

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE VPN A CLIENTES MAYORISTAS

En mi carácter de solicitante Mayorista del Servicio (en adelante **CLIENTE**), cuyo nombre y apellido/razón social y demás datos se consignan en la Solicitud para la prestación del Servicio de VPN a clientes mayoristas (en adelante **SOLICITUD**) y en los demás documentos anexos, declaro conocer y aceptar las Cláusulas en los Términos y Condiciones de este Contrato, para la prestación del **Servicio de VPN a Clientes Mayoristas** (Red Privada Virtual) (en adelante **SERVICIO**), proveído por la **Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima** (en adelante **COPACO**), que son firmados para el efecto. Forman parte integrante de presente Contrato para todos los efectos legales los siguientes documentos:

- a.) El texto del presente **CONTRATO**;
- b.) La **Solicitud para la prestación del Servicio de VPN a Clientes Mayoristas – ANEXO I**;
- c.) Las **Disposiciones Tarifarias – ANEXO II**;
- d.) La **Aceptación del Servicio – ANEXO III**;
- e.) **Especificaciones Técnicas de los materiales y accesorios de propiedad del CLIENTE necesarios para el enlace principal – ANEXO IV**;
- f.) **Especificaciones Técnicas de los materiales y accesorios de propiedad del CLIENTE necesarios para el enlace de resguardo – ANEXO V**;
- g.) **Las Disposiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones de COPACO S.A.-**

CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1.1. El **SERVICIO** consiste en permitir al **CLIENTE** mayorista disponer de una RED PRIVADA VIRTUAL denominada comercialmente VPN (Virtual Private Network) bajo la modalidad Intranet o Extranet para interconectar sus puntos o solicitar la interconexión con otras Empresas, independientemente de su situación geográfica a través de la red pública IP / MPLS de **COPACO**, dentro del territorio nacional, pudiendo revender el servicio a sus usuarios finales utilizando tecnología propia para la administración de los mismos.-

CLAUSULA SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1. El **SERVICIO** contratado será habilitado para la interconexión a través de protocolos IP de los puntos detallados en la **SOLICITUD**, y que dispongan de acceso a la red de **COPACO**, en el cual será configurada la red IP/MPLS de **COPACO** con una única VRF para la VPN **COPACO – CLIENTE** independiente de la cantidad de puntos solicitado, asignando una dirección IP/30 por cada enlace principal en cada sitio contratado a través de líneas dedicadas vía cobre o fibra óptica utilizando un puesto Ethernet eléctrico.-

2.2. El **SERVICIO** quedará oficialmente habilitado una vez finalizado el periodo de pruebas y firmado el Acta de Aceptación de **SERVICIO** con dos de los puntos interconectados como mínimo, en el cual se consigna la fecha de inicio de facturación.-

2.3. La habilitación y prestación del **SERVICIO** se encuentra sujeta a las posibilidades técnicas y disponibilidad en la red de **COPACO**, no asumiendo responsabilidad en el caso de no poder dar cumplimiento a la habilitación y prestación del **SERVICIO**.-

2.4. **COPACO** se reserva el derecho de atender la **SOLICITUD**, en el caso de que el **CLIENTE** incurra en mora o adeudase en cualquier concepto por otros servicios prestados por **COPACO** de conformidad a las

Disposiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Procedimientos vigentes.-

2.5. El **SERVICIO** estará disponible en velocidades, de conformidad a la Disposición Tarifaria vigente – **ANEXO II**, y dependiendo de los requerimientos del **CLIENTE** y de las limitaciones del tipo de acceso, podrá brindarse con ancho de banda simétrico o asimétrico.-

2.6. El personal técnico de COPACO recomendará determinadas configuraciones de la instalación del **CLIENTE** siempre y cuando lo considere necesario y conveniente para la optimización del **SERVICIO**.-

2.7. El domicilio de instalación del **SERVICIO** es exactamente aquel que consta en la **SOLICITUD**, no siendo permitido conectar el **SERVICIO** en un punto de conexión ubicado en un domicilio distinto.-

2.8. El **CLIENTE** tendrá derecho al usufructo del **SERVICIO** durante la vigencia de este Contrato y podrá usarlo dentro de las limitaciones técnicas y jurídicas establecidas en la Licencia, legislaciones y reglamentos vigentes.-

2.9. El **CLIENTE** reconoce y acepta que el uso del **SERVICIO** está sujeto a su propio riesgo sobre virus, ataques de intrusos, mail spam, etc. **COPACO**, no garantiza que el **SERVICIO** será ininterrumpido o libre de errores; tampoco **COPACO** puede garantizar los resultados a ser obtenidos a través de este **SERVICIO**, ni será responsable por cualquier retención, imprecisión u omisión de la información proveída por terceros, en relación con este **SERVICIO**, incluyendo empresas o individuos subcontratados para el efecto.-

2.10. El **CLIENTE** podrá solicitar cambio de domicilio, ampliación y/o cancelación de puntos de Interconexión según la **SOLICITUD**.-

2.11. El **SERVICIO** está sujeto a las tarifas vigentes establecidas en las Disposiciones Tarifarias de **COPACO**, que podrán ser modificadas conforme al Reglamento General de Tarifas de la Entidad Reguladora CONATEL.-

CLAUSULA TERCERA: INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Para acceder al **SERVICIO** es necesario que el **CLIENTE** disponga de los equipos de networking en los puntos que desee interconectar como Routers y Switches para separar lógicamente sus clientes y controlar el ancho de banda para su servicio de VPN, en el cual **COPACO** estará obligado únicamente de administrar y mantener el enlace **COPACO-CLIENTE**, con el ancho de banda contratado por cada sitio.-

3.2. El incumplimiento del punto anterior eximirá a **COPACO** de toda responsabilidad ante una eventual degradación de la calidad del **SERVICIO** y de cualquier consecuencia que pudiera derivar de ello.-

3.3. Las especificaciones técnicas de los materiales y accesorios de propiedad del **CLIENTE** necesarios a ser instalados para el **enlace principal** están descriptos en el **ANEXO IV**.-

3.4. Las especificaciones técnicas de los materiales y accesorios de propiedad del **CLIENTE** necesarios a ser instalados para el **enlace de resguardo** están descriptos en el **ANEXO V**.-

CLAUSULA CUARTA: PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

4.1. El **CLIENTE** reconoce y acepta las tarifas vigentes del **SERVICIO** tal como se detallan en la Disposición Tarifaria vigente – **ANEXO II**. Las mismas podrán ser modificadas libremente por **COPACO** o la entidad Reguladora en materia de Telecomunicaciones y serán de aplicación como mínimo dentro de un plazo no menor a treinta días desde su aprobación y comunicada al **CLIENTE** por cualquiera de los medios que se indican a continuación: diarios de gran circulación, mensajes dentro de las facturas, llamada telefónica al cliente o mensaje en su contestador automático, notificación por escrito a la última dirección comunicada a la Compañía, correo electrónico, telegrama colacionado u otros medios disponibles.-

4.2. El **CLIENTE** acepta y reconoce la factura emitida por **COPACO** en concepto de liquidación del usufructo del servicio y otros cargos. Cualquier disconformidad con la liquidación podrá recurrir a la oficina respectiva de **COPACO**, conforme al reglamento de quejas y reclamos establecidas por la Entidad Reguladora.-

4.3. El **CLIENTE** pagará a **COPACO** el Abono Mensual en base al **SERVICIO** contratado por mes adelantado conforme lo estipula la Disposición Tarifaria vigente - **ANEXO II**.-

4.4. El **CLIENTE** deberá estar al día en el pago de sus obligaciones, debiendo efectuar el pago hasta la fecha de vencimiento en ventanillas de **COPACO**, bancos autorizados, entidades financieras u otras empresas particulares de cobranzas, por sistema de débito automático (cuenta corriente o tarjetas de créditos), o por cualquier otro medio que **COPACO** habilite para el efecto. En caso de no recibir la factura emitida por **COPACO** podrá solicitar copia en cualquier centro de atención al cliente, para el pago correspondiente.-

4.5. La falta de pago al vencimiento de la factura por parte del **CLIENTE** producirá la mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación alguna. Las facturas impagas y este Contrato serán instrumentos suficientes para que **COPACO** reclame judicialmente el pago de lo adeudado por el **CLIENTE**, facultando a iniciar la correspondiente acción ejecutiva.-

4.6. En caso de mora en el pago por parte del **CLIENTE**, este deberá abonar a **COPACO** intereses punitivos, los que se calcularán conforme a los procedimientos habituales de **COPACO**.-

CLAUSULA QUINTA: VIGENCIA

5.1. El plazo de vigencia es de ____ año a partir de la fecha de Aceptación del **SERVICIO** - **ANEXO III**, renovándose en forma automática por igual periodo de duración, salvo manifestación contraria por escrito por una de las Partes, aclarando su intención de no renovar, con una antelación de 30 días a la fecha del vencimiento del presente contrato.-

CLAUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE COPACO

COPACO será responsable de:

6.1. Proveer el **SERVICIO** con la red IP / MPLS de **COPACO** a los puntos establecidos por el **CLIENTE** y que figuran en la **SOLICITUD**.-

Instalación, por única vez, de los equipos necesarios para el funcionamiento del acceso físico hasta el terminal del **SERVICIO**, en el domicilio del **CLIENTE**.-

- 6.2. Mantener operativo el **SERVICIO**, salvo por causas que no le fueran imputables.-
- 6.3. Brindar las aclaraciones necesarias al **CLIENTE**, de modo a permitir el óptimo funcionamiento del **SERVICIO**.-
- 6.4. Cumplir con la Calidad del **SERVICIO** establecido en la CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA.-
- 6.5. Permitir que el personal técnico del **CLIENTE** debidamente identificado, ingrese al local de **COPACO** donde se encuentren sus equipos e instalaciones para realizar las tareas de mantenimiento relacionados con el **SERVICIO**, acompañados con la estricta observancia de las medidas de seguridad existente en **COPACO**. Deberá **COPACO** tomar los recaudos para asegurar dicho acceso, siempre y cuando exista comunicación previa entre partes.-

CLAUSULA SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 7.1. El **CLIENTE** será responsable de las obligaciones que se indican a continuación sin perjuicio de otras que surjan del presente Contrato y demás documentos anexos:
- 7.2. Efectuar los pagos de todos los cargos vinculados con la prestación del **SERVICIO**.-
- 7.3. Disponer de la infraestructura apropiada en conformidad con lo estipulado en los requisitos del **SERVICIO**, de los equipos y programas informáticos, necesarios para el óptimo aprovechamiento del **SERVICIO**.-
- 7.4. Hacer un uso correcto y diligente del **SERVICIO**, de conformidad con la ley, el orden público, la moral y las buenas costumbres, así como abstenerse de utilizar el **SERVICIO** con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el **SERVICIO**, los equipos informáticos de terceros, así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking) o impedir su normal utilización.-
- 7.5. Mantener la seguridad de sus datos y sistemas, debiendo preservarse contra la pérdida de datos, invasión de red y otros eventuales daños causados a los equipos de su propiedad, no cabiendo cualquier tipo de resarcimiento o indemnización, por parte de **COPACO**, en la ocurrencia de las referidas hipótesis.-
- 7.6. Evitar cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios. Por interferencia o perturbación debe entenderse, a estos efectos, la distribución de anuncios o mensajes no solicitados, la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red, con el único objeto de entrar a otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores.-
- 7.7. Permitir que personal técnico de **COPACO** o designado por ésta, debidamente identificado, ingrese al local donde se encuentren los equipos e instalaciones para realizar todas las tareas relacionadas con el **SERVICIO**. El **CLIENTE** deberá tomar recaudos para asegurar dicho acceso, siempre y cuando exista comunicación previa entre partes.-

7.8. El **CLIENTE** deberá administrar sus clientes de VPN (Alta, Baja, modificaciones de las configuraciones y consultas) sin que implique la intervención de los personales o empleados del NOC (Centro de Operaciones de Red) de **COPACO**.-

7.9. No podrá transferir, ceder ni subcontratar, total o parcialmente, a título oneroso o gratuito, este Contrato ni las obligaciones y derechos de él emergentes sin la previa y expresa autorización de **COPACO** otorgada por escrito.-

7.10. En los casos de cancelación y/o rescisión del Contrato por causas imputables al **CLIENTE**, este se obliga a abonar a **COPACO** la deuda que tenga pendiente a la fecha de la rescisión, como así también el monto total que surja de la aplicación de lo establecido en el **ANEXO II** del presente Contrato.-

CLAUSULA OCTAVA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES

8.1. **COPACO** no se hará responsable por los daños y perjuicios directos o indirectos, daño emergente, lucro cesante, pérdida de datos, ni cualquier otro daño derivado de la falta de prestación del **SERVICIO** por causa no atribuible a **COPACO**. Tampoco asumirá responsabilidad alguna por los daños que pudiere sufrir el **CLIENTE** y/o sus bienes, o terceros, por el mal uso del equipo o del **SERVICIO**.-

8.2. **COPACO** no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando estos se deban a causas fuera de su control como: incendios, condiciones climáticas severas, restricciones gubernamentales o cualquier desastre natural.-

8.3. **COPACO** no será responsable de las informaciones, datos, programas y contenidos que circulen por la red, como tampoco garantiza los resultados obtenidos del uso de las mismas, ni será responsable por cualquier retención, imprecisión u omisión de la información proveída por terceros, en relación con este **SERVICIO**, incluyendo empresas o individuos subcontratados para el efecto.-

8.4. **COPACO** no será responsable por las eventuales interrupciones de servicios ocasionales por causas no imputables a **COPACO**, como así tampoco por los daños que ocurran en las instalaciones, equipos y dependencias que pertenezcan al **CLIENTE** durante la utilización del **SERVICIO**. El **CLIENTE** renuncia a todo derecho resarcitorio por los daños y perjuicios que se produjeran por razones de caso fortuito o fuerza mayor. Es responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** las infracciones o hechos punibles en que pueda incurrir por el uso del **SERVICIO**.-

8.5. Salvo las señaladas en este Contrato, **COPACO** no adquiere ningún otro tipo de obligación, responsabilidad, aval o garantía ni frente al **CLIENTE** ni frente a terceros.-

8.6. **COPACO** no será responsable en ningún caso de las averías, anomalías y deficiencias que pudieran derivarse de la manipulación errónea indebida o no autorizada de los diferentes elementos de su red o del **SERVICIO**, por parte del **CLIENTE**.-

CLAUSULA NOVENA: SUSPENSIÓN, RETIRO Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

El **CLIENTE** acepta que **COPACO** suspenderá el **SERVICIO** por las siguientes causas:

9.1. Incumplimiento del pago, al vencimiento de la SEGUNDA FACTURA consecutiva.-

9.2. Para realizar tareas de mantenimiento, comunicando previamente al **CLIENTE**, por cualquier medio de comunicación, la fecha en que se producirá la suspensión y su plazo estimado de duración.-

9.3. Sin previo aviso en caso de mediar motivos de urgencias imprevisibles y/o de fuerza mayor que así lo requieran.-

9.4. Por el uso antirreglamentario del mismo o cause perjuicios a **COPACO** o cuando sea utilizado para poner en peligro la seguridad del Estado, ejecutar actos o impartir órdenes contrarias a las leyes, atentar contra las buenas costumbres, o afectar con prácticas abusivas a terceros.-

COPACO retirará el **SERVICIO** por las siguientes causas:

9.5. En caso de incumplimiento del pago al vencimiento de la TERCERA FACTURA consecutiva, y de conformidad a la **CLAUSULA DECIMA – 10.4.**-

9.6. Vencimiento de la vigencia del Contrato, sin renovación expresa.-

9.7. Caducidad de la Licencia otorgada por la CONATEL al **CLIENTE** para dicho servicio.-

COPACO podrá reconectar el **SERVICIO**:

9.8. Siempre que exista disponibilidad técnica en la red de COPACO.-

9.9. Previa cancelación de cualquier deuda pendiente, la suscripción de un nuevo Contrato y el pago del cargo por reconexión según lo estipula la Disposición Tarifaria vigente – **ANEXO II.**-

CLAUSULA DECIMA: RESCISIÓN DEL CONTRATO

10.1. El **CLIENTE** podrá rescindir este Contrato, presentando para el efecto una **SOLICITUD** por escrito con antelación de treinta (30) días a la fecha en que pretende darle término, manteniéndose responsable del uso y pago del servicio y otros cargos que le sean imputables, durante ese tiempo. A partir de la recepción de la misma, **COPACO** dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días para suprimir el **SERVICIO.**-

10.2. **COPACO** tendrá por rescindido el presente Contrato y procederá a desconectar y retirar el servicio sin previo aviso y sin derecho a reclamo o de indemnización alguna por parte del **CLIENTE**, por las siguientes causales enunciativas, pero no limitativas:

10.3. Al vencimiento de la TERCERA FACTURA consecutiva impaga.-

10.4. La quiebra o disolución del **CLIENTE** o el pedido de su propia quiebra.-

10.5. Por incumplimiento de cualquiera de las Cláusulas de este Contrato.-

10.6. Pagos irregulares efectuados con cheques sin fondos, cuentas canceladas, cheques robados, recibos falsificados no reconocidos por **COPACO** y otros.-

9.7. Caducidad de la Licencia otorgada por la CONATEL al **CLIENTE** para dicho servicio.-

CLAUSULA DECIMA PRIMERA: SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1. **COPACO** mantendrá disponible el **SERVICIO** telefónico de Soporte Técnico para la recepción de reclamos por interrupciones del **SERVICIO**. Previo al reclamo, el **CLIENTE** debe verificar el normal funcionamiento de su equipamiento. Una vez recibido un reclamo, por interrupción o falla del **SERVICIO**, el plazo de reparación será conforme a la **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA**.-

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA: COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

12.1. Si por causas imputables directamente a **COPACO** se presentan interrupciones del **SERVICIO** de ocho (8) horas ininterrumpidas o más en un (1) día, excepto por costo de ultima milla **COPACO** acreditará a la cuenta del **CLIENTE** por dichas interrupciones, siendo el importe correspondiente a Un (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de ocho (8) horas de indisponibilidad. Por corte de ultima milla de doce (12) horas o más de un (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de doce (12) horas de indisponibilidad. Esto es aplicable:

- a) Al punto afectado, siempre que el **CLIENTE** cuente con más de dos puntos conectados a la red.-
- b) A cada punto de conexión a la red, para Clientes que cuenten con una conexión conformada únicamente por dos puntos.-

12.2. El periodo será computado a partir del primer registro de reclamo generado por el **CLIENTE** y/o por registro en el sistema de **COPACO**.-

12.3. El **CLIENTE** reconoce y acepta que el descuento establecido en la **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA - 12.1**, será el único reclamo que podrá efectuar por todo concepto en cada oportunidad que se configure dicha situación, con lo cual, el **CLIENTE** no tendrá otra acción o derecho frente a **COPACO** por cualquier tipo de consecuencia que tenga origen o fundamento en la privación de uso del **SERVICIO**.-

12.4. **COPACO** podrá realizar interrupciones programadas en el **SERVICIO** para posibilitar el mantenimiento de su Red. En este caso, las interrupciones serán comunicadas con una antelación mínima de setenta y dos (72) horas, por cualquier medio (nota, telegrama, correo electrónico, etc.) y no debiendo exceder las cuatro (4) horas ininterrumpidas.-

CLAUSULA DECIMA TERCERA: NOTIFICACION Y JURISDICCION JUDICIAL

13.1. Las situaciones no comprendidas en este Contrato, se regirán por las Disposiciones Generales de la Compañía.-

13.2. Todas las notificaciones se realizarán en los domicilios fijados por el **CLIENTE** en la **SOLICITUD**.-

13.3. El presente Contrato se regirá e interpretará conforme a la legislación de la República del Paraguay y las Partes se someten a la Jurisdicción de los Tribunales ordinarios de la Ciudad de Asunción, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, y fijan sus domicilios en los lugares indicados en la **SOLICITUD**.-

13.4. El **CLIENTE** acepta el presente Contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos, suscribiéndolos en prueba de conformidad, en la ciudad de Asunción capital de la República del Paraguay a los ____ días del mes de _____ del año ____.-

Firma del Cliente
o representante Legal

Nombre del Cliente
o representante Legal

Nombre/Razón Social