1. **Objeto:** Mediante este Contrato Marco se regulan los términos y condiciones para la provisión del Servicio, según lo establecido en el **Anexo 1 (Anexo Técnico)**. El Cliente contrata los Servicios durante el Plazo del Servicio (tal como dicho término se define en la Cláusula 4.2.), de acuerdo a las características técnicas y condiciones del Servicio que se encuentran desarrolladas en este Contrato Marco y en la Orden de Servicio que suscribirán

costos directos e indirectos en que deba incurrir Telecom Bolivia para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. La Contraprestación Mensual será pagada por el Cliente dentro de los treinta (30) días calendarios computados desde la fecha de presentación de las facturas correspondiente, que será emitida el último día de cada mes de servicio.

- 5.2. **Forma de Pago:** El Cliente efectuará los pagos en favor de Telecom Bolivia exclusivamente en Dólares de Estados Unidos de América y mediante transferencias bancarias a la cuenta bancaria que en su oportunidad será comunicada por Telecom Bolivia al Cliente.

En caso de establecerse un pago de instalación el pago se realizará al séptimo día de emitida la conformidad de la instalación del servicio.

- 5.3. **Intereses Moratorios:** El incumplimiento de pago de la contraprestación en las oportunidades antes previstas, determinará la constitución en mora automática del Cliente, de conformidad con lo establecido en el Artículo 1333° del Código Civil, y se devengarán los intereses correspondientes desde la fecha de vencimiento del comprobante de pago, aplicando la tasa máxima de interés moratorio fijado por el Banco Central de Reserva del Perú.
- 5.4. El Cliente deberá pagar las facturas emitidas por Telecom Bolivia, sin derecho a poder efectuar compensaciones entre facturas por distintos conceptos y/o deducciones, o a retener pagos.
- 5.5. El Cliente declara, reconoce y acepta que entre la contraprestación pactada y los Servicios objeto del presente Contrato Marco existe la más absoluta equivalencia por lo que renuncia expresa e irrevocablemente a invocar imprevisión, onerosidad sobreviniente, lesión enorme, abuso de derecho, para abstraerse del pago de cualquiera de sus obligaciones de pago bajo el presente Contrato Marco o exigir una reducción de la contraprestación acordada. Consecuentemente, El Cliente asume cualquier circunstancia presente o futura (incluyendo especialmente circunstancias de caso fortuito o de fuerza mayor) que pudiera afectarlo, obligándose, en cualquier supuesto, a cancelar la totalidad de sus obligaciones entregando la exacta cantidad que adeude por cualquier concepto en favor de Telecom Bolivia.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco, el Cliente se compromete a:

- 6.1. Abstenerse de revender o ceder a terceros el Servicio contratado bajo cualquier título, sin contar con la autorización expresa y por escrito de Telecom Bolivia.
- 6.2. No realizar directa o indirectamente modificaciones o alteraciones ni cambio a los Equipos de Telecom Bolivia. El Cliente responderá por el deterioro, pérdida o destrucción de los Equipos de Telecom Bolivia, cuando estos eventos sucedan por dolo o culpa atribuibles al Cliente. En caso de detectar alguna falla o desperfecto en los Equipos de Telecom Bolivia, el Cliente se compromete a dar inmediato aviso a Telecom Bolivia.
- 6.3. Velar porque ninguna persona bajo la dirección o control del Cliente interfiera o manipule los Equipos de Telecom Bolivia o de otros operadores instalados en la infraestructura cedida por el Cliente.¹

¹ **Nota al Pie:** Validar con Telecom Bolivia que esta disposición sea aplicable al caso concreto.

- 6.4. Utilizar responsablemente, el Servicio de acuerdo a lo establecido en el marco regulatorio vigente en relación al Servicio contratado. El Cliente será único responsable por el uso del Servicio, el cual podrá explotar comercialmente, bajo la modalidad que considere conveniente a su negocio. Para lo cual el Cliente cuenta con todas las autorizaciones necesarias de Telecom Bolivia y de las autoridades competentes.
- 6.5. No utilizar los derechos de propiedad intelectual de Telecom Bolivia que no hubieran sido autorizados expresamente y por escrito.
- 6.6. Utilizar los Equipos del Cliente que sea compatible técnicamente con la tecnología de la red de Telecom Bolivia cuyos alcances y limitaciones, han sido puestos en conocimiento y aceptados por el Cliente.
- 6.7. Efectuar el pago por todas y cada una de las prestaciones derivadas del presente contrato, ejecutadas por Telecom Bolivia, en el plazo y lugar convenidos conforme a lo señalado en la Cláusula Quinta.
- 6.8 De producirse alguna avería en el Servicio ocasionada por el personal técnico del Cliente, éste se obliga a asumir los costos de reparación de dicha avería, así como indemnización por los daños y perjuicios correspondientes.

CLÁUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DE TELECOM BOLIVIA

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato Marco, Telecom Bolivia se compromete a:

- 7.1. Prestar los Servicios, de Acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el **Anexo 1 (Anexo Técnico)** y a las Ordenes de Servicios durante el Plazo del Contrato Marco.
- 7.2. Telecom Bolivia prestará al Cliente todo su apoyo comercial, técnico y conocimiento de mercado respecto a los servicios materia del presente Contrato Marco.

CLÁUSULA OCTAVA. DECLARACIONES Y GARANTÍAS MUTUAS

Cada una de las Partes declara y garantiza respecto de sí misma, en la fecha de firma de este Contrato Marco y de cada Orden de Servicio específica que: (i) se encuentra debidamente constituida y válidamente existente conforme a las leyes de la República del Perú y que cuenta con las facultades y atribuciones para suscribir este Contrato Marco y para cumplir con sus acuerdos y obligaciones según lo establecido en virtud del(los) mismo(s); (ii) su(s) representante(s) está(n) debidamente facultado(s) y cuenta(n) con la capacidad legal requerida para suscribir este Contrato Marco en su representación; (iii) los términos y condiciones de este Contrato Marco no contravienen ninguna de sus obligaciones derivadas de cualquier documento constitutivo, estatuto, acuerdos, Autorización Gubernamental, permisos, concesiones y autorizaciones del cual sea titular, y que la celebración, entrega o cumplimiento del Contrato Marco no constituyen un incumplimiento de los mismos; (iv) las Partes declaran que este Contrato Marco constituye el acuerdo total entre las Partes respecto a los asuntos objeto del mismo y prevalecerá sobre toda propuesta de negociación, declaraciones, entendimientos u otros contratos planteados o celebrados entre las Partes, en forma escrita o verbal, antes de la celebración de este Contrato Marco; (v) cada una tiene el poder y la autoridad corporativa requerida u otro para poseer, gravar y operar sus propiedades, al ejercicio de su actividad como lo viene realizando, para celebrar el Contrato Marco, para llevar a cabo las disposiciones de este Contrato Marco, y para consumir las

transacciones contempladas en el Contrato Marco; (vi) que el Contrato Marco constituye un acuerdo válido y vinculante, exigibles a cada Parte de conformidad con sus respectivos términos y condiciones (con la salvedad que ciertos derechos y condiciones podrían verse limitados por la quiebra, insolvencia, reorganización, moratoria, y otras leyes similares de aplicación general que puedan afectar la exigibilidad de los derechos de los acreedores en general) y (vii) no se encuentran sujetas a ningún proceso de disolución o liquidación voluntaria o involuntaria pendientes o amenazadas.

CLÁUSULA NOVENA: INDEMNIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1. **Indemnidad:** Salvo por lo dispuesto en el numeral 9.2 siguiente, cada una de las Partes acuerda indemnizar, defender y mantener a salvo a la otra Parte y a sus Indemnizados Evento Excusable por Daño que surja de (i) incumplimiento de dicha Parte respecto de sus obligaciones derivadas de este Contrato Marco, incluyendo Reclamo por lesiones personales o daños a la propiedad y Reclamo por compensación, beneficios u otras remuneraciones por cualquier Representante de la Parte que debe indemnizar derivados de las acciones culpables de otra Parte (ii) cualquier incumplimiento de las declaraciones y garantías de dicha Parte de conformidad con el presente Contrato Marco; y (iii) cualquier daño derivado de culpa inexcusable o dolo de dicha Parte y de sus Representante y subcontratistas actuando bajo su dirección en relación con este Contrato. Esta indemnidad no se aplica a Reclamos en la medida en que surjan Daños producto de negligencia grave o dolo de la Parte que busca obtener la indemnidad o sus otros Indemnizados. Las obligaciones de indemnidad estarán condicionadas a: (A) que los indemnes proporcionen a la otra Parte una notificación oportuna de cualquier reclamo indemnizable; (B) la Parte que deba indemnizar asuma el control de la defensa y la resolución de cualquier reclamo indemnizable; y (C) el indemne proporcione asistencia razonable en cualquier reclamo indemnizable.

9.2. **Limitación de Responsabilidad.**

9.2.1. **Limitación de las Partes:** Las Partes no serán responsables por la pérdida de ganancias anticipadas o cualquier otro daño indirecto, extraordinario, incidental, lucro cesante o cualquier otro daño o perjuicio similar. Esta limitación de responsabilidad no resultará aplicable (i) cuando alguna de las Partes haya asumido expresamente una obligación de indemnidad; (ii) cualquier violación al deber de confidencialidad; (iii) y cuando el Daño se haya causado por la culpa inexcusable o dolo de la Parte que deba indemnizar a la otra. Sin perjuicio de lo anterior, los Daños incurridos como resultado de un Reclamo de terceros serán los daños emergentes e indemnizables de la Parte que incurra en los mismos independientemente de la naturaleza del Reclamo de terceros subyacentes.

Ninguna de las Partes será responsable de ningún Daño y de ningún incumplimiento en caso que cualquiera de las Partes no pudiera cumplir con cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato Marco debido a un Evento Excusable. Dicha Parte notificará a la otra Parte por escrito tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes de ocurrido tal evento explicando las causales de dicho incumplimiento y demás detalles del mismo. En tal caso, dicha Parte será eximida del cumplimiento de la obligación correspondiente por un período razonable después de ocurrido tal evento que sea consistente con la demora real relacionada con dicho evento, pero en ningún caso mayor a sesenta (60) días calendarios de ocurrido dicho evento. Al vencer dicho plazo, ambas Partes tendrán el derecho de rescindir el Contrato sin aplicación de penalidades algunas al respecto.

La responsabilidad de Cliente por cualquier causa y/o reclamación, ya sea basada en este Contrato, garantía y/o declaración, negligencia u otro, en ningún caso excederá un

monto equivalente al costo anual de Servicios y se limitará por la culpa inexcusable o dolo de Cliente.

9.2.2. **Limitación de Responsabilidad por los Servicios:** Telecom Bolivia no será responsable por Daños o Reclamos derivados de:

- (i) La interrupción, corte o suspensión del Servicio por desperfectos, obsolescencia o falta de mantenimiento de los equipos del Cliente o incompatibilidad de los mismos con las redes de los operadores que proveen los servicios móviles en las zonas aledañas o cercanas al Cliente.
- (ii) Por el uso indebido o no autorizados de los Equipos, en contravención a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato Marco y/o el uso indebido y no autorizado de los Servicios por parte del Cliente;
- (iii) Corte o suspensión del Servicio por falta de pago de la contraprestación pactada, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Undécima; y
- (iv) Los usos y contenidos indebidos de la información que reciba o transmita el Cliente.

El remedio exclusivo del Cliente por deficiencias en los Servicios son los que se encuentran detallados en el Acuerdo de Nivel de Servicios que se incluye en el **Anexo 2 (Modelo de Orden de Servicios)** de este Contrato Marco.

9.2.3 El Cliente declara, reconoce y acepta que Telecom Bolivia no garantiza condiciones de calidad, exactitud, fiabilidad y corrección de datos, programas e información de cualquier tipo que circulen por las redes. El contenido de dicha información es de exclusiva responsabilidad de los sujetos que la intercambian (remitente y destinatario). En consecuencia, Telecom Bolivia no será responsable por cualquier daño, perjuicio o Reclamo motivado por el uso del Cliente o de terceros, de los servicios de la red de los que resulte o pueda resultar una infracción a eventuales derechos intelectuales de propiedad de terceros. Telecom Bolivia no responderá en caso de utilización del Servicio por usuarios del servicio de internet no autorizados. El Cliente declara, reconoce y acepta que los Servicios podrían ser prestados por medios ópticos que Telecom Bolivia contrate de terceros proveedores.

CLÁUSULA DÉCIMA:

SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

10.1. Sin perjuicio de la resolución contractual regulada en la Cláusula siguiente, Telecom Bolivia podrá suspender los Servicios, sea parcial o totalmente, y sin responsabilidad alguna para Telecom Bolivia, en el eventual caso que (i) el Cliente no cancele el recibo correspondiente una vez vencido el plazo para cancelar el mismo; o (ii) por uso indebido del Servicio siguiendo para tal efecto el procedimiento por uso indebido aprobado por OSIPTEL. La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas que motivaron la suspensión y a discrecionalidad de Telecom Bolivia. En estos casos, Telecom Bolivia comunicará la suspensión con una anticipación no menor de cinco (5) días calendarios calendario a la fecha de inicio de la suspensión del Servicio. La suspensión o corte del Servicio en ningún caso exime al Cliente del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones emanadas del Contrato Marco y sus Anexos, en especial aquellas obligaciones que se encuentren pendientes de pago o de cumplimiento por parte del Cliente, así como la devolución de los Equipos y/o facilidades de propiedad de Telecom Bolivia, de ser el caso. Además de lo dispuesto en la presente Cláusula, respecto a la suspensión y corte del Servicio se aplicarán los plazos y condiciones dispuestos por los Artículos 75°, 91° y 92° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ("**Condiciones de Uso**").

10.2. Las Partes acuerdan que la suspensión del Servicio por las causales señaladas en la Cláusula 10.1. anterior determinará la obligación del Cliente de pagar un costo de restablecimiento de Servicio ascendente a la suma de un mes de renta mensual, conforme a la última facturación, para el restablecimiento del Servicio.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

11.1. **Resolución por incumplimiento:** Cualquiera de las Partes podrá resolver este Contrato Marco ante un Evento de Incumplimiento. El Contrato Marco se resolverá automáticamente, si la Parte infractora no subsana el Evento de Incumplimiento en el periodo de cura establecido para el Evento de Incumplimiento correspondiente, y de no establecerse un periodo de cura para el Evento de Incumplimiento, dicho periodo constituirá 7 (siete) días calendario. . La resolución automática operará desde que la Parte no infractora comunica a la Parte infractora su voluntad de valerse de la presente Cláusula resolutoria. Lo establecido en la presente Cláusula no será de aplicación si el Evento de Incumplimiento es producto de un Evento Excusable, en cuyo caso serán de aplicación las disposiciones contenidas en el numeral 9.2.

Las Partes acuerdan que, si Telecom Bolivia resuelve el Contrato Marco debido a un Evento de Incumplimiento del Cliente, entonces el Cliente pagará a Telecom Bolivia (i) las Contraprestaciones Mensuales devengadas y pendientes de pago hasta la fecha de resolución efectiva del Contrato Marco; y (ii) cualquier otro monto que el Cliente deba pagar a Telecom Bolivia de conformidad con los términos y condiciones de este Contrato Marco.

11.2. **Continuidad de Cláusulas:** Todas las disposiciones contenidas en este Contrato Marco que por su naturaleza o contexto deban continuar pese a la resolución o terminación de este Contrato Marco, tales como, la Cláusula Cuarta (Plazo del Contrato y de los Servicios); Cláusula Quinta (Contraprestación y Forma de Pago); Cláusula Novena (Indemnidad y Limitación de Responsabilidad); Cláusula Décimo Primera (Resolución del Contrato Marco); Cláusula Décimo Tercera (Confidencialidad y Secreto de las Telecomunicaciones); y la Cláusula Décimo Quinta (Legislación Aplicable y Solución de Controversias), seguirán vigentes luego de la resolución o terminación de este Contrato Marco.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: CESIÓN DE DERECHOS

12.1. **Cesión de Derechos.** Las partes no podrán ceder, ya sea total o parcialmente (incluyendo su posición contractual), sus derechos y obligaciones en este Contrato Marco en favor de cualquier tercera persona, salvo cuando medie la autorización expresa y por escrito de la otra parte según la legislación vigente.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES

13.1. **Confidencialidad.** Las Partes convienen que toda información que reciba, a la que tenga acceso o que produzca para la ejecución de este Contrato Marco y las Órdenes de Servicios, así como la existencia de este Contrato Marco y las Órdenes de Servicios, se consideran "**Información Confidencial**" para los efectos de este Contrato Marco y cada Parte se abstendrá de divulgarla, publicarla o comunicarla, directa o indirectamente, a terceros. En consecuencia, cada Parte se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre la Información Confidencial, la cual incluye, sin limitarse a, los datos, especificaciones, valores o cualquier otra información que se le proporcione en relación con este Contrato Marco y las Órdenes de Servicios, comprometiéndose

además a no ponerla en manos ni a disposición de terceras personas ajenas a su personal a cargo. Cada Parte será responsable por cualquier incumplimiento al deber de confidencialidad de sus Representantes por lo que deberá procurar que cualquier personal a su cargo mantenga convenios de confidencialidad en términos sustancialmente similares a los establecidos en este Contrato Marco como condición previa a la divulgación de Información Confidencial a su Personal. Cualquier duda que exista en la clasificación de cualquier información se deberá entender que la misma debe ser tratada como Información Confidencial. Las obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a aquella información que (i) esté disponible al público, (ii) que reciba la Parte legítimamente de terceros sin que éste tercero haya vulnerado ninguna obligación de confidencialidad contraída con terceros, (iii) que haya sido desarrollada independientemente por la Parte o (iv) que otra Parte autorice previa y expresamente por escrito su difusión.

13.2. **Protección de Datos Personales.** De conformidad con la Ley N 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N 003-2013-JUS, toda la información o dato personal al que tengan acceso las Partes en relación a la prestación del Servicio será utilizado y tratado de acuerdo con las disposiciones de dichas normas.

13.3. **Secreto de las Telecomunicaciones:** En la fecha de suscripción de este Contrato Marco, las Partes suscribirán y se comprometerán a cumplir con las disposiciones del Convenio de Confidencialidad de Información Privada de Usuarios y Abonados se adjunta en calidad de **Anexo III** a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS

Toda correspondencia, aviso, notificación o emplazamiento se dirigirá, y todos los avisos se harán, en los domicilios que se señalan a continuación, a menos que cualquiera de las Partes comunique a la otra con por lo menos diez (10) días calendarios de anticipación su cambio de domicilio, caso en el cual, la correspondencia, aviso, notificación o emplazamiento se dirigirá o los avisos se harán en el nuevo domicilio. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, las solicitudes y comunicaciones entre las Partes que tengan por finalidad consumir o ejecutar los roles y responsabilidades de cada una de las Partes podrán realizarse mediante correo electrónico con el acuse de recibo correspondiente. Cualquier otro aviso entre las Partes, incluyendo aquellas relacionadas a la imputación de incumplimientos contractuales, se entenderán realizados cuando se envíen por correo certificado con acuse de recibo o personalmente y por escrito, con acuse de recibo en forma personal, confirmando de recibido por la otra Parte:

<p>Telecom Bolivia S.A.C. Dirección: Calle Coronel Andrés Reyes No. 420, Oficina 601, distrito de San Isidro. Cuidad: Lima.</p> <p>At: Carlos Eduardo Peralta Solís Cargo: Gerente General E-mail cperalta@boliviacom.pe</p>	<p>XXXXXXXX: Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Ciudad: XXXXX.</p> <p>At: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: Representante Legal E-mail: XXXXXXXXXXXX</p>
---	--

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En cumplimiento de lo establecido en las Condiciones de Uso, Telecom Bolivia pone en

conocimiento del Cliente, la existencia de las siguientes normas relativas a derechos y obligaciones de los usuarios: i) Condiciones de Uso y sus modificatorias, norma que garantiza y determina los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. ii) Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo No 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, norma que establece el procedimiento que toda empresa de servicio público de telecomunicaciones, deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de usuarios.

Este Contrato Marco se celebra, interpreta y ejecuta de conformidad con las leyes de la República del Perú. Con excepción de aquellas discrepancias relacionadas con la prestación del Servicio que se someterán a la competencia de OSIPTEL según lo dispuesto por las normas citadas en el párrafo anterior, las Partes procurarán resolver de buena fe, cualquier desacuerdo, controversia o discrepancia entre las Partes respecto a la existencia, validez, exigibilidad, situación jurídica, interpretación, vigencia, el cumplimiento o la ejecución de todo o parte de este Contrato Marco o todo desacuerdo o discrepancia relativos en general a los compromisos, derechos, deberes, cargas y obligaciones de cada Parte en virtud a este Contrato Marco. Si las Partes no pudiesen resolver sus diferencias en un plazo de 30 días calendarios, la controversia será sometida a la decisión inapelable de un tribunal arbitral compuesto de tres (3) miembros. Cada una de las Partes nombrará a un árbitro y los dos árbitros así designados nombrará de común acuerdo al tercero, quien presidirá el tribunal. Si no existiera acuerdo sobre la designación del tercer árbitro o si cualquiera de las Partes no designa al suyo dentro de los diez (10) Días Hábiles de ser requerida al efecto, el nombramiento correspondiente se hará a petición de cualquiera de las Partes por el Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima. El arbitraje se llevará a cabo en la ciudad de Lima, será administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, se sujetará al Reglamento de Arbitraje del referido Centro y no podrá exceder de sesenta (60) Días Hábiles desde la instalación del tribunal arbitral, pudiendo los árbitros prorrogar dicho plazo por causas justificadas. El arbitraje será de derecho.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA:

MISCELÁNEOS

- 16.1. ***Divisibilidad:*** En caso que cualquier disposición del presente Contrato Marco resulte inválida o nula por cualquier motivo, el resto de dicha disposición o la aplicación de dicha disposición a personas o situaciones que no sean aquéllas respecto de las cuales tal disposición es considerada inválida o nula, no se verán afectados y serán válidas y exigible en la mayor medida permitida por la Ley y en la medida que dicha interpretación sea consistente con la voluntad de las Partes de conformidad con los términos y condiciones de la disposición como fuera originalmente redactada.
- 16.2. ***Relación entre las Partes:*** Al brindar los Servicios, Telecom Bolivia actúa como un contratista independiente, y Telecom Bolivia tiene el derecho y la obligación de supervisar, gestionar, dirigir, adquirir, ejecutar o hacer que se ejecute, todos los Servicios de cargo de Telecom Bolivia bajo este Contrato Marco. Ninguna de las Partes es un agente de la otra parte y ninguna Parte tiene autoridad para representar a la otra en cuanto a cualquier asunto.
- 16.3. ***Contrato Íntegro:*** El presente Contrato Marco constituye el acuerdo único e íntegro entre las Partes con relación a la materia del presente Contrato Marco y por consiguiente reemplazan a todos los acuerdos, entendimientos, negociaciones y conversaciones previas, verbales o escritas, que precedieron a la elaboración del presente Contrato Marco en el cual finalmente se expresa el resultado de la voluntad contractual de las Partes con respecto a la materia del mismo.

16.4. **Renuncias:** El solo hecho que alguna de las Partes no ejerza alguno de los derechos que le confiere el presente Contrato Marco, en ningún caso podrá considerarse como una renuncia a tal derecho, el cual se mantendrá vigente en tanto subsista el hecho que le dio origen. Cualquier renuncia de las Partes a derechos conferidos por el presente Contrato Marco deberá ser expresa y por escrito.

16.5. **Modificaciones:** Cualquier modificación o ampliación de los términos del presente Contrato Marco deberá realizarse por escrito y con participación de las Partes.

En señal de conformidad, las Partes suscriben este Contrato Marco en dos ejemplares de igual tenor a los XX días del mes de XXXX de 202X.

Telecom Bolivia S.A.C.	El Cliente
Por: _____ Nombre: Carlos Eduardo Peralta Solís Cargo: Gerente General	Por: _____ Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: Representante Legal

ANEXO 1
ANEXO TÉCNICO

1. **Procedimiento Técnico de Instalación:**

Una vez solicitada la instalación del Servicio, Telecom Bolivia procederá con la Instalación del Servicio, según lo indicado en el cronograma de instalación.

Item	Días							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Firma del Contrato								
Coordinación de Instalación								
Pruebas								
Operación del Servicio								

2. **Pruebas:**

Formato de Pruebas:

PROTOCOLO DE PRUEBAS DE SISTEMA DE RED

Nombre Site	<input type="text"/>
Cliente	<input type="text"/>
Provincia	<input type="text"/>
Distrito	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Circuito	<input type="text"/>
Fecha Inicio	<input type="text"/>
Fecha Fin	<input type="text"/>

Topología

1. PRUEBAS DE MTU Y GESTION DE BANDA

GESTION DE BANDA		
MTU		

2. PRUEBAS DE Y.1564 Y ANCHO DE BANDA

Y.1564	THROUGHPUT FLR LATENCIA JITTER	

OBSERVACIONES	

RESULTADO	
CUMPLE	
NO CUMPLE	

La realización de las Pruebas será de cargo de Telecom Bolivia. Los resultados de las Pruebas, incluyendo la verificación del rango solicitado (parámetros de configuración de los equipos) serán entregados a el Cliente para su verificación y aceptación.

4. **Constancia de Instalación:** Una vez culminado el proceso de instalación, Telecom Bolivia emitirá la Constancia de Instalación, de acuerdo al formato, que en calidad de **Anexo 1-A**, forma parte integrante del presente Contrato Marco.

ANEXO 1-A
CONSTANCIA DE INSTALACIÓN

Por la presente Constancia de Instalación, Telecom Bolivia y el Cliente declaran que se ha concluido el procedimiento de Instalación a satisfacción de las Partes, de acuerdo con el **Anexo 1 (Anexo Técnico)** del Contrato Marco de Servicios de Transporte celebrado el 2 de mayo del 2022.

EL CLIENTE:
Lista de Entregables - ORIGEN
(Materiales y/o Equipos)

TELECOM BOLIVIA:
Lista de Entregables - DESTINO
(Materiales y/o Equipos)

Observaciones:

1

En señal de conformidad, las Partes suscriben esta Constancia de Instalación en dos ejemplares de igual tenor a los XX días del mes de XXXX de 202X.

Telecom Bolivia S.A.C. Por: _____ Nombre: Carlos Eduardo Peralta Solís Cargo: Gerente General	El Cliente Por: _____ Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: Representante Legal
---	---

ANEXO 2
MODELO DE ORDEN DE SERVICIO

Esta orden de servicio (la "**Orden de Servicio**") se suscribe en relación al Contrato Marco de Servicios Transporte de datos de fecha 2 de mayo de 2022 (el "**Contrato Marco**") celebrado entre EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES BOLIVIA S.A.C., en adelante, ("**Telecom Bolivia**"); y, de otra parte, XXXXXXXXXXXXX, en adelante, (el "**Cliente**") y conjunta e indistintamente con Telecom Bolivia, las "**Partes**" e individual e indistintamente una "**Parte**", bajo los términos y condiciones siguientes.

Esta Orden de Servicios se regirá por los términos y condiciones del Contrato Marco, cuyos términos y condiciones se incorporan a esta Orden de Servicios por referencia. Los términos en mayúsculas utilizados, pero no definidos en esta Orden de Servicio tendrán los significados dados a dichos términos en el Contrato Marco

Las Partes acuerdan suscribir adendas a esta Orden de Servicio cuando se desee ampliar la capacidad contratada de los Servicios objeto de esta Orden de Servicios.

1. **Características del Servicio:** El Servicio a ser brindado por Telecom Bolivia al Cliente, en virtud de la presente Orden de Servicio, consiste en el de transporte de datos que Telecom Bolivia proveerá al Cliente a través de la Red de Fibra Óptica desde la ciudad de Ilo a la ciudad de Tacna.

- 1.1. **Capacidad Máxima Contratada:** Representada por Mbps

Punto	Meses					
	1	2	3	4	5	6
Ilo – Tacna (enlace)	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Total	2000	2000	2000	2000	2000	2000

- 1.2. **Fecha de Inicio de la Prestación del Servicio:** XX de XXXX de 202X
- 1.3. **Vigencia de la Orden de Servicios:** Esta Orden de Servicios y el Contrato Marco genera obligaciones vinculantes entre las Partes desde la fecha de suscripción de esta Orden de Servicios y por el Plazo de seis (6) meses
- 1.4. **Costo Promedio por Mbps:** US\$ X (Un y XX/100 Dólar de Estados Unidos de América por Mbps).
- 1.5. **Costo de Instalación:** US\$ XXXXX (Mil y XX/100 Dólares de Estados Unidos de América) el cuál será incluido en la primera mensualidad exclusivamente.

2. **Equipamiento necesario para la prestación del Servicio:**

2.1. [**Equipamiento del Cliente:** el Cliente proporcionará el siguiente equipamiento para viabilizar la prestación de los Servicios ("**Equipos del Cliente**")].

3. **Acuerdo de Nivel de Servicios:** Los Servicios de sujetarán al Acuerdo de Nivel de Servicios que a continuación se detalla:

3.1. **Definiciones.** Para efectos del Acuerdo de Nivel de servicios, los términos en mayúsculas tendrán los significados que se les atribuyen a los mismos a continuación:

"**Averías**" se refiere a problemas o fallas que causen la degradación en los Servicios que sean comunicados a Telecom Bolivia y que ameritan la apertura de un Reporte de Averías y un nivel de severidad asociada.

"**Disponibilidad del Servicio**": significa una disponibilidad mínima anual en los Servicios del 99.5%. La Disponibilidad del Servicio se determinará aplicando la siguiente fórmula:

Disponibilidad
del Servicio

Disponibilidad Anual – Mantenimientos No
Programados

Disponibilidad Mensual

"**Disponibilidad Anual**": significan los minutos de disponibilidad mensual de la Red de Fibra Óptica determinada en minutos (redondeando los segundos al minuto entero superior). La Disponibilidad Anual se determinará bajo la premisa de un semestre calendario de 180 días calendarios, descontando las interrupciones de servicio causadas por efectos de mantenimientos programados, periodos excluidos por OSIPTEL para estos efectos y causas de fuerza mayor.

"**Mantenimientos No Programados**": significan los minutos anuales de mantenimiento no programados destinados a reparar o resolver Averías en la red de Telecom Bolivia (redondeando los segundos al minuto entero superior). El plazo del Mantenimiento No Programado se computará desde el inicio de la Avería correspondiente y hasta que ésta quede resuelta.

"**Mantenimientos Programados**": significan los minutos anuales de mantenimiento (redondeando los segundos al minuto entero superior) en la red de Telecom Bolivia acordados por Telecom Bolivia con el Cliente, de acuerdo a lo especificado en la sección 3.2.1 siguiente.

"**Personal Técnico de Telecom Bolivia**" tiene el significado que se le atribuye en la sección 3.4 de este Anexo.

"**Soporte Técnico**" son servicios de soporte de Telecom Bolivia para la resolución de Averías reportadas porque incluyen los siguientes servicios: (i) servicios de *call center*, (ii) diagnóstico y solución de Averías, (iii) actualizaciones de Software y documentación relacionada; (iv) seguimiento y escalamiento de Reportes de Averías.

"**Reporte de Averías**" significa el reporte electrónico generado cuando una Avería es reportada al centro de operaciones de Telecom Bolivia y categorizada bajo algún nivel

de severidad.

“**Ventana de Mantenimiento**”: se refiere a los períodos comprendido entre las 1:00 a.m. y las 6:00 am utilizados para los mantenimientos de la red de Telecom Bolivia.

3.2. **Ventanas de Mantenimiento.**

3.2.1 **Mantenimientos Programados.** Las Partes acuerdan que los Mantenimientos Programados se realizarán durante una Ventana de Mantenimiento y procurando minimizar la falta de disponibilidad de los Servicios. En el eventual caso que una Ventana de Mantenimiento no sea suficiente para lograr los objetivos del Mantenimiento Programado, Telecom Bolivia podrá utilizar cuantas Ventanas de Mantenimiento sean necesarias para lograr los objetivos del Mantenimiento Programado. Telecom Bolivia comunicará al Cliente los Mantenimientos Programados con una anticipación mínima de cuatro (4) días calendario, al inicio de los trabajos del Mantenimiento Programado en la Ventana de Mantenimiento aplicable. En caso que el Mantenimiento Programado genere una interrupción del Servicio, Telecom Bolivia deberá (i) informar al Cliente el tiempo de duración de la interrupción en un plazo máximo de cinco (5) horas y (ii) remitirá un informe al Cliente dentro de los dos (2) Días Hábiles de producida la interrupción informando sobre los motivos que causaron la interrupción y, de ser el caso, si fuera atribuible a caso fortuito, fuerza mayor

3.2.2 **Mantenimientos Correctivos o No Programados:** Los Mantenimientos Correctivos o No Programados podrán realizarse en cualquier momento y hasta que la Avería sea resuelta. Telecom Bolivia informará al Cliente los Mantenimientos No Programados inmediatamente después de recibir el Reporte de Avería correspondiente.

3.3. **Interrupción del Servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control.** En caso de interrupción del Servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de Telecom Bolivia, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, Telecom Bolivia deberá cumplir con las siguientes obligaciones: (i) comunicar tales eventos al Cliente inmediatamente, luego de tomar conocimiento del evento por parte de Telecom Bolivia; (ii) acreditar tales eventos al Cliente, dentro del plazo de 24 horas de haber tomado conocimiento del evento y (iii) presentar un cronograma y plan de trabajo al Cliente para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de las 24 horas de haber tomado conocimiento del evento, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad

3.4 **Soporte Técnico.** Telecom Bolivia proporcionará Soporte Técnico las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través de (i) el centro de soporte de Telecom Bolivia, y (ii) el personal técnico de Telecom Bolivia (el “**Personal Técnico**”). El Personal Técnico estará debidamente calificado y capacitado para proporcionar niveles adecuados de asistencia en cuestiones relacionadas a los Servicios. El Cliente podrá acceder al centro de soporte de Telecom Bolivia por teléfono o correo electrónico. El centro de soporte de Telecom Bolivia y el Personal Técnico está conformado por ingenieros calificados para diagnosticar y resolver Averías y dar seguimiento a Reportes de Avería hasta su resolución.

3.5. **Proceso para obtener Soporte Técnico.** Todo pedido de Soporte Técnico deberá hacerse en forma telefónica o correo electrónico al centro de soporte de Telecom Bolivia. La información de contacto del centro de soporte de Telecom Bolivia es la siguiente:

Centro de Soporte de Telecom Bolivia	
Dirección	Av. Los Flamencos Mz. F, Lote 07, Huertos de Santa Genoveva, Lurín – Lima.
Teléfono	+51960400895
Email	respinoza@boliviacom.pe
Horas de trabajo	24 x 7

Cada pedido de Soporte Técnico será complementado por el formato anexo en calidad de **Anexo 2-B (Formato de Reporte de Averías)** el cual incluirá los datos de contacto del solicitante, una descripción de la Avería, la información sobre el impacto de la Avería en la Red de Fibra Óptica y cualquier otra información relevante para el diagnóstico y resolución de la Avería.

- 3.6. **Reporte de Averías y Niveles.** Cuando Telecom Bolivia procese un Reporte de Avería, el Personal Técnico evaluará la Avería y le asignará un nivel de severidad al mismo que le permita priorizar respuestas. Los Reportes de Averías serán categorizados conforme al siguiente criterio y se atenderán de acuerdo al Soporte Técnico asociado a continuación:

Nivel	Naturaleza de la Avería	Soporte Técnico asociado
Severidad 3	Irritante pero no afecta sustancial y adversamente los Servicios. Incluye preguntas no-prioritarias. Reduce la capacidad de Servicio entre el [2%] y el [5%].	Es el primer punto de contacto en el centro de Telecom Bolivia y proporciona un diagnóstico y resolución del Reporte de Avería; siendo escalable al Personal Técnico a cargo de las Severidades de Nivel 2.

Severidad 2	Reduce la capacidad de Servicio entre el [6%] y el [15%].	Las severidades nivel 2 recibirán un Soporte Técnico mejorado dependiendo de la naturaleza de la severidad de la Avería.
Severidad 1	Reduce la capacidad del Servicio en [16%] ó más.	Las severidades nivel 1 recibirán Soporte Técnico del Personal Técnico para Averías que no puedan ser resueltas por el Personal Técnico designado para atender Severidades nivel 2. Este Soporte Técnico es proporcionado usualmente por Personal Técnico con un mayor nivel de experiencia. Estas Averías podrían requerir optimizaciones para corregir las Averías que podrían generar falta de disponibilidad en la Red de Fibra Óptica.

Luego de que el Reporte de Averías haya sido categorizado de acuerdo a la severidad respectiva, el centro de soporte de Telecom Bolivia entregará al Cliente un número de referencia para el Reporte de Avería y el nivel de severidad asociado.

- 3.7. **Escalamientos y Acuerdos de Nivel de Servicio.** En función a la severidad de la Avería, Telecom Bolivia podrá escalar las Averías pudiendo tener una solución temporal hasta la resolución final de la Avería conforme a lo siguiente:

Nivel (Severidad)	Plazo de Respuesta Máxima (Nivel Escalamiento 1)	Plazo de Respuesta Máxima (Nivel Escalamiento 2 y 3)	Plazo para una solución temporal.	Plazo para Resolución Final
----------------------	--	--	-----------------------------------	-----------------------------

3	Disponibilidad Inmediata 7 días/24 horas. (Telefónicamente o por correo electrónico)	24 horas	No mayor a 15 días	Reemplazo de hardware o nueva versión de Software
2	Disponibilidad Inmediata 7 días/24 horas. (Telefónicamente o por correo electrónico).	5 horas	No mayor a 7 días	Reemplazo de hardware o nueva versión de Software
1	Disponibilidad Inmediata 7 días/24 horas. (Telefónicamente o por correo electrónico).	3 horas	No mayor a 4 horas	Reemplazo de hardware o nueva versión de Software

Notas relacionadas a escalamiento de Averías:

- Los plazos aquí establecidos no son acumulativos, sino por evento o Avería.
- Los plazos aquí establecidos se contabilizan desde el momento en que la Avería haya sido categorizada y Telecom Bolivia haya entregado al Cliente el número de referencia para el Reporte de Avería. Telecom Bolivia realizará esfuerzos comercialmente razonables para categorizar cada Avería reportada en un plazo máximo de 1 hora y con la información que tuviera disponible en su oportunidad. En cualquier caso, Telecom Bolivia tomará acciones correctivas en forma inmediata luego de detectar la Avería.
- Si una visita es requerida para la resolución de la Avería, el plazo asociado dependerá de la disponibilidad de vuelos y/o transporte, sujeto a los análisis y sustentos correspondientes de Telecom Bolivia. En cualquier caso, Telecom Bolivia realizará los esfuerzos que estén a su alcance y actuará con la debida diligencia para acceder en el menor tiempo posible.

Las Partes acuerdan que en el eventual caso que se deban realizar escalamientos, se

debe seguir el siguiente proceso de escalamiento de acuerdos a los datos de contacto y severidad relacionados:

Cargo	Nivel	Servicios NOC
Ingenieros	1	Email: respinoza@boliviacom.pe Tel: 960400895
Supervisión	2	Ing. Luis Cobeñas Elías Email: lcobenas@boliviacom.pe Tel: 931773995
Gerencia	3	Ing. Pedro Rodriguez Chunga Email: prodriguez@boliviacom.pe Tel: 960392311

Las Partes acuerdan que este cuadro de niveles de escalamiento y puntos de contacto podrá ser modificado unilateralmente por Telecom Bolivia cuando se deban producir actualizaciones al mismo, mediante comunicación previa y por escrito de Telecom Bolivia al Cliente.

3.8 **Resolución de Reportes de Averías.** Los pasos a ser adoptados por el centro de soporte de Telecom Bolivia para la resolución de las Averías incluirán:

- i) La emisión del Reporte de Averías y el número de referencia para el Reporte de Averías con la categorización respectiva.
- ii) Involucrar al Personal Técnico (encargado del Nivel 2 y 3) cuando ello sea requerido y proporcionando los datos de contacto de dicho personal al Cliente para las coordinaciones correspondientes.
- iii) El Personal Técnico (encargado del Nivel 2 y 3), contactará al Cliente para obtener información adicional relacionada a la Avería y acordará con el Cliente los plazos y frecuencia en la que proporcionará actualizaciones respecto del Reporte de Averías.
- iv) El Personal Técnico (encargado del Nivel 2 y 3) proporcionará las actualizaciones

en los plazos acordados respecto del Reporte de Averías.

- v) Cuando la Avería sea resuelta, se enviará un correo electrónico al Cliente con un informe incluyendo un análisis de causa raíz y detallando las medidas correctivas adoptadas para resolver la Avería.

En señal de conformidad, las Partes suscriben esta Constancia de Instalación en dos ejemplares de igual tenor a los XX días del mes de XXXX de 202X.

Telecom Bolivia S.A.C. Por: _____ Nombre: Carlos Eduardo Peralta Solís Cargo: Gerente General	El Cliente Por: _____ Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: Representante Legal
---	---

ANEXO 2-B
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

Formato de Reporte de Averías

Nombre del Solicitante:

Teléfono:

Email:

Descripción del Problema:

Impacto del Problema: (Informar si el problema es intermitente, permanente, etc.)

Hechos Relevantes o Comentarios:

Telecom Bolivia S.A.C.

Por: _____

Nombre: Carlos Eduardo Peralta Solís

Cargo: Gerente General

El Cliente

Por: _____

Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cargo: Representante Legal

ANEXO 3

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN PRIVADA DE USUARIOS Y ABONADOS

Conste por el presente documento documento el Convenio de Confidencialidad de Información Privada de Usuarios y Abonados (el "**Convenio**") que celebran:

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES BOLIVIA S.A.C. – TELECOM BOLIVIA S.A.C., con RUC No 20602698905, y domicilio en Calle Coronel Andrés Reyes Nro. 420, departamento 601, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por Carlos Eduardo Solís Peralta, identificado con DNI 09643347, según poder inscrito en la Partida Electrónica No. 13991099 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, ("**Telecom Bolivia**"); y

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, con R.U.C. No. XXXXXXXXXXXXX, y domicilio en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, distrito de XXXXXXXXXXXXX, provincia y departamento de XXXXXXXXXXXX, debidamente representado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con D.N.I. No. XXXXXXXXXXXXX, según poder inscrito en la Partida Electrónica No. XXXXXXX del Registro de Personas Jurídicas de Lima (el "**Cliente**", y conjuntamente con Telecom Bolivia, las "**Partes**")

En los términos y bajo las condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

- 1.1. En esta fecha las Partes han suscrito un Contrato Marco de Transporte (el "**Contrato Marco**") en virtud del cual la Telecom Bolivia Telecom Bolivia acuerda brindarle servicios de transporte al Cliente, tal como se encuentra debidamente detallado en el Contrato Marco.
- 1.2. Este Convenio tiene por finalidad (i) regular la protección del Secreto de las Telecomunicaciones (como dicho término se encuentra definido en la subcláusula 2.2) y el acceso a la Información Privada de Abonados (como dicho término se encuentra definido en la subcláusula 2.1), al que pudiesen tener las Partes en el transcurso de la ejecución de los Servicios.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

Para efectos de este Convenio, los términos en mayúsculas tendrán los significados que se les atribuyen a los mimos a continuación:

- 2.1 "**Información Privada de Abonados**": significa, sin que el listado a continuación sea limitativo, a la siguiente información de abonados y usuarios de la el Cliente a la que Telecom Bolivia tenga acceso, recolecte o produzca durante la prestación de los Servicios: (i) el contenido de cualquier comunicación, de voz o de datos, cursado a través de las redes de telecomunicaciones u otros medios que la tecnología permita; (ii) los mensajes de texto (SMS) y multimedia (MMS), entrantes y salientes; (iii) el origen, destino, realización, curso o duración de una comunicación; (iv) la información del tráfico de un abonado o usuario del Cliente; (v) los datos codificados y decodificados de los registros de las llamadas; (vi) los documentos, en soporte físico o magnético, y bases de datos que contengan la información referida anteriormente, así como aquellos que fueran elaborados para la prestación de los Servicios; y (vii) cualquier otra información que pudiese ser calificada como privada o confidencial del abonado o

usuario del Cliente de conformidad con lo establecido en la Constitución Peruana o en cualquier otra norma legislada en el Perú y/o acto administrativo emitido por una autoridad Peruana competente que así lo establezca.

- 2.2 “**Secreto de las Telecomunicaciones**”: significa el derecho a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones y la obligación de cargo del Cliente y Telecom Bolivia para los efectos de este Convenio, de (i) proteger la Información Privada de Abonados y (ii) adoptar las medidas necesarias a tal fin para que la Información Privada de Abonados no sea obtenida por terceros al Cliente, Telecom Bolivia o Personal Autorizado; salvo aquella Información Privada de Abonados que se incluya en guías de abonados que sean publicadas por la Asociante.
- 2.3 “**Personal Autorizado**”: Se refiere a aquel personal autorizado de Telecom Bolivia y el Cliente que (i) cuenten con autorización expresa y por escrito de Telecom Bolivia y el Cliente para acceder a la Información Privada de Abonados y (ii) que han suscrito con su respectivo empleador (sea éste Telecom Bolivia, el Cliente y/o un subcontratista de la Asociada) un acuerdo de confidencialidad que incluya la obligación de cumplir con el Secreto de las Telecomunicaciones.

Los términos en este Convenio que no se encuentren aquí definidos tendrán el significado que se les atribuya en el Contrato Marco y en el eventual caso que exista una inconsistencia respecto de los términos del Contrato Marco y este Convenio, primarán los del Convenio para efectos de la materia del Convenio.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE TELECOM BOLIVIA

- 3.1 Por este Convenio, Telecom Bolivia se compromete a (i) no utilizar la Información Privada de Abonados a la que tenga acceso para fines que no estén estrictamente relacionados con la ejecución de los Servicios y entregables relacionados en favor del Cliente; (ii) no divulgar a terceros (salvo el Personal Autorizado) o coadyuvar a la vulneración del Secreto de las Telecomunicaciones respecto de cualquier Información Privada de Abonados a la que tenga acceso ; y (iii) cumplir con las disposiciones que regulan el Secreto de las Telecomunicaciones y la protección de la Información Privada de Abonados que resulte aplicable.
- 3.2 Telecom Bolivia únicamente se encuentra autorizado a divulgar cualquier Información Privada de Abonados a la que tenga acceso a una Autoridad Gubernamental competente y siempre que medie una orden debidamente motivada en tal sentido. En caso Telecom Bolivia sea requerido por una Autoridad Gubernamental competente para divulgar Información Privada de Abonados, Telecom Bolivia no podrá divulgar la Información Privada de Abonados salvo que (i) previamente haya remitido a la Asociante una copia de la referida orden requiriendo la divulgación de la Información Privada de Abonados; (ii) que cuente con una opinión por escrito de su asesor legal indicando que la orden cuenta con todos los requisitos legales para ser considerado como un requerimiento válido y eficaz; y (iii) que se limite a entregar aquella Información Privada de Abonados estrictamente necesaria para cumplir con el requerimiento correspondiente;

CLÁUSULA CUARTA: MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS POR LAS PARTES

A fin de cumplir con las disposiciones que regulan el Secreto de las Telecomunicaciones, las Partes adoptarán las siguientes medidas de seguridad a fin de proteger la Información Privada de Abonados:

- 4.1. Cumplir con las mejores prácticas comerciales referidas a las medidas y procedimientos para salvaguardar el Secreto de las Telecomunicaciones; específicamente las recomendaciones aprobadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones establecidas en (i) el documento E.408 y (ii) el Libro sobre Seguridad de las Telecomunicaciones y Tecnología de la información;
- 4.2. Asegurar que únicamente el Personal Autorizado de la Asociada tenga acceso a la Información Privada de Abonados;
- 4.3. Establecer procedimientos internos de seguridad adecuados, incluyendo la identificación del Personal Autorizado de la Asociada, antes de acceder a la Información Privada de Abonados;
- 4.4. Telecom Bolivia declara que suscribirá sendos acuerdos de confidencialidad con el Personal Autorizado de la Telecom Bolivia antes de que tenga acceso a la Información Privada de Abonados contemplando la obligación de no divulgar cualquier Información Privada de Abonados que pudiera facilitar o coadyuvar a la vulneración del Secreto de las Telecomunicaciones, aún después de extinguido el vínculo laboral o contractual. Telecom Bolivia.

Adicionalmente, Telecom Bolivia se compromete a incluir en los contratos que suscriba con sus subcontratistas una disposición por la cual el subcontratista deberá suscribir convenios de confidencialidad con sus trabajadores que pudieran tener acceso a la Información Privada de Abonados que contemplen la obligación a no divulgar cualquier Información Privada de Abonados que pudiera facilitar o coadyuvar a la vulneración del Secreto de las Telecomunicaciones.

CLÁUSULA QUINTA: ARCHIVOS SOBRE INFORMACIÓN PRIVADA DE ABONADOS

Luego de culminado el Contrato Marco, Telecom Bolivia podrá mantener en sus archivos la Información Privada de Abonados histórica que mantenga para efectos de archivo, para el cumplimiento de las disposiciones tributarias que pudieran resultar aplicables y como medio probatorio en el eventual caso que se genere una disputa en la conciliación de tráficos entre la Asociante y la Asociada (y siempre que se proteja el Secreto de las Telecomunicaciones en los términos de la legislación que resulte aplicable).

CLÁUSULA SEXTA: INCUMPLIMIENTO DE CONVENIO

- 6.1 El incumplimiento de las obligaciones contraídas por Telecom Bolivia en este Convenio será considerado un evento de incumplimiento en la medida que Telecom Bolivia no subsana tal violación, infracción o incumplimiento dentro de los treinta (30) Días Hábiles siguientes a que el Cliente la notifique por escrito de dicha violación, incumplimiento o falta, o, si dicha violación, infracción o incumplimiento se puede subsanar, pero no en el plazo de treinta (30) Días Hábiles, si Telecom Bolivia no comienza a subsanar tal violación, infracción o incumplimiento dentro de tal período de treinta (30) Días Hábiles y continúa con la subsanación de dicha violación hasta la terminación de la misma con la debida diligencia y utilizando los esfuerzos razonables.
- 6.2 En el eventual caso que se produjese un incumplimiento contractual descrito bajo la subcláusula 6.1 de este Convenio y que no sea curado por Telecom Bolivia (a que no se encuentre en proceso de ser curado) dentro de los plazos allí establecidos, el Cliente podrá resolver el Contrato Marco, de conformidad con lo establecido en el Artículo 1429° del Código Civil.

CLÁUSULA SÉPTIMA:

PLAZO DEL CONVENIO

El Convenio es efectivo desde la fecha de su suscripción y las obligaciones contraídas por Telecom Bolivia en este Convenio subsistirán en tanto el Contrato Marco siga vigente o hasta que Personal Autorizado de Telecom Bolivia tenga acceso a la Información Privada de Abonados, aun cuando se resuelva y/o anule el Contrato Marco que Telecom Bolivia mantenga vigentes con el Cliente y hasta por el plazo de un (1) año desde que cese el acceso del Personal Autorizado a la Información Privada de Abonados.

CLÁUSULA OCTAVA:

DIVISIBILIDAD

En el supuesto negado que alguna disposición de este Convenio sea declarada por un tribunal o árbitro competente ilegal, nula, prohibida o inexigible, dicha disposición será inválida con el alcance de dicha ilegalidad, nulidad, prohibición o inexigibilidad sin invalidar las disposiciones restantes del Convenio y dicha ilegalidad, nulidad, prohibición o inexigibilidad no invalidará o tornará ilegal, nula o inexigible ninguna otra condición, estipulación, disposición, cláusula o promesa incluida en este Convenio.

CLÁUSULA NOVENA:

GENERALIDADES Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- 9.1 En todo lo no previsto en este Convenio se aplicarán los términos y condiciones del Contrato Marco, en lo que fueren aplicables.
- 9.2 Las Partes renuncian expresamente al fuero de sus domicilios y voluntariamente acuerdan someter cualquier litigio, controversia o discrepancia que pudiera existir en relación con la ejecución, cumplimiento o interpretación del Convenio, incluidas aquellas relativas a la nulidad o invalidez del Convenio, a que sea resuelto mediante un arbitraje de derecho por un tribunal arbitral integrado por tres miembros ante la Cámara de Comercio de Lima (la "**Cámara**"). El arbitraje se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en esta Cláusula y las disposiciones del Reglamento de la Cámara.

En caso que no se completara el procedimiento de designación de los árbitros dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al requerimiento de la Asociante o la Asociada para el inicio de un procedimiento arbitral, o si existiese alguna discrepancia sobre la identidad de los árbitros que no haya sido resuelta dentro de ese mismo plazo, o si por alguna circunstancia no se pudiera conformar y poner en funcionamiento el tribunal arbitral, la designación de los árbitros, así como todo el procedimiento arbitral, quedará a cargo de la Cámara, a cuyas normas y reglamentos Telecom Bolivia y el Cliente se someten en forma expresa e incondicional.

El laudo arbitral respectivo deberá ser otorgado, a más tardar, a los ciento veinte (120) días calendarios de presentado el requerimiento por parte de Telecom Bolivia o el Cliente de dar inicio a un arbitraje o de instalado el respectivo tribunal arbitral, lo que suceda primero. El correspondiente laudo arbitral será definitivo e inapelable, a efectos de lo cual las Partes renuncian expresamente a presentar cualquier acción o recurso de apelación o nulidad ante una segunda instancia arbitral o ante el Poder Judicial. En caso proceda la interposición de recurso extraordinario de nulidad de conformidad con la Ley General de Arbitraje, Telecom Bolivia y el Cliente se someten a la competencia de las Cortes del Distrito Judicial del Cercado de Lima.

En todo lo no previsto en la presente subcláusula, el procedimiento arbitral se regirá de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de la Cámara.

En señal de conformidad, las Partes suscriben este Convenio en dos ejemplares de igual tenor a los XX días del mes de XXXX de 202X.

Telecom Bolivia S.A.C.

Por: _____

Nombre: Carlos Eduardo Peralta Solís

Cargo: Gerente General

El Cliente

Por: _____

Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Cargo: Representante Legal