

ANEXO X SISTEMA TEMPORAL DE TRÁMITES

QUE SE ADJUNTA A LA OFERTA DE REFERENCIA DE SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE (EN LO SUCESIVO LA "Oferta"), CELEBRADO CON FECHA [] DE [] DE [] ENTRE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "Telcel") Y [DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO] (EN LO SUCESIVO EL "Concesionario"), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "Partes".

1. Generalidades.

Para la debida prestación de los Servicios de la Oferta, el Concesionario utilizará el STT, mismo que:

- 1.1 Estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, procurando Telcel la continuidad del sistema y garantizando el respaldo de la información.
- 1.2 Es bidireccional, en el sentido de que permite el flujo de información entre el Concesionario y Telcel, en el entendido de que la información intercambiada se considerará para todos los efectos como una comunicación oficial y confidencial entre las Partes.
- 1.3 Contará con **(i)** un centro telefónico de atención para que, en caso de fallas del STT, se permita realizar las operaciones previstas en el sistema y habilitar procedimientos de registro de las operaciones realizadas y **(ii)** una dirección de correo electrónico, para efectuar el procedimiento de la atención de incidencias de conformidad con el **Anexo VII Procedimientos de la Atención de Incidencias**.

2. Sistema Temporal de Trámites o STT.

Es el sistema que a partir del inicio de la vigencia del Convenio, Telcel pondrá a disposición del Concesionario, en tanto sea sustituido en términos de las Medidas por el Sistema Electrónico de Gestión. El STT permitirá al Concesionario: (i) presentar fallas del servicio; (ii) levantar Reportes de Incidencias; (iii) levantar Reporte de Emergencias; (iv) Ventanas de Mantenimiento; (v) revisión de Facturas; (vi) responsables de carácter técnico; (vii) notificación de Suspensión Parcial o Total según corresponda, entre otros.

A falta de funcionalidad a nivel de sistema en el STT, para la Solicitud de Servicio, los Concesionarios utilizarán la siguiente dirección de correo electrónico ofertasmuv@telcel.com, así como el número de atención telefónica 25814719.

3. Uso de correo electrónico y teléfono

Salvo estipulación específica en este Convenio, el correo electrónico no será considerado como medio válido de comunicación entre las Partes.

Al efecto, queda entendido que el correo electrónico, si bien es un instrumento de uso cotidiano, no puede considerársele como canal confiable de comunicación e información de carácter sensible e incluso Información Confidencial.

Acorde con lo anterior, los mensajes que el STT emita de manera automática proporcionarán únicamente la información que sea indispensable para que el destinatario de la misma pueda tomar conocimiento de la relevancia y de la pertinencia de ingresar al STT.

Queda exceptuado de lo anterior, el caso de falla del STT, así como la inexistencia o indisponibilidad de funcionalidad del STT. En tal evento, las Partes determinarán las medidas de seguridad respecto de las comunicaciones que realicen por correo electrónico, las que incluirán, al menos: (i) la determinación de cuentas específicas para comunicaciones entre las Partes; (ii) la obligación de que los mensajes únicamente deberán señalar como parte de su texto la información indispensable que permita identificar la comunicación y el carácter de la misma; (iii) la obligación de que, de incluir Información Confidencial, la misma deberá siempre ir en archivos adjuntos al menos protegidos por contraseña y de ser posible que incluyan certificado digital.

Toda referencia al STT será válida una vez que tal sistema cuente con la funcionalidad relativa habilitada.

En caso de que la funcionalidad en cuestión no se encuentre habilitada, las notificaciones se harán por correo electrónico siguiendo las medidas de seguridad antes indicadas y el aviso correspondiente mediante comunicación al teléfono de la Parte a quien va dirigida.

4. Funcionalidades

A las solicitudes que formulen los Concesionarios les será asignado un número de folio para atención y seguimiento, por lo que en caso de inactividad o extemporaneidad de las actividades a cargo de algún determinado Concesionario dentro del proceso, el folio asignado expirará y el Concesionario deberá iniciar nuevamente la solicitud de que se trate.

Con lo anterior, se garantiza que el debido funcionamiento del Proceso de la Atención de Incidencias de conformidad con el **Anexo VII Procedimiento de la Atención de Incidencias** no se detenga ni entorpezca en beneficio de todos los Concesionarios interesados.

5. Notificaciones

Conforme se vaya desarrollando el STT contará con una sección de notificaciones dirigidas hacia el Concesionario, las cuales indicarán la fecha y hora de su emisión y tendrán el carácter de notificación realizada al Concesionario precisamente en dicha fecha y hora.

Será responsabilidad del Concesionario realizar la consulta oportuna y constante de los avisos en el STT.

Sin perjuicio de lo anterior, Telcel emitirá un aviso al correo electrónico del Concesionario, indicando la existencia de avisos en el STT, en la misma fecha de realización de la notificación.

6. Condiciones de Uso.

El acceso e interacción a través del STT estará disponible únicamente para los usuarios registrados para tal propósito.

Los usuarios registrados en el STT, deberán ser empleados del Concesionario.

El Concesionario podrá contar hasta con un máximo de 3 (tres) usuarios registrados.

No es transferible la condición de usuario registrado. En todo caso deberá realizarse la baja del usuario registrado y solicitar el alta correspondiente.

El STT, así como la información y comunicaciones recibidas de parte de Telcel tienen el carácter de Información Confidencial en términos del presente Convenio, por lo cual tanto el Concesionario como el empleado usuario registrado (quien suscribirá los "Términos y condiciones de usuario registrado del STT"), son responsables de manera solidaria respecto de las obligaciones al respecto.

Toda interacción realizada por el usuario registrado del Concesionario será considerada para todos los efectos legales a que haya lugar, como realizada por el Concesionario.

6.1 Alta de usuarios del STT

El registro de todo usuario en el STT deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Telcel, en el cual se incluirá el nombre completo del empleado y copia de identificación oficial vigente.

Una vez recibida la petición del Concesionario, Telcel realizará las gestiones necesarias y en un máximo de 3 (tres) días hábiles notificará igualmente por escrito al representante legal del Concesionario, los datos del fedatario público con quien el representante legal del Concesionario, en compañía del empleado a ser registrado como usuario de STT, acudirán, previa cita, a obtener los datos de acceso iniciales, los cuales se les entregarán en sobre cerrado y, de esta manera, concluir el proceso de registro.

En la comparecencia con el fedatario público:

El empleado del Concesionario a otorgársele el acceso recibirá del fedatario público dos ejemplares del documento "Términos y condiciones de usuario registrado del STT", debiendo suscribir y devolver en un ejemplar al fedatario público quien entonces le hará entrega del sobre cerrado con las claves de acceso iniciales.

Hecho lo anterior, el empleado del Concesionario a otorgársele el acceso, empleando un equipo que reúna los requisitos para acceder al sistema (incluyendo conectividad a internet) proporcionado por el Concesionario, deberá:

- (i) Ingresar al STT empleando los datos proporcionados en el sobre cerrado, momento a partir del cual el empleado del Concesionario será un usuario registrado del STT;
- (ii) Realizar el cambio de las claves de acceso proporcionadas, por las que elija, de conformidad con los parámetros del sistema aludido;
- (iii) Reingresar nuevamente al STT empleando las nuevas claves de acceso;
- (iv) Informar al fedatario público de la realización exitosa de las actividades anteriores o, de ser el caso, la imposibilidad de llevarlas a cabo, exponiendo la razón que atribuye a ello.

El fedatario público designado levantará fe de los hechos mencionados en los párrafos precedentes.

6.2 Baja de del STT

La baja de usuario registrado en el STT deberá formularse por escrito dirigido al representante legal de Telcel, en el cual incluirá el nombre completo del empleado a dar de baja. Una vez recibida la petición del Concesionario, Telcel realizará las gestiones necesarias para que a la mayor brevedad se lleve a cabo la baja y notificará la fecha y hora de ejecución de la misma notificando por escrito al representante legal del Concesionario.

7. Vigencia.

El presente Anexo forma parte integral de la Oferta de Referencia, y su vigencia iniciará a partir de la fecha de su suscripción, y se mantendrá por el plazo establecido en la cláusula Décima Sexta Vigencia del Convenio.

Leído que fue por ambas Partes el presente Anexo y enteradas debidamente de su contenido y alcance, los representantes debidamente facultados de las Partes lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día [*] de [*] de [*].

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
Telcel

**[DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL
DEL Concesionario]**

Por: [*]
Apoderado

Por: [*]
Apoderado