



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET
No. _____

Comparecen a la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte la compañía SERVICIOS DE TRANSMISIÓN INFORMÁTICA INTEGRALDATA S.A.S. (en adelante IDATA), debidamente representada por su Representante Legal, el

.....,
domiciliada en:
Calles: Av. 10 de Agosto N37-288 y Villalengua,
Provincia: Pichincha
Cantón: Quito
Parroquia: Ñaquito
No. de teléfono: 3731580
RUC:1791403711001
Correo electrónico: comercial@idata.ec; y por otra parte _____ (en adelante el CLIENTE), debidamente representada por, en su calidad de

domiciliada en:
Calles:
Provincia:
Cantón:
Parroquia:
No. de teléfono:
RUC:
Correo electrónico:

Las partes, por los derechos que representan, de mutuo acuerdo y voluntariamente convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios contenidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - ANTECEDENTES

IDATA es una compañía legalmente establecida en el Ecuador cuyo objeto social es el de proveer servicios de valor agregado sobre redes de Telecomunicaciones.

SEGUNDA. - OBJETO Y CARACTERÍSTICAS

El presente contrato tiene por objeto que IDATA proporcione al CLIENTE Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet y las aplicaciones disponibles en la red global.

Este servicio se proveerá de acuerdo con las especificaciones descritas en la "Oferta Servicios de Internet y Datos" que el cliente solicite a IDATA y las condiciones específicas allí detalladas; documentos que forman parte integrante del presente contrato y que puede ser modificado a medida que el cliente lo requiera, por la inclusión o modificación de nuevos servicios contratados.

TERCERA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO

- a. El precio acordado por las partes para la instalación y puesta en funcionamiento del servicio indicado en la cláusula segunda del presente contrato es el mismo que se detalla en la "Oferta Servicios de Internet y Datos".
- b. El precio mensual acordado por las partes por el servicio indicado en la cláusula segunda de presente contrato es el mismo que se detalla en la "Oferta Servicios de Internet y Datos".
- c. Los valores mensuales serán pagados por el CLIENTE a IDATA por mes adelantado, dentro de los primeros diez días de cada mes, previo la recepción de las facturas correspondientes.

CUARTA. - PLAZO DE VIGENCIA

El presente contrato, tendrá un plazo de vigencia de **12** meses, contado a partir de la fecha de suscripción del contrato.

La fecha efectiva de activación del servicio, será la fecha de inicio de la facturación mensual del servicio.

QUINTA: CALIDAD DEL SERVICIO

Con el fin que el CLIENTE tenga servicio de calidad debidamente garantizado, IDATA se compromete a:

Proporcionar un mínimo del 98 % de disponibilidad mensual (calculado sobre 30 días de cada mes) de los Servicios de Valor Agregado de Internet, descritos en la cláusula



segunda del presente contrato. Para el cálculo del tiempo de no-disponibilidad de servicio no se considerará el tiempo durante el cual no se lo haya podido prestar debido a circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor como terremoto, erupción, tormenta, huracán, etc., debidamente comprobados y conforme determina la ley, ni en el caso de intervención de terceros, ni los períodos de interrupción del servicio que se hayan notificado al CLIENTE con un calendario programado y entregado con la debida oportunidad; la interrupción o degradación del servicio causada por fallas en los equipos suministrados y/o operados por el CLIENTE; también interferencia solar, interferencias terrestres u obstrucciones en la estación del CLIENTE; interrupciones en el servicio causados por negligencia del CLIENTE y/o vandalismo de terceros.

De 08h30 a 17h30 el Departamento Técnico de IDATA recibirá el requerimiento del CLIENTE a través del e-mail: soporte@idata.ec; lo registrará en el sistema haciendo apertura de un trouble ticket y lo dirigirá al personal indicado. Como Anexo A a este contrato, se adjunta el Acuerdo de Calidad de Servicio; documento que forma parte integrante de este contrato.

El Departamento Técnico de IDATA realizará el seguimiento de los requerimientos y el cumplimiento de la corrección del problema.

SIXTA. - TERMINACIÓN

6.1. Son causas justificadas para la terminación del presente contrato por parte de IDATA:

6.1.1. Cuando el CLIENTE no cancele los valores detallados en las "Ofertas Servicios de Internet y Datos" durante uno (1) o más meses consecutivos, IDATA procederá a la suspensión y terminación del servicio contratado, notificándole al CLIENTE con 48 horas de anticipación.

6.1.2. Por cualquier motivo, siempre y cuando cumpla con notificar al CLIENTE de la decisión, con al menos, 10 días de anticipación. No habrá lugar a imposición a multa alguna por esta causal de terminación.

6.2. Son causas justificadas para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE:

6.2.1. Si el servicio objeto de este contrato y detallado en la cláusula quinta, tuviera una disponibilidad menor al 98%. En este caso el CLIENTE deberá avisar a IDATA de su decisión con 15 días de anticipación, durante los cuales IDATA facturará al CLIENTE los valores mensuales por el servicio efectivamente entregado.

6.2.2. Por cualquier motivo, siempre y cuando cumpla con notificar a IDATA de la decisión, con al menos, 10 días de anticipación. No habrá lugar a imposición a multa por esta causal de terminación.

SÉPTIMA. - RENOVACIÓN O CAMBIOS EN EL CONTRATO

El presente contrato se renovará bajo las condiciones expresadas en las "Ofertas Servicios de Internet y Datos". Para ello, las partes deberán manifestar su decisión por escrito y de forma unánime.

Si por alguna razón se reforman el reglamento o la ley que regula la prestación de los servicios portadores de Internet, el presente contrato se modificará, de mutuo acuerdo entre las partes, en función de los cambios que se dieren.

OCTAVA. - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El CLIENTE libera de toda responsabilidad a IDATA por el mal uso que el CLIENTE eventualmente diere a los servicios de Internet objeto de este contrato.

NOVENA. - OBLIGACIONES DE IDATA

- a) Suministrar al CLIENTE de acuerdo al servicio contratado y descrito en este contrato y/o Anexos, el servicio de acceso a redes nacionales e internacionales de Internet en el territorio ecuatoriano y/o el servicio portador para la transmisión de telecomunicaciones, acatando las disposiciones previstas en la Ley, en el presente Contrato y sus Anexos.
- b) Disponer de los mecanismos y medidas de seguridad pertinentes para precautelar la seguridad en sus redes.
- c) A más de las obligaciones y responsabilidades estipuladas en la Ley y otras referidas en este Contrato, IDATA se compromete a cumplir con



los Niveles de Servicio y Soporte contemplados en los Anexos que

forman parte integrante de este Contrato.

DÉCIMA. - El CLIENTE declara y conoce la prohibición de conectar su servicio para usar con fines prohibidos, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En consecuencia, el CLIENTE conoce, acepta y desde ya autoriza a IDATA para hacer inspecciones a su red cuando este lo estimare necesario a fin de verificar estos hechos. Si el CLIENTE negare la inspección a IDATA en el momento que lo solicitare, este podrá desconectar el servicio en forma inmediata.

Se deja expresamente establecida la prohibición mediante el bloqueo que por defecto el sistema tiene para acceso a programas denominados SHAREWARES ó de FILE SHARING ó de compartición de archivos de disco duro o cualquier otro de similar función que se creare, toda vez que son fuentes de alto riesgo para virus informáticos que pueden dañar la red pública. Sin embargo, el usuario podrá solicitar la activación de este servicio mediante el pago del costo mensual previsto para ese efecto, y bajo su absoluta responsabilidad. De todas maneras, una vez activado el servicio, IDATA podrá bloquear el mismo en forma inmediata si se detecta la presencia de virus o existencia de los denominados "programas troyanos" que consumen excesivo ancho de banda, en este caso y dar por terminado el contrato de prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet anticipada y unilateralmente y por tanto la obligación del cliente es cancelar los valores adeudados por los servicios efectivamente prestados.

IDATA está facultado a bloquear el servicio o cancelarlo si detecta que el usuario está haciendo uso de correos denominados "SPAM" o similares de los denominados correos masivos o intrusivos no autorizados.

IDATA podrá bloquear el servicio o cancelarlo si detecta que el usuario está ejerciendo prácticas de escaneo de redes (scanning) e intentos de "HACKING" o "CRACKING" o cualquier otra acción similar consideradas como fraudulentas

por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley de Comercio Electrónico y de Firmas

Digitales y las demás que se puedan tipificar como contravenciones o delitos en el Código Orgánico Integral Penal.

UNDÉCIMA. - DERECHOS DEL CLIENTE

El usuario tiene derecho a reclamar por la calidad de servicio, por los cobros no contratados, por las elevaciones de tarifas por sobre los valores máximos aprobados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio proporcionado por IDATA ante la referida ARCOTEL y cualquier autoridad competente según la materia.

DÉCIMA SEGUNDA. - MARCO JURÍDICO

El cliente goza de todos los derechos consagrados para el efecto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General; el Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias de Espectro Radioeléctrico, la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, cualquier otro cuerpo normativo aplicable, al presente Contrato y sus Anexos.

DÉCIMA TERCERA. - CONTROVERSIAS

Las partes se comprometen a ejecutar de buena fe las obligaciones recíprocas que contraen mediante este Contrato.

Las partes procurarán resolver en forma amigable y directa las discrepancias que pudieran producirse en la ejecución del presente contrato. En caso de insuperable controversia, las partes de mutuo acuerdo, convienen en someter cualquier conflicto, sea de naturaleza que fuere y que pudiese surgir entre ellas en virtud del presente contrato, al arbitraje administrado, confidencial y en derecho (legislación ecuatoriana) del Centro de Arbitraje y Conciliación y de la Cámara de Comercio de Quito. El procedimiento contará con 3 árbitros, cada parte designa un árbitro y el tercero es elegido por los otros dos árbitros y de no haber acuerdo, lo designará el Centro de Arbitraje.



Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expide el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral.

Las partes estipulan que para la ejecución de las medidas cautelares que se pudieren dictar dentro del proceso arbitral, los árbitros solicitarán el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos que sean necesarios sin tener que recurrir a juez ordinario alguno del lugar donde se encuentren los bienes o donde sea necesario adoptar medidas.

Así mismo, las partes convienen en la confidencialidad del procedimiento arbitral, pudiendo entregarse copias de recurso al que las partes se hayan sometido, quedando expresamente prohibido a dichas personas la reproducción o entrega de tales copias a terceros o su utilización en procesos judiciales. Las partes reconocen que el Laudo Arbitral tiene el efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada, y no admiten recurso alguno.

Las partes convienen libre y voluntariamente que toda reconvencción que se deduzca dentro del proceso arbitral deberá ser o basarse sobre la misma materia o materias del arbitraje convenido de derecho. Así las pretensiones del demandado que son materia de reconvencción y que pueden ser sometidas a arbitraje son todas aquellas que tengan relación con la satisfacción y cumplimiento de las prestaciones a las que está obligada la otra parte. Cualquier diferencia que no hubiere sido superada amigablemente, será sometida a la jurisdicción ordinaria competente.

Para constancia de lo anterior las partes firman en DOS ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de _____ el _____ de 202_.

POR INTEGRALDATA S.A.S.

Nombre: _____
REPRESENTANTE LEGAL

POR EL CLIENTE:

Nombre: _____

No	Descripción del cambio	Versión	Fecha
1	Emisión Inicial	0	13/07/2012
2	Cambio de Gerente General	1	14/12/2016
3	Cambio de logo	2	09/05/2019
4	Actualización de varias cláusulas del contrato.	3	08/06/2021