

## CONTRATO DE SERVICIOS CORPORATIVOS

**NOSOTROS**, GERSON ELIMELEC PEREZ CHICAS, mayor de edad, licenciado en contaduría pública, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, portador de Documento Único de Identidad número cero dos cuatro ocho cinco seis cuatro ocho guion ocho y Número de Identificación Tributaria cero seis cero seis guion dos nueve cero nueve siete ocho guion uno cero uno guion seis, actuando en nombre y representación en mi carácter de Presidente y Representante Legal del FONDO SALVADOREÑO PARA ESTUDIOS DE PREINVERSION (FOSEP), corporación financiera de Derecho Público, que puede abreviarse FOSEP llamado en adelante el contratante, de este domicilio, y por otro lado [REDACTED] mayor de edad, Ejecutivo de este domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en mi calidad de apoderado de la sociedad **COMUNICACIONES IBW, EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse, **COMUNICACIONES IBW, EL SALVADOR S.A. DE C.V.** de este domicilio, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - uno dos cero dos nueve nueve - uno cero tres - ocho quien en adelante se llamará "**IBW**" ; y ambos en nuestros respectivos caracteres, OTORGAMOS QUE: CONVENIMOS EN CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO PARA EL SERVICIO DE CONEXIÓN DE INTERNET: 1) tipo corporativo con una velocidad de setenta Mbps, subnet de Dieciséis IP públicas, 2) Publicación página Web de TRES GB, acceso de FTP en el hosting. Cabe mencionar que el hosting no deberá ser subcontratado si no que propio de IBW. EN LA PÁGINA WEB: el almacenamiento de página web deberá cumplir con los siguientes requerimientos la compatibilidad, de herramientas de desarrollo para el manejo de: bases de datos MYSQL Y PHPMYADMIN, compatibilidad con controladores Apache y

Dreamweaver, administración de archivos en el hosting y publicación y dominio propio [www.fosep.gob.sv](http://www.fosep.gob.sv). 3) Administración de monitoreo y mecanismos de seguridad, 4) instalación, configuración, soporte técnico y capacitación; 5) mantenimiento, 6) compromisos de atención de fallas. En relación a lo antes mencionado convenimos en celebrar el presente contrato, el cual sujetamos a las siguientes cláusulas: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** **IBW** prestará servicio de navegación de Internet ilimitado, a una velocidad de conexión de setenta Mbps Solicitado por FOSEP, Web Hosting y Publicación página Web de Tres GB para conexión de servidor Web, Dieciséis IP públicas, manejo propio del dominio, de acuerdo a la modalidad detallada en el **Anexo 1** entre la locación del cliente y la red de **IBW**, que será utilizado en el local del cliente; con fundamento en las normas establecidas en las leyes civiles y comerciales de El Salvador y en las disposiciones aplicables de la Ley de Telecomunicaciones para servicios de esta naturaleza.- El cliente se obliga a utilizar dicho servicio únicamente en los términos, normas y condiciones establecidas en este contrato. Se hace constar que las modalidades y tipos de servicios contratados son los que se indican en la Hoja de Descripción de Servicio (anexo 1), a la vez que, el ancho de banda, como el(os) local(es) donde permanecerá el equipo que se le entrega al cliente para el servicio, son especificados en la hoja de descripción de servicios. Con el servicio que ahora pactamos en contratar se permitirá la publicación de servidores previa autorización por parte de **IBW**. El cliente deberá solicitar por escrito dicha petición especificando o detallando que tipo de servidor desea habilitar.- **II) PLAZO:** El presente contrato es para el plazo detallado en el **Anexo 1**, contado a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidos, o en caso de prórroga a partir de su suscripción; pudiendo

prorrogarse con el consentimiento del cliente vertido por cualquier medio que deje constancia de ello, para lo cual **IBW** le enviará una propuesta de renovación del mismo, próxima a su fecha de renovación. Dentro de su plazo original, o alguna de sus prórrogas de plazo determinado, si el cliente desea dar por terminado el presente contrato, antes de su finalización, deberá presentar por escrito una petición en tales términos, con un mínimo de treinta días de anticipación a su fecha de corte de facturación, debiendo pagar el valor de los servicios recibidos y la penalización de acuerdo a la Tabla de Terminación Anticipada **(Anexo 3) .- III) PRECIO DEL (LOS) SERVICIO (S).** El cliente pagará por el (os) servicio (s) objeto del presente contrato, la cantidad detallada en la hoja de descripción de servicio **(Anexo 1).** El pago por servicios de instalación, deberá efectuarse antes de la instalación de equipos y habilitación de los servicios, en las oficinas de **IBW** o a las personas autorizadas para recibirlos. Las cuotas mensuales también se encuentran detalladas en la hoja de descripción de servicio, las mismas son fijas y sucesivas por el período de tiempo contratado.- **IV) FORMA DE PAGO:** El "CLIENTE" se obliga a pagar los servicios contratados mediante cuotas iguales, fijas, y sucesivas especificadas en la Hoja de Descripción de Servicio, dentro de los primeros 5 días siguientes a la terminación de cada mes de servicio, sin necesidad de cobro o requerimiento alguno, en las oficinas de **IBW** Los pagos podrán efectuarse en efectivo, cheque o transferencias bancarias o mediante las personas autorizadas para recibir este pago. El cliente deberá cubrir el cargo que el Banco efectuó en concepto de cheque rechazado, los cuales se verán reflejados en la facturación del siguiente mes de servicio. **VI) DEL PLAZO DE INSTALACIÓN.** El plazo para que **IBW** instale el equipo infraestructura necesario para prestar los servicios

relacionados, operando correctamente, quedará establecido en el **Anexo 1**; dicho plazo empezará a contar a partir del día siguiente en que EL CLIENTE entregue el contrato firmado y que se cuente con todas las autorizaciones y permisos para ingresar a los sitios de instalación, con los equipos, cables y aditamentos requeridos. El valor de cada instalación, que se establezca en los ANEXOS respectivos, comprenderá una porción del costo de los materiales, mano de obra y demás actividades necesarias para interconectar los sitios de **EL CLIENTE. VI) EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.** A efecto de proveer el servicio, **IBW** entregará al cliente, equipo (s) de comunicación de su propiedad, en calidad de comodato o préstamo de uso, por lo cual, es responsabilidad exclusiva del cliente, la pérdida del equipo, su destrucción, daño, desperfecto, y cualesquier deterioros en el mismo, respondiendo hasta por la culpa levisima, mientras el equipo esté en su poder. El cliente se da por recibido de dicho equipo, y se obliga expresamente, a responder económicamente por la destrucción y/o deterioro por el valor detallado en el **Anexo 1.**, y a pagar el valor que proceda, cuando se tratare de daños parciales. El cliente no podrá trasladar el equipo del lugar donde se encuentra, sin previa autorización de **IBW**. Como parte del cuidado que el cliente debe prodigar al equipo, entre otros, deberá mantener un voltaje óptimo así como una adecuada polarización del circuito eléctrico que lo alimenta, protección de UPS y tomar todas las providencias necesarias a efecto de no causarle daño. **IBW** queda facultado para supervisar por su personal, todas las medidas necesarias para el buen cuidado del equipo. **VII) EQUIPOS INTEGRADOS.** El "PROVEEDOR" podrá integrar al servicio equipos adicionales en calidad de préstamo de uso, para ello le proporcionará una capacitación al cliente para su administración. La instalación y configuración contará con una garantía de 60 días. Si



transcurridos 60 días posteriores a la entrega del servicio con sus respectivos equipos el cliente solicita soporte diferente al de la garantía del equipo, este tendrá un costo de setenta y cinco dólares de los Estados Unidos por hora. La atención de este tipo de solicitud de soporte se realizará al contar con un respaldo escrito de parte del cliente, para proceder posteriormente a su cobro. El equipo instalado contará con garantía de hardware de parte del PROVEEDOR durante el período del contrato. **VIII)**

**GARANTÍA DEL SERVICIO.** IBW se responsabiliza en brindar el servicio contratado en el(os) local(es) que el cliente ha designado, especificado(s) en la hoja de descripción de servicio, documento anexo 1. En ese mismo documento constan los detalles del servicio que IBW brindará; en caso que el servicio no sea prestado en esa forma por causa imputable a IBW, El proveedor, responderá al cliente, haciendo un descuento en la facturación correspondiente, de acuerdo a la tabla detallada en el anexo 2, Acuerdo de Nivel de Servicio, cumpliendo el procedimiento allí detallado.- **IX) RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR EL BUEN**

**USO DEL SERVICIO.** A fin de lograr la optimización del servicio, el cliente deberá: a) Establecer controles para la protección de la información que contienen sus sistemas; b) Realizar respaldos antes de la instalación de los servicios que le dará IBW; e) Permitirá a IBW realizar inspecciones técnicas periódicas, en el lugar de las instalaciones, para efectos de mantenimiento preventivo y correctivo, a los equipos de IBW. Cualquier procedimiento, captura, transmisión o recepción de datos o información que pueda habilitarse lícita o ilícitamente es responsabilidad del cliente, quien será el responsable del uso que haga del servicio, debiendo establecer los mecanismos de control para el acceso, transmisión y recepción de datos e información. IBW podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado

sin necesidad de aviso previo o declaración judicial alguna, en caso de uso indebido o ilegal del mismo; por ejemplo servidores de pornografía, envío de spam, etc., aunque no se limita exclusivamente a estos casos. La suspensión del servicio no implica la terminación del presente contrato; consecuentemente, el "CLIENTE" no queda libre de la obligación de pago de las penalidades por terminación anticipada del presente contrato o cualquiera de sus prórrogas. El cliente es conocedor que, existen autoridades y/o instituciones que velan por la protección de la propiedad intelectual, por lo que, eventualmente **IBW** por requerimientos legales, deberá entregar a las autoridades pertinentes, informes sobre el uso del internet; por su parte, el cliente reconoce que será de su entera responsabilidad la buena utilización y queda sujeto a las leyes de la materia. En lo que respecta al servicio de alojamiento de página web y/o alojamiento de correo electrónico, el CLIENTE es responsable de: **a)** Registrar el dominio como propiedad de su empresa y construir su sitio; **b)** Renovar su sitio con la institución que lo contrató; **c)** Hacer respaldo de su contenido; **d)** Mantenimiento de su página web o sitio; **e)** Realizar todas las modificaciones y cambios necesarios a su absoluta discreción; **f)** Cada vez que acceda con usuario administrador, deberá cerrar su sesión para evitar vulnerabilidades; y **g)** Mantener los niveles de seguridad óptimos. El cliente será responsable por el buen funcionamiento de su equipo, y programas instalados en su ordenador, de tal forma que, **IBW** se reserva el derecho a cobrar los costos de "atención al cliente", cuando el problema de la conexión se derive del mal funcionamiento del equipo o programas, y/o en razón del uso inapropiado que de estos, realice el cliente, o cualquier persona ajena a **IBW**. **X) PROHIBICIONES:** EL CLIENTE, tiene expresamente prohibido: a) Hacer instalaciones, adiciones, traslados, modificaciones o

reparaciones de los servicios y/o equipos instalados por **IBW**, sin previa autorización por escrito de **IBW**; **b)** Disponer bajo cualquier título o forma de dominio sobre los equipos instalados y propiedad de **IBW** para la prestación del servicio; **e)** Hacer un uso fraudulento del servicio; de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones; y **d)** utilizar el servicio para la instalación de servidores de audio real o envío de correos masivos. - **XI) INHABILITACION**

**DEL SERVICIO.** **IBW** podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado, en caso de mora en el pago de los servicios contratados o uso indebido de acuerdo al ordenamiento legal aplicable. **IBW** se reserva el derecho de inhabilitar el servicio por utilizar los servicios para fines diferentes a los establecidos en este contrato o por problemas internos del cliente que afecten nuestro servicio o el de terceros. El servicio podrá habilitarse nuevamente contra el pago de los saldos existentes, intereses moratorias los que serán establecidos en **Anexo 3**; y en caso de que se haya realizado, la desconexión física, o retiro de equipos y cableado, deberá de cancelar la cuota de reconexión y finalmente podrá, cancelarse definitivamente en caso de persistir el uso indebido o ilegal del mismo. La suspensión del servicio no implica la terminación del presente contrato; consecuentemente, el "CLIENTE" no queda libre de la obligación de pago por la terminación anticipada del presente contrato o cualquiera de sus prórrogas. **XII)**

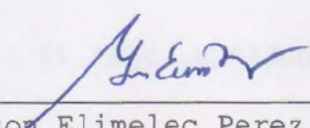
**TERMINACION DEL CONTRATO. a) TERMINACION VOLUNTARIA DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE.** El presente contrato podrá darse por terminado a solicitud del cliente por medio de comunicación escrita a **IBW**, con la anticipación de treinta días calendario, a la fecha corte o pago del servicio, cancelando asimismo la penalidad por terminación anticipada de acuerdo a la Tabla de Terminación anticipada anexa al presente contrato.- **b) TERMINACION ANTICIPADA**

**POR INCUMPLIMIENTO DEL CLIENTE:** Serán causales de terminación, los siguientes casos: **i)** Si el cliente le da al servicio fines comerciales, sin informar de esa modalidad a IBW; **ii)** Por utilizar el cliente el servicio para conmutación de llamadas de voz, sin respetar las ordenanzas de interconexión que impone la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento; **iii)** Por hacer el cliente, uso indebido de los servicios contratados, entendiéndose como tales, los detallados en la Hoja de Descripción de Servicio, y cualesquiera otros que por disposición legal, y órdenes de autoridad se establezcan como no permitidas. **e) TERMINACION ANTICIPADA SIN RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:** El Cliente podrá dar por terminado este contrato, sin ninguna responsabilidad por fallas no superadas o reparadas imputables a IBW, dichas fallas deberán estar debidamente reportadas a nuestro soporte técnico y deberán ser comprobadas de acuerdo a lo establecido en La Ley de Telecomunicaciones y a su correspondiente Reglamento. - **XIII). CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** El "CLIENTE" entiende que "IBW" no tiene ninguna responsabilidad por la eventual suspensión temporal de los servicios derivados de estos hechos. En todo caso, "IBW" se obliga a efectuar la reparación del sistema en el menor tiempo posible. - **XIV) ANEXOS:** Forman anexos del presente contrato: **a)** La hoja de descripción de servicio; **b)** El acuerdo de nivel de servicio; **e)** La hoja de recepción de equipos, y **d)** La tabla de penalizaciones, cualquier otro documento relacionado con el servicio aquí contratado. En caso de controversia se dará prioridad a este contrato. - **XV) COBRO EN LA VIA EJECUTIVA:** La falta de pago de las cuotas u otros cargos durante más de un mes y/o la terminación del contrato dará derecho al "PROVEEDOR" a lo siguiente: **a)** A cobrar al "CLIENTE" los saldos que le adeude por cuotas ordinarias y extraordinarias de los servicios contratados, así como intereses por mora a razón del uno



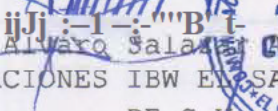
punto cinco por ciento mensual.- **XVI) DOMICILIO Y LEGISLACION APLICABLE:** Para los efectos judiciales de este contrato y las obligaciones que del mismo se deriven, los contratantes señalan como su domicilio especial el de la ciudad de San Salvador a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten. El presente contrato, sus obligaciones, efectos de incumplimiento y todos los otros aspectos legales serán regulados por la legislación aplicable de la República de El Salvador.- En FE de todo lo anteriormente expuesto, firmamos el presente en la ciudad de San Salvador, el uno de enero del año dos mil veintidos.

(f)

  
Gerson Elimelec Perez Chicas  
FOSEP

FOONDO SALVADOREÑO PARA  
ESTUDIOS DE PREINVERSI  
FOSEP  
PRESIDENCIA  
El Salvador, C.A.

(f)

  
Alvaro Salazar  
COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR S.A.  
DE C.V.



# ANEXO 1. HOJA DE DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

SERVICIO: **ENLACE DE INTERNET**

UBICACIÓN	TIPO.DE SERVICIO	ANCHO 1)g BANDA	CARGO MENSUAL	CARGO ANUAL
<b>FOSEP:</b> Blvd. el Hipodromo No. 544 Col. San Benito, San Salvador, San Salvador	Internet Empresarial	70Mbps	\$394.22	\$4,730.64
<b>TOTAL IVA INCLUIDO</b>			<b>\$394.22</b>	<b>\$4,730.64</b>

**Periodo del contrato:** 12 meses.

**Cuota Total:** CUATRO SETECIENTOS TREINTA 64/100 DOLARES, \$4,730.64 (incluye IVA)

**Cuota Mensual:** trescientos noventa y cuatro 22/100 DOLARES, \$394.22 (incluye IVA)

**Precio de Habilitación:** CERO DOLARES, \$0.00 (no incluye impuestos)

**Tiempo de entrega:** inmediata.

**Equipo adicional:** El "PROVEEDOR" proporcionará en calidad de depósito el Equipo Terminal y Router de comunicación necesario para el funcionamiento de este servicio, el cual será mantenido por el "CLIENTE" en perfectas condiciones de uso y bajos los términos generales del contrato de depósito. Este equipo será devuelto por el "CLIENTE" al ser requerido por el "PROVEEDOR", el cual se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso de retención indebida de dicho equipo por parte del "CLIENTE".

(f)

Gerson Elimelec Perez Chicas  
FOSEP

FONDO SALVADOREÑO PARA  
ESTUDIOS DE PREINVERSION  
FOSEP  
PRESIDENCIA  
El Salvador, C.A.

(f)

Álvaro Salazar Amaya  
COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A.  
DE C.V.



Fecha: 01 de enero de 2022

# ANEXO 1a. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Descripción	Cantidad	Información Complementaria
IP'S Pública	1	Subnet de 8 ip públicas (5 disponibles para el cliente)
Configuraciones de QoS y CBQ	1	QoS y CBQ
Noc y Soporte Técnico	1	24 X 7 x 365 días
Web Hosting	1	Web Hosting de Tres GB y Publicación página Web de Tres GB para conexión de servidor Web.

(f)

Gerson Elimelec Perez Chicas  
FOSEP

SALVADOREÑO PARA  
ESTUDIOS DE PREINVERSION  
FONDO FOSEP  
PRESIDENCIA  
El Salvador, C.A.

Fecha: 01 de enero de 2022

(f)

Álvaro Salazar Amaya  
COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A.  
DE C.V.



## **ANEXO 2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.**

### **RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El cliente se obliga a proporcionar un espacio adecuado en el lugar donde los equipos del proveedor serán instalados. Tal espacio debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos de instalación:

- Tener una instalación eléctrica de entre 115 y 120 voltios, corriente alterna, la cual debe ser controlada, tener tierra física real con resistencia menor o igual a 2 Ohm y un polaridad adecuada (voltaje entre tierra y neutro menor de 0.3 voltios en corriente alterna.
- Que no permanezca a la intemperie y que esté libre de inundaciones o agua corriente.
- Mantener una temperatura en rango de entre 10 (diez) y 30 (treinta) grados centígrados
- Tener una humedad relativa entre 30 y 50%
- Contar un UPS para suministro de respaldo y protección de los equipos.
- Ofrecer el acceso continuo a las oficinas para instalación y mantenimiento de todos los equipos proporcionados por el "PROVEEDOR" relacionado con el servicio, de acuerdo al procedimiento de control de acceso del CLIENTE.

### **MANTENIMIENTO DEL SERVICIO EN SITIO**

Para garantizar la operación y mantenimiento exitoso del servicio, el cliente permitirá el acceso a sus instalaciones a personal técnico autorizado por el PROVEEDOR para dar mantenimiento a los servicios, previa presentación de una identificación válida de la compañía.

El PROVEEDOR podría necesitar interrumpir el servicio por un período no mayor a 24 (veinticuatro) horas, con 72 horas de preaviso al cliente, en los siguientes casos:

1. Mantenimiento del equipo.
2. Ampliación de la infraestructura.
3. Cambios en el equipo o en el proveedor.

El PROVEEDOR hará su mejor esfuerzo para programar las actividades arriba mencionadas en días y horas que no sean inconvenientes para la mayoría de



sus clientes. Una vez que los trabajos mencionados han sido completados, el servicio será recuperado, dando aviso telefónico o electrónico al cliente.

#### **CORTES Y TIEMPOS DE INTERRUPCION**

EL PROVEEDOR responderá a cualquier tiempo de interrupción o corte de acuerdo con los requisitos establecidos el siguiente cuadro. En caso de que alguno de los servicios de cualquiera de los sitios del cliente no respete estos términos, el cliente notificará a EL PROVEEDOR especificando de manera razonablemente detallada, la forma en la que falló el desempeño del servicio. EL PROVEEDOR deberá de corregir prontamente cualquier deficiencia y el cliente deberá probar nuevamente el servicio. Si cualquiera de los servicios no pasa la prueba dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de instalación, el cliente tiene la opción de: 1) terminar inmediatamente su contrato de manera parcial, sin ninguna responsabilidad, penalidad o cargos de ajuste, tras acordar los cambios de cualesquiera de los servicios utilizados antes de la terminación; o 2) continuar con la prueba, a condición de que la opción de terminar el contrato por parte del cliente permanezca disponible durante cualquier continuación y que la cuenta del cliente haya recibido debidamente los créditos correspondientes por el tiempo de corte.

#### **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO CREDITOS Y AJUSTES AL DESEMPEÑO**

En caso de que el PROVEDOR falle en cumplir la disponibilidad del servicio acordado de 24 horas al día, 7 días de la semana; el PROVEDOR proporcionará al cliente créditos en la facturación del mes siguiente, de acuerdo con los siguientes parámetros:

<b>TOTAL TIEMPO ACUMULATIVO DE CORTE MENSUAL (%)</b>	<b>CREDITO (% DE CREDITO POR SERVICIO MENSUAL)</b>
0% - 0.5%	0%
0.5% - 0.99%	5%
1.0% - 1.99%	10%
> 2.0%	15%

Sin embargo, el PROVEEDOR no será responsable por fallas en el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio, ni estará obligado a proporcionar crédito alguno, debido a:

- Mejoramiento significativo y actividades de mantenimiento hasta cuatro (4) veces al año, comunicadas al cliente por escrito o electrónicamente, con por lo menos 72 horas de aviso anticipado;
- La falla del cliente en proporcionar un acceso razonable y a tiempo para la instalación y/o mantenimiento de los Servicios de Red de Manejo de Datos del PROVEEDOR, incluyendo las conexiones y los equipos ubicados en las localidades del cliente ("CPE") asociados, proporcionados por el PROVEEDOR;
- Actos fuera del control del PROVEEDOR y que se den sin una falla o negligencia por parte del PROVEEDOR, que incluyen, pero no se limitan a actividades dirigidas por el cliente, desastres naturales, cambios que son resultado de acciones gubernamentales, políticas u otras acciones reglamentarias, huelgas o disputas laborales, actos de desobediencia civil, actos en contra de alguna de las partes y otros asuntos de fuerza mayor;
- Cuestiones reglamentarias o éticas locales o internacionales que limitan o afectan la capacidad del PROVEEDOR para ofrecer o cumplir con los objetivos de nivel de servicio.
- Fallas del equipo integrado al servicio.

Todos los problemas, preguntas o solicitudes de asistencia deberán ser presentados en el NOC del PROVEEDOR. Los problemas pueden ser reportados por teléfono o electrónicamente. El tiempo en que comienza el incidente es cuando un cliente habla al apoyo técnico o cuando un cliente presenta un registro electrónico. El tiempo de solución es aquel en el que el incidente es resuelto a satisfacción tanto el cliente, como del servicio local del PROVEEDOR.

- Número telefónico para reporte de fallas: (503) 2529-4800
- Vía electrónica a los correos: [callcentersv@ibw.com](mailto:callcentersv@ibw.com)

Un ticket de avería es definido como el método oficial utilizado por el cliente para avisar al PROVEEDOR que percibe una interrupción en el servicio de red. Si el cliente no abre un ticket en el NOC del PROVEEDOR de acuerdo a lo detallado en el párrafo anterior, o no desactiva el circuito para que

PROVEEDOR lo pruebe, el PROVEEDOR no estará obligado a emitir créditos por dicha interrupción, ni el cliente tendrá derecho a recibirlos.

Los reportes de fallas de equipo deben ser notificados por los medios antes detallados, para su seguimiento y resolución. Si luego del diagnóstico, el equipo integrado al servicio de internet necesitara ser reemplazado debido a falla, el PROVEEDOR se compromete a realizar el cambio en 8 horas hábiles, de tal forma que la funcionalidad completa del servicio sea restaurada de forma oportuna.

BA

