Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

# Oferta Pública de Servicios Mayoristas

Vamos adelante!

CON AMOR, ESPERANZA Y ALEGRÍA!

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

FE, FAMILIA Y COMUNIDAD!

**Presidencia Ejecutiva**

De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Ext. No. 4011
smansell@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

ENATREL
Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica

1. Aspectos generales 2

2. Definiciones. 2

3. Descripción de servicios ofrecidos 5

4. Tarifas aplicables a la prestación de los Servicios contratados. 8

5. Área de cobertura de los servicios 8

6. Situación de Fuerza mayor o Caso fortuito que justifican incumplimientos de las obligaciones contractuales 9

7. Procedimientos para la contratación, modificación y baja de los servicios. 10

8. Sobre la gestión y control de la calidad de los servicios ofrecidos. 13

9. Régimen para el intercambio de información 19

10. Penalizaciones. 20

11. Facturación de los servicios contratados. 21

12. Seguros. 22

13. Formalización del Contrato. 22


INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

## 1. Aspectos generales

De conformidad a lo dispuesto en la cláusula 4.13 de la Licencia de servicio portador del Operador ENTATREL LIC-2011-SP-002, se emite la presente OFERTA PUBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS (en adelante, la Oferta) para la provisión de servicios mayoristas, disponible a todos los Operadores que presten servicios de telecomunicaciones dentro del territorio nacional (en adelante, el/los OPERADOR/ES SOLICITANTE/S) que soliciten a la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (en adelante, ENATREL), los servicios referidos que se detallan en la sección 3 del presente documento.

## 2. Definiciones.

**Acceso:** Servicio que presta ENATREL por el cual se pone a disposición infraestructura física como edificios, sitios, acondicionamiento térmico y de energía, conductos, torres, canalizaciones, soportes, postes, cámaras y mástiles, puestos con el fin de que EL CLIENTE pueda prestar servicios de telecomunicaciones.

**Cargos:** A los efectos de la presente Oferta Pública de Servicios Mayoristas, se utiliza el término "cargos", para hacer referencia a los precios de los servicios que ENATREL pone a disposición de los CLIENTES tanto en lo que concierne a servicios recurrentes como no recurrentes.

**Conductos:** Estructura de canalización cerrada de un diámetro especifico, que se emplea como vía para alojar y proteger los cables de fibra óptica o Cobre de las redes de telecomunicaciones.

**Costo:** Pago que deberá realizar EL CLIENTE de manera periódica o no recurrente, por el uso o goce temporal de los servicios objeto de la Oferta Pública de Servicios Mayoristas para Compartición de Infraestructura Pasiva.

**Derechos de vía:** Es la franja de terreno que pertenece al Estado en la cual están alojados elementos que constituyen la infraestructura de las redes públicas de telecomunicaciones

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Entidad Reguladora DIRECTOR GENERAL

**Desconexión:** Interrupción temporal, física o lógica, total o parcial, del funcionamiento de equipos o medios de transmisión.

**Contrato:** documento suscrito entre ENATREL y el CLIENTE SOLICITANTE (en adelante, Las Partes) que establece las condiciones técnicas y comerciales para la prestación de servicios.

**Enlace dedicado:** servicio de comunicación Punto a Punto entre una red de origen y una red de destino a la que se llega a través del Servicio de Capacidad Portadora o Servicio Portador.

**ENATREL:** Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, en su calidad de comercializador de los servicios mayoristas de telecomunicaciones que ofrece la red del Programa de Banda Ancha y los servicios complementarios para el funcionamiento de la misma, de conformidad con su ley creadora Ley No. 583, " "Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 4 del 5 de Enero del año 2007, reformada mediante Ley No. 788, "Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 60 del 28 de Marzo del año 2012 y la Ley No. 791 "Ley de Reforma a la Ley No. 788, Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 95 del 23 de Mayo del año 2012; y Ley No. 1004 "Ley de Reforma a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y sus Reformas", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 192, del día 9 de octubre del 2019

**Infraestructura pasiva**: elementos no electrónicos al servicio de las redes públicas de telecomunicaciones que incluyen, de forma enunciativa más no limitativa, los derechos de vía, conductos, mástiles, zanjas, torres, postes, instalaciones de equipo y de alimentaciones conexas, seguridad, equipos auxiliares, sitios, predios, espacios físicos, y canalizaciones; así como fuentes de energía y sistemas de aire acondicionado.

**Fibra oscura**: se refiere a líneas de transmisión de fibra óptica debidamente

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

instalada utilizando la infraestructura de la Red, no activada por ningún dispositivo o equipo de telecomunicaciones y que está disponible para ser iluminada, gestionada y utilizada por un tercero.

**Fuerza mayor y casos fortuitos:** los actos o circunstancias provenientes de la naturaleza que no han podido ser previstos, y que aun habiendo sido previstos, ocasionan la paralización total de actividades en un territorio determinado, tales como: huracanes, terremotos, maremotos, incendios provocados por fenómenos naturales, erupciones volcánicas, tormentas eléctricas. También son consideradas causas de **Fuerza Mayor** los hechos o situaciones producidas por actos del hombre que no han sido posible anticipar, tales como: huelgas, sabotajes, actos de guerra (declarada o no), bloqueo, actividades terroristas, incendios, epidemias, cuarentenas.

**LACNIC:** Registro de Direcciones de internet de America Latina y el Caribe.

**Operador Solicitante**: Operador que solicita servicios mayoristas y/o accede a la infraestructura de la Red con el fin de prestar servicios de telecomunicaciones a terceros.

**Operador Cliente**: Operador que ha suscrito un contrato de prestación de servicios mayoristas con ENATREL.

**ODF:** Distribuidor de Fibras Ópticas por sus siglas en inglés. (Optical Distribution Frame).

**OPSM:** Oferta Pública de Servicios mayoristas.

**Postes:** son los elementos de apoyo, dispersión y distribución de los cables de las redes aéreas.

**RBA:** Red de Banda Ancha.

**Servicios Complementarios**: servicios necesarios para el funcionamiento de los equipos del Operador Solicitante que se encuentran ubicados en los sitios que para tal efecto designe ENATREL, de conformidad con sus propios términos y condiciones, ya que dichos servicios no forman parte de la presente Oferta.

**Servicios de Capacidad Portadora o Servicio Portador**: es el servicio mayorista de capacidad, que proporciona ENATREL a los operadores de telecomunicaciones y otros solicitantes en el área de cobertura que se señala

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

en la presente Oferta.

**Sitios, predios y espacios físicos**: las edificaciones, predios y terrenos que ENATREL pone a disposición de los Operadores y otros Solicitantes como servicios conexos para que puedan instalar sus equipos de red de conformidad a los términos y condiciones que establezca ENATREL, ya que dichos servicios no forman parte de la presente Oferta.

**Torres**: estructuras pasivas utilizadas en la prestación de servicios de telecomunicaciones que sirven para soportar antenas de transmisión y equipos de radio para la transmisión de señales.

**TELCOR**: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) Ente Regulador de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales, una institución estatal, la cual tiene como funciones la normación, regulación, planificación técnica, supervisión, aplicación y el control del cumplimiento de las Leyes y Normas que rigen la instalación, interconexión, operación y prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

**Verificación**: Actividades realizadas de manera conjunta por las Partes, para evaluar la finalización de los trabajos realizados por el Operador Cliente , y determinar si se ha cumplido con lo estipulado en el anteproyecto que fue aprobado en el análisis de factibilidad.

**Visita Técnica**: Actividad conjunta entre las Partes a fin de analizar y definir los elementos sobre los que efectivamente se podrá concretar la prestación del/los Servicio/s de arrendamiento y acceso a infraestructura pasiva ofrecidos por ENATREL.

## 3. Descripción de servicios ofrecidos

En esta oferta se ponen a disposición los siguientes servicios mayoristas:

### 3.1. Servicio Portador o de Capacidad Portadora:

#### *3.1.1.Enlaces de Datos Dedicados*

Servicio mayorista de transporte simétrico de datos que se compone de las siguientes características, y que podrán ser desagregadas para satisfacer las necesidades del Operador Solicitante:

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

- Interfaz Ethernet
- Tecnología IP/MPLS
- Capacidad punto a punto (P-P) y punto multipunto (P-MP),
- Capacidad de entrega en canales multiservicio en uno o más puntos de concentración utilizando diferentes modos de encapsulación de VLAN o VPN en capa 2 o capa 3.
- Entrega en la capa de acceso (GPON), Core, y Transporte de la Red, que podrá ser suministrado en dependencia de factibilidad técnica y en las siguientes capacidades:

| Denominación | Capacidad | Modalidad |
|---|---|---|
| **Ethernet** | 1Mbps-100Mbps | Capa 2 |
| **Gigabit Ethernet** | 200Mbps-1Gbps- 1NxGbps | |
| **Gigabit Ethernet** | 10Gbps-10NxGbps | |
| **Ethernet** | 1Mbps-100Mbps | Capa 3 |
| **Gigabit Ethernet** | 200Mbps-1Gbps- 1NxGbps | |
| **Gigabit Ethernet** | 10Gbps-10NxGbps | |

### *3.1.2.Tránsito IP:*

Es el servicio mayorista de capacidad de conexión a internet CARRIER CLASS simétrico y diseñado especialmente para los Operadores Solicitantes que cuenten con sus propias redes asignadas por LACNIC o algún otro organismo de Registro de Direcciones de Internet (RIR).

Este servicio está disponible en todos los puntos de presencia de la Red para facilitar la conexión del servicio, el cual podrá ser entregado en dependencia de la factibilidad técnica y en las siguientes capacidades:

| Denominación | Capacidad | Modalidad |
|---|---|---|
| **Ethernet** | 1Mbps-100Mbps | BGP |
| **Gigabit Ethernet** | 200Mbps-1Gbps-1NxGbps | |
| **Gigabit Ethernet** | 10Gbps-10NxGbps | |

### *3.1.3.Acceso a Internet:*

Es el servicio mayorista de Internet simétrico 1:1 que se brinda a través de fibra óptica mediante una conexión ruteada haciendo uso de la infraestructura de la Red basada en tecnología IP/MPLS. La prestación de este servicio está sujeto a la factibilidad técnica, y en las siguientes capacidades

| Denominación | Capacidad | Modalidad |
|---|---|---|
| **Ethernet** | 1Mbps-100Mbps | Ruteado |
| **Gigabit Ethernet** | 200Mbps-1Gbps- 1NxGbps | |
| **Gigabit Ethernet** | 10Gbps-10NxGbps | |

## 3.2. Fibra Oscura

Servicio mayorista que consiste en la provisión de un enlace de conexión por fibra óptica no iluminada entre dos o más sitios en modo Punto a Punto, o Punto a Multipunto, entregados extremo a extremo en terminación pasiva vía ODF.

El servicio de arrendamiento de fibra oscura estará sujeta a la disponibilidad técnica existente al momento de la solicitud del requerimiento del Operador Solicitante.

Este servicio se ofrece en modalidad "por hilo por kilómetro", en hilos de fibra en Cable ADSS (en red de transporte), e hilos de fibra en Cable ADSS (en red de acceso). El tipo de cables ADSS es anti roedor y se dispone de los siguientes tipos:

| Capa | Tipo de F.O. |
|---|---|
| **Red Troncal** | 48 Hilos |
| **Red Troncal** | 24 Hilos |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

### 3.3. Arrendamiento de Espacio en Torres:

Es el servicio mayorista mediante el cual, siempre que sea técnicamente factible, se renta un espacio vertical en las torres auto soportadas de 42 y 60 metros de altura para el soporte o instalación de:

- Arreglos de antenas,
- cableado,
- equipos,
- escalerillas,
- cimentaciones,
- aterrizaje y,
- cualquier otro similar a utilizar por el Operador Solicitante cuando sea técnicamente factible. El presente servicio se sujetará al "Protocolo para la conexión a la red y acceso a infraestructura pasiva" que se encuentran en el Anexo 7"

### 3.4. Servicios Complementarios:

Son los servicios que ofrece directamente ENATREL y que NO forman parte de la presente OFERTA PUBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS, sin embargo, estos servicios están a disposición de los Operadores Solicitantes bajo términos, condiciones técnicas y económicas de ENATREL.

Bajo estas condiciones ENATREL ofrece, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios:

- Energía
- Climatización
- Seguridad
- Co-ubicación
- Construcción de fibra de última milla.

## 4. Tarifas aplicables a la prestación de los Servicios contratados.

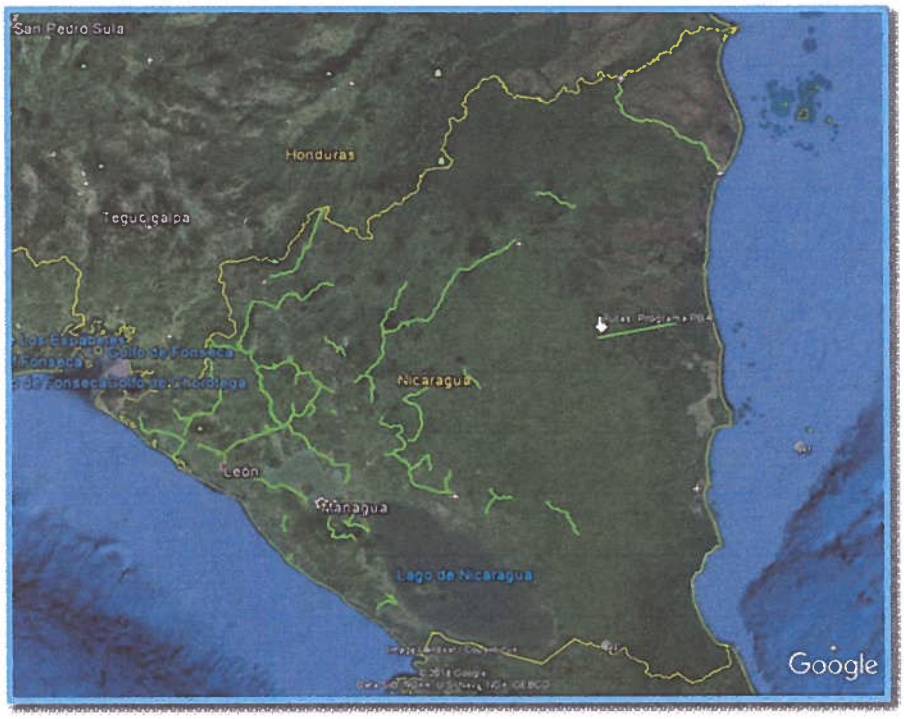
**4.1.** El detalle de las condiciones económicas por los servicios contratados se encuentra en el "Anexo 2" que forma parte de esta Oferta titulado "Condiciones económicas de los servicios contratados".

## 5. Área de cobertura de los servicios

Los servicios mayoristas mencionados en el "Numeral 3" se ponen a disposición en las zonas detalladas en el Anexo 4, "Cobertura Geográfica de Servicios de la Red" que forma parte de esta OFERTA PUBLICA DE

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

SERVICIOS MAYORISTAS.




**Mapa de Rutas incluidas en el Programa de Banda Ancha**

## 6. Situación de Fuerza mayor o Caso fortuito que justifican incumplimientos de las obligaciones contractuales

**a.** En caso de eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, cuando cualesquiera de las Partes se declara incapacitada, parcial o totalmente, para cumplir con sus obligaciones contractuales, la Parte afectada podrá eximirse de responsabilidad sobre cualquier obligación contractual vinculada a tal evento siempre y cuando notifique de la ocurrencia a la parte no afectada de forma escrita y dentro del término de cinco (5) días hábiles. Después de ocurrido el evento, se deben describir las obligaciones afectadas, la fecha y hora de afectación, estimando el tiempo durante el cual habrá incapacidad para cumplir obligaciones contractuales.

**b.** Una vez recibido el aviso por escrito, la parte no afectada por el evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, podrá comprobar dentro de un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción del aviso, la ocurrencia del evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, a los efectos de poder dar por aceptada la justificación para la exención de obligaciones. La

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito realizará su mejor esfuerzo para mitigar sus efectos.

c. En caso que el evento sea causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, las Partes podrán optar por cualquiera de las siguientes medidas: 1) Prorrogar el contrato Marco en proporción al atraso incurrido por la causa que originó la Fuerza Mayor o el Caso Fortuito; siempre y cuando fuere posible; y 2) Resolver el Contrato de mutuo acuerdo, conviniendo la extinción total o parcial de las obligaciones contractuales en el estado en que se encuentren.

d. Las partes quedan exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento del presente contrato, cuando dicho incumplimiento se deba a razones de causa de caso fortuito o fuerza mayor. La parte afectada hará todo el esfuerzo necesario para restituir los servicios en el menor tiempo posible. Las partes tendrán derecho a objetar las justificaciones alegadas para el Caso Fortuito o Fuerza mayor cuando a su juicio las razones invocadas no sean suficientemente relevantes para adoptar las medidas que en su caso se hubiesen adoptado, o cuando las mismas sean fundadas sobre la base de hechos falsos, o contengan datos poco creíbles.

e. **Interrupción de los servicios**. Si por razones de fuerza mayor o caso fortuito, se produjere una interrupción en los servicios, la parte afectada no será responsable de los eventuales daños y perjuicios que pudieran sufrir la otra parte como consecuencia de dicha interrupción. No obstante, la parte afectada deberá de comunicar por escrito a la otra parte dentro del plazo establecido anteriormente los motivos que dieron lugar a dicha interrupción.

## 7. Procedimientos para la contratación, modificación y baja de los servicios.

**7.1.** La provisión del servicio deberá ser solicitado a través del "Formulario de solicitud de Servicios" que figura como Anexo 3, a esta OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS, mediante el siguiente procedimiento:

a. El Operador presentará el formulario de Solicitud.

b. ENATREL realizará el estudio de factibilidad técnica.

c. ENATREL emitirá la propuesta técnica y económica.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**d.** Aceptación por parte del Operador Solicitante mediante firma de contrato u orden de servicio según sea el caso.

**e.** ENATREL entregará el servicio al Operador Cliente.

**f.** Firma del Acta de Recepción del servicio por parte del Operador Cliente.

**7.2.** Las solicitudes serán validadas por ENATREL, quien responderá en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

**7.3.** En la respuesta a la Solicitud de Servicios, se propondrá un detalle de los plazos de entrega de los servicios solicitados según tipo y característica de estos. Los plazos de entrega no podrán ser superiores a los sesenta (60) días hábiles cuando la solicitud sea en un sitio donde no se ha provisto anteriormente el/los servicio (s) solicitados. Cuando la solicitud sea en un sitio donde ya se entrega el/ los servicio (s), el plazo máximo será de veinte (20) días hábiles.

**7.4.** Una vez que el Servicio esté en condiciones de ser provisto, será validado a través de la suscripción de un Acta de Entrega en la cual conste la aceptación del servicio, por parte del Operador Cliente. (Ver Anexo 1).

**7.5.** El Operador Cliente podrá reprogramar o modificar la fecha de entrega si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega vinculante es presentada antes de que ENATREL proporcione dicha fecha. En tal caso, se reiniciará el conteo de los plazos de entrega y se aplicarán los criterios señalados anteriormente.

**7.6.** Si la solicitud de reprogramación o modificación de la fecha de entrega es presentada después de que ENATREL proporcione dicha fecha, la fecha de reprogramación o modificación de entrega se acordará entre las Partes y se garantizará un cumplimiento del 100% si la fecha reprogramada es posterior a la fecha de entrega previamente proporcionada por ENATREL. El incumplimiento por parte del Operador Cliente en garantizar las condiciones en la recepción del servicio en la fecha prevista, será objeto de penalización por los daños y perjuicios ocasionados a ENATREL.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**7.7.** No se computarán los días de retraso atribuibles a causas de fuerza mayor o casos fortuitos no imputables a cualquiera de las Partes. En caso de desacuerdo entre las Partes, TELCOR deberá dictaminar si las causas de retraso fueron hechos de fuerza mayor, y por tanto no atribuibles a cualquiera de las Partes.

**7.8.** Es responsabilidad del Operador Cliente garantizar la disponibilidad de los elementos necesarios y las adecuaciones para recibir los servicios contratados en el sitio donde se requiere. El Operador Cliente llevará a cabo todas las acciones necesarias con la finalidad de que ENATREL acceda a los sitios en la fecha y hora acordados entre las partes, para la realización de los trabajos correspondientes, lo cual implica, de manera enunciativa mas no limitativa, trámites con terceros, permisos, condiciones de seguridad y documentación que sea requerida.

**7.9.** En caso de que ENATREL no cuente con las facilidades de accesos necesarias a los sitios, el computo de los plazos deberá cesar hasta que el Operador Cliente garantice las condiciones de acceso. Las disposiciones que rigen el acceso a las instalaciones de ENATREL por parte del Operador Cliente, estarán contenidas en el Anexo 7, "Protocolo para la conexión a la red y acceso a infraestructura pasiva".

**7.10.** Una vez que ENATREL notifique al Operador Cliente que el servicio se encuentra habilitado para realizar las pruebas, las Partes tendrán un plazo de cinco (5) días hábiles para realizar las pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. En caso de que dicha prueba no se realice por causas imputables al Operador Cliente o su cliente, y se venza el plazo establecido, ENATREL procederá a la facturación correspondiente y se reprogramará la entrega del servicio cuando el Operador Cliente notifique que se encuentra en condiciones de recibirlo.

**7.11.** En caso de que el Operador Cliente requiera ampliaciones o modificaciones del proyecto en proceso, deberá presentar una nueva solicitud la cual estará sujeta al procedimiento previamente descrito.

**7.12.** El Operador Cliente podrá cancelar los servicios solicitados sin cargo alguno siempre y cuando dicha cancelación se efectúe antes que le haya sido notificada la fecha de entrega de éstos. En caso de que la cancelación se realice con posterioridad al plazo anteriormente señalado, el Operador Cliente pagará a ENATREL los Gastos de Instalación correspondientes, en términos de lo estipulado en el Anexo 2

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

"Condiciones económicas de los servicios contratados" que forma parte de la presente OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS.

**8. Sobre la gestión y control de la calidad de los servicios ofrecidos.**

**8.1.** Las condiciones de operación y calidad están definidas en el Anexo 5, "Condiciones de operación y calidad de los servicios contratados", en el cual están contenidas todas las condiciones operativas y de control que rigen el suministro de los servicios contratados, y que serán de carácter obligatorio para las Partes.

**8.2.** ENATREL dispondrá de servicios de vigilancia de red, mantenimiento y reparación, operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

**8.3.** Cuando el Operador Cliente requiera realizar actividades de mantenimiento correctivo sobre sus equipos instalados en la infraestructura o locales propiedad de ENATREL, el Operador cliente deberá informar previamente al NOC de ENATREL, y éste último en un período de tiempo no mayor a 30 minutos a partir de la solicitud, autorizará el acceso correspondiente al personal del Operador cliente que haya sido pre-autorizado.

**8.4.** Cuando el Operador cliente requiera realizar actividades de mantenimiento preventivo sobre sus equipos instalados en la infraestructura o locales propiedad de ENATREL, el Operador cliente deberá dar aviso al NOC de ENATREL con diez (10) días hábiles de anticipación. Dicho aviso deberá contener.

**a.** Descripción detallada de las actividades a realizar;

**b.** Ubicación exacta del equipamiento que será afectado;

**c.** Programa de actividades detallando horarios y fechas; y

**d.** Datos de contacto del cliente.

Una vez cumplido los requisitos descritos, ENATREL otorgará la autorización para el acceso del mantenimiento preventivo en un máximo de cinco (5) días hábiles y establecerá las coordinaciones con el contacto designado por el operador cliente para las actividades correspondientes.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**8.5.** ENATREL es la única empresa autorizada para realizar los ajustes, reparaciones, refacciones, y/o modificaciones que sean necesarios con relación a la infraestructura empleada para la provisión de los servicios contratados de la Red.

**8.6.** El Operador cliente , en la medida que esté en conocimiento del tipo y efecto de las fallas o averías, deberá informar a ENATREL de las mismas detallando sobre las partes dañadas, tiempo de inicio de la avería, causas, y otros datos referidos a la prestación de los servicios. La operación y mantenimiento de los Servicios será responsabilidad de ENATREL a partir de la fecha de entrega y recepción de estos, fecha que será considerada en este documento para el inicio de la facturación correspondiente.

**8.7.** La Red sobre la cual se brindan los servicios, ofrece niveles de calidad para los enlaces dedicados que se describe en el Anexo 6, "Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para Transmisión de Datos".

**Estos niveles se garantizarán considerando las siguientes condiciones:**

**a.** El cómputo del plazo de reparación de fallas y disponibilidad de servicio, se comenzará a contar a partir de que el Operador Cliente notifique la incidencia al NOC de ENATREL por la vía telefónica o correo electrónico. Una vez reparada la falla, ENATREL notificará al Operador Cliente para que éste proceda a realizar las pruebas correspondientes, otorgando un plazo máximo de 4 horas para recibir confirmación de que el servicio se encuentra operando correctamente.

**b.** En caso de que ENATREL no reciba una notificación, se dará por aceptado que la falla ha sido reparada y se procederá con el cierre de atención al reporte del Operador Cliente. El tiempo durante el cual el Operador Cliente lleve a cabo dichas pruebas, no será tomado en cuenta para el cómputo del plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas. Para el cierre del trámite de atención al reporte de falla, ENATREL deberá contar con la conformidad del Operador Cliente de que ésta ha sido resuelta.

**c.** Los niveles de disponibilidad y tiempos de restauración de los enlaces dedicados internacionales estarán en función de los niveles

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

de servicio de los operadores internacionales que atienden la parte que les corresponde en el suministro del servicio.

d. **Interrupciones**. ENATREL podrá interrumpir los servicios contratados por el Operador Cliente sin que ello implique una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio, y siempre que exista razón fundada y una comunicación fehaciente de las mismas.

e. **Interrupción no programada del servicio.** Cuando se produzca una interrupción fortuita del servicio, ENATREL comunicará al Operador Cliente por la vía del correo electrónico, las razones por las cuales se han interrumpido los servicios y el tiempo estimado de interrupción. El aviso será enviado al Operador Cliente dentro de los 30 minutos después de tener conocimiento de la falla.

   Las acciones antes mencionadas serán registradas en una bitácora de control de incidencias en la que se deberán reportar los detalles de las acciones tomadas, equipos o medios de transmisión afectados, justificación de las acciones, nombre de la persona responsable de atender la incidencia, los resultados de las acciones implementadas, y el estatus previo y actual del servicio.

   Las interrupciones no programadas se dividirán en dos categorías: "Urgentes" y "Semi urgentes". Las primeras se considerarán como tal cuando se produzcan cortes permanentes, cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia que impliquen la degradación total del servicio.

   Se considerarán interrupciones "Semi urgentes" los cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia, pero que no implican la pérdida total de la comunicación, sino, la degradación parcial del servicio. También se considerarán como tal el corte permanente de circuito con redundancia en caso de que la redundancia se encuentre operando sin afectación. En este sentido, si un circuito tiene afectadas ambas rutas, principal y redundancia, se considerará "Urgente".

f. **Interrupción programada del servicio**. Por razones de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros objetivos por los cuales se requiera realizar trabajos sobre la infraestructura de la

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

red, ENATREL podrá interrumpir los servicios contratados por el Operador Cliente sin que ello implique una modificación de las condiciones originales de prestación del servicio. Las ventanas de mantenimiento programadas le permitirán a ENATREL realizar mantenimiento en forma regular a la infraestructura empleada para la provisión de los servicios. Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas preferentemente en horarios predefinidos por ENATREL y oportunamente comunicados al Operador Cliente.

ENATREL comunicará al Operador Cliente E por escrito o por correo electrónico, y con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles, la fecha programada para los referidos trabajos que puedan afectar los servicios contratados por el Operador Cliente, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos,

Excepcionalmente, por razones de mantenimiento, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la red, que no hayan sido previamente planificadas, ENATREL podrá interrumpir los servicios contratados por el SOLICITANTE. Las ventanas de mantenimiento le permitirán a ENATREL realizar los trabajos de mantenimiento a la infraestructura empleada para la provisión de los servicios contratados. ENATREL comunicará por escrito o por correo electrónico al Operador Cliente, con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles, la fecha para los referidos trabajos que pueda afectar los servicios contratados por el Operador Cliente, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.

**g.** Cuando el cliente requiera realizar cualquier reparación sobre sus equipos, deberá comunicar por correo electrónico a ENATREL el detalle de los trabajos que se pretendan implementar y su período de duración. La comunicación por correo electrónico será realizada dentro de los 30 minutos de haber tenido conocimiento de la falla. Adicional al correo electrónico, el Operador Cliente podrá también enviar a ENATREL una comunicación por escrito, si se considera pertinente.

**Protocolo para el acceso a las instalaciones**. ENATREL establecerá un protocolo de ingreso a sus instalaciones desde donde se prestan los servicios.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

Cuando el Operador cliente requiera acceder a las instalaciones para realizar actividades de mantenimiento preventivo, deberá someter una solicitud en un plazo no menor a tres (3) días hábiles previos a la fecha en que pretende acceder a las instalaciones. En un plazo de dos (2) días hábiles de recibida la solicitud, ENATREL comunicará si procede a la autorización de acceso al personal del cliente, e indicará la fecha para el acceso y ejecución de trabajos.

El acceso a las instalaciones se realizará con acompañamiento del personal de ENATREL. En casos de emergencia, el Operador Cliente deberá presentar una solicitud de pre-autorización del personal que acudirá para realizar actividades de mantenimiento correctivo. En todo momento, dicho personal deberá estar acompañado por el personal de ENATREL.

**h. Tiempo Promedio de respuesta ante Notificación de Falla**

Se define como "**Tiempo promedio de respuesta ante averías**", la media de tiempo de respuesta a las averías ocurridas durante un mes, después de que estas sean reportadas a ENATREL.

| | |
|---|---|
| El "Tiempo promedio de respuesta ante averías", es el tiempo transcurrido entre la notificación de avería y el envío al cliente de una retroalimentación por un medio verbal y/o escrito, con el análisis de las causas de la avería y lista de acciones correctivas, con plazos de aplicación de las mismas. Tiempo Medio de Respuesta. | T <= 30 Minutos |

**i. Tiempo Medio de Resolución De Incidencias**

Para el restablecimiento del servicio, ENATREL se compromete a cumplir el siguiente nivel de calidad en cuanto a Tiempo de Resolución de averías. Esta medición se realizará en base al promedio del total de incidencias mensuales para cada servicio individual suministrado al SOLICITANTE.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

| | |
|---|---|
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Managua. | T <= 2 horas |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Pacifico. | T <= 6 horas |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Centro Pacifico. | T <= 12 horas |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Atlántico. | T <= 72 horas |

j. ENATREL cuenta con un centro de atención de servicio a nivel nacional, denominado Centro de Operaciones de la Red (NOC por sus siglas en inglés), cuyos contactos son: noc@enatrel.gob.ni , (2252-7400, Extensión: 4007).

k. **Contactos para coordinación técnica entre las Partes.** A fin de realizar todas las coordinaciones que resulten necesarias para dar cumplimiento a las condiciones técnicas de operación, mantenimiento y gestión de la red, las Partes, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posterior a la habilitación de los servicios, proporcionaran los correspondientes contactos de coordinación:

| Nivel de Escalamiento | Tiempo de Escalamiento | Tel. | Cargo | E-mail | Disponibilidad |
|---|---|---|---|---|---|
| **1er Nivel** | **15 minutos** | 2252-7400, Extensión: 4007 | Oficial de Turno | noc@enatrel.gob.ni | 24x7x365 |
| **2do Nivel** | **1 hora** | | Coordinador-Depto. Técnico | kmorales@enatrel.gob.ni | 24x7x365 |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3do Nivel** | **2 horas** | | Jefe- Unidad Técnica | lmontesinos@enatrel.gob.ni | 24x7x365 |
| **4to Nivel** | **4 horas** | | Jefe del Depto técnico de Comunicaciones | esalgado@enatrel.gob.ni | 24x7x365 |

## 9. Régimen para el intercambio de información

**9.1.** Toda información técnica u operativa relacionada con la prestación de los servicios contratados que resulte necesaria e imprescindible para ENATREL durante la ejecución de la relación contractual, deberá ser proporcionada por el Operador Solicitante dentro del plazo de dos (2) días hábiles después de ser requerida.

**9.2.** La información técnica u operativa que el Operador Cliente requiera para realizar los trabajos de instalación necesarios para poder recibir la prestación de los servicios, será la que se encuentre en al Anexo 5, "Condiciones operación y calidad del servicio contratados".

**9.3.** La información que el Operador Cliente requiera durante la ejecución de la relación contractual, necesariamente deberá estar vinculada a dichos servicios, y ENATREL la otorgará sin ningún cargo adicional

**9.4.** Constituye información confidencial cualquier información técnica, patrimonial, de mercadeo, ventas, financiera, legal y contable (sea escrita u oral, sin tener en cuenta la forma de comunicación), a la que Las Partes o sus representantes tengan acceso en el marco de las condiciones contractuales del Contrato, incluyendo y no limitándose a todos los documentos financieros y declaraciones, secretos industriales o comerciales, información concerniente a procedimientos operativos, métodos de establecimiento de precios, estrategias de marketing, planes de negocio, asuntos legales y regulatorios, listas de usuarios y planes futuros, notas, análisis, resúmenes, estudios, interpretaciones y otros documentos preparados por Las Partes o sus representantes.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

Las penalizaciones que resultaren serán descontadas mediante nota de crédito de las obligaciones que emerjan una vez habilitado el servicio.

El cálculo del monto de penalización por enlace se fija mediante la siguiente fórmula:

*Monto de penalización = (Días de retraso) * (0.5%) * (recurrente mensual)*

**10.2.** La penalización por incumplimiento referido a los parámetros contratados de disponibilidad y calidad de los enlaces, se calculará con base al 0.1% del recurrente mensual del servicio por cada hora o fracción, y mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

*Monto de penalización = (Horas o fracción de incumplimiento) * (0.1) * (-Recurrente mensual)*

**10.3.** Se aplicarán penalizaciones al cliente en aquellos casos donde se demuestre que una falla reportada le es imputable al Operador Cliente o a su cliente final; con el 1.2% del recurrente mensual del servicio reportado por la cantidad de días - acumulados de esos incidentes (negativos).

**10.4.** Las liquidaciones por penalizaciones deberán ser canceladas en la siguiente facturación mensual a favor de ENATREL y a más tardar treinta (30) días calendarios a partir de que haya ocurrido el incumplimiento. Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, ENATREL y el cliente, llevarán a cabo, en la primera semana de cada mes, una conciliación mensual mediante un reporte escrito para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en condición de incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto de penalización.

## 11. Facturación de los servicios contratados.

**11.1.** La facturación de los servicios periódicos se efectuará mensualmente debiendo ENATREL emitir una factura en los primeros quince (15) días hábiles del mes siguiente al de

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**9.5.** Las Partes se obligan a guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información que reciban de la otra Parte como consecuencia de la ejecución de la relación contractual que emana de la presente OFERTA PUBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS.

**9.6.** La información confidencial solo podrá ser revelada por Las Partes a sus empleados, empresas vinculadas y/o contratistas, en lo que resulte estrictamente necesario para el cumplimiento de las obligaciones de la OFERTA PUBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS. Cada Parte será directamente responsable frente a la otra de los actos que efectúen sus respectivos empleados, empresas vinculadas y/o contratistas en contravención de la obligación de guardar reserva sobre la información confidencial.

**9.7.** Las Partes declaran conocer que los documentos e informaciones que contengan detalles de llamadas, tráfico y demás relacionados con la existencia o contenido de las comunicaciones de los abonados, se encuentran protegidos por la legislación vigente.

**9.8.** Lo dispuesto en este numeral continuará en vigencia incluso dentro de los cinco (5) años posteriores a la fecha de cese de la relación contractual emanada de la presente OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS.

**9.9.** Lo dispuesto en este numeral no exime a las partes de su obligación de suministrar a TELCOR la información que éste organismo solicite en ejercicio de sus atribuciones conferidas mediante Ley. Tampoco afecta el ejercicio de las facultades de cualquier otra autoridad competente, conforme al marco jurídico vigente.

**9.10.** Las Partes reconocen que la presente relación contractual no las autoriza a utilizar las marcas, nombres comerciales o los signos distintivos de la otra Parte.

## 10. Penalizaciones.

**10.1.** La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces con relación a la fecha establecida, se calculará en base al 0.5%, del recurrente mensual por cada día hábil de retraso en la entrega.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

facturación con un detalle de los conceptos y desglosando los impuestos según la ley aplicable.

**11.2.** El Operador Cliente dispone de cinco (5) días hábiles desde la recepción del documento para realizar las observaciones que considerara pertinentes. Una vez vencido este plazo, de no mediar observaciones, el pago deberá realizarse dentro de los siguientes diez (10) días hábiles por transferencia bancaria o emisión de cheque. En el caso de que así lo acuerden las partes, se admitirán otros medios de pago.

**11.3.** En el caso de servicios no recurrentes o no periódicos, los importes que se produzcan por estos conceptos se procederán a emitir la facturación correspondiente a los trabajos realizados ajuntando el acta de recepción de los servicios brindados. -

## 12. Seguros.

**12.1.** El Operador Cliente deberá garantizar un depósito equivalente a un mes recurrente de facturación que será aplicable al pago de los servicios en casos que concluya la relación contractual.

## 13. Formalización del Contrato.

**13.1.** Las condiciones de la presente OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS, provisto por ENATREL constituyen el marco general que Las Partes acuerdan para la prestación de los servicios contratados.

**13.2.** Las partes formalizarán la aceptación de las presentes condiciones más las cláusulas accesorias que se estipulen oportunamente, mediante la firma del Contrato respectivo incluyendo sus Anexos, el que deberá de ser acorde al contrato aprobado por TELCOR.

**13.3.** Las Partes declaran conocer que cualquier normativa que sea emitida por TELCOR será aplicable a la relación contractual.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

# Anexos de la Oferta Pública de Servicios Mayoristas

Vamos adelante!

CON AMOR, ESPERANZA Y ALEGRÍA!

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

FE, FAMILIA Y COMUNIDAD!

**Presidencia Ejecutiva**

De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Ext. No. 4011
smansell@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

ENATREL
Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica

## ANEXO 1

### Acta de Entrega

| GERENCIA DE COMUNICACIONES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTA DE SERVICIO | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| FECHA DE INICIO: | | | | | | | |
| FECHA DE ENTREGA: | | | | | | | |
| CLIENTE: | | | | | | | |
| TIPO DE SERVICIO: | Nuevo Enlace ☐ Reparación ☐ Mantenimiento ☐ Traslado ☐ Otros ☐ | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO | | | | | | | |
| DEPARTAMENTO: | | | | | | | |
| MUNICIPIO | | | | | | | |
| RESPONSABLE DEL TRABAJO: | | | | | | | |
| ORIGEN: | | | | | | | |
| DESTINO: | | | | | | | |
| Distrito (Managua): | I | II | III | IV | V | VI | VII |
| | | | | | | | |
| ATENUACION DEL ENLACE (dB): | | | | | | | |
| EQUIPOS INSTALADOS | | | | | | | |
| MEDIA CONVERTER (A) | | No.Serie | | FIBRA INSTALADA (Mts.) | | | |
| MEDIA CONVERTER (B) | | No.Serie | | ODF | | | |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Eduardo Salazar
DIRECTOR GENERAL

| GERENCIA DE COMUNICACIONES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTA DE SERVICIO | | | | | | | |
| CPE | | | No.Serie | | P.C OPTICOS | | |
| AP | | | No.Serie | | P.C ELECTRICOS | | |
| CABLE DE ALIMENTACION | | | Metros | | PIGTAILS | | |
| UPS | | | No.Serie | | # EMPALMES | | |
| CAJA PARA INTEMPERIE | | | *No. De Postes* | | ACOPLADORES | | |
| ANCHO DE BANDA (Mbps) | | | *Mts. UTP Interp.* | | CAJAS DE EMPALME | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| ENTREGA CONFORME | | | RECIBE CONFORME | | | | |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| GERENCIA DE COMUNICACIONES | | | |
|---|---|---|---|
| ACTA DE SERVICIO | | | |
| | | | |
| POR ENATREL | | POR EL CLIENTE | |
| Nombre | | Nombre | |
| Cedula | | Cedula | |

| DEPARTAMENTO COMERCIAL | |
|---|---|
| ORDEN DE SERVICIO | |
| **Servicio:** Transporte de Datos | |
| **Cliente:** | |
| **N° Portador:** | |
| **N° Orden de Servicio :** | |
| **Vigencia Contrato:** | |
| **Vigencia Orden de Servicio:** | |

**Servicio: Transporte de Datos :**

| Origen | Destino | Cantidad | Velocidad | Tecnología | Redundancia | Fecha | | | Costo Unitario U$ | Costo Total U$ (Recurrente) | Cargos Activ/Interco U$ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | D | M | A | | | |
| | | | Mbps | | | | | | | $0.00 | - |
| **Total** | | | | | | $0.00 | | | | | - |
| Cargo Recurrente por Enlaces | | | | $0.00 | | | | | | | |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
DIRECTOR GENERAL

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Cargo Recurrente por Enlace | **$0.00** | | | | | | | |
| Total Cargo no Recurrente por Activación | **$0.00** | | | | | | | |
| **VALOR** | | | | | | | | |
| XXXXX, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) | | | | | | | | |
| El periodo de vigencia de la presente Orden de Servicio es de XXX a partir de la fecha de activación del enlace. | | | | | | | | |
| **Datos del Cliente** | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **Representante Legal** | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **ENATREL** | | | | | | | | |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| DEPARTAMENTO COMERCIAL | |
|---|---|
| ORDEN DE SERVICIO | |
| **Servicio:** INTERNET | |
| **Cliente:** | |
| **N° Portador:** | |
| **N° Orden de Servicio :** | |
| **Vigencia Contrato:** | |
| **Vigencia Orden de Servicio:** | |

**Servicio: Internet**

| Ubicación | Cantidad | Velocidad | Tecnología | Redundancia | Fecha de Activación | | | Costo Unitario U$ | Costo Total U$ (Recurrente) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | D | M | A | | |
| | | Mbps | **Ethernet** | SIN | | | | | $ - |
| **Total** | | | | | | | | $ - | |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| | |
|---|---|
| Cargos Recurrente por Enlaces | $0.00 |
| Cargos Recurrente por coubicación | $0.00 |
| **Total Cargos Recurrentes** | **$0.00** |
| **Valor** | |
| XXXXX, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) | |
| El periodo de vigencia de la presente Orden de Servicio es de XXX, a partir de la fecha de activación del enlace. | |
| **Datos del Cliente** | |
| | |
| Representa nte Legal | |
| | |
| | |
| | |
| **ENATREL** | |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| DEPARTAMENTO COMERCIAL | |
|---|---|
| ORDEN DE SERVICIO | |
| Servicio: Arrendamiento de Hilos de Fibra Óptica | |
| Cliente: | |
| N° Portador: | |
| N° Orden de Servicio : | |
| Vigencia Contrato: | |
| Vigencia Orden de Servicio: | |

Arrendamiento de Fibra Óptica.

| UBICACIÓN DEL ENLACE (Origen y Destino) | LONGITUD(km) | Cantidad de HILOS | Total Kilometro | FECHA DE ACTIVACIÓN | PRECIO UNITARIO POR KILOMETRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| UBICACIÓN DEL ENLACE (Origen y Destino) | LONGITUD(km) | Cantidad de HILOS | Total Kilometro | FECHA DE ACTIVACIÓN | PRECIO UNITARIO POR KILOMETRO |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Cargos Recurrente: | $ - | | | | |
| Cargos NO Recurrente: | $ - | | | | |
| Total Cargo Recurrente mensual: | **$ -** | | | | |
| **VALOR** | | | | | |
| XXXXX, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) | | | | | |
| El periodo de vigencia de la presente Orden de Servicio es de xxx, a partir de la fecha de activación del enlace. | | | | | |
| **Datos del Cliente** | | | | | |

| ARRENDAMIENTO DE ESPACIO EN TORRES | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ubicación | Descripción | Unidad de Medida | Cantidad | Fecha | | | Costo Unitario U$ | Costo Total U$ |
| | | | | D | M | A | | |
| | | | | | | | | |
| Total U$ | | | | | | | $ - | $ - |

**Observaciones:**

| | |
|---|---|
| Total Cargos Recurrente por Coubicación : | $ - |

**VALOR**

XXXXX, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El periodo de vigencia de la presente Orden de Servicio es de xxxx, a partir de la fecha de activación del enlace.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| | |
|---|---|
| | |
| Representante Legal | |
| | |
| **ENATREL** | |

| **DEPARTAMENTO COMERCIAL** | |
|---|---|
| **ORDEN DE SERVICIO** | |
| **Servicio: Coubicación** | |
| **Cliente:** | |
| **N° Portador:** | |
| **N° Orden de Servicio :** | |
| **Vigencia Contrato:** | |
| **Vigencia Orden de Servicio:** | |
| | |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
DIRECTOR GENERAL

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Datos del Cliente** | | | |
| | | | |
| Representante Legal | | | |
| | | | |
| | | | |
| **ENATREL** | | **Cliente** | |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Raúl Pereira Calderón
DIRECTOR GENERAL

## Anexo 2: Condiciones económicas de los servicios contratados

En este anexo se detallan los servicios que ENATREL pone a disposición de los CLIENTES.

### A. Enlace de Datos Dedicados

1. Gastos de Instalación de Enlace Dedicados: El cargo por gastos de instalación comprende dos tramos locales, un en cada punta. El costo de instalación dependerá del sitio donde se solicita el servicio.

2. Cargos recurrentes mensual: El Cliente pagara a ENATREL por concepto de cargo recurrente mensual para cada uno de los servicios, como se describe a continuación:

| Servicio | Denominación | Capacidad | Modalidad | Renta mensual x Mbps USD$ (Tarifas máximas autorizadas) No Incluye Impuesto |
|---|---|---|---|---|
| Enlace de Datos Dedicados | Ethernet | 1Mbps-10Mbps | Capa 2 | 18.61 |
| | Ethernet | 1Mbps-10Mbps | Capa 3 | 18.61 |
| Transito IP | Ethernet | 1Mbps-10Mbps | BGP | 18.61 |
| Acceso a Internet | Ethernet | 1Mbps-10Mbps | Ruteado | 25.30 |

Se pone a disposición las siguientes capacidades, los precios por estos servicios, están sujetos a descuentos por volumen, entre otros tipos de descuentos.

| Servicio | Denominación | Capacidad | Modalidad |
|---|---|---|---|
| **Enlace de Datos dedicados** | Ethernet/ Gigabit Ethernet | 10Mbps-1Gbps-1NxGbps | Capa 2 |
| | Gigabit Ethernet | 10Gbps-10NxGbps | |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Ente Regulador DIRECTOR GENERAL

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Ethernet/ Gigabit Ethernet | 10Mbps-1Gbps-1NxGbps | Capa 3 |
| | Gigabit Ethernet | 10Gbps-10NxGbps | |
| **Transito IP** | | | |
| | Ethernet/ Gigabit Ethernet | 10Mbps-1Gbps-1NxGbps | BGP |
| | Gigabit Ethernet | 10Gbps-10NxGbps | |
| **Acceso a Internet** | | | |
| | Gigabit Ethernet | 10Mbps-1Gbps-1NxGbps | Ruteado |
| | Gigabit Ethernet | 10Gbps-10NxGbps | |

### B. Arrendamiento de Fibra Oscura

| Servicio | Denominación | Capacidad | Modalidad | Renta mensual x Hilo x Km USD$ (Tarifas máximas autorizadas) No Incluye Impuesto |
|---|---|---|---|---|
| Fibra Oscura | Red Troncal ADSS | 24/48 Hilos | Hilo x Kilometro | 10.90 |

### C. Arrendamiento de Espacio en Torres

| Servicio | Denominación | Estructura | Modalidad | Renta mensual x Metro lineal USD$ (Tarifas máximas autorizadas) No Incluye Impuesto |
|---|---|---|---|---|
| Arrendamiento de Espacio en Torres | Espacio Vertical en Metros | Torres de 42 y 60 metros. | Metro lineal | 197.92 |

**Anexo 3**
**Formulario de solicitud de Servicios**

**DATOS DEL CLIENTE**

| | |
|---|---|
| **Nombre de la Empresa:** | |
| **N° Identificación RUC:** | |
| **Dirección de Contacto:** | |
| **Municipio/ Departamento:** | |
| **Distrito:** | |
| **Representante legal:** | |
| **Nombre del Contacto Comercial:** | |
| **Cargo:** | |
| **Teléfono fijo:** | |
| **Celular:** | |
| **Correo electrónico:** | |
| **Fecha de solicitud:** | |
| **Detalle de Servicios Solicitados*** <br> **Arrendamiento de infraestructura pasiva** <br> **- Puntos de apoyo** ☐ <br> **- Fibra oscura** ☐ <br> **- Conductos** ☐ <br> **- Otros....(describir)** ☐ | |
| **Número de solicitud de servicio (sigue el procedimiento que fije ENATREL para esta identificación):_____** | |

(*) La Solicitud de Servicio deberá estar acompañada de la Orden de Servicio requerida para cada Servicio Solicitado.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
DIRECTOR GENERAL

.....

**Firma de EL USUARIO (Representante Legal)**

**Nombre:**_____

**Documento:** _____

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

## Anexo 4

## Cobertura Geográfica de Servicios de la Red

### 1. Ubicación de Nodos de Acceso

| | Nombre | Dpto | Municipio | Latitud | Longitud |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Nodo San Rafael del Sur | Managua | San Rafael del Sur | 11.85510278 | -86.4238917 |
| 2 | Nodo Villa del Carmen | Managua | Villa del Carmen | 12.07025 | -86.4851667 |
| 3 | Nodo Tipitapa | Managua | Tipitapa | 12.16963711 | -86.1064508 |
| 4 | Nodo San Benito | Managua | San Benito | 12.25604722 | -86.0843778 |
| 5 | Nodo Rivas | Rivas | Rivas | 11.45423715 | -85.833922 |
| 6 | Nodo Granada | Granada | Granada | 11.93651173 | -85.9709338 |

TELCOR
Entro Regulador
DIRECTOR GENERAL

| | Nombre | Dpto | Municipio | Latitud | Longitud |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Nodo Nagarote | León | Nagarote | 12.27988951 | -86.576358 |
| 8 | Nodo La Paz Centro | León | La Paz Centro | 12.34683752 | -86.6728454 |
| 9 | Nodo Malpaisillo | León | Malpaisillo | 12.60518441 | -86.6671291 |
| 10 | Nodo El Sauce | León | El Sauce | 12.85454 | -86.522604 |
| 11 | Nodo Chinandega | Chinandega | Chinandega | 12.62404364 | -87.1229945 |
| 12 | Nodo Villa Nueva | Chinandega | Villa Nueva | 12.96138282 | -86.8210279 |
| 13 | Nodo Chichigalpa | Chinandega | Chichigalpa | 12.58076716 | -87.0328451 |
| 14 | Nodo Corinto | Chinandega | Corinto | 12.50718363 | -87.1883249 |
| 15 | Nodo Esteli | Esteli | Esteli | 13.10182333 | -86.3693046 |
| 16 | Nodo Matagalpa II | Matagalpa | Matagalpa | 12.9113225 | -85.9570119 |
| 17 | Nodo Estación Sébaco | Matagalpa | Sebaco | 12.85831943 | -86.1024506 |
| 18 | Nodo Matiguas | Matagalpa | Matiguas | 12.82513624 | -85.4831777 |
| 19 | Nodo Estación San Ramón | Matagalpa | San Ramon | 12.8589076 | -85.8292699 |
| 20 | Nodo Terrabona | Matagalpa | Terrabona | 12.73949444 | -85.9711087 |
| 21 | Nodo Mulukuku | Matagalpa | Mulukuku | 13.15272222 | -84.9701667 |
| 22 | Nodo Amerrisque | Juigalpa | Juigalpa | 12.13250118 | -85.4549366 |
| 23 | Nodo Santa Maria | Juigalpa | Juigalpa | 12.10204859 | -85.39842 |
| 24 | Nodo Acoyapa | Juigalpa | Acoyapa | 11.97508333 | -85.1740226 |
| 25 | Nodo La Esperanza | RACS | Rama | 12.19502534 | -84.3003209 |
| 26 | Nodo Masaya | Masaya | Masaya | 12.00420268 | -86.0852976 |
| 27 | Nodo Masatepe | Masaya | Masatepe | 11.90385035 | -86.1466392 |
| 28 | Nodo Catarina | Masaya | Catarina | 11.91592127 | -86.0797729 |
| 29 | Nodo El Tuma La Dalia | Jinotega | Tuma La Dalia | 13.14493333 | -85.7313079 |
| 30 | Pta Centroamerica | Jinotega | Jinotega | 13.10660833 | -86.0516955 |
| 31 | Nodo Yalaguina | Madriz | Somoto | 13.48059698 | -86.4873058 |
| 32 | Nodo Boaco II | Boaco | Boaco | 12.42053056 | -85.7422667 |
| 33 | Nodo Diriamba | Carazo | Diriamba | 11.86607114 | -86.2352905 |
| 34 | Nodo Bilwi | RACN | Bilwi | 14.05739722 | -83.403362 |
| 35 | Nodo Rosita | RACN | Rosita | 13.92971111 | -84.374695 |
| 36 | Nodo Waslala | RACN | Waslala | 13.266092° | -85.422605° |
| 37 | Nodo Siuna | RACN | Siuna | 13.710500° | -84.776159° |
| 38 | Nodo La Gateada | Chontales | Villa Sandino | 12.000558° | -84.762903° |
| 39 | Nodo León | León | León | 12.457778° | -86.870750° |
| 40 | Nodo Bluefields | RACS | Bluefields | 12.005141° | -83.776357° |
| 41 | Nodo Los Brasiles | Managua | Managua | 12.167071° | -86.341481° |

| | Nombre | Dpto | Municipio | Latitud | Longitud |
|---|---|---|---|---|---|
| **42** | Nodo Ticuantepe | Managua | Ticuantepe | 12.032208° | -86.201503° |
| **43** | Nodo Oriental | Managua | Managua | 12.196597° | -86.097099° |
| **44** | Nodo Periodista | Managua | Managua | 12.120516° | -86.283797° |
| **45** | Nodo Altamira | Managua | Managua | 12.120898° | -86.246259° |
| **46** | NOC-OFC | Managua | Managua | 12.113283° | -86.261941° |
| **47** | Planta Green Power | Managua | San Rafael del Sur | 11.818036° | -86.512397° |
| **48** | Nodo Tola | Rivas | Tola | 11.407986° | -85.956034° |
| **49** | Nodo Santa Clara | Ocotal | Jalapa | 13.710917° | -86.253331° |

## 2. Cobertura de los servicios

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Sub. Corinto | 1 | | X |
| 2 | Corinto | | X | X |
| 3 | El Realejo | | X | X |
| 4 | Sub. Chinandega | 1 | | X |
| 5 | Chinandega | | X | X |
| 6 | El Viejo Norte | | X | X |
| 7 | El Viejo Sur | | X | X |
| 8 | Santo Tomas (Chinandega) | | X | X |
| 9 | Puerto Morazán (En Tonala) | | X | X |
| 10 | Tonala | | X | X |
| 11 | Sub. Villa Nueva | 1 | | X |
| 12 | Villa Nueva | | X | X |
| 13 | Somotillo | | X | X |
| 14 | Santo Tomas del Norte | | X | X |
| 15 | Cinco Pinos | | X | X |

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 16 | San Pedro del Norte | | X | X |
| 17 | San Francisco del Norte | | X | X |
| 18 | San Juan de Limay | | X | X |
| 19 | San José de Cusmapa | | X | X |
| 20 | Las Sabanas | | X | X |
| 21 | San Lucas | | X | X |
| 22 | Somoto | | X | X |
| 23 | Sub. Yalaguina | 1 | | X |
| 24 | Yalaguina | | X | X |
| 25 | Palacaguina | | X | X |
| 26 | Condega | | X | X |
| 27 | Achuapa | | X | X |
| 28 | Sub. Esteli | 1 | | X |
| 29 | Esteli | | X | X |
| 30 | Sub. El Sauce | 1 | | X |
| 31 | El Sauce | | X | X |
| 32 | Santa Rosa del Peñón | | X | X |
| 33 | El Jicaral | | X | X |
| 34 | Larreynaga ( Malpaisillo ) | | X | X |
| 35 | Sub. Malpaisillo | 1 | | X |
| 36 | Malpaisillo | | X | X |
| 37 | Telica | | X | X |
| 38 | Sub. Leon | 1 | | X |
| 39 | Leon | | X | X |
| 40 | Quetzalguaque | | X | X |
| 41 | Sub. Chichigalpa | 1 | | X |
| 42 | Chichigalpa | | X | X |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 43 | Posoltega | | X | X |
| 44 | Sub. Nagarote | 1 | | X |
| 45 | Nagarote | | X | X |
| 46 | Sub. La Paz Centro | 1 | | X |
| 47 | La Paz Centro | | X | X |
| 48 | Sub. San Benito | 1 | | X |
| 49 | San Benito | | X | X |
| 50 | San Francisco Libre | | X | X |
| 51 | Tisma | | X | X |
| 52 | Sub. Masaya | 1 | | X |
| 53 | Nindiri | | X | X |
| 54 | Masaya | | X | X |
| 55 | Sub. Granada | 1 | | X |
| 56 | Granada | | X | X |
| 57 | Sub. Catarina | 1 | | X |
| 58 | Catarina | | X | X |
| 59 | San Juan de Oriente | | X | X |
| 60 | Niquinohomo | | X | X |
| 61 | Nandasmo | | X | X |
| 62 | Sub. Masatepe | 1 | | X |
| 63 | Masatepe | | X | X |
| 64 | San Marcos | | X | X |
| 65 | La Concepciòn | | X | X |
| 66 | Sub. Gateada | 1 | | X |
| 67 | Villa Sandino (La Gateada) | | X | X |
| 68 | El Coral | | X | X |
| 69 | Cuapa | | X | X |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 70 | Sub. Amerrisque | 1 | | X |
| 71 | Sub. Santa Maria | 1 | | X |
| 72 | Juigalpa | | X | X |
| 73 | Camoapa | | X | X |
| 74 | Comalapa | | X | X |
| 75 | San Lorenzo | | X | X |
| 76 | Tecolostote | | X | X |
| 77 | Teustepe | | X | X |
| 78 | Sub. Boaco | 1 | | X |
| 79 | Boaco | | X | X |
| 80 | Santa Lucía | | X | X |
| 81 | San José de Los Remates | | X | X |
| 82 | Esquipulas | | X | X |
| 83 | Muy Muy | | X | X |
| 84 | Sub. Matiguas | 1 | | X |
| 85 | Matiguas | | X | X |
| 86 | Sub. Mulukuku | 1 | | X |
| 87 | Mulukuku | | X | X |
| 88 | Bocana de Paiwas | | X | X |
| 89 | Rio Blanco | | X | X |
| 90 | Sub. Sebaco | 1 | | X |
| 91 | Sebaco | | X | X |
| 92 | Sub. Terrabona | 1 | | X |
| 93 | Terrabona | | X | X |
| 94 | Ciudad Darío | | X | X |
| 95 | Sub. Matagalpa II | 1 | | X |
| 96 | Matagalpa | | X | X |

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 97 | Sub. El Tuma La Dalia | 1 | | X |
| 98 | El Tuma La Dalia | | X | X |
| 99 | El Cua | | X | X |
| 100 | San José de Bocay | | X | X |
| 101 | Rancho Grande | | X | X |
| 102 | Sub. Waslala | 1 | | X |
| 103 | Waslala | | X | X |
| 104 | Sub. Siuna | 1 | | X |
| 105 | Siuna | | X | X |
| 106 | Sub.Bilwi | 1 | | X |
| 107 | Puerto Cabezas (Bilwi) | | X | X |
| 108 | Waspan | | X | X |
| 109 | Bonanza | | X | X |
| 110 | Sub. Rosita | 1 | | X |
| 111 | Rosita | | X | X |
| 112 | Sub. Bluefields | 1 | | X |
| 113 | Bluefields | | X | X |
| 114 | Sub. Los Brasiles | 1 | | X |
| 115 | Ciudad Sandino | | X | X |
| 116 | Sub. Ticuantepe | 1 | | X |
| 117 | Ticuantepe | | X | X |
| 118 | Sub. Tipitapa | 1 | | X |
| 119 | Tipitapa | | X | X |
| 120 | Sub. Oriental | 1 | | X |
| 121 | Sub. Periodista | 1 | | X |
| 122 | Sub. Altamira | 1 | | X |
| 123 | NOC-OFC | 1 | | X |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
DIRECTOR GENERAL

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 124 | Sub. Villa El Carmen | 1 | | X |
| 125 | Villa el Carmen | | X | X |
| 126 | Diria | | X | X |
| 127 | Diriomo | | X | X |
| 128 | Sub. Diriamba | 1 | | X |
| 129 | Diriamba | | X | X |
| 130 | Sub. San Rafael del Sur | 1 | | X |
| 131 | San Rafael del Sur | | X | X |
| 132 | Planta Green Power | | X | X |
| 133 | Masachapa | | X | X |
| 134 | Mateare | | X | X |
| 135 | Sub. Acoyapa | 1 | | X |
| 136 | Acoyapa | | X | X |
| 137 | Santo Tomas ( Chontales) | | X | X |
| 138 | San Pedro del Lovago | | X | X |
| 139 | Sub. La Esperanza | 1 | | X |
| 140 | La Esperanza | | X | X |
| 141 | El Rama | | X | X |
| 142 | Planta Centroamerica | 1 | | X |
| 143 | Jinotega | | X | X |
| 144 | San Rafael del Norte | | X | X |
| 145 | Sub. San Ramon | 1 | | X |
| 146 | San Ramon | | X | X |
| 147 | San Dionisio | | X | X |
| 148 | Sub. Rivas | 1 | | X |
| 149 | Rivas | | X | X |
| 150 | Belen | | X | X |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| Sitio | Municipio | Subestación | Fibra Oscura | Capacidad |
|---|---|---|---|---|
| 151 | Potosi | | X | X |
| 152 | Sub. Tola | 1 | | X |
| 153 | Tola | | X | X |
| 154 | San Isidro | | X | X |
| 155 | La Trinidad | | X | X |
| 156 | San Nicolas | | X | X |
| 157 | San Juan del Rio Coco | | X | X |
| 158 | Telpaneca | | X | X |
| 159 | Quilali | | X | X |
| 160 | Sub. Ocotal | 1 | | X |
| 161 | Ocotal | | X | X |
| 162 | Sub. Santa Clara | 1 | | X |
| 163 | Santa Clara | | X | X |
| 164 | Jalapa | | | X |
| 165 | Sub. Sandino | | | X |
| 166 | Campos Azules ( Masatepe-Masaya) | | X | X |
| 167 | Sub. Nandaime | | | X |

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
ALCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

## Anexo 5

## Condiciones de operación y calidad de los servicios contratados"

El CLIENTE podrá en conjunto con el Proveedor, validar sus enlaces de interconexión con un protocolo de pruebas y operación que garantice la óptima operación y permita en el futuro mediante, la oportuna supervisión, comprobación y comparación de los valores obtenidos durante las pruebas iniciales, y que deberán ser regidas en el contexto del presente documento.

Este documento consta de las siguientes partes:

1. **Condiciones de Operación**
2. **Pruebas de Aceptación de Servicios**
3. **Pruebas de Redundancia de Última Milla.**

### 1. Condiciones de Operación

El proveedor deberá garantizar las siguientes condiciones para el contratante del servicio de interconexión:

1.1 **Continuidad de servicio**. A menos que sea expresado de otra forma en un SLA particular para el contratante, el proveedor deberá garantizar al menos el 99 % en la continuidad del servicio de interconexión.

1.2 **Calidad de Servicio.** A menos que sea expresado de otra forma en un SLA particular para el contratante, el proveedor deberá garantizar al menos el 99 % del ancho de banda contratado, así como los valores de tiempos de respuesta, retardo, jitter, u otro parámetro medido o comparado durante las pruebas de aceptación de servicio.

1.3 **Soporte Técnico.** El proveedor estará brindando soporte técnico en un esquema 7/24/365 a el contratante para lo cual estará así mismo obligado a entregarle un documento de protocolo de atención a fallas en donde se detallen todos los procesos concernientes a las atenciones en primera línea, los escalamientos de problemas que surjan en los enlaces de interconexión y los contactos y reportes a los que se estará sujeto durante el tiempo que se celebre el

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

contrato.

1.4 El CLIENTE deberá garantizar personal técnico competente para validar y hacer valer las condiciones de operación aquí descritas, así mismo el contratante deberá proporcionar una matriz de escalamiento para poder realizar cualquier coordinación pertinente en caso de que se requiera normalizar a condiciones óptimas de operación el servicio.

1.5 El CLIENTE deberá garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos pasivos o activos con los cuales se interconecta al sistema de ENATREL.

## 2. Pruebas de Aceptación de Servicio

2.1 1. Pruebas de Reflectometría.

2.2 2. Certificaciones de Cables LAN o Patchords Ópticos.

2.3 3. Pruebas de conexiones físicas en ODF y en Equipos de Agregación y/o Acceso.

2.4 4. Pruebas RFC 2544 mediante equipo especializado en ambos extremos del enlace.

2.5 5. Transferencia de Datos. Se realizarán pruebas de transferencia de datos utilizando herramientas Software y Aplicaciones para monitorear desempeño de la capa de Aplicación.

2.6 6. Pruebas de Redundancia en la capa de Transporte. Estas pruebas consisten en cortar el tráfico a nivel de Túnel Óptico en la red DWDM y validar la continuidad de conectividad entre los sitios interconectados.

## 3. Pruebas de Redundancia de Última Milla

Esta prueba es realizada si existen enlaces de respaldo en la última milla. En el caso de existir dos equipos Routers en un esquema de protección 1+1 se deberán correr las pruebas del paso 3 al 5 expuestas a continuación.

Objetivo: Validar el óptimo funcionamiento de la entrada de servicio del enlace de respaldo mediante conmutación automática

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**Preparaciones**

1. Verificación de los niveles de potencia óptica del enlace principal y del enlace de respaldo.
2. Levantamiento de la tabla de enrutamiento del nodo, VLAN, MAC-ADRESSES.
3. Levantamiento y verificación de los tiempos de respuesta entre las oficinas remota de cada enlace WAN.
4. Verificación de conexión LAN: Tiempos de respuesta.

**Procedimiento 1**

1. Se desconecta patchord óptico o cable de red del enlace primario (WAN).
2. Se verifica continuidad de conectividad ICMP hasta el nodo remoto.
3. Se comprueban tiempos de respuesta hacia el nodo remoto seleccionado para esta prueba.

**Procedimiento 2**

1. Se normaliza el enlace conectando de nuevo el enlace de primario a la interfaz del Router.
2. Comprobación de continuidad de enlace y tiempos de respuesta.
3. Se realiza traza hacia el nodo remoto para verificar next-hop y distancia de la ruta, o MAC-ADRESSES/INTERFACES.

**Procedimiento 3**

1. Se desconecta patchord de red LAN del Router primario.
2. Se verifica continuidad de conectividad ICMP entre los nodos.
3. Se comprueban tiempos de respuesta hacia el nodo remoto seleccionado para esta prueba.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**Procedimiento 4**

1. Levantamiento de la tabla de rutas del nodo.
2. Levantamiento y verificación de los tiempos de respuesta entre el nodo y otra oficina remota de cada enlace WAN.

**Procedimiento 5**

1. Reinicio de Router primario.
2. Se verifica continuidad de conectividad ICMP hasta el nodo remoto.
3. Se comprueban tiempos de respuesta hacia los nodos seleccionado para esta prueba.

Nota: Dado el procedimiento anterior lo que se pretende validar es que una vez que el enlace primario falla, inmediatamente se conmuta todo tráfico al enlace de respaldo. Si pasado el tiempo necesario se restablece el enlace primario, inmediatamente el tráfico es obligado a pasar nuevamente por este enlace. Así mismo si falla la conexión LAN (VRRP) de la misma manera se deberá tener continuidad de enlace. La tabla de rutas, next-hop y demás valores iniciales deben de ser correspondientemente compatibles con las muestras tomadas durante la etapa de preparaciones.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

**Anexo 6**

**"Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para Transmisión de Datos"**

1. Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.8% (Noventa y nueve, punto ocho por ciento).
2. Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.9% (Noventa y nueve, punto nueve por ciento).
3. En los servicios Ethernet los parámetros de Calidad se validarán a la entrega de los Enlaces Dedicados basándose en la aplicación del estándar RFC 2544 del IETF bajo los siguientes indicadores:

- **Latencia:** Tiempo que demora un paquete para llegar a su destino y retornar a su Origen dentro del Segmento de Red arrendada.
  Valores objetivo < 10 milisegundospara enlace nacional

  < 45 milisegundos para enlace Internacional

- **Ancho de Banda**: Hace referencia al Ancho de Banda comprometido, la tasa de datos constante a transferir de manera simétrica, medidos en la capa dos (2) y capa tres (3) del modelo OSI en múltiplos de bits por segundo (bps) que ENATREL acuerda transmitir al sitio del CLIENTE especificado en las Ordenes de Servicios.

- **Tasa de Pérdida de Paquetes:** Porcentaje de la pérdida de paquetes en una Transmisión Estándar enviados a un destino y que no reciben respuesta en un determinado período de tiempo y se calcula por la siguiente formula:

$$\boldsymbol{Porcentaje\ de\ Pérdidas} = \frac{\textbf{Total de Paquetes perdidos}}{\textbf{Total de Paquetes enviados}}\ \boldsymbol{x}\ \mathbf{100\%}$$

La tasa máxima de paquetes perdidos debe ser menor al 1.0%

- **Disponibilidad del Servicio**: La disponibilidad del Servicio se define, en condiciones normales, como la condición en la

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

cual, el CLIENTE puede recibir y enviar datagramas desde su Origen y Destino en el segmento de red contratado en las condiciones inicialmente estipuladas

La disponibilidad del Servicio para una conexión se define a través de la siguiente fórmula:

$$D = ((Im-Dm)/Im*100)$$

D: Porcentaje de Disponibilidad
Im: Indisponibilidad mensual medida en minutos (tiempo fuera de servicio)
Dm: Disponibilidad teórica mensual medida en minutos. Para un servicio 7x24

## 4. Aseguramiento del servicio y tiempos de reparación

Los indicadores del Aseguramiento del Servicio utilizados para la continuidad del mismo son: a) La disponibilidad del Servicio, b) El tiempo medio de respuesta a la avería, c) El tiempo medio de resolución; y d) El número de incidencias resueltas en tiempo objetivo.

## 5. Tiempo Promedio de Respuesta ante Notificación de Falla

Se define el tiempo promedio de respuesta ante averías, como la media de tiempo de respuesta a las averías ocurridas durante un mes, después de que estas sean reportadas a ENATREL a los contactos establecidos en la tabla de escalamiento definida en el Contrato.

El tiempo promedio de respuesta a una notificación de avería, es el tiempo transcurrido entre la notificación de avería y el envío al cliente de una retroalimentación por un medio verbal y/o escrito, con el análisis de las causas de la avería y lista de acciones correctivas, con plazos de aplicación de las mismas.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

| | |
|---|---|
| Tiempo ProMedio de Respuesta. | **T <= 30 Minutos** |

## 6. Tiempo Medio de Resolución De Incidencias

Para el restablecimiento del servicio, ENATREL se compromete a cumplir el siguiente nivel de calidad en cuanto a Tiempo de Resolución de averías. Esta medición se realizará en base al promedio del total de incidencias mensuales, para cada servicio individual suministrado al SOLICITANTE.

| | |
|---|---|
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Managua . | **T <= 3 horas** |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Pacifico. | **T <= 6 horas** |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Centro Pacifico. | **T <= 12 horas** |
| Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Atlantico. | **T <= 72 horas** |

## 7. Condiciones de medida para los objetivos de Aseguramiento

- No se considerará indisponibilidad y no computarán para el cálculo los siguientes casos:
  - ✓ Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y "backup".
  - ✓ Paradas del servicio programadas para mantenimiento y convenidas con el SOLICITANTE.
  - ✓ Tiempos de indisponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al SOLICITANTE que incluyen pero no se limitan a inaccesibilidad de las instalaciones de SOLICITANTE por cualquier tipo de causa, siniestros en el local del SOLICITANTE o peligros potenciales para la integridad del personal de ENATREL, entre otros.
  - ✓ Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor o causas fortuitas (incendios, inundaciones, etc.).
  - ✓ Deficiencias en el suministro eléctrico en Sitios del SOLICITANTE.
  - ✓ Fallas en los equipos del SOLICITANTE.
  - ✓ Tiempos muertos por imposibilidad de llegar al lugar físico del incidente por causas no imputables a ENATREL.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

## Anexo 7
## "Protocolo para la conexión a la red y acceso a infraestructura pasiva"

El CLIENTE deberá regir sus acciones al interconectarse a la infraestructura de ENATREL teniendo en cuenta una serie de recomendaciones de estricto cumplimiento para garantizar un apropiado aprovisionamiento de servicio y la estabilidad del enlace establecido entre ENATREL y el CLIENTE:

1. El CLIENTE deberá realizar por cuenta propia el estudio de factibilidad para la interconexión con ENATREL en el nodo o los nodos que estén incluidos en la solución o los requerimientos del CLIENTE y revisar todos los alcances en obras civiles, conexiones eléctricas, protección de equipos y suministro para el proceso de interconexión.

2. El CLIENTE a partir de la obtención del documento de factibilidad técnica y de su aprobación en conjunto (si llegase a ser factible la interconexión), deberá informar a ENATREL vía electrónica o por cualquier medio escrito sobre cualquier visita a los nodos, así como a cualquier visita a lo largo de la ruta de fibra óptica si fuese necesario con el objetivo ya sea de supervisar o llevar a cabo en conjunto con ENATREL el proceso de interconexión.

3. El CLIENTE deberá realizar cualquier trabajo de obra civil, obra eléctrica, obra de telecomunicaciones en cada nodo bajo la supervisión o acompañamiento de personal de ENATREL durante el periodo de interconexión y posterior a este, tal como en el caso de la apertura de ventanas de mantenimiento preventivo o correctivo.

4. Todo trabajo de fusión o conexiones físicas llevadas a cabo por parte del CLIENTE para hacer efectiva la interconexión se deberán realizar en un ODF proporcionado por ENATREL de uso exclusivo para interconexiones con el objetivo de evitar accidentes o manipulación de los ODF o equipos que estén operando los enlaces troncales de la Red.

5. Se deberán registrar todos los valores de reflectometría y datos de enlace (tiempos de respuesta, ancho de banda, niveles ópticos de potencia, latencia, etc.) entre los puntos remotos que el CLIENTE está enlazando mediante el contrato de interconexión.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

Para tener el registro exacto de estos tiempos es indispensable que ENATREL efectúe una llamada de registro de las reparaciones efectuadas para su comprobación a la persona encargada por el SOLICITANTE de llevar el seguimiento. (Nombre y datos de contacto de la persona)

- Horario de respuesta y resolución de averías: de lunes a domingo, 24 horas al día, durante todos los días del año, incluyendo días festivos, asuetos oficiales, feriados por navidad y fiestas patrióticas.

- El SOLICITANTE podrá requerir que se le informe sobre la evolución de la avería, y también recibir algún informe puntual, cuando por la gravedad del problema se estime que la resolución de este pudiera tomar más tiempo del previsto, con un estimado del tiempo previsto de reposición.

## 8. CONDICIONES GENERALES VARIAS.

a. Condiciones Económicas Para Validez de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) anteriormente mencionados, se regirán bajo los siguientes términos económicos.

- El vigente acuerdo de nivel de servicio esperado tiene validez únicamente, si SOLICITANTE cumple con los pagos de los servicios obtenidos dentro del tiempo establecido en el contrato.
- La cuantía de las diferentes penalizaciones se recogen en la Tabla de Penalización por Indisponibilidad.

INSTITUTO NICARAGUENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL

Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

# Modelo de Contrato de Prestación de Servicios Mayoristas

Vamos adelante!

CON AMOR, ESPERANZA Y ALEGRÍA!

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!


**Presidencia Ejecutiva**

De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Ext. No. 4011
smansell@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS

Nosotros, **SALVADOR MANSELL CASTRILLO**, mayor de edad, soltero, Ingeniero Eléctrico, del domicilio de la ciudad de Managua, identificado con Cédula de Identidad Ciudadana número cuatro, cuatro, uno, guión, uno, tres, uno, dos, cinco, cinco, guión, cero, cero, cero, uno, D (441-131255-0001D), quien actúa en su carácter de Presidente Ejecutivo de la **Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL)**, empresa pública del Estado de Nicaragua, creada mediante **Ley No. 583**, "Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL)", publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 4, publicada el 5 de enero del año 2007 y sus Reformas: **1) Ley No. 788**, "Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y de Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y No. 290 Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo"; publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 60, del 25 de Marzo del 2012; **2) Ley No. 791**, "Ley de Reforma a la Ley No. 788, "Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y de Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y No. 290 Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo" publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 95, del día 23 de mayo de 2012; y **3) Ley No. 1004** "Ley de Reforma a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y sus Reformas", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 192, del día 9 de octubre del 2019, acreditando su carácter de Presidente Ejecutivo de ENATREL mediante **Acuerdo Presidencial No. 01-2017** emitido por el Presidente de la República con fecha 11 de enero del año 2017 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 10, publicada el 16 de Enero del 2017; y que en lo sucesivo para efectos de este contrato se denominará como **ENATREL**; y **XXXXX** ; quien en lo sucesivo de este contrato se denominará simplemente como **EL CLIENTE**. Y conjuntamente y de aquí en adelante se les llamará **LAS PARTES**, quienes hemos convenido suscribir el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MAYORISTAS DE TELECOMUNICACIONES**, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA: (DEFINICIONES).-**

1. **Acceso**: Servicio que presta ENATREL por el cual se pone a disposición infraestructura física como edificios, sitios, acondicionamiento térmico y de energía, conductos, torres, canalizaciones, soportes, postes, cámaras y mástiles, puestos con el fin de que EL CLIENTE pueda prestar servicios de telecomunicaciones.

2. **Cargos**. A los efectos de la presente OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS, se utiliza el término "cargos", para hacer referencia a los precios de los servicios que ENATREL pone a disposición de los CLIENTES tanto en lo que concierne a servicios recurrentes como no recurrentes.

3. **Cliente:** Concesionario de telecomunicaciones que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red de ENATREL con el fin de prestar servicios de telecomunicaciones.

4. **Conductos:** Estructura de canalización cerrada de un diámetro especifico, que se emplea como vía para alojar y proteger los cables de fibra óptica o Cobre de las redes de telecomunicaciones.

5. **Costo:** Pago que deberá realizar EL CLIENTE de manera periódica o no recurrente, por el uso o goce temporal de los servicios objeto dela OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS para Compartición de Infraestructura Pasiva.

6. **Contrato:** Documento suscripto entre ENATREL y el CLIENTE (en adelante, Las Partes) que establece las condiciones técnicas y comerciales para la prestación de servicios.

7. **Derechos de vía:** Es la franja de terreno que pertenece al Estado en la cual están alojados elementos que constituyen la infraestructura de las redes públicas de telecomunicaciones.

8. **Desconexión:** Interrupción temporal, física o lógica, total o parcial, del funcionamiento de equipos o medios de transmisión.

9. **Enlace dedicado:** Servicio de comunicación Punto a Punto entre una red de origen y una red de destino a la que se llega a través del Servicio de Capacidad Portadora o Servicio Portador.

10. **ENATREL:** Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, en su calidad de comercializador de los servicios mayoristas de telecomunicaciones que ofrece la red del Programa de Banda Ancha y los servicios complementarios para el funcionamiento de la misma, de conformidad con su ley creadora Ley No. 583, " "Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 4 del 5 de Enero del año 2007, reformada mediante Ley No. 788, "Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 60 del 28 de Marzo del año 2012 y la Ley No. 791 "Ley de Reforma a la Ley No. 788, Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y Reformas a las Leyes No. 272, Ley de la Industria Eléctrica y Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 95 del 23 de Mayo del año 2012; Ley No. 1004 "Ley de Reforma a la Ley No. 583, Ley Creadora de la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica, ENATREL y sus


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

Reformas", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 192, del día 9 de octubre del 2019.

11. **Fibra oscura:** se refiere a líneas de transmisión de fibra óptica debidamente instalada utilizando la infraestructura de la Red, no activada por ningún dispositivo o equipo de telecomunicaciones y que está disponible para ser iluminada, gestionada y utilizada por un tercero.

12. **Infraestructura Pasiva:** Elementos accesorios que proporcionan soporte a la infraestructura activa, entre otros, cableado subterráneo y aéreo, canalizaciones, construcciones, conductos, obras, postes, sistemas de suministro y respaldo de energía eléctrica, sistemas de climatización, sitios, torres, incluyendo derechos de vía, que sean necesarios para la instalación y operación de las redes, así como para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

13. **LACNIC:** Registro de Direcciones de internet de América Latina y el Caribe.

14. **ODF:** Distribuidor de Fibras Ópticas por sus siglas en inglés. (Optical Distribution Frame).

15. **OPSM** OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS

16. **Operador CLIENTE:** Operador que solicita servicios mayoristas y/o accede a la infraestructura de la Red con el fin de prestar servicios de telecomunicaciones a terceros.

17. **Postes:** Son los elementos de apoyo, dispersión y distribución de los cables de las redes aéreas.

18. **RBA:** Red de Banda Ancha.

19. **Reporte de conciliación:** Informe que elabora una Parte después de finalizado un período de facturación a fin de cotejarlo con el producido por la otra Parte y detectar inconsistencias con el objeto de resolverlas antes de la facturación definitiva.

20. **Servicios Complementarios:** servicios necesarios para el funcionamiento de los equipos de EL CLIENTE que se encuentran ubicados en los sitios que para tal efecto designe ENATREL, de conformidad con sus propios términos y condiciones, ya que dichos servicios no forman parte de la presente Oferta.


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

21. **Servicios de Capacidad Portadora o Servicio Portador:** es el servicio mayorista de capacidad, que proporciona ENATREL a los operadores de telecomunicaciones y otros CLIENTES en el área de cobertura que se señala en la presente Oferta.

22. **Sitios, predios y espacios físicos:** las edificaciones, predios y terrenos que ENATREL pone a disposición de los Operadores y otros CLIENTES como servicios conexos para que puedan instalar sus equipos de red de conformidad a los términos y condiciones que establezca ENATREL, ya que dichos servicios no forman parte de la presente Oferta.

23. **Torres:** estructuras pasivas utilizadas en la prestación de servicios de telecomunicaciones que sirven para soportar antenas de transmisión y equipos de radio para la transmisión de señales.

24. **Verificación:** Actividades realizadas de manera conjunta por las Partes, para evaluar la finalización de los trabajos realizados por EL CLIENTE, y determinar si se ha cumplido con lo estipulado en el anteproyecto que fue aprobado en el análisis de factibilidad.

25. **Visita Técnica:** Actividad conjunta entre las Partes a fin de analizar y definir los elementos sobre los que efectivamente se podrá concretar la prestación del/los Servicio/s de arrendamiento y acceso a infraestructura pasiva ofrecidos por ENATREL.

**CLÁUSULA SEGUNDA: (OBJETO DEL CONTRATO).-**

El presente contrato tiene por objeto establecer las cláusulas, bases, condiciones y demás estipulaciones por medio del cual se regulará la prestación de servicios mayoristas de telecomunicaciones solicitados por EL CLIENTE.

**CLÁUSULA TERCERA: (SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO).-**

(Aquí se deben enumerar sólo los servicios contratados siguiendo la Solicitud de Servicio. La lista que sigue es enunciativa de los que se ponen a disposición).

1. Enlaces de Datos Dedicados.
2. Tránsito IP.
3. Acceso a Internet.
4. Fibra Oscura de la RBA.
5. Arrendamiento de Espacio en Torres.
6. Servicios Complementarios (Energía, Climatización, Seguridad, Co-ubicación, Construcción de fibra de última milla).

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
DIRECTOR GENERAL


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni
ENATREL
Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica

**CLÁUSULA CUARTA: (OBLIGACIONES DE LAS PARTES).-**

**1) ENATREL:**

**a.** Atender oportunamente los requerimientos de servicios que EL CLIENTE requiera.

**b.** La prestación de los servicios contratados por El CLIENTE.

**c.** Permitir el uso de infraestructura pasiva en los nodos o puntos de acceso según éstos vayan entrando en operación de acuerdo al cronograma de entregas de la red de ENATREL siempre que exista disponibilidad y ello sea técnicamente viable.

**d.** Brindar un servicio de alta calidad.

**2) EL CLIENTE:**

**a.** Para la ejecución del objeto de este contrato y del cumplimiento de los servicios solicitados, **EL CLIENTE** se compromete a efectuar los pagos estipulados en el anexo dos a **ENATREL** por los servicios ejecutados.

**b.** A respetar todas las reglas concernientes a operación, mantenimiento y acceso de las instalaciones co-ubicadas de acuerdo a lo establecido en los "Protocolos para la conexión a la red y acceso a infraestructura pasiva" que establezca ENATREL.

**c.** Atender las observaciones y recomendaciones de **ENATREL.**

**d.** Respetar las normativas emitidas por el ente regulador TELCOR a la utilización de los servicios contratados.

**e.** Cumplir y respetar las condiciones de este Contrato.

**CLÁUSULA QUINTA: (CONDICIONES ECONÓMICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS).-**

El costo de los servicios contratados se detalla en la orden de servicio respectiva, que formará parte integral del presente contrato.

Las Partes, de común acuerdo, pueden modificar las condiciones económicas en tanto no violen las tarifas máximas establecidas en la OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS.

Las condiciones económicas que se deriva del presente Contrato se adecuarán, cuando ENATREL, aplique condiciones económicas más favorables a otro CLIENTE por prestaciones similares a las establecidas en el presente contrato.

**CLÁUSULA SEXTA: (DE LA FACTURACIÓN).-**

ENATREL facturará los servicios contratados por mes vencido. El CLIENTE tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles para efectuar los pagos correspondientes.

El CLIENTE podrá objetar la facturación emitida por ENATREL dentro de los cinco (5) días hábiles de entregado o notificado el informe de conciliación de pagos.

En caso de retraso en el pago de las facturas, penalidades o cualquier otra suma que EL CLIENTE deberá pagar a ENATREL en ejecución del presente Contrato, queda expresamente convenido que EL CLIENTE quedará constituido en mora de manera automática, sin necesidad de intimación, debiendo pagar, además de los montos adeudados, los intereses correspondientes a 2% mensual por saldo vencido.

Ante el incumplimiento de pago del CLIENTE, ENATREL podrá iniciar todas las acciones inherentes a la cobranza del monto adeudado, incluido el envío de comunicaciones a centrales de riesgo.

En caso de que EL CLIENTE no cumpla con efectuar el pago de la factura pendiente, dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento de la obligación garantizada, ENATREL podrá ejecutar la garantía mencionada en la Cláusula Séptima del presente contrato.

Una vez ejecutada la garantía, EL CLIENTE tiene quince (15) días calendarios para constituir una nueva garantía.

En caso de que la garantía otorgada por EL CLIENTE resulte o devengue en insuficiente o inejecutable por causa atribuible a éste, al fiador, aval o cualquier tercero que intervenga en la garantía, se faculta a ENATREL a suspender los servicios contratados, previa comunicación, indicándole el día y la hora exacta en que se producirá la suspensión.

La ejecución parcial o total de la garantía impedirá la suspensión de los servicios contratados, siempre que se cubra la totalidad de la deuda, caso contrario de quedar saldos pendientes ENATREL podrá suspender los servicios contratados previa comunicación POR CUALQUIER MEDIO AL CLIENTE, indicándole el día y la hora exacta en que se producirá la suspensión.

La comunicación de suspensión del servicio se le realizará al CLIENTE, con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles anteriores al día programado para la suspensión.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR Por DIRECTOR GENERAL


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni
ENATREL
Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica

En caso de que EL CLIENTE pague por error una suma superior a la consignada en la correspondiente factura, el monto excedente será descontado por ENATREL en el siguiente período de facturación.

**CLÁUSULA SÉPTIMA: (GARANTÍAS).-**

El CLIENTE deberá contratar y/o contar con una Garantía Bancaria, Fianza o depósito para garantizar el pago a ENATREL por los servicios contratados por el equivalente a un mes de la facturación estimada de acuerdo al volumen de servicios contratados, esta garantía deberá ser entregada previo a la conexión de los servicios contratados.

**CLÁUSULA OCTAVA: (SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS).-**

ENATREL sin necesidad de declaración judicial o arbitral alguna, podrá suspender los servicios aquí contratados en los siguientes casos:

1. Por Caso Fortuito y/o Fuerza Mayor demostrable, de acuerdo a lo pactado en este contrato.

2. Por acciones de mantenimiento programadas o mejoras tecnológicas, debidamente comunicadas al CLIENTE con una anticipación no menor de tres (3) días hábiles.

3. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con el pago de la factura adeudada; ENATREL podrá suspenderle los servicios contratados, previa comunicación al CLIENTE, indicándole el día y la hora exacta en que se producirá la suspensión. Esta comunicación será notificada al CLIENTE deudor con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles anteriores al día programado para la suspensión.

4. En caso que EL CLIENTE no cumpla con constituir nuevamente alguna de las garantías ejecutadas parcial o totalmente, ENATREL podrá suspenderle los servicios contratados, previa comunicación al CLIENTE, indicándole el día y la hora exacta en que se producirá la suspensión. Esta comunicación será notificada al CLIENTE deudor con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles anteriores al día programado para la suspensión.

La suspensión de los servicios contratados no podrá realizarse en día feriado o no laborable.

La aplicación del presente procedimiento es sin perjuicio del derecho de las Partes de ejercer las acciones previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS
TELCOR
Ente Regulador
DIRECTOR GENERAL


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni

La comunicación que deberá remitir ENATREL, de forma previa a la suspensión de los servicios contratados, se notificará al CLIENTE deudor una vez que haya vencido el plazo para pagar la factura.

Transcurridos cinco (5) días hábiles de la fecha de suspensión, sin que EL CLIENTE se haya presentado a ENATREL a buscar un acuerdo de pago, ENATREL podrá retirar el equipamiento y elementos instalados donde EL CLIENTE.

**CLÁUSULA NOVENA: (PROTOCOLO PARA EL ACCESO A LAS INSTALACIONES).-**

Además de la observación del protocolo de acceso a los nodos de la red establecido por ENATREL, en un plazo no menor a cinco (05) días hábiles a la fecha en la que se requiera acceder a la Instalación, EL CLIENTE deberá enviar una solicitud a ENATREL incluyendo la siguiente información:

a) Nombre del personal del CLIENTE que ingresará a los nodos.
b) Plan de Trabajo diario, durante la ejecución de los trabajos.

En un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, ENATREL comunicará la aprobación o rechazo. En caso de aprobación deberá indicar la fecha para el acceso y ejecución de trabajos en los nodos de la RBA. Asimismo, el acceso a los edificios de ENATREL se realizará con acompañamiento del personal de ENATREL.

El personal del CLIENTE deberá estar debidamente identificado y portar los equipos de seguridad que para ello tenga establecido ENATREL.

**CLÁUSULA DÉCIMA: RÉGIMEN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y/O EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES.**

Queda convenido que ENATREL podrá reemplazar, modificar, refaccionar y/o alterar uno o varios componentes de la infraestructura empleada en la provisión de los Servicios contratados. En caso de que sea necesario que EL CLIENTE desinstale temporalmente sus elementos, equipos y/o infraestructura, ENATREL dará aviso con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles para que el CLIENTE, bajo su exclusiva cuenta y costo, proceda a efectuar dicha desinstalación y reinstalación. En los casos en los que se incumplan los plazos establecidos para que EL CLIENTE efectúe la desinstalación, ENATREL podrá efectuar la desinstalación inmediata de los equipos del CLIENTE.

En cualquier caso, EL CLIENTE es responsable por la reconexión o reinstalación de los equipos de su propiedad que se hubieren desinstalados luego de resueltos los motivos que dieron origen a tal desinstalación.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: (MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA RELACIONADA CON EL SERVICIO DE CO-UBICACIÓN O ACCESO A INFRAESTRUCTURA PASIVA).-**

Constituyen obligaciones del CLIENTE:

El CLIENTE, a su costo, construirá y mantendrá las instalaciones utilizadas en la prestación de los Servicios contratados, bajo las condiciones de seguridad aceptadas por ENATREL y sólo con la autorización expresa de ésta.

Si por razones de la prestación de sus propios servicios EL CLIENTE requiriera instalar infraestructura adicional, debe solicitar expresa autorización a ENATREL y por ningún motivo deberá interferir con la planta externa de ésta última. En caso de que EL CLIENTE decidiera, por su cuenta, realizar obras civiles cercanas a la red de ENATREL, deberá informar a éste, con el objetivo de evitar daños y revisar el impacto que pudiera causar en su red y/o a las redes de terceros.

EL CLIENTE deberá cumplir con las mejores prácticas para las actividades de instalación del servicio objeto de contratación. Las Partes se comprometen a cumplir con los reglamentos establecidos en los planes, normas, definiciones y estándares definidos por TELCOR que sean aplicables, así como con la normalización, definiciones y estándares de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Internet Engineering Task Force (IETF) y demás organismos internacionales competentes, de los cuales forma parte Nicaragua en virtud de tratados o convenios internacionales.

El régimen de responsabilidad por daños causados por el personal o los subcontratistas de cualquiera de Las Partes será el definido en la Cláusula Décima Sexta del presente instrumento.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: (PROHIBICIONES DE USO PARA EL CLIENTE).-**

Se establecen como prohibiciones especiales las siguientes:

**1)** Hacer instalaciones, modificaciones o reparaciones a la infraestructura propiedad de ENATREL, sin previa autorización por escrito de ENATREL.

**2)** Reclamar derechos de propiedad sobre los equipos de telecomunicaciones que se le den en arrendamiento en el caso de que soliciten este servicio bajo la ejecución del presente contrato.

**3)** Dar un uso no permitido o inadecuado a los servicios que se contratan por este acto, de acuerdo a las leyes de Nicaragua.

**4)** Ejecutar actos que interfieran, interrumpan o causen daños en la Red de comunicaciones de ENATREL.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: (USO FRAUDULENTO DEL SERVICIO).-**

EL CLIENTE se compromete a tomar todas las medidas pertinentes para prevenir, detectar y evitar el uso no autorizado de los componentes de la Red de ENATREL establecidos en la OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS, sus anexos y el presente contrato, por parte de los usuarios del servicio objeto de este contrato. Se considera uso fraudulento la utilización o el aprovechamiento de un servicio para fines o bajo condiciones diferentes a las establecidas por las Leyes de la República de Nicaragua, convenios o tratados internacionales en materia de telecomunicaciones o el uso común.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: (ESPECIFICACIONES Y PRUEBAS TÉCNICAS).**

Los técnicos que asignen las Partes realizarán las pruebas respectivas, de acuerdo a los Procedimientos establecidos en la OFERTA PÚBLICA DE SERVICIOS MAYORISTAS.

Si los resultados de las pruebas realizadas no cumplen con los criterios específicos para lograr resultados positivos, la Parte responsable de las pruebas que fallen hará las correcciones necesarias dentro de los 2 días hábiles posteriores al momento en que se detecten estas fallas. Luego de efectuadas las correcciones notificará a la otra Parte para que se acuerde la realización de una nueva prueba. Este proceso se debe repetir hasta que se obtengan resultados satisfactorios para cumplir con los objetivos de la misma.

Al término de las pruebas se emitirá un informe con los resultados de las mismas y, a menos que exista alguna observación que imposibilite la prestación de los servicios contratados, se procederá a la puesta en servicio. EL CLIENTE tiene treinta (30) días calendarios para resolver las observaciones planteadas y comunicar su resolución a ENATREL.

Si las correcciones no fueran resueltas en el plazo previsto, ENATREL podrá rescindir el contrato y solicitar el retiro de la infraestructura que corresponda. En caso de que EL CLIENTE no esté de acuerdo con la observación planteada por ENATREL podrá someter sus diferencias al mecanismo de solución de controversias entre las Partes establecido en el presente Contrato.

Una vez efectuadas las pruebas, ENATREL remitirá al CLIENTE un original del acta de aceptación de las instalaciones, aprobada y firmada por Las Partes.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: (PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE AVERÍAS).-**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:**

Interrupción programada del servicio: Por razones de mantenimiento, mejoras tecnológicas u otros trabajos que realicen en la infraestructura de la RBA, ENATREL podrá interrumpir la prestación de los Servicios contratados por el CLIENTE.

ENATREL comunicará por escrito o por correo electrónico al CLIENTE, con una anticipación mínima de tres (03) días hábiles, la fecha programada para los referidos trabajos que pueda afectar la prestación de Servicios contratados por el CLIENTE, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.

Cuando EL CLIENTE requiera realizar cualquier trabajo de mantenimiento preventivo, mejoras tecnológicas u otros que pueda afectar los servicios contratados, deberá comunicar por escrito o por correo electrónico a ENATREL, con una anticipación mínima de tres (03) días hábiles, la fecha programada, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:**

ENATREL comunicará por cualquier vía al CLIENTE las razones por las que se interrumpió el servicio y el tiempo en el que se estima que culminarán las acciones de reparación. Dicha comunicación será realizada dentro de los treinta (30) minutos de haber sucedido la falla.

ENATREL comunicará por escrito o por correo electrónico al CLIENTE, con una anticipación mínima de dos (02) horas, la fecha para los referidos trabajos de mantenimiento correctivo que puedan afectar la prestación de Servicios contratados por el CLIENTE, precisando el tiempo que le tomará la ejecución de los mismos.

Con una anticipación mínima de tres (03) horas EL CLIENTE comunicará por correo electrónico a ENATREL para realizar cualquier trabajo de mantenimiento correctivo en sus equipos instalados en la infraestructura o locales propiedad de ENATREL, precisando el tiempo estimado para la ejecución de los mismos. Adicional al correo electrónico, EL CLIENTE, podrá también enviar a ENATREL una comunicación por escrito, si se considera pertinente.

**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA: (RÉGIMEN DE RESPONSABILIDADES FRENTE A USUARIOS Y EVENTUALES TERCEROS AFECTADOS).-**

Cualquiera de las Partes responderá sólo por los daños y perjuicios causados a la otra Parte derivados del incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato.

La indemnización a cargo de la Parte responsable por el daño cubrirá la totalidad de los daños sufridos por la otra Parte, así como cualquier suma que ésta haya pagado a terceros o a cualquier autoridad administrativa, incluyendo gastos de defensa y judiciales.

En cualquier caso, la responsabilidad civil de ENATREL se encuentra limitada frente al CLIENTE hasta por el monto que establezca la autoridad competente.

ENATREL no será responsable frente al CLIENTE y/o frente a terceros por cualquier tipo de indisponibilidad de los Servicios contratados, así como por el incumplimiento o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de sus obligaciones derivadas del presente Contrato en los siguientes casos:

1. Por fallas, desperfectos, obsolescencia y/o cualquier afectación atribuible al CLIENTE, que sufran los elementos, equipos y/o infraestructura de telecomunicaciones del CLIENTE y sean empleados por éste en las Instalación(es) contratada(s).

2. Por la falta de pago del costo pactado u otros cargos adeudados por el CLIENTE.

3. ENATREL no será responsable frente al CLIENTE o a terceros por los usos y contenidos de la información que reciba o transmita al CLIENTE a través de los elementos de red y/o equipos instalados en la infraestructura empleada para la provisión de los Servicios contratados.

EL CLIENTE se hace íntegramente responsable por cualquier daño que pudiera ocasionar al personal de ENATREL, a sus instalaciones, a terceros o a propiedad de terceros por las instalaciones que haya efectuado o efectúe en la infraestructura empleada para la provisión de los Servicios contratados, así como los que eventualmente pudieran ocasionar a las instalaciones e infraestructura de ENATREL por defectos que se originen por indebida o defectuosa instalación o conexión del CLIENTE. Sin perjuicio de ello, si por causa imputable al CLIENTE se produjeran dichos daños, ENATREL se encuentra facultada a suspender la Instalación que corresponda, previa comunicación escrita dirigida a EL CLIENTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: (FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO).-**

En caso de eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, cuando cualesquiera de las Partes se declara incapacitada, parcial o totalmente, para cumplir con sus obligaciones contractuales, la Parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito podrá eximirse de responsabilidad sobre cualquier obligación contractual vinculada a tal evento siempre y cuando notifique de la ocurrencia a la parte no afectada de forma escrita y dentro del término de cinco (5) días

hábiles. Después de ocurrido el evento, se deben describir las obligaciones afectadas, la fecha y hora de afectación, estimando el tiempo durante el cual habrá incapacidad para cumplir obligaciones contractuales.

Una vez recibido el aviso por escrito, la parte no afectada por el evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, podrá comprobar dentro de un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción del aviso, la ocurrencia del evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, a los efectos de poder dar por aceptada la justificación para la exención de obligaciones. La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito realizará su mejor esfuerzo para mitigar sus efectos.

En caso que el evento sea causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, las Partes podrán optar por cualquiera de las siguientes medidas: 1) Prorrogar el contrato en proporción al atraso incurrido por la causa que originó la Fuerza Mayor o el Caso Fortuito; siempre y cuando fuere posible; 2) Suspensión temporal, total o parcial del presente Contrato; y 3) Resolver el Contrato de mutuo acuerdo, conviniendo la extinción total o parcial de las obligaciones contractuales en el estado en que se encuentren.

Las partes quedan exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento del presente contrato, cuando dicho incumplimiento se deba a razones de causa de caso fortuito o fuerza mayor. La parte afectada hará todo el esfuerzo necesario para restituir los servicios en el menor tiempo posible. Las partes tendrán derecho a objetar las justificaciones alegadas para el Caso Fortuito o Fuerza mayor cuando a su juicio las razones invocadas no sean suficientemente relevantes para adoptar las medidas que en su caso se hubiesen adoptado, o cuando las mismas sean fundadas sobre la base de hechos falsos, o contengan datos poco creíbles.

**Interrupción de los servicios.** Si por razones de fuerza mayor o caso fortuito, se produjere una interrupción en los servicios, la parte afectada no será responsable de los eventuales daños y perjuicios que pudieran sufrir la otra parte como consecuencia de dicha interrupción. No obstante, la parte afectada deberá de comunicar por escrito a la otra parte dentro del plazo establecido anteriormente los motivos que dieron lugar a dicha interrupción.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: (LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD).-**

Las Partes aceptan expresamente que quedan exentas de cualquier responsabilidad por los daños directos o indirectos, mediatos o inmediatos, lucro cesante, ahorros o ganancias no producidas o cualquier otra, derivada de fuerza mayor o caso fortuito demostrable en lo referente a daños a personas, a equipos de telecomunicaciones y a infraestructura o por aplicación de las causales de terminación anticipada.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: (SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS).-**

Las Partes acuerdan que cualquier disputa o conflicto que pudiese surgir entre las Partes con relación a la correcta interpretación y/o ejecución del presente Contrato y los Anexos y que no pudiese ser resuelta de mutuo acuerdo, en un término de quince (15) días hábiles, tratando de alcanzar soluciones amigables, basándose en el principio de Buena Fe que inspira este Contrato. Si en el plazo antes señalado, las partes no obtuvieran un acuerdo amigable, acuerdan someter cualquier controversia que resulte de este contrato a los Métodos de Resolución Alterna de Conflictos (RAC), establecidos en la Ley No. 540 *"Ley de Mediación y Arbitraje"* y su Reglamento, publicada en La Gaceta , Diario Oficial del 24 de junio de 2005, a través del Centro de Mediación y Arbitraje, sometiéndose al procedimiento establecido en el Reglamento del Centro de Mediación y Arbitraje seleccionado por las partes, el cual deberá estar ubicado en la ciudad de Managua, República de Nicaragua. Las partes asumirán las costas correspondientes a su propia representación, asistencia legal, asesores, consultores y técnicos. La composición del tribunal arbitral será de tres miembros, uno nombrado por cada parte y un tercero nombrado de común acuerdo entre las partes. El Laudo Arbitral, será de obligatorio e inmediato cumplimiento de las Partes. La Ley Nicaragüense será aplicable en lo referido a la interpretación de este Contrato y el idioma del Arbitraje será el español.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: (CESIÓN DE DERECHOS).-**

Toda cesión total o parcial, a título gratuito u oneroso que se desee realizar de este Contrato, solo se podrá efectuar previa autorización expresa y por escrito realizada por las Partes.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: (SUCESIÓN DE OBLIGACIONES).-**

En caso de fusión, transformación, consolidación o venta de cualquiera de las partes, los sucesores están obligados a respetar el presente contrato y a cumplir con todas sus obligaciones, términos y condiciones.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: (IMPUESTOS).-**

Los impuestos, tasas, derechos y aranceles que se generen por la ejecución del presente Contrato serán asumidos por cada una de las partes contratantes de conformidad con la legislación de la materia que corresponda. Debiendo ser cancelados directamente por cada una de las partes a la Autoridad respectiva.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: (PENALIZACIONES).-**

La demora en la entrega de un enlace generará penalización. El monto de esta penalización será equivalente al cero punto cinco por ciento (0.5%) del costo

mensual de arrendamiento del circuito por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas, calculándose de acuerdo a la siguiente fórmula:

Monto penalización por enlace = [cantidad de días de retraso] * 0.5% * [Costo arrendamiento mensual del enlace].

En el caso de que el servicio prestado no esté disponible o no responda a los parámetros de calidad contratados, la penalización se calculará de conformidad a lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio.
Para efecto del cálculo de las penalidades en la presente cláusula las tarifas serán las vigentes al momento de resolverse la falla o remediarse la demora en la entrega, según corresponda.

La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo a través de una nota de crédito de ENATREL en sus cobros mensuales de los servicios afectados, imputándose dicho monto al mismo período en que se detectó la falla.

Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, ENATREL y el CLIENTE, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto de la penalización.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: (CONFIDENCIALIDAD).-**

ENATREL y EL CLIENTE, se comprometen a guardar confidencialmente toda información contenida en este contrato.

En tal virtud, constituye información confidencial cualquier información técnica, patrimonial, de mercadeo, ventas, financiera, legal y contable (sea escrita u oral, sin tener en cuenta la forma de comunicación) a la que Las Partes o sus representantes tengan acceso, en el marco de la ejecución del presente contrato, incluyendo y no limitándose a todos los documentos financieros y declaraciones, secretos industriales o comerciales, información concerniente a procedimientos operativos, métodos de establecimiento de precios, estrategias de marketing, planes de negocio, asuntos legales y regulatorios, listas de usuarios y planes futuros, notas, análisis, resúmenes, estudios, interpretaciones y otros documentos preparados por Las Partes o sus representantes.

Las Partes se obligan a guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información que reciban de la otra Parte como consecuencia de la ejecución de la relación que emana del presente Contrato.

La información confidencial solo podrá ser revelada por Las Partes a sus empleados, empresas vinculadas y/o contratistas, en lo que resulte

estrictamente necesario para el cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato. Cada Parte será directamente responsable frente a la otra de los actos que efectúen sus respectivos empleados, empresas vinculadas y/o contratistas en contravención de la obligación de guardar reserva sobre la información confidencial.
Lo dispuesto en esta cláusula, continuará en vigencia incluso dentro de los cinco (5) años posteriores a la fecha de cese del presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: (CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO).-**

Serán causas Justificadas para dar por terminado el contrato anticipadamente las siguientes:

1) Por mutuo acuerdo, antes del vencimiento del plazo.
2) Por la utilización de los servicios para fines distintos a los establecidos en el presente contrato.
3) Por disolución legal de ambas empresas o una de ellas, siempre y cuando no se haya establecido solución de continuidad de la sucesora.
4) El incumplimiento previamente demostrado de las obligaciones, prohibiciones y términos establecidos en este Contrato;
5) Por mandato del Ente Regulador de las telecomunicaciones si se violenta alguna disposición, norma, Ley o Reglamento vigente en materia de telecomunicaciones que lo faculte a disolver el presente contrato.
6) En caso de rescisión, por cualquier supuesto, del Contrato de Licencia para la Prestación del Servicio Portador en virtud del cual se ha contratado la Instalación.
7) En caso de que EL CLIENTE solicite la baja de todos los servicios contratados y no cuente con ninguna Orden de Servicio vigente.
8) En caso que la garantía otorgada sea ejecutada, total o parcialmente, y EL CLIENTE no cumpla con renovarlo(s) en el plazo de quince (15) días calendarios establecido en las cláusulas sexta y séptima del presente contrato.
9) En caso de que EL CLIENTE pierda su condición de operador de servicios de telecomunicaciones.
10) El incumplimiento por tres (3) meses consecutivos o alternados de los pagos referidos a los servicios contratados, dentro de un mismo año.
11) En caso que se haya suspendido la prestación de los Servicios contratados por haberse verificado que su prestación está ocasionando la degradación, en cualquier forma o medida, de la funcionalidad de la RBA, y habiendo transcurrido un plazo de quince (15) días calendarios, contados a partir de la fecha de suspensión, sin que EL CLIENTE haya cumplido con garantizar que no se continuará produciendo dicho efecto.
12) EL CLIENTE podrá pedir la rescisión del presente Contrato sin expresión de causa en cualquier momento, siempre que esta decisión sea comunicada por escrito a ENATREL con sesenta (60) días calendario de anticipación. En este caso deberá resarcir a ENATREL en concepto de daños y perjuicios los costos de las instalaciones y equipos utilizados.


DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL
De la Rotonda Centroamérica 700 m al oeste,
Villa Fontana, Managua, Nicaragua.
Teléfonos (505) 2252-7400 y 2252-7500, Extensión No. 4126
eroque@enatrel.gob.ni www.enatrel.gob.ni
ENATREL
Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica

para la prestación del servicio, de manera proporcional a los meses faltantes del presente contrato.

En caso de que se rescinda el presente Contrato, ENATREL concederá un plazo máximo de quince (15) días calendarios a EL CLIENTE, contado desde su terminación, salvo acuerdo entre Las Partes que establezca un plazo mayor, a fin de que este reubique sus equipos y/o infraestructura en salvaguarda de los servicios de telecomunicaciones que brinda a sus usuarios. ENATREL no asumirá responsabilidad alguna por cualquier daño o perjuicio sufrido a los usuarios finales del CLIENTE;

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: (RELACIONES LABORALES).-**

Este Contrato no crea relaciones laborales entre el personal de ENATREL y EL CLIENTE. Por consiguiente, cada una de las Partes mantendrá el carácter de empleador hacia sus propios trabajadores y asumirá íntegramente cualquier responsabilidad en materia laboral, Seguridad Social, Civil y de Higiene y Seguridad del Trabajo.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: (PERMISOS).-**

Las Partes obtendrán y mantendrán a su costa, los permisos, licencias y autorizaciones que correspondan para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente instrumento. Asimismo, obtendrán y asumirán en caso de existir legalmente los tributos referidos a los servicios contratados y las autorizaciones que correspondan y que se requieran para la prestación de servicios contratados.

En caso de atrasos derivados de la no obtención de dichos permisos, por causas ajenas a las Partes, estas de común acuerdo establecerán los nuevos tiempos de ejecución de las obras que se hayan visto afectadas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: (CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO).-**

Las Partes, se comprometen a brindar y utilizar el servicio de conformidad con las cláusulas contenidas en este instrumento y se obligan, a abstenerse de utilizar el servicio para realizar actividades que contravengan la legislación nicaragüense. Si EL CLIENTE, o ENATREL incurren en un acto de los anteriormente indicados, comprobado por la autoridad competente, la otra parte podrá dar por terminado de inmediato el presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: (IDIOMA Y LEGISLACIÓN APLICABLE).-**

Las partes manifiestan que el presente contrato se regirá por la legislación nicaragüense vigente, que le fuere aplicable.

El idioma oficial del presente contrato es el español y por ello prevalecerá sobre cualquier texto redactado en idioma distinto. Toda comunicación surgida del presente contrato deberá ser redactada en idioma español.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA: (MODIFICACIÓN DEL CONTRATO).-**

Este contrato podrá ser modificado de común acuerdo entre las partes, mediante **ADENDUM** que sean necesarios para tal efecto, previa solicitud escrita de la parte interesada. Los documentos que se anexen al presente contrato deberán ser firmados por las partes, y los mismos pasarán a formar parte integral del presente contrato y se regirán por lo que en el contrato se disponga, en lo que sea aplicable. En ningún caso se aceptarán modificaciones por vía verbal.-

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA: (NOTIFICACIONES).-**

A efectos de coordinar la relación entre EL CLIENTE y ENATREL en lo concerniente a la ejecución del presente Contrato, Las Partes acuerdan designar como sus representantes a las siguientes personas:

Por parte **EL CLIENTE:** XXXXX

Por parte de **ENATREL:** XXXX

Queda establecido que los representantes antes nombrados limitarán su actuación a lo establecido en las presentes condiciones generales, encontrándose impedidos de adoptar decisiones que impliquen la modificación parcial o total de sus términos y condiciones.

La presente estipulación no impide a Las Partes la delegación de facultades a favor de funcionarios distintos a los previamente señalados para la realización de actividades administrativas relacionadas con el desarrollo de la relación contractual de compartición.

La modificación de los representantes designados para realizar las coordinaciones entre EL CLIENTE y ENATREL en lo concerniente a la ejecución del presente Contrato, surtirá efectos a partir de la firma del adendum respectivo.

Acuerdan las PARTES que todas las comunicaciones, consultas y notificaciones, deberán dirigirse a los representantes y a las direcciones que se hubieren señalado para recibir notificaciones.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: (ANEXOS).-**
Los anexos que se mencionan a continuación formaran parte integral del presente contrato:

1. ANEXO 1 "ACTA DE ENTREGA".
2. ANEXO 2 "CONDICIONES ECONOMICAS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.
3. ANEXO 3 "FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS".
4. ANEXO 4 "COBERTURA GEOFRAFICA DE LOS SERVICIOS DE LA RED".
5. ANEXO 5 "CONDICIONES DE OPERACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS".
6. ANEXO 6 "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) PARA TRANSMISIÓN DE DATOS".
7. ANEXO 7 "PROTOCOLO PARA LA CONEXIÓN A LA RED Y ACCESO A INFRAESTRUCTURA PASIVA".

Esta lista es meramente enunciativa.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA: (NO EXCLUSIVIDAD).-**
El presente Contrato no otorga exclusividad alguna a favor de EL CLIENTE, por parte de ENATREL. Los servicios objeto del presente contrato, se efectúan sin perjuicio de que ENATREL pueda otorgar los mismos servicios a otras personas naturales o jurídicas.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA: (VIGENCIA).-**
El presente Contrato tendrá una vigencia de XXXXXX, contados a partir de su firma y podrá ser prorrogado de forma automática por períodos iguales, si ninguna de las partes notifica a la otra su voluntad de darlo por terminado dentro de los treinta (30) días hábiles antes a la fecha de su vencimiento.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: (ACEPTACIÓN).-**
Las partes formalizan la aceptación de las condiciones establecidas en la Oferta Pública de Prestación de Servicios Mayoristas, mediante la firma del presente Contrato incluyendo sus Anexos.

En fe de lo cual, firmamos y rubricamos el presente contrato en dos tantos de un mismo tenor. En la ciudad de Managua el día XXXX de XXXXX del año dos mil veinte.

| | |
|---|---|
| **Ing. SALVADOR MANSELL CASTRILLO** | **xxxx** |
| **Presidente Ejecutivo ENATREL** | **xxxxx xxxx** |
| | **CLIENTE** |