

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA O EQUIPO O LICENCIAMIENTO.

El CLIENTE obtiene de METROCARRIER los productos de infraestructura, licencias o equipos en compraventa en lo sucesivo lo(s) PRODUCTO(S), y/o los servicios de implementación y/o de soporte (en lo sucesivo la(s) SOLUCIÓN(ES) que se describen detalladamente en el Anexo Técnico.

Los servicios descritos en los presentes términos y condiciones, estarán sujetos a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, en el Anexo Técnico y en la propuesta comercial debidamente validada por el CLIENTE, documentos que forman parte integral del contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre el CLIENTE y METROCARRIER (el Contrato).

## FACTURACIÓN

METROCARRIER emitirá la factura por el monto total del EQUIPO y/o SOLUCIONES una vez que el CLIENTE firme el ACTA ENTREGA RECEPCIÓN DEL EQUIPO y mensualmente emitirá un comprobante fiscal posterior a la recepción del pago de cada una de las parcialidades del EQUIPO y/o SOLUCIONES que haya adquirido. Dicho comprobante fiscal será emitido de forma independiente a cualquier otro Servicio que el CLIENTE tenga contratado con METROCARRIER.

### RESPONSABLES DEL PROYECTO

Cada una de las Partes nombrará a un representante técnico a quienes en lo sucesivo se les denominará individual o conjuntamente como "RESPONSABLE DEL PROYECTO", quien tomará las decisiones relativas a la realización y/o ejecución de los trabajos que se requieran para la entrega de los PRODUCTOS y/o las SOLUCIONES.

El RESPONSABLE DEL PROYECTO tendrá facultades para recibir y firmar cualquier documento que se requiera durante y después de la ejecución de los PRODUCTOS y/o de las SOLUCIONES contratadas, los controles de cambio requeridos, las minutas y cualquier otra documentación y/o notificación dirigida al CLIENTE, así como el Acta de recepción de servicios y de bienes de los PRODUCTOS y/o las SOLUCIONES, por lo que una vez recibidos por el RESPONSABLE DEL PROYECTO, se entenderán recibidos por el representante legal del CLIENTE para todos los efectos a que haya lugar.

Si durante la ejecución de los trabajos contratados, alguna de las Partes sustituye a su RESPONSABLE DEL PROYECTO, deberá notificárselo expresamente a la otra parte dentro de los 3 (tres) días siguientes a la sustitución, a través de correo electrónico o por escrito. A falta de notificación del cambio o sustitución del RESPONSABLE DEL PROYECTO, las Partes acuerdan en que se entenderá por solicitados, realizados y/o aceptados los cambios, movimientos y hasta la recepción del proyecto por la persona que firme en nombre de cada una de las Partes contratantes.

### MODIFICACIONES AL PROYECTO Y PLAN DE TRABAJO

Siempre y cuando METROCARRIER no haya emitido una Orden de Compra al proveedor por el PRODUCTO y/o SOLUCIÓN, solicitado por el CLIENTE, este último, podrá requerir por escrito, en cualquier momento durante el avance del proyecto, adiciones, cambios, reducciones y/o desviaciones al diseño original, debiendo a su vez reflejarse ajustes en el precio de la cotización o propuesta elaborada por METROCARRIER si dichas modificaciones generen a METROCARRIER gastos no previstos o mayores a los inicialmente pactados entre las Partes, el CLIENTE deberá cubrirlos previa justificación y acreditación por parte de METROCARRIER. Si dichas modificaciones se realizan posterior a la emisión de la Orden de Compra referida, METROCARRIER hará su mayor esfuerzo por cubrir el requerimiento del CLIENTE, sin que exista responsabilidad para METROCARRIER para realizarlo.

Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar en cualquier tiempo durante la implementación del proyecto, modificaciones al plan de trabajo previamente definido entre las Partes, de manera escrita y con por lo menos 30 treinta días antes de la aplicación de las modificaciones solicitadas, en cuyo caso los requerimientos deberán de ser plasmados en un documento por escrito, quedará de ser entregado por el RESPONSABLE DEL PROYECTO del CLIENTE y revisado en conjunto con METROCARRIER para la aprobación de este último, el cual una vez definido y aprobado se firmará por ambos, otorgándole carácter de obligatoriedad y formará parte integral del Contrato.

El CLIENTE acepta y reconoce expresamente que ante cualquier cambio a las fechas al plan de trabajo elaborado para la implementación del proyecto, que se realicen por causas no imputables a METROCARRIER y que genere algún desfase o atraso en los tiempos previamente establecidos para dicha implementación, el precio pactado podrá aumentar según las actividades y cambios que se pudieran generar para dar inicio, continuidad y conclusión a dicha implementación con posterioridad a la fecha planeada, por lo que el CLIENTE se obliga a pagar las cantidades adicionales que de común acuerdo fijen las Partes en el plazo convenido. La falta de pago del monto adicional por los cambios aquí señalados, suspenderá la obligación de METROCARRIER de continuar concluyendo con la implementación por todo el tiempo que dure el atraso en el pago y sin dejar de surtir efectos el resto de las obligaciones a cargo del CLIENTE.

### PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS Y DE LAS SOLUCIONES.

El CLIENTE pagará a METROCARRIER como contraprestación por los PRODUCTOS y/o las SOLUCIONES adquiridas, el precio establecido y pagado en la forma descrita en el Anexo Técnico.

La propiedad de los PRODUCTOS y de las SOLUCIONES adquiridas por el CLIENTE la conservará en todo momento METROCARRIER hasta en tanto el CLIENTE realice el pago del monto total establecido como contraprestación por dicho EQUIPO y/o las SOLUCIONES, cuando se trate de compra de equipo o infraestructura, en caso de SOLUCIONES o Licenciamiento de Software, la propiedad no será en ningún momento del CLIENTE toda vez que los derechos de las licencias son de terceros titulares.

### ENTREGA DEL PRODUCTO Y/O LAS SOLUCIONES

METROCARRIER entregará el PRODUCTO y/o las SOLUCIONES que se especifican en el Anexo Técnico en el lugar o las instalaciones que se señalan en dicho anexo o en el domicilio que lo solicite el CLIENTE previo aviso por escrito con por lo menos 5 días hábiles de anticipación. El plazo que METROCARRIER tiene para la entrega del EQUIPO comenzará a contar a partir del día siguiente a la fecha de firma del Anexo Técnico.

### IMPLEMENTACIÓN

METROCARRIER, llevará a cabo la implementación de las SOLUCIONES y/o los PRODUCTOS adquiridos en el horario y lugar señalado en el Anexo técnico.

Ambas Partes acuerdan que el CLIENTE podrá solicitar modificaciones a los días u horarios de implementación pactados, en cuyo caso, el CLIENTE deberá entregar por escrito la solicitud correspondiente a METROCARRIER con por lo menos 15 quince días de anticipación a la fecha en que se requiera el cambio, procediendo a entregar la cotización con el monto exacto adicional que se cobrará por la atención en los tiempos y forma requerida por el CLIENTE en el entendido que METROCARRIER continuará con la atención en los tiempos acordados hasta en tanto no se cuente con la cotización aceptada por el CLIENTE y/o el pago adicional de las SOLUCIONES.

El plazo de implementación de los PRODUCTOS comenzará a correr a partir del día siguiente de la fecha en que METROCARRIER haya entregado la totalidad de los PRODUCTOS y/o SOLUCIONES al CLIENTE.

Ambas Partes acuerdan que los servicios de implementación y soporte de las soluciones, se prestarán de conformidad con las especificaciones (planos, mapas, indicaciones, etc.) que el CLIENTE entregue a METROCARRIER, para el caso de que las condiciones reales del lugar en donde se prestarán los servicios sea diferente a las especificaciones entregadas por el CLIENTE, METROCARRIER presentará el monto del costo adicional para llevar a cabo la prestación de dichos servicios, el cual deberá desumarse a la contraprestación mensual, si el CLIENTE no estuviera de acuerdo, METROCARRIER no tendrá obligación alguna de llevar a cabo la prestación de los servicios y el CLIENTE deberá de realizar los pagos acordados por el plazo de contratación mínima en los términos del Contrato.

### TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

Se darán por terminados los servicios de implementación cuando METROCARRIER haya cumplido con todas sus responsabilidades descritas en el Anexo Técnico, considerando los criterios acordados en el protocolo de aceptación y después de haberse firmado el Acta de Recepción de Servicios y de Bienes por parte del CLIENTE. Estos protocolos de aceptación serán definidos al término del análisis del proyecto por los RESPONSABLES DEL PROYECTO y firmado por ambas Partes para su plena validez.

## AJUSTES

Una vez concluida la implementación de los PRODUCTOS y/o SOLUCIONES, el CLIENTE reconoce que respecto de las cuestiones técnicas a las que deben someterse los PRODUCTOS instalados al ambiente productivo del CLIENTE, METROCARRIER podrá llevar a cabo si así lo considera, los ajustes operativos a los PRODUCTOS con el fin de que se permita afinar la tecnología implementada y de esa manera obtener el funcionamiento solicitado, pudiendo ejecutarlos METROCARRIER en los tiempos previos o posteriores a la entrega formal de la implementación del (los) equipo(s).

En caso de que METROCARRIER requiera ejecutar algún ajuste operativo, el CLIENTE se obliga a otorgar las facilidades y accesos necesarios al personal de METROCARRIER para que puedan realizarse las adecuaciones o ajustes correspondientes, manifestando el CLIENTE que ante la negativa u obstaculización de su parte para que METROCARRIER pueda realizar lo anterior, serán exclusivamente bajo su responsabilidad los incidentes que derivados de la falta de aplicación de los ajustes o adecuaciones operativos se llegaren a presentar, sin que pueda atribuirse responsabilidad a METROCARRIER.

METROCARRIER no tendrá obligación de realizar ajuste o adecuación alguna sin contar previamente con un diagnóstico respectivo, del cual se desprenderá si procede dicho ajuste o adecuación, los cuales se realizarán únicamente si forman parte de los alcances contratados, en caso contrario quedarán sujetos a la previa cotización que METROCARRIER le proporcione al CLIENTE.

Las partes acuerdan que ante una situación de inestabilidad en la tecnología implementada por causas ajenas a METROCARRIER e imputables al CLIENTE, esto no será motivo para retener o retrasar los pagos que correspondan.

## GARANTÍA DE FABRICANTE Y GARANTÍA EXTENDIDA (CONTRATO PRIMER AÑO)

El CLIENTE manifiesta estar de acuerdo en que el plazo de la Garantía de Fabricante y Garantía Extendida contratada que se especifica en el Anexo Técnico comenzará a contar a partir de la entrega del PRODUCTO y/o SOLUCIÓN que METROCARRIER haga al CLIENTE. En caso de que la entrega no pueda realizarse en el plazo pactado entre las Partes por motivos no imputables a METROCARRIER, se considerará como fecha de inicio del plazo de la Garantía de Fabricante y Garantía Extendida, la fecha en que el Fabricante haya entregado el PRODUCTO y/o en su caso la SOLUCIÓN a METROCARRIER.

## EL SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El servicio de soporte preventivo y correctivo se prestará durante el periodo de la Garantía Extendida en los términos y condiciones que se especifican en el Anexo Técnico o en la propuesta comercial. Ambas partes acuerdan que respecto a los tiempos para la solución en sitio de fallas que METROCARRIER se comprometa en el citado Anexo comenzarán a contar una vez que el personal de METROCARRIER se encuentre físicamente en el sitio o las instalaciones donde se ubique el PRODUCTO o equipo del que se trate.

## CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Las partes acuerdan que el CLIENTE podrá contratar a METROCARRIER el servicio de Capacitación y/o de Transferencia de Conocimientos, con la finalidad de proporcionar y transmitir al personal asignado por el CLIENTE, la información necesaria para el adecuado uso y operación del PRODUCTO y/o la SOLUCIÓN implementada, entendiéndose por:

**CAPACITACION:** como la habilitación del usuario sobre una tecnología basados en la teoría de la funcionalidad del bien o de la solución, mediante un procedimiento planeado, organizado y con un objetivo definido.

**TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS:** como la transmisión de la información adquirida por la práctica y uso de una herramienta durante la implementación del proyecto, generando experiencia sobre su manejo y operación.

Dichos servicios serán proporcionados por personal calificado de METROCARRIER, en primera instancia la CAPACITACIÓN, y posterior a ello la TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS, pudiendo llevarse a cabo según lo permita el proyecto específico, previo, durante o posterior a la implementación de la solución, mismos que serán impartidos al personal del CLIENTE, en los términos, cantidad de usuarios y condiciones pactadas entre las partes.

En caso de que el CLIENTE requiera ampliar el número de usuarios receptores de la información, éste deberá hacerlo del conocimiento por escrito a METROCARRIER con por lo menos 8 días naturales de anticipación, para que METROCARRIER proceda a realizarla cotización correspondiente y una vez aceptada por el CLIENTE, se proceda conforme a lo solicitado.

## PROCEDIMIENTO PARA DIAGNÓSTICO DE FALLAS Y SUSTITUCIÓN DE EQUIPO DAÑADO

Ante cualquier reporte por parte del CLIENTE de alguna falla en algún PRODUCTO debidamente registrado con METROCARRIER y de conformidad con la cobertura que incluya reemplazo de partes, éste último actuará bajo el siguiente procedimiento:

1) Ante la presencia de cualquier falla reportada de un equipo/PRODUCTO, METROCARRIER arreglará o reemplazará temporalmente el Equipo dañado por otro de idénticas características o en su caso, de características similares previa autorización del CLIENTE a título de préstamo, con la finalidad de garantizar al CLIENTE la operatividad y buen funcionamiento del PRODUCTO.

2) Enseguida hará una evaluación completa del PRODUCTO dañado para determinar el motivo de la falla.

3) Del diagnóstico de la falla emitido y hecho del conocimiento al CLIENTE, podrán surgir las siguientes conclusiones:

Si resulta que la falla del PRODUCTO se encuentra amparada dentro de la cobertura contratada por el CLIENTE de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico, el PRODUCTO del CLIENTE deberá ser reparado por METROCARRIER en cuyo caso el PRODUCTO otorgado en préstamo temporal permanecerá durante todo el periodo que dure la reparación. Una vez reparado el PRODUCTO que sufrió la falla, previa notificación por escrito, el CLIENTE deberá regresar a METROCARRIER, el equipo y/o la pieza prestada en las mismas condiciones que se le prestó dentro del término máximo de 10 (diez) días naturales a partir del mismo día en que se haya entregado el PRODUCTO y/o pieza reparada propiedad del CLIENTE, en caso contrario, si no es devuelto dentro del plazo señalado o es devuelto en condiciones distintas a las que se prestó, el CLIENTE quedará obligado a pagar el precio del PRODUCTO y/o la pieza prestada a METROCARRIER dentro de los 15 quince días naturales siguientes al vencimiento del plazo de los 10 diez días otorgados para la devolución del PRODUCTO prestado, previa expedición de la factura correspondiente.

Si del diagnóstico de la falla realizado y una vez hecho del conocimiento al CLIENTE resulta que la falla del PRODUCTO fue provocada por alguno de los riesgos o servicios no cubiertos de conformidad con lo establecido en el apartado denominado SERVICIOS NO INCLUIDOS, METROCARRIER procederá a facturar al CLIENTE el repuesto y servicio como costo adicional, misma que deberá ser pagada por el CLIENTE dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que METROCARRIER le informe al CLIENTE por cualquier medio, el diagnóstico emitido.

## DESARROLLO DE FUNCIONES

Para llevar a cabo la prestación de las SOLUCIONES, el CLIENTE se compromete a proveer por su cuenta, los siguientes elementos:

1) Espacio suficiente, condiciones ambientales favorables, energía eléctrica necesarios para el adecuado funcionamiento y protección del Equipo; 2) Permitir el acceso al personal autorizado de METROCARRIER al lugar en que se instalará el Equipo, dentro del horario pactado; 3) Proporcionar fuente de poder in-interrumpible (UPS) en caso de que METROCARRIER lo considere necesario para el funcionamiento del Equipo; 4) Proporcionar espacio de trabajo adecuado y condiciones apropiadas de trabajo: condiciones de salubridad, seguridad, luz eléctrica y servicios sanitarios; 5) Proporcionar un lugar seguro y protegido para el almacenamiento de herramientas, utensilios y el Equipo de METROCARRIER, próximo al lugar donde se deba llevar a cabo la instalación del PRODUCTO.

En el supuesto de que por causas imputables al CLIENTE, METROCARRIER se vea impedido para proceder a los trabajos requeridos para la instalación del PRODUCTO, el plazo para su instalación será suspendido hasta en tanto subsista el impedimento u obstáculo, otorgándole al CLIENTE un plazo razonable para la solución del problema, si dicho impedimento no se soluciona en breve término, METROCARRIER podrá dar por rescindido el Contrato, quedando el CLIENTE sujeto al pago de una pena convencional equivalente al valor del PRODUCTO.

## SERVICIOS NO INCLUIDOS

METROCARRIER estará limitado únicamente a la Prestación de las SOLUCIONES y/o del PRODUCTO que se detallan en el Anexo Técnico; sin incluir de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios:

- a) La reparación de: medios de comunicación o conmutación públicos o privados, de las instalaciones eléctricas, de obra civil, de sistemas de iluminación, de sistemas de protección contra descargas atmosféricas y electrostáticas, o cualquier otro que no se encuentren debidamente especificados en el Anexo Técnico.
- b) La sustitución de cualquier otro material de consumo de PRODUCTO, no especificado en el Anexo Técnico. Por material de consumo debe entenderse: baterías, filtros de aire, diademas, cables y en general todo material o todo artículo que se desgaste con el tiempo.
- c) La reparación o reemplazo del PRODUCTO dañado y/o afectado por eventos como: granizo, helada, inundación, tempestad, terremoto, incendio, impacto de rayo, implosión, explosión, extinción de incendios, perturbaciones por campos magnéticos, sobre tensiones o tostadura de aislamientos, así como cuerpos extraños introducidos en los PRODUCTOS, transportación, abuso, cualquier variación o mal funcionamiento en el sistema eléctrico del lugar donde se encuentra el PRODUCTO, falla del aire acondicionado, humedad y procedimientos inadecuados en la operación y manejo del Equipo, humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, errores de construcción, fallas de montaje de material, errores de manejo, cambios en el entorno lógico y/o físico (sistemas de información del CLIENTE, interfaces y estructuras de bases de datos, arquitectura y configuración de red, etc.) que ocasione un impacto al funcionamiento de las operaciones del CLIENTE, descuido, negligencia e impericia, robo o tentativa de robo, daños malintencionados y dolo de terceros; así como problemas ocasionados por los medios de transmisión públicos y privados y los demás ocasionados por cualquier otra causa de fuerza mayor o caso fortuito.
- d) Incidentes o fallas ocasionadas por la instalación, operación, intervención y/o soporte inadecuados llevados a cabo por terceros y/o personal no autorizado por METROCARRIER, así como su inadecuado uso o gestión.
- e) La imposibilidad de que METROCARRIER realice un diagnóstico de forma remota sobre el incidente o cambio reportado.
- f) Atención y soporte ante cualquier solicitud, ya sea incidentes, cambio y/o requerimiento, que no esté debidamente registrada con METROCARRIER.
- g) Soporte ante cambios (físicos o cualquier otro cambio al EQUIPO) que no hayan sido autorizados por METROCARRIER.
- h) Atención y soporte al PRODUCTO adicionales adquiridos por el CLIENTE e instalados durante el período de vigencia del Anexo que no estén previstos dentro de la Cobertura del presente Anexo.
- i) Soporte para corrección de incidentes generados por Virus dentro de la red LAN WAN.
- j) Deficiencias o fallas en CISCO CALL MANAGER (conmutador), extensiones telefónicas, energía eléctrica u otras similares, y en general a todo aquello que no esté estipulado en el Anexo Técnico.
- k) Fallas y/o averías en el software y/o hardware del EQUIPO, ocasionadas por no reunir las condiciones ambientales óptimas en el lugar en que se encuentra instalado el EQUIPO, tales como temperatura, humedad, limpieza y en general las condiciones de instalación recomendadas por el fabricante.

Este Anexo de servicios de soporte quedará sin efectos si el mal funcionamiento del software de aplicación que en su caso forme parte de los PRODUCTOS se deba a modificaciones hechas al código del mismo por parte de personal no autorizado de METROCARRIER.

## RESPONSABILIDAD LIMITADA

METROCARRIER en ningún caso será responsable de las pérdidas de información del CLIENTE que lleguen a surgir, ni de los daños y/o perjuicios que éste pueda sufrir durante y/o después de la prestación de las SOLUCIONES y/o PRODUCTOS, cuando éstos se den como consecuencia del mal uso, fraude, dolo, mala fe, violencia, abuso, negligencia y/o descuido en el uso del software y/o hardware del Equipo, y/o de los sistemas del CLIENTE y/o de sus funciones o que se den por cualquier otro evento semejante, cuando dicha pérdida se dé por causas ajenas a la intervención y/o voluntad de METROCARRIER, siendo por el contrario, responsabilidad del CLIENTE tener los soportes y respaldos necesarios y tomar las medidas preventivas y de seguridad suficientes para hacer frente a cualquier acontecimiento de esta naturaleza, por lo que en ningún caso podrá hacérsele responsable a METROCARRIER cuando alguno de estos eventos acontezca, resultando improcedente cualquier tipo de cobro, queja, demanda, sanción o cualquier otro similar que pretenda exigírsele a METROCARRIER.

Así mismo, ambas partes acuerdan que el CLIENTE será responsable del contenido de la información que transmita o curse a través de su red de telecomunicaciones, por lo que no existirá responsabilidad alguna a cargo de METROCARRIER por envío o recepción de información o señales no reconocidas por el CLIENTE, por lo que en todo caso, será responsabilidad del CLIENTE implementar las políticas y/o procedimientos necesarios para mantener la confiabilidad y seguridad de sus contraseñas y de los accesos a sus sistemas y/o redes, así como de aplicar las medidas de seguridad para evitar cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula, en cuyo caso METROCARRIER deberá adaptarse y cumplir dichos procedimientos. Conjuntamente con lo anterior, una vez concluida la prestación de las SOLUCIONES por parte de METROCARRIER, de conformidad con su vigencia y/o prórroga respectiva, será responsabilidad del CLIENTE modificar los números, direcciones y/o contraseñas de acceso al Equipo reveladas a METROCARRIER para evitar cualquier posible conflicto que pudiera surgir con motivo de lo expuesto en la presente apartado.

METROCARRIER se responsabiliza por la instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de seguridad señalados en el Anexo Técnico así como por el monitoreo activo e identificación de posibles ofensas y/o amenazas externas de seguridad con base en las políticas acordadas conjuntamente entre las Partes, así como a realizar reportes respecto de una posible intervención no autorizada de terceros.

Derivado de una incidencia de seguridad exitosa que cause alguna afectación al CLIENTE, METROCARRIER no se hace responsable de los daños y/o perjuicios, directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, por confianza o especiales, incluyendo sin limitación, daños por perjuicio a negocios, lucro cesante, ahorros perdidos, o ingresos perdidos, o no sido notificado a METROCARRIER de la posibilidad de tales daños y perjuicios, que deriven del mal uso, negligencia, inhabilidad, inexperiencia, uso fraudulento, contrario a especificaciones, ilegal y/o desautorizado, así como de acciones y/u ofensas que se ejecuten o pretendan ejecutar por cualquier tercero y/o empleados, colaboradores y/o proveedores del CLIENTE, las cuales pudieran o no tener como fin la obtención, utilización, inhabilitación, deshabilitación, sustitución, robo, lucro y/o daño a los datos, sistemas telefónicos, redes, accesos y/o cualquier otra información confidencial, no confidencial y/o sistema propiedad en posesión del CLIENTE.

## SUSPENSIÓN DE LABORES Y CANCELACIÓN

METROCARRIER quedará eximido de toda responsabilidad respecto a la suspensión que pueda llegar a efectuar en la entrega del PRODUCTO y/o en la prestación de las SOLUCIONES contratadas, en los siguientes casos:

- a) Cuando por causas de fuerza mayor o caso fortuito se vea impedido para la entrega del PRODUCTO y/o la prestación de las SOLUCIONES.
- b) Cuando el CLIENTE no proporcione a METROCARRIER información, documentación y/o acceso a cierta información, documentación o a los sistemas y equipos del CLIENTE.
- c) Cuando el CLIENTE impida a METROCARRIER el acceso directo a las instalaciones o en su caso, el acceso remoto al PRODUCTO; y
- d) Cuando el CLIENTE incurra en atraso o incumplimiento en el pago.

## SMARTNET

En caso de que el CLIENTE haya adquirido la póliza de soporte de fabricante denominada "SMARTnet", forzosamente deberá de gestionar el reemplazo de partes por medio de la mesa de ayuda de Metrocarrier, estando obligado a entregar, dentro de los 5 días hábiles siguientes, la pieza o el EQUIPO que sea reemplazado, caso contrario, acepta desde este momento a que METROCARRIER facture el costo de la pieza o el EQUIPO no devuelto, al precio que señale el fabricante, debiendo pagar la factura correspondiente dentro de los 20 días naturales siguientes, el incumplimiento de esta obligación traerá consigo las consecuencias legales de intereses moratorios y posible rescisión contractual.