



**PLAN DE CONTINGENCIA  
CREATIVIDAD INTERNET EN-  
LACES, S.A. DE C.V.**



## I. Disponibilidad del Servicio y atención de fallas.

Los servicios de Xcien estarán disponibles en forma permanente, sujeto a la política de acceso justo, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, ello no obstante que el servicio se interrumpirá cuando sea necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de mantenimiento de la red y del servicio. Xcien dará aviso cuando menos 24 (veinticuatro) horas previo al mantenimiento, salvo casos de emergencia o fallas imprevistas, por lo que Xcien tiene la facultad de desactivar el servicio para efectuar pruebas de mantenimiento.

## II. Interrupción y bonificación por interrupción.

Xcien ofrecerá un nivel de disponibilidad del servicio de un 99.2%, (noventa y nueve punto dos por ciento) excluyéndose los mantenimientos preventivos programados, el mantenimiento correctivo al equipo propiedad de Xcien cuando la causa de la falla sea imputable al cliente o al equipo de su propiedad y en caso fortuito y fuerza mayor.

La disponibilidad será calculada de la manera siguiente:

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times \frac{\text{Tiempo total del año} - \text{Tiempo total fuera de servicio}}{\text{Tiempo total del año}}$$

Porcentaje de bonificación aplicable sobre el monto de renta mensual del servicio.	Equivalencia de la bonificación en días de facturación.	Tiempo fuera de servicio. Horas (Duración de la falla mensual imputable a Xcien)*	% de disponibilidad anual
0	0	<= 5:50	>= 99.20
3.28	1 día	5:51 a 20:25	99.19 a 97.20
6.57	2 días	20:26 a 35:01	97.19 a 95.20
9.86	3 días	35:02 a 64:12	95.19 a 91.20
13.15	4 días	64:13 a 93:23	91.19 a 87.20
16.44	5 días	93:24 o más	<= 87.19

- Se consideran meses de 30.4 días

En caso de que se incumpla con los tiempos fuera de servicio y se pague la bonificación aplicable, la medición de disponibilidad se reiniciará desde cero.

Los tiempos fuera de Servicio que se excluyen para el cálculo de bonificaciones son:

- Interrupciones del Servicio ocasionadas por condiciones atmosféricas de lluvia, humedad, granizo, interferencias solares, etc.



- b) Interrupciones de la energía eléctrica en las instalaciones del cliente.
- c) Condiciones de desastre natural, que afecten directamente las instalaciones del Centro de Operaciones de Xcien.
- d) Falla de terceros.
- e) Tiempo de reparación del equipo propiedad del cliente.

La bonificación en ningún caso excederá el monto de un mes de Servicio y aplicará únicamente desde el momento que el cliente, reporte la falla y Xcien le asigne un número de reporte, el cual será necesario para acreditar la fecha y hora de baja del Servicio.

Los criterios de evaluación del servicio habrán de definirse mediante un procedimiento técnico para monitorear y comprobar el servicio, mismo que se encuentra descrito en el Contrato.

En caso fortuito o fuerza mayor Xcien no incurrirá en responsabilidad alguna por daños y perjuicios sufridos por el cliente o terceras personas, de forma específica más no limitativa, por el atraso en la entrega, funcionamiento deficiente o fallas que se llegaran a presentar en la red de Xcien, así como por interrupciones del servicio derivadas de los equipos propiedad del cliente.

Xcien, en ningún caso, tendrá responsabilidad económica por daños y perjuicios que ocasionen las interrupciones del servicio al cliente o a terceros.

Los servicios que Xcien preste de conformidad con el contrato y sus anexos estarán disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, sin contar las interferencias, ni causas de fuerza mayor.