



Verizon Internet Dedicado
Formulario de Orden de Servicio

Este Formulario de Orden de Servicio (en lo sucesivo "SOF") se presenta de conformidad con el Acuerdo ejecutado por _____ (Acuerdo número _____, en lo sucesivo el "Acuerdo") junto con esta Orden de Servicio, establece los términos y condiciones para la prestación del Servicio que se describe en este documento. La aceptación de esta Orden de Servicio de Verizon está supeditada a que el Cliente cumpla con los estándares de los términos de crédito y las condiciones de Verizon, que pueden estar fundamentados en las revisiones de crédito que estén disponible comercialmente (a lo cual el Cliente da su consentimiento). En este Servicio se utilizan términos en Mayúscula. El Formulario de Pedido y no definido de otro modo, tendrá el mismo significado que en el Acuerdo. El Servicio bajo esta garantía lo proporcionará **Verizon Panamá S.A.**, una empresa debidamente constituida y existente bajo las leyes de Panamá (en lo sucesivo "Proveedor" o "Verizon"). Esta Orden de Servicio deberá leerse conjuntamente con los términos del Acuerdo. En la medida de cualquier conflicto entre los términos de esta Orden de Servicio y el Acuerdo, prevalecerán los términos de esta Orden de Servicio.

1. Información del Cliente

Nombre de la Compañía:			
ID del Impuesto		Exento ¹ ITBMS:	Seleccione
Nombre de Contacto:			
Teléfono de Contacto:			
Fax de Contacto:			

Nombre de la Compañía:			
Dirección:			
Pueblo/Ciudad:			
Código postal:			
País:			

2. Información de Contacto

ID NASP		No.Ref Cotización:	
Tipo de Acuerdo:			
Número del Acuerdo:		Fecha del Acuerdo:	
No. de la Orden de Compra del Cliente:		Tipo de Orden:	
Termino del Servicio Inicial			

3. Detalles del Servicio

Servicio Facturado a:

Igual a:

Nombre de la Compañía:			
Dirección:			
Pueblo/Ciudad:			
Código postal:			
País:			
No. de Teléfono			

Idioma de la Facturación:		Método de Pago:	
Modena de Facturación		Formato de Facturación:	

Servicio Entregado a:

Nombre de la Compañía:			
Dirección:			
Ciudad:			
Código postal:			
País:			
No. de Teléfono del Sitio			

Servicio Ordenado:

1 En caso de Exento ITBMS, por favor suministre copia del formulario de exención del ITBMS

No.	Artículo de la Orden	Cargo Inicial	Cuota Mensual
1	Verizon Internet Dedicado IP Puerto Servicio E1 Servicio Escalonado <input type="checkbox"/> 2Mbps <input type="checkbox"/> 2XE1 E3 Servicio Escalonado <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 34Mbps Servicio Escalonado Ethernet <input type="checkbox"/> 2Mbps <input type="checkbox"/> 4Mbps <input type="checkbox"/> 8Mbps <input type="checkbox"/> 6Mbps <input type="checkbox"/> 10Mbps Servicio Escalonado Ethernet Rápido <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 40Mbps <input type="checkbox"/> 70Mbps <input type="checkbox"/> 21Mbps <input type="checkbox"/> 50Mbps <input type="checkbox"/> 80Mbps <input type="checkbox"/> 31Mbps <input type="checkbox"/> 60Mbps <input type="checkbox"/> 100Mbps Servicio Expandible E3 <input type="checkbox"/> 10Mbps <input type="checkbox"/> 21Mbps Servicio Shadow¹ <input type="checkbox"/> 2Mbps		
2	Servicios Telco Bucle Local #1 Velocidad del Circuito: Bucle Local #2, Velocidad del Circuito:		
3	<input type="checkbox"/> Instalación del equipo (instalación de CPE en el sitio)		
4	<input type="checkbox"/> Mantenimiento del Equipo		
Total			

Paquetes de Equipos con Descuento (disponible sólo con Servicio)³

Fabricante	Modelo #	Descripción	Precio unitario	Cantidad	Total
Equipo Total					

Todos los precios están expresados en Dólares de los Estados Unidos y exclusivos del ITBMS/ se aplican impuestos

² El servicio Shadow E1 está disponible sólo si el Cliente le solicita a Verizon el servicio primario de Verizon Internet de Niveles E1. El término del servicio Shadow E1 será igual a la conexión Término de la Conexión Primaria E1 del Cliente. El Servicio Shadow E1 requiere que la conexión Shadow E1 no exceda a 20 Kbps de nivel de uso (tasa de muestreo del tráfico del percentil 95) mientras que la conexión E1 primaria está disponible. ((tasa de muestreo del tráfico percentil 95) mientras que la conexión E1 primaria esté disponible. Si los 20 Kbps de nivel de uso sostenido excede, en cualquier momento mientras la conexión E1 primaria esté disponible, Verizon le facturará al cliente un cargo por exceso de uso, en la Cuota Mensual Estándar de Verizon para el Servicio Escalonado de Internet Destinado a E1, por ese uso sostenido del nivel. Al cliente se le cobrará a esta tasa hasta que el uso sostenido de la conexión Shadow E1 en un mes, disminuya por debajo de 20 Kbps.. Si no está disponible la conexión primaria de E1, el uso sostenido de la conexión Shadow E1 que exceda los 20 Kbps no estarán sujeta a cargos por exceso de uso.

³ El Cliente reconoce que el Equipo vendido por Verizon fue fabricado por un tercero ("fabricante"), y no incluye ninguna garantía de Verizon. Por lo tanto, cualquier defecto, deficiencia o falla del equipo será responsabilidad exclusiva del fabricante. No obstante, Verizon ofrecerá el primer nivel de soporte para el Equipo, pero no reparará o reemplazará el equipo a menos que el Cliente haya comprado a Verizon la Reparación de CPE. Uso de los equipos por el Cliente está sujeta a los términos y condiciones del Convenio de usuario final del Fabricante El Cliente debe comprarle el Equipos de Verizon, Verizon le enviará al Cliente, al costo del Cliente, la versión actual probada por Verizon del Equipo.

4. Términos y Condiciones del Servicio

Descripción del Servicio

El Proveedor proporcionará acceso a un router en Panamá. El proveedor podrá interrumpir el acceso para el mantenimiento programado o de emergencia y de cualquier otro modo que se especifique.

Cliente es responsable de la operación de su red LAN/WAN. El Cliente está comprando el servicio que se indican a continuación, conformado por las siguientes características:

- Acceso destinado a la red de Internet de Verizon (anteriormente Verizon Internet) a la velocidad estipulada mediante el protocolo de Internet ("IP") sobre un Control de enlace de alta densidad, Protocolo punto a punto, ATM, Frame Relay, o interfaz de Ethernet de alto rendimiento (en Opción de Verizon
- 24 x 7 horas de Monitoreo de la conexión al puerto,
- Enrutamiento estático o dinámico para los puertos de acceso local;
- Asignación de un número adecuado de direcciones IP para ser utilizadas en conjunto con el servicio a petición del Cliente y de acuerdo con las pautas de asignación de Verizon aplicables actualmente

Opciones de Servicio Disponibles

- **Equipos Cliente.** El router no está incluido. El Cliente puede comprarle a Verizon un router u otro hardware y software ("Equipo") por un cargo adicional, o el Cliente puede proporcionar su propio router, que debe ser compatible con la red de Verizon, el cual que debe ser compatible con la red de Verizon. Verizon está actuando sólo como un distribuidor con respecto al equipo, que fue fabricado por un tercero ("Fabricante"). Verizon brindará soporte de primer nivel para el Equipo, pero no reparará o reemplazará equipo a menos que el Cliente haya comprado CPE reparación de Verizon.
- Uso del cliente de los equipos está sujeto a los términos y condiciones del Contrato de Usuario Final del Fabricante. Si el Cliente le compra el Equipo a Verizon, Verizon le enviará la versión actual probada por Verizon, el equipo al cliente a costo del cliente.
- **Bucle local.** Gastos de puesta en marcha de Telco y cuotas son adicionales. La instalación se puede programar en el horario de 8:30 a 5:30, de lunes a viernes (excepto días festivos). Si el Cliente requiere la instalación fuera de este horario, Verizon cobrará un cargo adicional de US\$ 350. Cualquier instalación y extra cableado que sea necesario dentro del edificio del Cliente, en particular la conexión entre el punto de entrada de telecomunicaciones y el punto de conexión de IP del Cliente no están incluida y son responsabilidad del Cliente.
- **DNS/DNR.** El suministro del DNS primario y DNS secundario (como una sombra del DNS del Cliente) es una opción del Cliente. Registro del Nombre del Dominio y los cargos anuales relacionados, no están incluidos.

Condiciones de Servicio

Facturación y Pago: Todos los cargos están expresados en dólares estadounidenses. Todas las cantidades adeudadas a Verizon bajo una Orden de Servicio serán facturadas en dólares de los Estados Unidos. Cliente deberá pagar las facturas de Verizon dentro de los 30 días de la fecha de la factura. Sumas no pagadas en o antes de los 45 días de la fecha de la factura, se considerarán vencidas, y devengarán interés del 1,5% por mes y acumularán una factura de vencida desde la fecha de vencimiento hasta el pago (ya sea antes o después del juicio).

Impuestos. Todos los cargos son exclusivos de los Impuestos, los cuales serán pagados por el Cliente. Si el Cliente está exento de impuestos, o de otro modo está exento de los impuestos aplicables, el Cliente debe presentar su número de identificación de impuestos y certificado de la exención y la exención de impuestos en el momento en que envía la Orden de Servicio. Si la ley le exige al cliente que haga una deducción o retención de cualquier pago a Verizon conforme al presente, entonces, no obstante cualquier cosa en lo contrario contenida en la Orden de Servicio, se incrementará el importe bruto a pagar por el Cliente a Verizon para que, de modo que, después de tal deducción o retención de impuestos, el importe neto recibido por Verizon no sea menos de lo que Verizon habría si tal deducción o retención no hubiese sido requerida.

Terminación: Verizon se reserva el derecho de suspender o terminar el servicio inmediatamente si: (a) cliente viola la política de uso aceptable; (b) uso del cliente del servicio (en la opinión exclusiva de Verizon) puede violar las leyes de Panamá; (c) Una autoridad gubernamental le aconseja a Verizon que suspenda o termine el servicio; o (d) Cliente incumple una disposición material de esta Orden de Servicio o el contrato.

Política de Uso Aceptable: El uso del servicio está sujeto a la Política de Uso Aceptable ("Política") para Panamá, según está estipulado en <http://www.verizonbusiness.com/terms/aup>. Al firmar esta Orden de Servicio, el Cliente acepta que ha recibido, leído y comprende la Política aplicable.

Obligaciones del cliente. Si bien el Cliente puede revender conectividad de Internet, al Cliente no puede revender el Servicio en su totalidad a otra persona o entidad, sin el consentimiento previo por escrito de Verizon. Si el Cliente vende conectividad de Internet a los usuarios finales, el Cliente es responsable de: (i) proporcionar el primer punto de contacto para consultas de soporte del usuario final; (ii) proporcionar la ejecución del software a los usuarios finales; (iii) funcionamiento de su servicio en su propio nombre del dominio primario y secundario ("DNS") para los usuarios finales; (iv) registro de los nombres de dominio de los usuarios finales; (v) utilizando enrutamiento BGP a la red de Verizon, si así lo solicita Verizon; (vi) recopilar los cambios y adiciones de la ruta y proporcionarlos a Verizon; y (vii) registrar en la agencia apropiada todas las direcciones IP direcciones proporcionadas por Verizon al Cliente que se asignan a los usuarios finales

Acuerdo de Nivel de Servicio: El Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") para este Servicio, y el cual se hace parte de este Acuerdo, cuya copia se adjunta a este documento como Anexo 1, y que está disponible en la siguiente URL <http://www.verizonbusiness.com/terms>, sólo se aplica a los Clientes que cuentan con un Acuerdo con un Compromiso por un Término de por lo menos un año. Verizon se reserva el derecho a modificar el SLA, de cuando en cuando, lo cual entrará en vigencia una vez que el SLA revisado esté posteoado en la URL, o se le haya dado otro aviso al Cliente; siempre y cuando que en el caso de cualquier modificación que de cómo resultado en una reducción material de los niveles de servicio o crédito del SLA, el Cliente puede rescindir este Acuerdo sin penalización proporcionándole a Verizon aviso por escrito de terminación en el lapso de 30 días tras el anuncio de Verizon de tal enmienda. El SLA establece remedios únicos para el Cliente por cualquier reclamación relativa a este servicio o la red de Verizon, incluyendo cualquier incumplimiento de garantía establecida en el SLA. Los registros y datos servirán de base para todos los cálculos y determinaciones del SLA.

Duración del Servicio. Plazo comienza en la fecha de Activación del Servicio, que es la fecha en la cual se prepara el centro de Verizon y el funcionamiento del circuito telefónico para enrutar los paquetes IP al sitio del Cliente. Al concluir el compromiso de servicio, esta orden de servicio continuará en efecto sobre una base mes a mes en precio de lista actual de Verizon para el servicio.

Consecuencias de la terminación. Si (a) El Cliente termina esta Orden de Servicio por cualquier otra razón que no sea una Causa, o (b) Verizon termina esta Orden de Servicio por una Causa, el Cliente le pagará o le reembolsará a Verizon según corresponda, sin ninguna compensación de deuda o deducción, lo siguiente con respecto a todos los Servicios afectados por dicha terminación, los cuales el Cliente reconoce que son perjuicios que reflejan una medida razonable de daños reales y no una penalización: (i) todos los cargos acumulados pero no pagados incurridos hasta la fecha de dicha terminación; (ii) una porción proporcional de créditos y exenciones recibidos por el Cliente bajo esta garantía (excepto créditos para fallas de servicio, créditos de impuestos extranjeros (si hubiere) y otros créditos o exenciones explícitamente excluidas en otros lugares); (iii) los cargos de terminación u otros costos o gastos incurridos por Verizon para la cancelación del acceso local o servicios relacionados o equipo y otros servicios de terceros en relación con los Servicios afectados, y (iv) un cargo de Terminación Anticipada, calculado de conformidad con la cláusula titulada "Cargo por Terminación Anticipada" que está a continuación. La responsabilidad de terminación prevista en esta cláusula es adicional a cualquier otro recurso disponible para Verizon.

Cargo por Terminación Anticipada. Si la terminación antecede a la Fecha de Activación del Servicio, el Cargo de Terminación Anticipada será equivalente a 3 meses de cargos por ese Servicio. Si la terminación ocurre en o después de la Fecha de Activación del Servicio, pero antes de la expiración del Término del Servicio, el cargo por Terminación Anticipada será equivalente al 75% de los restantes cargos mensuales que serían pagaderos por ese Servicio por la parte restante de la Duración del Servicio.

Sin Garantías. Con excepción de lo expresamente establecido en esta Orden de Servicio, todas las garantías, representaciones o acuerdos, con respecto a la prestación de un servicio o de otra manera, ya sea oral o por escrito y ya sea expresa o implícita, ya sea por operación de ley, estatuto o de otra manera, se excluyen en la medida permitida por la ley.

Exclusión de Ciertos Daños. Ninguna de las Partes de esta Orden de Servicio es responsable ante cualquier otro tercero, por daños indirectos, consecuenciales, ejemplares, especiales, incidentales o punitivos, ni por pérdida de uso o pérdida de negocio, ingresos, beneficios, ahorros o buena voluntad, que surjan en relación con esta Orden de Servicio, los Servicios, los productos o documentación, incluso si la Parte ha sido advertida, sabía o debía haber sabido de la posibilidad de tales daños.

Limitación de Responsabilidad. Sin perjuicio de las disposiciones de la cláusula titulada "Descargo de Responsabilidad de Ciertos Daños y Perjuicios", la responsabilidad total de cualquier Parte para con la otra Parte bajo el presente acuerdo, garantía, contrato, agravio o de otro tipo (incluyendo negligencia, responsabilidad estricta, tergiversación y violación de la ley) en relación con esta Orden de Servicio, se limita al menor de los daños (i) daños directos demostrados por la Parte(s) Demandante (s) o (ii) el importe total adeudado por el Cliente a Verizon bajo esta Orden de Servicio durante los 6 meses previos a la acumulación de la última causa de acción para la cual se calcula la limitación de la responsabilidad prevista en esta cláusula. El Cliente Signatario y los Clientes Compradores reconocen y aceptan la razonabilidad de las renunciaciones, exclusiones y limitaciones de responsabilidad establecidas en esta cláusula.

Exclusiones. La cláusula titulada "Limitación de responsabilidad" no limita (a) la responsabilidad de una Parte: (i) en agravio por su mala conducta deliberada o intencional, (ii) por lesiones corporales o muerte o pérdida o daños a bienes inmuebles o bienes muebles tangibles causados por un la flagrante negligencia de una Parte (o "negligencia" cuando no se reconoce el concepto de "flagrante negligencia" en una jurisdicción en particular), o (iii) cuando la ley local obligatoria no permite la limitación , o (b) Obligaciones de pago del Cliente bajo esta Orden de Servicio, (c) Obligaciones de Verizon para ofrecer créditos y exenciones bajo esta Orden de Servicio; o (d) obligaciones de indemnización del Cliente bajo los "*Master Terms*".

Ley Aplicable y Jurisdicción: Esta Orden de Servicio se registrá e interpretara de acuerdo las leyes de Panamá y Verizon y el Cliente aceptan irrevocablemente la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Panamá.

Firma de autorización: Las Partes han ejecutado debidamente y aceptado que están obligado por este Formulario de Orden de Servicio, así lo evidencias las firmas de sus representantes autorizados. Cada una de las Partes representa y garantiza a la otra Parte que el firmante identificado debajo de su nombre tiene plena autoridad para ejecutar este Formulario de Orden de Servicio en su nombre y representación.

FIRMADO Y ACEPTADO EN NOMBRE DEL CLIENTE	FIRMADO Y ACEPTADO EN NOMBRE DE VERIZON
Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:
Título:	Título:
Email:	Email:
Fecha:	Fecha:

Anexo 1**VERIZON PANAMA, S.A.**

Esta Política de Uso Aceptable especifica las acciones prohibidas por MCI Communications Services, Inc., dba Verizon Business Services (Verizon Business) a los usuarios de la Red de IP de Verizon. Verizon Business se reserva el derecho a modificar la política en cualquier momento, con vigencia una vez que la Política modificada sea posteada en esta URL: <http://www.verizonbusiness.com/terms> , o se de aviso al Cliente.

Uso Ilegal

La Red IP de Verizon solamente se puede usar para fines lícitos. Queda prohibido la transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material que viole alguna ley o regulación aplicable. Esto incluye, sin limitación, material protegido por derechos de autor, marca registrada, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual, utilizados sin la debida autorización y material que sea obsceno, difamatorio, que constituye una amenaza ilegal o viola las leyes de control de exportación.

Seguridad del Sistema y la Red

Las violaciones de la seguridad del sistema o la red queda prohibido y puede resultar en responsabilidad civil y penal. Verizon Business investigará los incidentes que involucren tales violaciones y puede implicar y cooperará con la aplicación de la ley si se sospecha una violación penal. Las siguientes son ejemplos de violaciones de la seguridad del sistema o red, sin limitación:

- Acceso no autorizado o uso de datos, sistemas o redes, incluyendo cualquier intento de sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de un sistema o red o a la violación de la seguridad o medidas de autenticación sin expresan autorización del propietario del sistema o red.
- Monitoreo no autorizado de datos o tráfico en cualquier red o sistema sin la autorización expresa del propietario del sistema o red.
- Interferencia con el servicio a cualquier usuario, host o red incluyendo, sin limitación, bombardeo de correo electrónico masivo, avalanchas, tentativas deliberadas de sobrecargar un sistema y ataques de emisión.
- Falsificación de cualquier cabecera del paquete TCP/IP o cualquier parte de la información de encabezamiento en un correo electrónico o posteando un grupo de noticias.

Correo electrónico

Queda explícitamente prohibido el envío de mensajes de correo no solicitado, incluyendo, sin limitación, publicidad comercial y anuncios informativos. Un usuario no utilizará el servidor de otro sitio de correo para retransmitir el correo sin el permiso expreso del sitio.

Usenet

Queda explícitamente prohibido postear el mismo mensaje o uno similar a uno o más grupos de noticias (excesivo *cross-posting* o múltiple-posting).

LAS VIOLACIONES DE LA POLITICA INDIRECTA O INTENTO DE VIOLACIÓN, Y LAS VIOLACIONES REALES O INTENTOS DE VIOLACION POR UN TERCERO EN NOMBRE DE UN CLIENTE DEL NEGOCIO DE VERIZON O UN USUARIO FINAL DEL CLIENTE, SE CONSIDERARÁN VIOLACIONES DE LA POLÍTICA POR PARTE DEL CLIENTE O DEL USUARIO FINAL.

Anexo 2

Convenio de Internet Destinado a Nivel de Servicio

Garantía de Calidad de la Red**Disponibilidad del Servicio SLA****Alcance del SLA de Disponibilidad del Servicio.**

El Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Verizon ofrece que la Red de Verizon (como lo dispone el Acuerdo de Servicio aplicable) estarán disponible 100% del tiempo. "Indisponibilidad de la Red" consiste en el número de minutos que la Red de Verizon no está disponible al cliente e incluye indisponibilidad asociada a cualquier tipo de mantenimiento en el centro de Verizon al circuito al cual el que Cliente está conectado, que no sea Mantenimiento Programado (definido a continuación). Las interrupciones se contarán como Falta de Disponibilidad de la Red sólo si el Cliente abre una boleta de problemas con el soporte al cliente de Verizon. La falta de disponibilidad de la Red no incluirá Mantenimiento Programada, o cualquier falta de disponibilidad resultante de (a) cualquier local proveedor de *loop*, (b), aplicaciones del Cliente, equipo o instalaciones, (c) actos u omisiones del Cliente o cualquier uso del servicio autorizado por Cliente, o (d) razones de Fuerza Mayor (como se define en el Convenio de Servicio o en la Orden de Servicio aplicable). Por cada hora acumulada de Indisponibilidad de la Red o fracción, en cualquier mes calendario, a petición del Cliente, la cuenta del Cliente será acreditada según la estructura de crédito que se establece a continuación con respecto a cuál es la Indisponibilidad de Servicio no se ha cumplido.

Por "Mantenimiento Programado" se entenderá cualquier tipo de mantenimiento en el centro de Verizon al que está conectado el circuito del Cliente (a) del cual el Cliente es notificado con 48 horas de antelación, y (b) que se realiza durante una ventana de mantenimiento estándar el sábados y el domingos de 12 PM a 6 AM (hora local del Centro Verizon al que está conectado el circuito del Cliente). Aviso de Mantenimiento Programado se le dará en el punto de contacto designado por el Cliente mediante un método seleccionado por Verizon (teléfono, correo electrónico, fax o localizador). Verizon será relevado de sus obligaciones para con el Cliente si la información de contacto de Verizon para el Cliente está fuera de fecha o inexacta debido a acción u omisión del Cliente, o si la falla de Verizon se debió a razones de Fuerza Mayor (como se define en el Acuerdo de Servicio correspondiente u la Orden de Servicio).

Proceso de Disponibilidad del Servicio SLA. Para recibir un crédito por el incumplimiento del SLA de Disponibilidad del Servicio, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días desde la fecha del incumplimiento.

Remedio de SLA de Disponibilidad de Servicio. Por cada hora acumulada de Indisponibilidad de la Red o fracción, en cualquier mes calendario, a petición del cliente, la cuenta del Cliente será acreditada por los gastos prorrateados para un día de la Cuota Mensual de Verizon con respecto a que la disponibilidad de un servicio SLA ha sido incumplido.

Alcance de Red SLA Packet Delivery para América del Norte a Panamá El promedio mensual de *Packet Delivery* del SLA de Verizon es de 99% o mayor entre los *Routers* de red troncal designado de Verizon en Panamá y los Estados Unidos.

Alcance de Red SLA Packet Delivery para América Latina. El *Packet Delivery* SLA de la Red de Verizon de América Latina es *Packet Delivery* de 99% o mayor entre los *Routers* de red troncal de tránsito interregional designados de Verizon ("*Hub Routers*") en América Latina.

Proceso de SLA de Packet Delivery de red. Para recibir crédito por el incumplimiento de la SLA de *Network Packet Delivery*, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días desde la fecha de incumplimiento.

Remedio del SLA Network Packet Delivery. Si Verizon no cumple cualquier SLA de *Network Packet Delivery* en un mes calendario según lo medido por Verizon, a petición del cliente, la cuenta del Cliente será acreditada con los cargos prorrateados por un día de la Cuota Mensual de Verizon para el servicio respecto del cual el SLA no se han cumplido.

Estadísticas de rendimiento de red relativas *Packet Delivery* se publican en la siguiente ubicación:
<http://www.verizonbusiness.com/about/network/latency>

SLA de Latencia de la Red

Alcance del SLA de la Red de Norte América y Panama.

SLA de Verizon es una latencia promedio mensual de 60 milisegundos o menos entre los *Routers* de red troncal designados de Verizon en Panamá y Estados Unidos.

Alcance del SLA de latencia de red de América Latina. SLA de Verizon de Latencia de Red en América Latina es una transmisión de ida y vuelta promedio de 140 milisegundos o menos entre *Routers* de red troncal de tránsito interregional designado de Verizon ("*Routers Hub*") en América Latina.

Proceso de SLA de la latencia de red. Para recibir crédito por el incumplimiento del SLA de latencia de Red, el Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días desde la fecha de incumplimiento.

Remedio de SLA de latencia de red. Si Verizon no cumple cualquier SLA de Latencia de Red en un mes calendario según lo medido por Verizon, a petición del cliente, la cuenta del cliente serán acreditados con los cargos prorrateados para un día de la cuota mensual de Verizon para el servicio respecto del cual SLA no se ha cumplido.

Estadísticas de rendimiento de red relativas a la Latencia se publican en la siguiente ubicación:

<http://www.verizonbusiness.com/about/network/latency>

Garantía de calidad de atención al cliente

Notificación de Interrupción de SLA

Alcance de la Notificación de Interrupción de SLA

El SLA de Interrupción de la Red de Verizon ofrece notificación al Cliente dentro de los 30 minutos después de que se determina que el servicio no está disponible.

Proceso de SLA para la Notificación de Interrupción

El Procedimiento estándar de Verizon es hacer ping al *router* del cliente cada cinco minutos. Si el *router* no responde después de dos ciclos consecutivos de cinco minutos de ping, Verizon considera que el servicio no está disponible y el punto de contacto del cliente será notificado por correo electrónico, teléfono o buscapersonas, como sea elegido por Verizon.

Remedio de SLA de notificación de interrupción.

Si Verizon no cumple con el SLA de Notificación de Interrupción, la cuenta del cliente se acreditará, a petición del Cliente, con los cargos prorrateados por un día de la cuota mensual de Verizon para el servicio afectado. El Cliente no puede obtener más de un crédito por día, independientemente de la cantidad de notificaciones de interrupción, de incumplimiento durante el día.

Negación de Servicio SLA

Alcance de la Negación de Servicio SLA

Verizon responderá a los ataques de Negación del Servicio reportados por el Cliente dentro de los 15 minutos de que el Cliente abra una boleta completa de problema con el Soporte al Cliente de Verizon. Verizon define un Ataque de Negación del Servicio como algo más que la utilización de 95% del ancho de banda.

Proceso de Negación del servicio SLA. Para abrir una boleta de Negación del Servicio, el Cliente debe abrir una boleta de problema completa de DOS con LCTAC. Una boleta completa consta del Nombre del Cliente, Número de Cuenta, Nombre de la Llamadas, Número de Teléfono de la Llamada, Dirección de Correo Electrónico de la Llamada, y Dirección IP del Posible Destino y Tipo de Ataque. Verizon utilizará la boleta de problemas y otros registros apropiados de Verizon para determinar, a su única determinación, el cumplimiento de SLA.

Negación del Remedio del Servicio de SLA. Para recibir el crédito por el incumplimiento de la negación del servicio SLA, Cliente debe solicitar dicho crédito dentro de los 30 días desde la fecha del incumplimiento. Si Verizon no cumple con la Respuesta de la Negación del Servicio de SLA, la cuenta del cliente se acreditará, a petición del cliente, con los cargos prorrateados por un día de la cuota mensual de Verizon para el Servicio afectado. El Cliente no puede obtener más de un crédito por día, independientemente del número incumplimiento de Negación de Servicio SLA durante el día.

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, LOS CRÉDITOS DEL CLIENTE PROPORCIONADOS EL EN ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO NO EXCEDERAN EN SU TOTAL LOS CARGOS MENSUALES DE VERIZON POR EL PUERTO IP POR EL SERVICIO EN UN MES DETERMINADO.

----- Fin de la Traducción -----

*Yo, Omaira M. Santiago de Novo, Intérprete Pública Autorizada, certifico y doy fe de, que a mi leal saber y entender, lo anterior es una fiel traducción al español de su texto original en inglés.
EN FE DE LO CUAL firmo y sello este documento con la intención y declarándolo un documento auténtico,
hoy, día 13 de marzo de 2018.*

Omaira M. Santiago de Novo, Intérprete Pública Autorizada, Ced. 4-86-826