MEMORÁNDUM
SENPRENDE-GA-173-2021

Para: **Ing. Jessy Marisol Martínez**
Oficial de Transparencia/OIP

De: **Lic. Walter Morel**
Gerente Administrativo

Fecha: 11 de mayo de 2021

Asunto: Información Portal de Transparencia

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en respuesta al memorándum SENPRENDE-UTAIP-037-2021 en el inciso No. 4 **Contrato** se le informa que Senprende firmó contrato con la empresa Columbus Networsk de Honduras S. de R.L. para la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o tecnologías de la Información.
Se adjunta copia del Contrato.

Atentamente,

Archivo

C&W Business

CONTRATO MAESTRO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y/O TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Entre, **COLUMBUS NETWORKS DE HONDURAS, S. DE R. L.** (en adelante "**CN**"), debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Honduras originalmente como New World Network de Honduras, S. de R.L., a través del instrumento público número 17 autorizado por el notario público Ricardo Zavala Lardizábal en fecha 20 de octubre de 2000 e inscrita bajo asiento número 16 del tomo 474 del Libro de Comerciantes Sociales en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, modificada a su denominación social actual mediante instrumento público número 122 autorizado por el Notario Público Dennis Matamoros Batson en fecha 26 de febrero de 2008 e inscrito bajo número 74 del tomo 698 del Libro de Comerciantes Sociales en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, representada en este acto por **Jesús Enrique Castillo Osorio**, mayor de edad, casado, Licenciado en Administración de Empresas, hondureño con tarjeta de identidad número 0801-1973-02587 y de este domicilio, representación acreditada en el Poder General de Administración y Representación otorgado bajo instrumento público número 91 autorizado por el Notario Público Jorge Adalid Rodriguez Murillo en fecha 10 de Junio del 2020 e inscrito bajo Matricula No.62997 Asiento No.60182 del Registro Mercantil de Francisco Morazán; y

SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS (SENPRENDE)., (en adelante el "**Cliente**"), debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Honduras, constituida a través El Acuerdo número 122-2019 Mediante Acuerdo Ejecutivo 09-2018, la ley general de la administración pública el Presidente Constitucional de la República, en Consejo de Secretarios de Estado, emitió el Decreto Ejecutivo Número PCM-034-2019, en fecha 27 de enero de 2018 , representada en este acto por **LUIS FERNANDO COLINDRES ALMENDARES**, mayor de edad, hondureño con tarjeta de identidad número 0801-1982-08212 entra en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta". Dado en la Casa Presidencial, Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a los nueve (09) días del mes de enero del año dos mil veinte (2020). y con RTN número 08019019179626.

A quienes en conjunto se nos podrá denominar indistintamente para los efectos del presente Contrato como las "Partes " Ambos comparecientes declaramos estar debidamente facultados para la celebración del presente Contrato Maestro de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o Tecnologías de la Información (en adelante el "Contrato"), el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

1. **Objeto.** El Cliente por medio del presente documento acuerda contratar determinados **"Servicios de Telecomunicaciones"** y/o **"Servicios de Tecnologías de la Información"** (conjuntamente, los **"Servicios"**) según se describe en el (los) Anexo(s) y su(s) correspondiente(s) Orden(es) de Servicio(s), y CN y/o sus filiales designadas acuerdan prestar por sí o por medio de terceros al Cliente dichos Servicios. Las Partes entienden y aceptan que este Contrato involucra la prestación de los Servicios de acuerdo con sus características propias y de la red, y que la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las Partes dado a que son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas y, por lo tanto, el presente Contrato no podrá ser tomado o considerado en ningún caso un contrato de adhesión. En caso de darse una contradicción entre el Contrato y cualquiera de los Anexos, prevalecerá lo dispuesto en el respectivo Anexo.

2. **Aceptación de los Servicios.** El Cliente tendrá setenta y dos (72) horas, contadas a partir de la notificación de la entrega de los Servicios (RFS – Ready For Service), para objetar la entrega por razones de disponibilidad, funcionalidad o calidad, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicios ("**SLA**" – Service Level Agreement) aplicable, transcurridas las cuales se entenderán aceptados los Servicios. Recibidos los Servicios, CN responderá por cualquier interrupción, suspensión, falta o modificación en los Servicios, que no sean causados por la culpa grave, dolo, negligencia, actos mal intencionados, fallas en los equipos e instalaciones del Cliente o de terceros y acreditará las sumas a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el SLA aplicable.

3. **Equipo y Redes.**

a. Equipo de CN. En los casos en que la prestación de los Servicios requiera equipos electrónicos y/o accesorios, que deban ser instalados en las instalaciones del Cliente (el "Equipo"), CN entregará el Equipo a título de comodato o de arrendamiento, y por lo tanto el Cliente se obliga a: **i)** cuidar el Equipo; **ii)** emplearlo para el uso señalado en el presente Contrato y sus Anexos; **iii)** responder por cualquier pérdida o deterioro del Equipo, aún por caso fortuito, en cuyo caso será responsable por todas las reparaciones y/o costos de reemplazo, excepto si son causados por la negligencia o dolo de CN; **iv)** devolver el Equipo a la finalización del plazo de la correspondiente Orden de Servicios, sin más deterioro que el proveniente del uso ordinario; CN tendrá un tiempo razonable para retirar el Equipo; **v)** no trasladar, reorganizar, desconectar, retirar, reparar, o de otra forma alterar el Equipo o las conexiones realizadas por CN, ni permitirá a otros hacerlo; **vi)** no tomar acción alguna que directa o indirectamente afecte la titularidad de CN sobre el Equipo, o parte del mismo, o que exponga a CN a reclamo alguno, afectación, gravamen, o proceso legal, en su caso deberá dar aviso inmediato a CN de cualquier medida cautelar, embargo o similar que recaiga o se pretenda hacer valer sobre el Equipo; **vii)** permitir a CN o el tercero que este designe, el acceso para efectos de instalación, inspección, mantenimiento, reparación o retiro del Equipo en cualquier tiempo durante el plazo del presente Contrato; **viii)** el equipo del Cliente deberá ser en todo momento compatible con el Equipo instalado por CN para la prestación de los Servicios, según lo determine CN a su entera discreción; **ix)** El Cliente asumirá el costo de cualquier dispositivo de protección adicional que se requiera instalar con el fin de eliminar la interferencia, trastorno, deficiencia o interrupción. Si resulta necesario, el Cliente proveerá a CN o al tercero que este designe el espacio y acceso a electricidad (sin costo), según sea necesario, con el fin de instalar los Equipos y prestar los Servicios, en su caso deberá acondicionar y equipar sus instalaciones, si ello fuere necesario. En cualquier momento, CN podrá retirar, reemplazar o modificar a su entera discreción el Equipo, siempre y cuando los parámetros técnicos básicos de los Servicios no sean modificados.

b. Equipos y Redes del Cliente. i) El Cliente acepta y acuerda que la capacidad de CN de prestar los Servicios está condicionada a la compatibilidad de los servidores, redes, software, equipos, conexiones y directorio de personal autorizado del Cliente y, por lo tanto, este último deberá notificar de forma inmediata a CN respecto a cualquier modificación o cambio que pudiera efectuar en ellos, de no realizarlo y/o que no exista compatibilidad con los Servicios, estos quedarán sujetos a interrupción sin responsabilidad alguna de CN y, en consecuencia, no será aplicable el SLA correspondiente; **ii)** Asimismo, el Cliente deberá obtener los permisos, aprobaciones, consentimientos y/o licencias de cualquier tercero o autoridad gubernamental competente según lo exija la legislación aplicable o cualquier otra normativa para contratar y utilizar los Servicios, incluyendo la instalación del Equipo; **iii)** CN no tendrá obligación de instalar, operar o hacer mantenimiento a equipos del Cliente, ni sus empleados, filiales, agentes o contratistas serán responsables por daño, pérdida o destrucción alguna del equipo del Cliente, excepto si es causado por negligencia grave o dolo por parte de CN.

c. Política de Uso Aceptable. i) Todo uso de los Servicios cumplirá con la Política de Uso Aceptable de CN (**"AUP"**) que se le entregará al Cliente. No obstante, lo anterior, CN se reserva el derecho de modificar la AUP en cualquier momento y el Cliente deberá consultar la más actualizada que será publicada en la página de internet de Columbus Networks en www.cwc.com. Toda asignación y ubicación de direcciones IP de CN y/o sus filiales está basada en la política de préstamo de dirección del Registro Estadounidense para Números de Internet (ARIN), Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC) y/o agencias aplicables. Es condición expresa de este Contrato, que en cualquier momento previa notificación por escrito al Cliente, CN se reserva el derecho unilateral de reclamar las direcciones IP que considere, en todo caso las mismas deberán de ser devueltas a la finalización del plazo de la respectiva Orden de Servicios; **ii)** CN podrá desconectar los Servicios cuando medie orden expedida por una autoridad competente con las facultades legales o reglamentarias para emitir dicha orden; y **iii)** El Cliente tomará las medidas de seguridad y cuidado necesarias para prevenir la prestación de Servicios no autorizados a terceros y no podrá alojar en los servidores y/o en cualquier otro sistema de cómputo relacionado con los Servicios, contenidos, tales como, pornografía infantil y demás prohibiciones legales sobre la materia.

d. Restricciones. El Cliente no podrá exportar, directa o indirectamente, los productos o Equipo asociados con los Servicios, sin el consentimiento previo de CN. CN podrá inmediatamente, sin previa notificación, restringir, desactivar, o hacer que el Cliente restrinja o desactive, alguno o la totalidad de los Servicios si CN determina que **i)** dichas acciones son necesarias según la ley aplicable o así ha sido requerido por alguna autoridad competente; **ii)** el uso por parte del Cliente, u otros que utilicen o tengan acceso a los Servicios, interfiere o causa una alteración, deficiencia, o interrupción de los Servicios, sistemas, equipos o redes de CN o de sus filiales y/o sus respectivos clientes; o **iii)** el Cliente u otros que utilicen o tengan acceso a los Servicios, se encuentran utilizando los Servicios de forma no autorizada.

4. **Responsabilidad.**

a. Para el caso de los Servicios de Tecnologías de la Información, el Cliente es y será responsable por el uso de los Servicios de Tecnologías de la Información, el software, el Equipo y por el acceso a los mismos, a su propio riesgo, en ese sentido, CN no ejerce control ni asume responsabilidad alguna por el contenido accesible o por acciones tomadas a través de los sistemas o mediante su uso, incluyendo contenidos de internet. CN únicamente garantiza y responde por el alcance de los Servicios ofredos de acuerdo con el respectivo SLA. CN no otorga garantía alguna adicional expresa, tacita o implícita, con respecto de los Servicios, software y/o Equipo suministrados por CN y/o sus filiales y sus proveedores y expresamente excluye cualquier obligación adicional de tener protegido el Servicio, incluyendo pero sin limitarse a: disponibilidad sin error; seguridad, protección contra acceso fraudulento no autorizado por parte de terceros a los sistemas del Cliente, y además excluye toda garantía de comerciabilidad, descripción o adecuación con cualquier propósito o función particular; ninguna notificación o información que imparta CN, sus filiales o sus empleados, o sus contratistas crearán u otorgarán ninguna garantía en el sentido aquí establecido.

b. El Cliente no podrá alojar en los servidores ni Equipos, ni en cualquier otro sistema de cómputo relacionado con los Servicios, sin ser limitativos ni excluyentes, contenidos, mensajes, conversaciones, comunicaciones, sonidos o imágenes que violenten la intimidad sexual de las personas y/o contengan material

pornográfico de conformidad con lo establecido en la ley aplicable. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a la terminación inmediata del Contrato, sin responsabilidad alguna de CN, sin perjuicio de las demás sanciones legales a que haya lugar. El Cliente desde ya asume toda la responsabilidad del contenido accesible y desde ya exonera y libera de cualquier responsabilidad a CN por el contenido del material alojado en sus equipos, servidores o cualquier otro sistema de cómputo.

c. En la prestación de los Servicios, CN únicamente responde por daños directos, no responderá por lucro cesante, ni daños indirectos o consecuenciales en relación con la prestación de los Servicios bajo este Contrato, los Anexos o las Órdenes de Servicio, sin importar su clase o naturaleza. En cualquier caso, la cuantía de los daños o perjuicios causados y decretados a cargo de CN, estarán limitados a un monto equivalente de la sumatoria total de los pagos recibidos del Cliente bajo la respectiva Orden de Servicios.

5. Vigencia. a. Este Contrato permanecerá vigente entre la fecha de suscripción por parte del Cliente y la fecha de vencimiento de todos los Anexos y/u Órdenes de Servicios. En caso un Anexo u Orden de Servicio tuviera una fecha anterior al presente Contrato, las Partes acuerdan que dichos Anexos y Ordenes de Servicio se regirán por los términos y condiciones del presente Contrato. El Cliente y CN aceptan expresamente que a menos que se establezca de otra manera en el respectivo Anexo y/u Órdenes de Servicios, los Servicios se tendrán por terminados en la fecha prevista para su terminación y por lo tanto CN sin responsabilidad alguna de su parte procederá a la desconexión de estos sin necesidad de notificación previa o posterior alguna.

b. Si el Cliente decide cancelar los Servicios antes de la terminación del plazo fijado en la correspondiente Orden de Servicios, el Cliente será responsable y pagará el 100% del precio mensual fijado en los correspondientes Anexos y/u Órdenes de Servicios hasta su vencimiento. El Cliente reconoce que el cargo de terminación tiene por objeto establecer anticipadamente los daños convencionales causados a CN por la inversión que ha realizado en la prestación de los Servicios, sin perjuicio de cualquier otro que sea probado.

6. Precio y Forma de Pago. El precio de los Servicios será el establecido en el respectivo Anexo y/u Órdenes de Servicios y será pagado de forma anticipada. CN expedirá facturas mensualmente para el cobro de los Servicios desde la fecha de entrega, para el efecto: **a.** El CLIENTE deberá pagar a CN los cargos y sumas aplicables por la prestación de los Servicios dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de entrega de la factura. Si los Anexos y/u Órdenes de Servicios establecen un plazo diferente para el pago, prevalecerá dicho plazo sobre el indicado en esta cláusula. **b.** El Cliente podrá realizar los pagos expresados en Dólares de los Estados Unidos de América en Lempiras calculados a la tasa de cambio de venta de dólar certificada por el Banco Central de Honduras en el día en que realice el pago de la factura a CN. Cualquier diferencial en la facturación existente por fluctuación de la moneda deberá de ser enterado a CN al momento del pago de la factura. **c.** En caso de retardo en el pago, CN cobrará intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley y, a su discreción, podrá suspender el Servicio o dar por terminado unilateralmente este Contrato o la correspondiente Orden de Servicios, sin necesidad de requerimiento previo privado o judicial, ni declaración judicial alguna, subsistiendo en todo caso la obligación del Cliente de pagar la totalidad de las obligaciones por los Servicios prestados, así como las penas a que hubiere lugar y los costos de cobranza judicial o extrajudicial. **d.** En caso de presentarse discrepancia sobre una factura el Cliente se compromete al pago del valor no discutido de la misma dentro del plazo aquí establecido, y las Partes acuerdan que en relación a la cuantía en discusión, harán uso de un plazo de quince (15) días corrientes para llegar a un acuerdo sobre la misma, sin que durante dicho término se causen intereses moratorios, transcurrido el cual el Cliente deberá proceder al pago del monto que determine CN.

7. Impuestos. Los precios por los Servicios no incluyen impuestos ni el valor de los sobrecostos que resulten aplicables. Todos los impuestos directos o indirectos, tasas, retenciones, contribuciones, arbitrios y cargos que se generen en virtud del presente Contrato, serán a cargo de la Parte que corresponda de acuerdo con la ley aplicable.

8. Eventos de Incumplimiento.

a. Los siguientes eventos constituirán **"Eventos de Incumplimiento"** por parte del Cliente: **i)** La falta de pago oportuno; **ii)** El incumplimiento de cualquier otra obligación, condición o término de este Contrato, sus Anexos y/u Órdenes de Servicios -salvo estipulación en contrario y específica- siempre y cuando el Cliente no hubiere subsanado dicho incumplimiento dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de la notificación de CN; o, **iii)** En el evento en que se utilicen los Servicios o el Equipo de manera que infrinja la ley o los términos de este Contrato, afecte adversamente los Servicios prestados a otros clientes y/o a terceros.

b. Al configurarse un Evento de Incumplimiento, CN tendrá el derecho, sin necesidad de requerimiento previo, de ejercer todas o cualquiera de las siguientes acciones: **i)** Desconectar inmediatamente alguno o todos los Servicios y terminar este Contrato, todos o cualquiera de los Anexos y Órdenes de Servicios, en este caso el Cliente será responsable y pagará de forma inmediata el 100% del precio mensual fijado hasta el vencimiento del plazo en los correspondientes Anexos y/u Órdenes de Servicios; y **ii)** Tomar las acciones extrajudiciales o judiciales que estime pertinente de conformidad con la ley aplicable.

c. Si CN optará por suspender el Servicio por falta de pago o por configurarse un Evento de Incumplimiento, el Cliente deberá asumir el cargo de reconexión aplicable.

9. Incumplimiento de CN, Interrupciones en el Servicio y Recursos.

a. En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo CN que no sea subsanado en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir del requerimiento por escrito del Cliente, este último podrá dar por terminada la respectiva Orden de Servicios y únicamente pagará los cargos pendientes que se generen hasta la fecha de terminación.

b. El derecho del Cliente de terminar este Contrato será el recurso único y exclusivo del Cliente por una falta o incumplimiento no remediado de CN.

c. No obstante lo dispuesto en la Sección anterior o cualquier otra disposición de este Contrato en contrario, el recurso único y exclusivo del Cliente que surge del incumplimiento o de interrupciones de los Servicios estará limitado a los créditos que se establecen en el SLA aplicable, y esta limitación aplica a todas las pretensiones y reclamos, incluyendo, pero sin limitarse a, incumplimiento de Contrato, negligencia, responsabilidad civil, declaración falsa y cualesquiera otros actos ilícitos civiles.

10. Indemnidad. El Cliente indemnizará, mantendrá indemne y defenderá a CN, sus filiales, sus respectivos empleados, funcionarios, directores y agentes por toda clase de reclamos, demandas, acciones, juicios, procesos, investigaciones, sanciones administrativas, autos, sentencias, órdenes y decretos instaurados, efectuados o prestados en contra de cualquiera de ellos y por la totalidad de los daños, pérdidas y gastos sufridos o incurridos por cualquiera de ellos, que surjan o se refieran al incumplimiento de cualquier obligación contractual o legal aplicable a cargo del Cliente, incluyendo el contenido e información transmitido por medio de los Servicios.

11. Confidencialidad.

a. Toda la información confidencial permanecerá de propiedad de la Parte que la revela. Salvo que la Parte que revele la información lo acuerde expresamente por escrito en contrario, la información confidencial **(i)** será tratada de forma confidencial por la Parte receptora y será usada solamente para los fines de cumplir con las obligaciones de la Parte receptora de conformidad con este Contrato; **(ii)** no será divulgada, excepto a empleados o contratistas de la Parte receptora sobre una base de necesidad de conocer; **(iii)** no será reproducida o copiada en todo o en parte, excepto según sea necesario para uso según se autorice en este Contrato; y **(iv)** junto con cualesquiera copia de la misma, será devuelta, destruida o, si está registrada en un medio de almacenamiento donde pueda ser borrada, será eliminada cuando ya no se necesite o a la terminación de este Contrato, el evento que ocurra primero.

b. Las anteriores condiciones no aplican a ninguna parte de la información confidencial que **(i)** la Parte receptora conozca con anterioridad a la celebración de este Contrato; **(ii)** sea o llegue a estar generalmente disponible al público; **(iii)** sea desarrollada independientemente por la Parte receptora; o **(iv)** se requiera divulgar mediante orden de tribunal u otra acción de autoridad competente.

c. Las obligaciones de confidencialidad de cada Parte subsistirán a la expiración o terminación del Contrato.

12. Licenciamiento de Software y Propiedad Intelectual.

a. Sujeto a que el Cliente contrate cualquier software directamente de CN, sus filiales, vendedores y/o proveedores, contra el pago de los cargos aplicables y al cumplimiento de los términos y condiciones previstos en la presente cláusula, el Cliente tendrá el derecho de utilizar el respectivo software cuya descripción y cargos aplicables se describirán en la respectiva Orden de Servicios.

b. El plazo de vigencia de las licencias descritas será igual al plazo establecido en la correspondiente Orden de Servicios.

c. Si el Cliente requiere disminuir el número de licencias, así lo deberá notificar a CN con una antelación de por lo menos sesenta (60) días de la fecha prevista para que ocurra el cambio. En caso de requerirse un incremento, la notificación será con por lo menos treinta (30) días de antelación a la fecha prevista de utilización. En cualquier caso, toda disminución o incremento deberá ser confirmado y aprobado por CN, lo cual se documentará con una Orden de Servicios anexa al presente Contrato.

d. El Cliente reconoce que los derechos de propiedad intelectual del software están exclusivamente reservados para el fabricante, vendedor, distribuidor, CN y/o sus filiales, según sea aplicable y el pago de los cargos aplicables en ningún momento implicará cesión o transferencia alguna de los derechos incorporados en el software en favor del Cliente sino únicamente su uso por el plazo determinado por CN.

e. El Cliente además reconoce y acepta que es responsable por: **(i)** el uso de los derechos de propiedad intelectual de terceros instalados en sus sistemas que esté usando sobre la red y/o plataforma de CN ("Propiedad Intelectual de Terceros"), incluyéndose pero no limitándose a, aquella que el Cliente provea o solicite acceso a CN, sus afiliadas y/o sub-proveedores o revendedores para la prestación de los Servicios; **(ii)** el cumplimiento de los términos y condiciones particulares de cada licencia, especialmente respecto a la Propiedad Intelectual de Terceros instalados en sus sistemas, incluyendo la autorización específica para utilizar la Propiedad Intelectual de Terceros en un ambiente de tenencia múltiple (en inglés *"multitenant"*) o un ambiente dedicado; y **(iii)** asumir cualquier pago asociado a Propiedad Intelectual de Terceros no licenciado directamente por CN.

f. En aquellos casos que el Cliente cuente con su propio software o haya sido adquirido directamente por él, este último declara y garantiza que tiene el derecho legítimo de uso de los derechos de autor o propiedad intelectual del software, y en consecuencia permitirá a CN, sus filiales y/o proveedores de servicio su utilización e instalación bajo los términos del presente Contrato. Por lo anterior, el Cliente mantendrá libre e indemne y en consecuencia defenderá a CN, sus filiales, proveedores, distribuidores, accionistas, directores y cualquier empleado y los indemnizará por concepto de toda pretensión, incluyéndose pero no limitándose a reclamos que surjan de terceras personas, por infracción de derechos de

propiedad intelectual y/o cualquier otro que se derive de una violación a lo estipulado en la presente cláusula.

g. El Cliente acuerda que no: i) descompilará, desensamblará, o revertirá la ingeniería del software; ii) alterará, modificará o creará ningún trabajo derivado con base en el software; iii) fusionará el software con ningún otro software sin la previa autorización expresa por escrito de CN (en cada caso); iv) usará, copiará, venderá, sub-licenciará, arrendará, rentará, prestará, cederá, transferirá o de otra forma trasladará el software, excepto según se autorice expresamente en esta sección; v) distribuirá, divulgará o permitirá el uso de software a ningún tercero, sin la autorización expresa por escrito de CN; vi) retirará, modificará o alterará ninguna marca, logo o ningún símbolo en el software.

h. El Cliente no podrá crear ninguna copia subyacente del software, excepto si se tratare de una copia de seguridad siempre y cuando tenga la autorización expresa por escrito de CN.

i. CN, sus filiales y/o proveedores podrán monitorear remotamente el uso del software en los sistemas del Cliente, incluyéndose los sistemas operados en la red de CN, sea este o no Propiedad Intelectual de Terceros, con los siguientes propósitos: I) realizar diagnóstico remoto y suministrar soporte; ii) determinar los cargos aplicables; y iii) verificar el cumplimiento de los términos y restricciones del uso del software. En cualquier caso, el Cliente deberá cooperar con CN y sus filiales en la realización de dichas actividades, sin que ello implique obligación para CN, siendo el Cliente responsable por el uso adecuado del software. En cualquier caso, si CN detectare cualquier violación a derechos de propiedad intelectual, podrá desactivar el uso del Servicio y exigir al Cliente una indemnización por cualquier daño causado a CN.

j. En cualquier momento, CN podrá solicitar información y confirmación por escrito del Cliente para una adecuada verificación de las licencias de propiedad intelectual, por motivos de auditoría interna o cuando sea solicitado por los propietarios y revendedores de Propiedad Intelectual de Terceros, incluyendo la autorización específica para utilizar la Propiedad Intelectual de Terceros en un ambiente *multitenant* o un ambiente dedicado. En el evento en que el Cliente no responda al requerimiento en un plazo no mayor a cinco (5) días, CN podrá suspender los Servicios a su discreción. Antes de emitir el registro de entrega de Servicios (RFS por su sigla en Inglés), CN puede solicitar un listado de la Propiedad Intelectual de Terceros que será utilizada por el Cliente en la red de CN. De igual manera, podrá solicitar la prueba fehaciente que documente el pago de todas las tarifas de las licencias, costos, su validez y su vigencia, o la autorización específica por escrito para utilizar la Propiedad Intelectual de Terceros en un ambiente *multitenant* o un ambiente dedicado. CN podrá exigir un depósito del Cliente por un monto estimado de tales derechos de licencia como condición para la activación de los Servicios.

13. Garantía. (a) CN queda obligado a render la Garantía de Cumplimiento de Contrato por un monto equivalente al quince por ciento (15%) del monto total del presente Contrato o su respectiva Orden de Servicios la cual tendrá una vigencia equivalente al tiempo que dure el Plazo del presente Contrato; (b) La garantía establecida en la literal a) de esta cláusula, deberá ser presentada por CN en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la suscripción del presente Contrato.

14. Datos Personales. El Cliente autoriza de manera previa, expresa e informada a CN para que, directamente o a través de sus empleados, consultores, asesores, contratistas o representantes, realice cualquier operación de recolección, almacenamiento, administración, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión, cotejo y búsqueda (el "Tratamiento"), de cualquier información vinculada o que pueda asociarse (los "Datos Personales") con las personas naturales vinculadas o relacionadas al Cliente, aquellas que le han suministrado Datos Personales al Cliente, que sean puestos en conocimiento de CN o a los que CN tenga acceso durante o en relación con la ejecución de este Contrato, con el fin de realizar las gestiones necesarias para cumplir con las obligaciones y actividades que surjan de este Contrato, de los procesos y políticas internas de CN. El Cliente declara que los Datos Personales entregados a CN en virtud del presente Contrato han sido recolectados bajo lo establecido en la medida de lo aplicable por la ley y que cuenta con el consentimiento de los titulares para entregar tales Datos Personales a CN. El Cliente se obliga a no entregar datos personales sensibles a CN cuando dicha entrega y Tratamiento por parte de CN no haya sido expresamente autorizado por el titular, y a cumplir con las demás obligaciones legales en calidad de responsable de los Datos Personales. El Cliente se obliga a defender y mantener indemne a CN por cualquier reclamo, investigación, acción judicial o extrajudicial, perjuicio, daño o pasivo y similares que surjan por causa del incumplimiento de la ley o la violación de los derechos de los titulares de los Datos Personales por la entrega en cualquier modalidad de Datos Personales a CN y por su Tratamiento por parte de CN.

15. Cesión. Ninguna de las Partes podrá ceder el presente Contrato sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte.

16. Fuerza Mayor. Excepto en cuanto a las obligaciones de pago del Cliente causadas de conformidad con este Contrato y todos los Anexos y Órdenes de Servicios, ninguna de las Partes será responsable por demoras, omisión en tomar acción, daños, pérdidas o destrucción, o mal funcionamiento de algún equipo, o consecuencia alguna de ello, causada u ocasionada por o debido a fuego, temblor, inundación, agua, los elementos, huelgas, controversias laborales o faltantes, corte de servicios públicos, falla de energía, explosiones, disturbios civiles, hechos de Dios y de la naturaleza, actividad criminal, embargos, epidemias, guerras, disturbios, insurrecciones, fallas o corte de cableado, demás fallas importantes, acciones gubernamentales o de cualquier agencia regulatoria, faltantes de equipo o de suministros, no disponibilidad de transporte, acciones u omisiones de terceros, o cualquier otra causa más allá del control razonable de dicha Parte. Igualmente, CN no estará obligado bajo este Contrato en caso de imposición de sanciones o restricciones por autoridades locales o de los Estados Unidos de América que prohíban a CN o sus afiliadas prestar servicios o tener relaciones comerciales con el Cliente.

17. Disposiciones Varias.

a. Todos los términos y las disposiciones de este Contrato, que por su naturaleza deban subsistir a la terminación de este Contrato, subsistirán.

b. Los términos y los beneficios de este Contrato no están previstos, no serán para el beneficio o exigibles por alguna persona o entidad que no sea parte de este Contrato.

c. Salvo lo expresamente establecido en este Contrato, ninguna disposición contenida en este Contrato se interpretará en el sentido de conferir expresa o implícitamente licencia alguna o derecho derivado de patente, nombre comercial, derecho de autor u otra propiedad intelectual de CN, sus filiales y/o proveedores de servicio o distribuidores, o del Cliente.

d. Si alguna de las disposiciones de este Contrato es o se declara ilegal, no exigible, o inválida (en todo o en parte para alguna persona), el resto de este Contrato permanecerá en pleno vigor y efecto sin que sea afectado o invalidado de forma alguna.

e. La omisión de cualquiera de las Partes en notificar el incumplimiento o la omisión en insistir en el estricto cumplimiento de cualquier disposición de este Contrato no podrá ser interpretada como renuncia a ningún derecho o ejercicio de una acción.

f. El Cliente se abstendrá de usar o explotar de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual (propiedad industrial y derechos de autor) de CN, incluidos sus signos distintivos (marcas, nombres comerciales, emblemas y expresiones de publicidad), patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y todos aquellos de los que tenga conocimiento por razón del Contrato o por cualquier otra causa. Así mismo, el Cliente se abstendrá de publicar o explotar económicamente las copias o información que le sea remitida por CN (textos, planos, fotos, etc.), reconociendo en todo momento que los derechos de autor y/o derechos de explotación le corresponden únicamente a éste. El Cliente es responsable de la legalidad del software que use dentro de sus equipos y sistemas, así como de la legalidad en el uso de signos distintivos y demás propiedad intelectual que utilice comercialmente. Así mismo, por este medio el Cliente autoriza a CN para que pueda utilizar sus signos distintivos con fines estrictamente comerciales, especialmente para todo lo que implique presentaciones de marketing de ésta o de sus entidades relacionadas.

18. Acuerdo integral y modificaciones. El Contrato junto con todos sus anexos constituye el acuerdo integral entre las Partes con respecto al objeto, obligaciones y compromisos aquí contemplados, y por tanto reemplaza y deja sin efecto legal alguno cualquier acuerdo, contrato o entendimiento previo, escrito o verbal, que las Partes hubieran tenido sobre este particular. Cualquier modificación a los términos establecidos en el Contrato deberá constar por escrito, el cual debe ser suscrito por las Partes.

19. Disposiciones de Ética Empresarial. El Cliente declara que conoce los principios, normas y procedimientos contemplados en las disposiciones nacionales, la ley y las normas aplicables al presente Contrato sobre "prácticas no éticas", "anti-soborno" y "prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo" (las "Leyes") en virtud de lo cual, se obliga al estricto cumplimiento y observancia de dichas Leyes. En dicho sentido, el Cliente se obliga, ahora y en un futuro, a no cometer, inducir a, participar en, o beneficiarse de cualesquiera prácticas no éticas, y a no violar en forma alguna cualesquiera principio, norma y procedimiento contenidos en las Leyes y/o en cualesquiera otras leyes o reglamentos actuales o futuros relacionados con materias iguales o similares a los de las Leyes. Por lo tanto el Cliente reconoce y acuerda que, en relación con todas las actividades que se realizan bajo el presente Contrato, no ha recibido y se abstendrá de recibir una oferta, promesa de entrega, o entrega de cualquier objeto de valor, y se abstendrá de recibir cualquier soborno, pago impropio, o cualquier pago indebido, a través de sus empleados o dependientes en su condición de "Funcionarios Privados o Públicos", entendidos como sus accionistas, empleados, administradores, contratistas, agentes o alguna otra persona que trabaje en su representación, o una persona con capacidad para actuar en nombre y representación del Cliente, incluida cualquier persona que desempeñe actividades públicas en representación del Cliente, o que sea temporalmente asignada al Cliente (aunque no sea empleada de dicha entidad gubernamental o privada). El Cliente deberá instruir a sus Funcionarios Privados o Públicos y demás personas que de cualquier forma representen al Cliente, sobre las Leyes y solicitará a todas ellas que las cumplan. En dicha medida, el Cliente declara que ni sus accionistas, empleados, administradores, contratistas, agentes o alguna otra persona que trabaja en su representación (inclusive, sin limitación alguna sus subsidiarias, filiales, subcontratistas, consultores, representantes e intermediarios) han recibido ofertas, obsequios, pagos, promesas de pago de alguna suma de dinero o de algún objeto de valor, de manera directa o indirecta, con el fin ya sea de: (i) influir sobre algún acto o decisión del Cliente, (ii) inducir al Cliente a realizar o dejar de realizar algún acto en violación de su deber legal y ético de conformidad con lo que establecen las Leyes, (iii) obtener alguna ventaja impropia, en cualquiera de los anteriores eventos para obtener cualquier ventaja o beneficio, en relación con los Servicios o trabajos objeto del presente Contrato. De otra parte, el Cliente expresamente reconoce y acepta que CN podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, sin responsabilidad alguna de parte de CN, en cualquiera de los siguientes casos:

a. En caso que el Cliente haya violado, sea señalado de haber violado, o viole en el futuro (aunque no exista resolución judicial, o de cualquier otro tipo en cualquier caso) las Leyes y/o cualesquiera otras leyes o reglamentos actuales o futuros relacionados a materias iguales o similares a las de las Leyes; y/o,

b. Si el Cliente fuere incluido en las listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Extranjero ("OFAC" por sus siglas en inglés) de la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y/u otras listas publicas relacionadas con los temas de lavado de activos y financiación del terrorismo; y/o,

c. Si a criterio de CN, considera que, cualesquiera de las declaraciones relacionadas con esta cláusula son falsas o inexactas, o que existen indicios para creer que el Cliente ha incurrido en prácticas no éticas y/o que ha violado cualquiera de las Leyes, o si CN considera que los señalamientos efectuados por cualquier autoridad al Cliente pueden afectar el presente Contrato y/o la reputación de CN; y/o,

d. El Cliente no confirma a la firma del presente Contrato, y/o el de cualquiera de sus prórrogas que no ha cometido, inducido a, participado en, o se ha beneficiado de forma alguna de prácticas no éticas. El Cliente está obligado a reportar de forma inmediata a CN cualquier situación anómala, violación, sospecha o potencial violación de las Leyes de la que tenga conocimiento.

20. Ley Aplicable. El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Honduras excluyendo sus reglas o normas de conflicto de leyes y/o de derecho internacional privado.

21. Notificaciones. Todas las comunicaciones o avisos que se den con relación a este Contrato se estimarán que han sido dados por una Parte cuando sean entregadas personalmente o enviadas por Courier o mensaje (ambos con aviso de recepción o prueba de recepción) a las direcciones indicadas al calce de las firmas.

21. Solución de Controversias. Cualquier controversia o conflicto entre las partes relacionado directa o indirectamente con este Contrato, inclusive de su naturaleza, interpretación, cumplimiento, ejecución o terminación del mismo se resolverá mediante conciliación entre las Partes contratantes, de no llegar a un acuerdo en un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario, la controversia se resolverá de conformidad con el procedimiento establecido en la legislación hondureña en los Tribunales de Tegucigalpa.

22. Firma Electrónica Pactada Mediante Acuerdo. Las Partes acuerdan que el Contrato, Anexos, Órdenes de Servicios, modificaciones y demás documentos contractuales podrán ser celebrados a través de tecnologías de firma electrónica (ej. Docusign) y que este mecanismo y las técnicas de identificación de las personas autorizadas y responsables para el efecto se considerarán métodos fiables y válidos de firma electrónica para todos los efectos legales. En consecuencia, las Partes acuerdan y manifiestan lo siguiente: (a) Cada firmante se encuentra debidamente autorizado y facultado legalmente para actuar en representación de cada Parte; (b) Cada Parte ha implementado medidas de seguridad apropiadas para evitar que personas distintas a los firmantes autorizados tengan acceso a cuentas de firma electrónica o a correos electrónicos autorizados. Las Partes serán en todo caso responsables de las obligaciones derivadas de los documentos contractuales firmados electrónicamente reconociendo su validez y fuerza obligatoria; (c) Este documento firmado a través de firma electrónica y el envío de correos electrónicos se considerarán (i) válidos, vinculantes y exigibles de acuerdo con sus términos; (ii) íntegros, completos e inalterados desde su proveniencia; y, (iii) un método fiable y apropiado para la celebración del contrato entre las Partes, ya que determina e indica la identidad y voluntad de las Partes respecto de la información consignada en la comunicación electrónica; (d) Se considerará cierto el origen y acreditada la autoría del iniciador de la firma electrónica mediante tecnologías de firma electrónica (ej. Docusign) y el envío de correos electrónicos a través de las cuentas de correo electrónico de las Partes; y, (d) El presente documento será admitido y considerado como documento original firmado con firma autógrafa en caso de ser sometido a juicio, arbitraje, mediación, o cualquier procedimiento administrativo, judicial o extrajudicial.

23. CLAUSULA DE INTEGRIDAD. Las Partes, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP), y con la convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del Estado de Derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a: 1. Mantener el más alto nivel de conducta ética, moral y de respeto a las leyes de la República, así como los valores de: INTEGRIDAD, LEALTAD CONTRACTUAL, EQUIDAD, TOLERANCIA, IMPAR CIALIDAD Y DISCRECIÓN CON LA INFORMACIÓN I CONFIDENCIAL QUE MANEJAMOS, ABSTENIENDONOS DE DAR DECLARACIONES PÚBLICAS SOBRE LA MISMA. 2. Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajos los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidos en la Ley de Contratación del Estado, tales como: transparencia, igualdad y libre competencia. 3. Que durante la ejecución del Contrato ninguna persona que actúe debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado, autorizado o no, realizará: a) Prácticas Corruptivas: entendiendo éstas como aquellas en la que se ofrece dar, recibir, o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones dela otra parte; b) Prácticas Colusorias: entendiendo éstas como aquellas en las que denoten, sugieran o demuestren que existe un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una delas partes y uno o varios terceros, realizado con la intención de alcanzar un propósito inadecuado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de la otra parte. 4. Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros a la otra parte, para efectos del Contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este Contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada, por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el suministro de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, para efectos de este Contrato. 5. Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del Contrato, y no proporcionarla ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenemos de utilizarla para fines distintos. 6. Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Cláusula por Tribunal competente, y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que incurra. 7. Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes cualquier hecho o acto irregular cometido por nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados, del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal. Lo anterior se extiende a los subcontratistas con los cuales CN contrate, así como a los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos. El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar a. Departe de CN: i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieren deducírsele. ii. A la aplicación al trabajador, ejecutivo, representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta Cláusula, de las sanciones o medidas disciplinarias derivadas del régimen laboral y, en su caso entablar las acciones legales que correspondan. b. Departe del Cliente: i) A la eliminación definitiva de CN y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad de su Registro de Proveedores y Contratistas que al efecto llevare para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación. Ii) A la aplicación al empleado o funcionario infractor, de las sanciones que correspondan según el Código de Conducta Ética del Servidor Público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal las que hubiere lugar. En fe de lo anterior, las partes manifiestan la aceptación de los compromisos adoptados en el presente documento, bajo el entendido que esta Declaración forma parte integral del Contrato, firmando voluntariamente para constancia." Acuerdo No. SE-037-2013.

EN CONSTANCIA DE LO CUAL, los suscritos, actuando a través de sus funcionarios debidamente autorizados, han dispuesto la firma de este Contrato en las fechas indicadas en el calce de sus respectivas firmas cuyos efectos legales serán a partir de la fecha de suscripción por parte del Cliente.

El Cliente		CN	
Firma:		Firma:	
Nombre:	Luis Fernando Colindres Almendares	Nombre:	Jesus Enrique Castillo Osorio
Dirección:	Contiguo a Bodegas de Larach y Cía., atrás del Hospital escuela, Tegucigalpa, Honduras	Dirección:	Condominios Metrópolis, Torre 1, Cuarto Piso, Bulevar Suyapa, Tegucigalpa, Honduras
Email:	jpaz@senprende.hn	Email:	Enrique.Castillo@cwc.com
Fecha:		Fecha:	

C&W Business

Política de Uso Aceptable ("AUP")

1. Este AUP será aplicable a todos los Servicios prestados de acuerdo con lo establecido en el Contrato. Todos los términos en mayúsculas expresados en esta AUP tendrán los significados que aparecen en el Contrato. El Cliente acuerda hacer cumplir estrictamente todas las estipulaciones de esta AUP con los Usuarios Finales. Si el Cliente falla en hacer cumplir este AUP, o no puede cumplir con las pautas establecidas por CN, quien discrecionalmente las modifica de tiempo en tiempo, CN podrá tomar las acciones que considere necesarias para proteger la integridad de su red y solucionar cualquier violación del AUP, incluida, pero no limitada a negar más acceso a ciertos Usuarios Finales o filtración, según sea necesario.

2. El CLIENTE acuerda cumplir, y hacer que todos sus Usuarios Finales cumplan con todas las reglas, reglamentos y políticas aplicables a toda red, servidor, base de datos, página de Internet, grupo de noticias o ISP a la cual se obtiene acceso por medio de los Servicios de CN. Cualquier violación de dichas reglas, reglamentos o políticas, serán causal suficiente para que CN suspenda o termine el Servicio, según se dispone en el presente documento.

3. CN se reserva el derecho, SIN PREVIA NOTIFICACIÓN, DE SUSPENDER los Servicios prestados, cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos que puedan, a discreción de CN, poner en riesgo la integridad o seguridad de su red.
   a. Los Servicios están siendo utilizados para intentar romper la seguridad, o de hecho, para romper la seguridad de cualquier red de computadores, para obtener acceso a una cuenta que no pertenezca al CLIENTE o al Usuario Final, o cualquier otro acto de naturaleza malintencionada que pueda razonablemente resultar en un daño o perjuicio al servicio, equipo, o privacidad de otro usuario, incluido, pero no limitado a cualquier acto de fraude;
   b. El bombardeo de correo (enviar cantidades masivas de correos electrónicos a un receptor o sistema) con la intención de causar el mal funcionamiento o daños a dicho sistema;
   c. Ataques tipo DoS (sobrecargar el sistema computacional del destinatario, por medio del envío de un gran volumen de datos falsos que efectivamente impide su funcionalidad, o inhabilita totalmente el (los) sistema(s) del destinatario; así como cualesquiera otros métodos que impidan el servicio); o
   d. CN tenga noticia o se le informe de alguna forma, que los Servicios están siendo utilizados principalmente para facilitar un negocio que involucra la venta o distribución de mensajes o imágenes ilegales, incluido material con contenido de adultos o pornográfico, o que pueda ser accedido por menores de edad en violación a lo dispuesto por la legislación aplicable, en la medida que lo regule, debiendo adoptar todas las medidas técnicas y administrativas destinadas a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet a través de sus redes.

4. CN se reserva el derecho, DANDO NOTIFICACIÓN PREVIA DE DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO, DE SUSPENDER los Servicios prestados, cuando ocurra el primer o subsiguiente de los siguientes eventos, hasta que el Cliente haya remediado cualquiera de los siguientes casos:
   a. No notificar a CN de cualquier caso del que tuviere conocimiento y que implique el uso no autorizado de las cuentas del CLIENTE o de los Usuarios Finales y/o de cualquier violación o intento de violación de la seguridad, conocidos por el CLIENTE o el Usuario Final.
   b. Los Servicios son utilizados con intención de abusar o violar la privacidad o derechos de propiedad de otros;
   c. El envío por el CLIENTE o los Usuarios Finales de un gran volumen de mensajes no solicitados ("correo basura" o "spam");
   d. Los Servicios son usados en forma tal que constituye una violación de una tarifa, regulación, tratado o ley (incluidos, pero sin limitarse a, derechos de autor, privacidad, ley penal e internacional);
   e. Divulgar mensajes comerciales a un grupo USENET sin aprobación del grupo USENET específico;
   f. Falsificación de encabezados de correo electrónico (direcciones), o cualquier otro método utilizado para disfrazar la identidad del CLIENTE o de un Usuario Final; o
   g. Transmisión no autorizada por medio de cualquier sistema de terceros.

5. CN se reserva el derecho, CON O SIN NOTIFICACIÓN, a discreción de CN, de TERMINAR cualquiera o todos los Servicios, cuando ocurra cualquiera de los siguientes casos:
   a. Se cometan reiteradas violaciones (que podrán variar, dependiendo de la gravedad) según este AUP; o
   b. Sea requerido por ley, reglamento, resolución administrativa, decisión judicial o administrativa, sujeto, sin embargo, a que CN emplee esfuerzos comercialmente razonables, para notificar anticipadamente según como le sea permitido; o
   c. Si resultaré aplicable, que el CLIENTE no remedie una violación al AUP, dentro del período de tiempo fijado para el efecto en el presente documento.

6. El CLIENTE acuerda que sus Usuarios Finales estarán comprometidos con estas mismas restricciones, y que dicha(s) violación(es) realizadas por los Usuarios Finales serán consideradas como un Evento de Incumplimiento por parte del CLIENTE, según lo establecido en el Contrato. Sujeto a los términos del Contrato y este AUP y hasta el punto que sea práctico, CN empleará esfuerzos razonables para notificar al CLIENTE de una suspensión o terminación de los Servicios, según sea aplicable.

****

C&W Business

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

La exactitud de la información en este documento es responsabilidad del cliente

Datos Generales	
Razón o Denominación Social	
Teléfono y Fax	
Nombre del Representante Legal	
Número de Identificación Tributaria	
Giro Comercial del Cliente *(requerido para efectos tributarios)*	
Numero de NRC *(para País que aplique)*	
Horario Laboral *(días y horas)*	
Horarios de Recepción de Facturas	
Horarios de Pago a Proveedores	
Dirección para pagos	

Contacto Técnico	
Nombre del Técnico IT	
Teléfono y FAX	
Email	

Contacto Administrativo	
Nombre	
Teléfono y FAX	
Email	

Contacto de Facturación y Pagos	
Nombre	
Teléfono y FAX	
Email	

Observaciones:	

C&W Business

ANEXO
CONNECTIVITY

Orden de Servicio: 0000929256
Deal Code

Nombre del Cliente: SERVICIO NACIONAL DE EMPRENDIMIENTO Y DE PEQUEÑOS NEGOCIOS (SENPRENDE)., (el "Cliente").

1. **Descripción y Alcance de los Servicios**. CN prestará al Cliente los Servicios de CONNECTIVITY (los "**Servicios**", o individualmente, el "**Servicio**"), de conformidad con los Términos y Condiciones que se contemplan en el presente Anexo y en la Orden de Servicio, la cual se anexa al presente documento como Apéndice A (la "**Orden de Servicio**"):

Especificaciones del Servicio

DESCRIPCIÓN
Tipo de Servicio: ☐ Internet (1:1) al NAP de las Américas ☐ Enlace de Datos Local ☐ Enlace de Datos Internacional El Servicio aquí descrito será entregado en el lugar y con las características técnicas detalladas en la Orden de Servicio.
CARGOS
Cargos de Instalación: US$ 0.00 Cargo Servicio IP: US$ 0.00 Equipo de CN: US$ 0.00 **Total Mensual:** **US$ 210.00** Las cifras expresadas anteriormente son en Dólares de los Estados Unidos de América que serán pagadas de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.
DURACIÓN DEL SERVICIO/VENCIMIENTO:
El Servicio tendrá una vigencia según lo descrito en la Orden de Servicio, contada a partir de la **Activación del Servicio** –*según dicho término se define más adelante*- y se renovará de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.
EQUIPOS
Según la descripción y detalle descrito en la Orden de Servicios.

2. **Activación del Servicio,** significa el momento en que se completa la instalación al Cliente de las facilidades de transmisión, así como la configuración necesaria para suministrar conectividad. A menos que otra cosa se convenga por escrito, el Cliente será el único responsable de coordinar el suministro de sus respectivas facilidades, infraestructura y equipos a la fecha de Activación del Servicio por ejemplo: terminal externo y compatibilidad.

3. **Firma Electrónica Pactada Mediante Acuerdo.**

Las Partes acuerdan que el Contrato, Anexos, Órdenes de Servicios, modificaciones y demás documentos contractuales podrán ser celebrados a través de tecnologías de firma electrónica (ej. Docusign) y que este mecanismo y las técnicas de identificación de las personas autorizadas y responsables para el efecto se considerarán métodos fiables y válidos de firma electrónica para todos los efectos legales. En consecuencia, las Partes acuerdan y manifiestan lo siguiente:

3.1. Cada firmante se encuentra debidamente autorizado y facultado legalmente para actuar en representación de cada Parte;

3.2. Cada Parte ha implementado medidas de seguridad apropiadas para evitar que personas distintas a los firmantes autorizados tengan acceso a cuentas de firma electrónica o a correos electrónicos autorizados. Las Partes serán en todo caso responsables de las obligaciones derivadas de los documentos contractuales firmados electrónicamente reconociendo su validez y fuerza obligatoria;

3.3. Este documento firmado a través de firma electrónica y el envío de correos electrónicos se considerarán (i) válidos, vinculantes y exigibles de acuerdo con sus términos; (ii) íntegros, completos e inalterados desde su proveniencia; y, (iii) un método fiable y apropiado para la celebración del contrato entre las Partes, ya que determina e indica la identidad y voluntad de las Partes respecto de la información consignada en la comunicación electrónica;

3.4. Se considerará cierto el origen y acreditada la autoría del iniciador de la firma electrónica mediante tecnologías de firma electrónica (ej. Docusign) y el envío de correos electrónicos a través de las cuentas de correo electrónico de las Partes; y,

3.5. El presente documento será admitido y considerado como documento original firmado con firma autógrafa en caso de ser sometido a juicio, arbitraje, mediación, o cualquier procedimiento administrativo, judicial o extrajudicial.

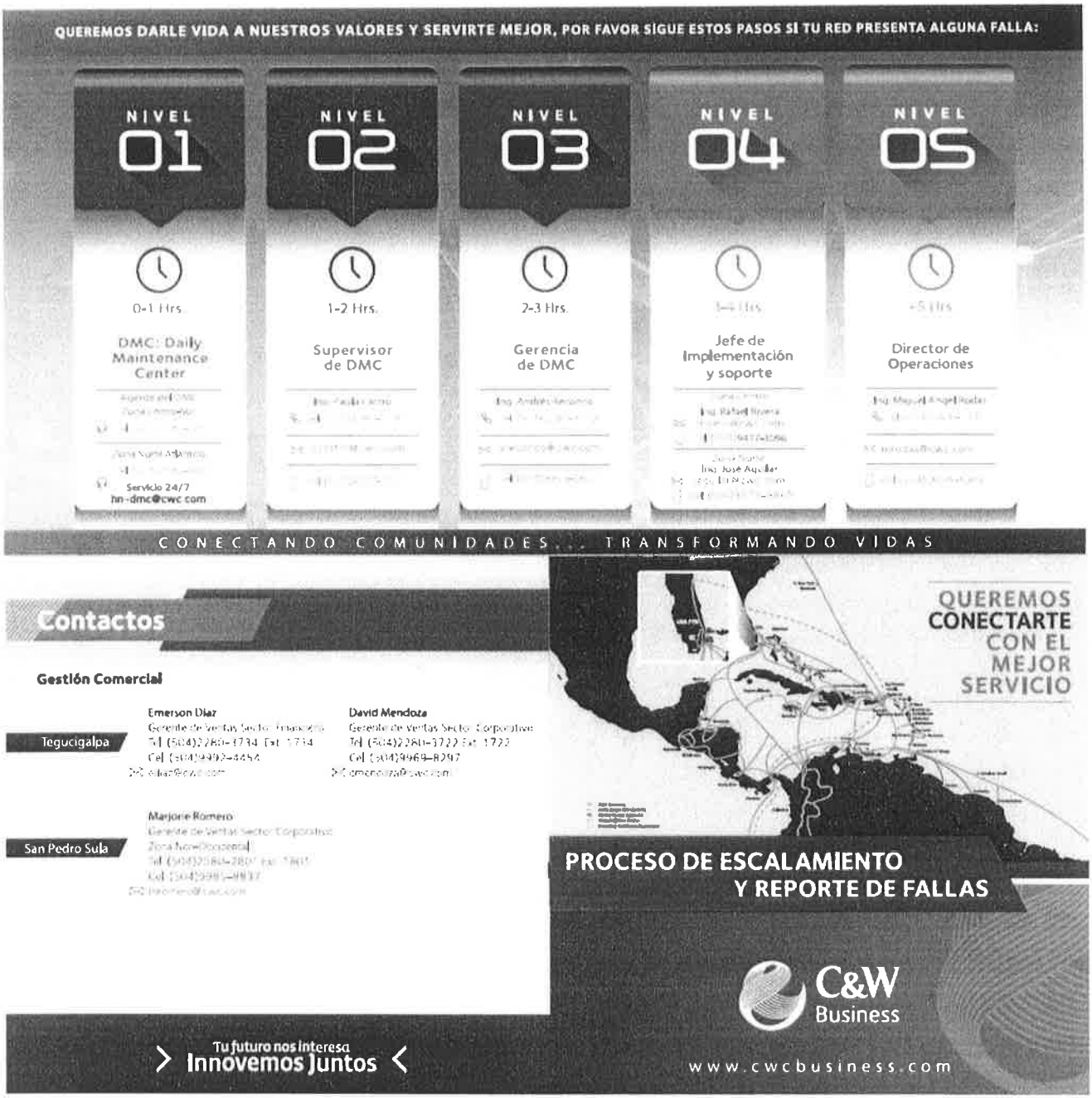
El Cliente		CN	
Firma:		Firma:	
Nombre:	Luis Fernando Colindres Almendares	Nombre:	Jesus Enrique Castillo Osorio
Dirección:	Contiguo a Bodegas de Larach y Cía., atrás del Hospital escuela, Tegucigalpa, Honduras	Dirección:	Condominios Metrópolis, Torre 1, Cuarto Piso, Bulevar Suyapa, Tegucigalpa, Honduras
Email:	jpaz@senprende.hn	Email:	Enrique.Castillo@cwc.com
Fecha:		Fecha:	

APÉNDICE A – ORDEN DE SERVICIOS

Proceso De Escalamiento

Niveles de Escalamiento

La tabla que se presenta a continuación presenta la lista de escalamiento que CN provee al Cliente con los puntos de contacto para seis (5) niveles de escalamiento. CN solicita al Cliente utilizar esta lista únicamente si el personal técnico del respectivo nivel de escalamiento, que se le ha asignado como punto de contacto en el NOC de CN, no le ha resuelto el problema, dentro del período de tiempo estipulado en la tabla, o si no ha recibido ninguna actualización del estado de la falla.



Reporte de fallas:
Clientes a los que se les presente cualquier tipo de falla en la red con respecto a servicios ofrecidos por CN deben reportar cualquier falla en el Servicio inmediatamente al NOC utilizando la siguiente información de contacto:

ATENCIÓN PRIORITARIA	CONTACTO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	CORREO ELECTRÓNICO
Nivel: 1: NOC	Operador en servicio	504-2280-4000	hn-dmc@cwc.com

El NOC de CN es operado veinticuatro (24) horas al día, trescientos sesenta y cinco (365) días al año. Una vez recibida una llamada de parte del Cliente que esté presentando fallas en el circuito, un operador del NOC iniciará un "Trouble Ticket", le solicitará y registrará como mínimo la siguiente información:

- Nombre del cliente
- Nombre y cargo de la persona reportando la Falla.
- Número de teléfono de la persona reportando la Falla.
- Hora de la Falta, la cual se registrará en hora GMT
- Número de CN de identificación del circuito que se está reportando la Falla.
- Síntomas de la Falla.

La Falla de Servicio no incluye cualquier interrupción, suspensión continua o discontinua, falta o modificación en el Servicio que cause un rendimiento inferior al anunciado por CN en este Contrato o sus Anexos, o inferior al nivel normal de rendimiento del Servicio, que resulte de operaciones de mantenimiento de CN programadas o de rutina. Tales operaciones programadas o de rutina deberán ser previamente acordadas y autorizadas por el Cliente, por lo que no serían descontadas o acreditadas a favor del Cliente en dichos casos, ni habrá lugar a reclamaciones o acciones por parte del Cliente o de terceros para obtener la indemnización por parte de CN por tales interrupciones o modificaciones.

CN podrá limitar en cualquier momento el tiempo de disponibilidad del Servicio o interrumpirlo temporalmente por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del Servicio, en cuyo caso CN comunicará a sus usuarios sobre la interrupción programada con por lo menos con dos (2) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado, los mecanismos de notificación y contacto señalados en este Contrato, u otros medios masivos de información idóneos. No habrá lugar a indemnización por parte de CN al Cliente en el evento en que ocurra la suspensión, interrupción o modificación del Servicio por estas causas. El número de operaciones de mantenimiento programado no deberán representar interrupciones en el servicio superiores a tres (3) horas mensuales, siendo estas siempre en horario entre las 23:00hrs y las 07:00hrs, donde hay menos actividad y criticidad de negocio.

****

Acuerdo de Niveles de Servicios ("SLA") de Capacidad e Internet

Además de lo estipulado en el Contrato, el Servicio se prestará por parte de CN en las siguientes condiciones y términos:

Disponibilidad del sistema para Servicios de Capacidad o Internet (IP)	
Porcentaje de Disponibilidad:	El 99.5 % de Disponibilidad medido en un (1) mes calendario
Descripción:	• Esta disponibilidad del enlace de Capacidad (transporte) incluye el segmento internacional, nacional y última milla en Honduras; es decir desde el NAP de las Américas hasta la oficina del CLIENTE. • La disponibilidad incluye el último kilómetro hasta la oficina del CLIENTE. • La latencia del Backbone será de 80 milisegundos "round trip" para el enlace desde la oficina del cliente hasta los nodos de CN en la Florida (el NAP de las Américas, North Miami Beach y Boca Ratón). • Envío de Paquete: El envío de paquete se mide progresivamente cada cinco (5) minutos, para determinar adecuadamente un nivel de rendimiento mensual promedio consistente, para paquetes actualmente enviados entre los puntos de presencia pertinentes ("POPs"). El objetivo de pérdida de paquetes de CN en la Red IP de CN, de acuerdo con los términos de este SLA, es de una pérdida de paquetes de menos de 0.3% (que en adelante se llamará "Objetivo de Pérdida de Paquete"). Para los servicios IP, el porcentaje de paquetes perdidos en el Backbone será de uno por ciento (1 %) o menos medidos en periodos de cinco (5) minutos.
Disponibilidad :	El objetivo de disponibilidad de CN será de al menos 99.5%, medido en un (1) mes calendario. Se considerará tiempo indisponible cuando una falla aparezca por un periodo de diez (10) segundos consecutivos. La falla empezará a contarse desde el momento en que empieza la inestabilidad hasta el próximo periodo de diez (10) segundos consecutivos cuando el Servicio sea restablecido. Periodos menores de diez (10) segundos consecutivos son considerados tiempo disponible según la recomendación CCITT G.821. La disponibilidad será calculada substrayendo el tiempo total de fallas del tiempo total en un mes dado, dividiendo el resultado por el tiempo total del mes. En caso que la disponibilidad en un (1) mes específico sea menor a la pactada en este Contrato, El CLIENTE tendrá derecho a un descuento otorgado vía nota crédito en la próxima factura. El monto de dicho descuento o nota crédito será proporcional al tiempo real que duró el total de las interrupciones en ese mes sin incluir en dicho cálculo los periodos de excepciones del caso. Fórmula: Minutos de Fallas (después de 216 minutos) X pago Mensual de Servicio (Sin ISV) 30 días X 24 horas X 60 minutos Crédito por no cumplir con el Objetivo de Pérdida de Paquete. Las medidas de pérdida de paquete se calculan de acuerdo con la pérdida de

	paquete promedio mensual a través de la Red IP de CN. En caso que CN no cumpla con la entrega del paquete del Objetivo de Pérdida de Paquete, CN otorgará un crédito pro-rata al CLIENTE, por un máximo de dos (2) días de MRC prorrateado. Limitación de Créditos: No obstante cualquier provisión establecida en este SLA, el máximo total de créditos que un CLIENTE puede recibir durante cualquier mes calendario, es del 20% del MRC para los Servicios aplicables. Dichos créditos aplicarán solamente al (a los) servicio(s) afectado(s) y serán el único y exclusivo remedio del CLIENTE, con respecto al (a los) circuito(s) afectado(s). Los reclamos por créditos se deben hacer por escrito a CN, dirigidos a la dirección que aparece abajo, dentro de los treinta (30) días siguientes al mes calendario en que el defecto ocurrió. CN investigará el reclamo, y si es válido, emitirá una nota crédito a favor del CLIENTE, dentro de los sesenta (60) días siguientes contados a partir del momento en que se recibió el reclamo presentado por el CLIENTE. Condominios Metrópolis, Torre 1, Cuarto Piso, Bulevar Suyapa Tegucigalpa, Honduras.
Tiempo de la Falta:	El tiempo de falla es computado desde el momento en que el NOC de CN tiene constancia de la misma, por haber tenido conocimiento de ella por sus propios medios o por haber sido reportada al NOC de CN por el CLIENTE, y hasta el momento en que la falla es reportada como solucionada al NOC de CN por el CLIENTE. CN determina los créditos con base en reclamos presentados por el CLIENTE y tiquetes de problemas abiertos, rastreados por medio del sistema de emisión de tiquetes de problemas de CN. La disponibilidad será computada con el agregado de fallas de cada servicio en un (1) mes calendario, y todas las fallas serán aplicadas al mes en el cual la falla es solucionada, pero si la falla tuvo lugar en el mes anterior, ésta se computará como indisponible todo el tiempo de falla en el mes en el cual es solucionada.
Periodo de Excepciones de Disponibilidad:	Los siguientes eventos serán excluidos en los cálculos de Disponibilidad del Servicio: • Circunstancias de fuerza mayor, tales como, pero no exclusivamente, guerra, insurrección, sabotaje, embargo, incendio; • Mantenimientos programados, mantenimientos de emergencia y eventos de actualizaciones de la plataforma de Servicios; • Se excluyen de los cálculos de disponibilidad las suspensiones programadas y trabajos de mantenimiento de emergencia o programados sobre la red, condiciones de fuerza mayor o caso fortuito, o eventos imprevisibles y suspensiones del servicio causados por fallas imputables al CLIENTE: • Acciones u omisiones del CLIENTE o de terceras partes contratadas o autorizadas por el CLIENTE, incluyendo, pero no exclusivamente, cualquier acto de negligencia o sabotaje; • Acceso restringido o negado al lugar del CLIENTE para atención de falla por parte de CN; • Si el tiempo de reparación del problema se prolonga debido a la acción u omisión del CLIENTE; • Cuando el CLIENTE no sigue los procedimientos de CN, o cuando el CLIENTE hace cambios no autorizados a los equipos de CN; • Problemas de energía ocurridos en las facilidades del CLIENTE. • Falta del CLIENTE en notificar que el Servicio está funcionando. . • Problemas causados por condiciones ambientales en el lado del CLIENTE (tales como provisión de energía, clima y vivienda). • Fallas o mal funcionamiento del equipo, aplicaciones, o sistemas que no sean de propiedad ni controlados por CN; • Cualquier violación del AUP de CN que resulte en la suspensión o terminación de los Servicios, incluido, pero no limitado a abuso o fraude causado por el CLIENTE; • Pérdida de Paquete, causado por el CLIENTE.

****

C&W Business

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

	Servicio	Ciudad	Ancho de Banda	Mensualidad	Instalación
1	C&W Internet	TGU	25	$ 210.00	$ 0.00
			SUB TOTAL	**$ 210.00**	**$ 0.00**
			ISV 15%	**$ 31.50**	**$ 0.00**
			TOTAL	**$ 241.50**	**$ 0.00**

Condiciones Especiales:

1) Los Servicios tendrán una vigencia de 10 meses o del 1 de abril del 2021 al 31 de enero del 2022.
2) Dirección de Instalación: Determinada en la orden de servicios.