

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES  
ASSETEL, S.A. DE C.V.

---

## 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “Código”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 18 de mayo de 2018, a favor de **ASSETEL, S.A. de C.V.** (en adelante “ASSETEL”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de **ASSETEL**, en el sitio de internet [www.assetel.com](http://www.assetel.com), así como su disponibilidad física en el domicilio empresarial ubicado en Chimalhuacán 3569 Piso 5 int. 6, Col. Ciudad del Sol C.P. 45050, Zapopan Jalisco, México.

## 2. ASSETEL

**Objetivo:** Nuestro objetivo es liberarte de problemas técnicos correspondientes al uso de Tecnologías de la Información (TI), ayudando a mejorar la administración de estos recursos y facilitando el aumento de tu productividad a través de servicios y soluciones de TI avanzadas.

Nuestro equipo de ingeniería y soporte será el acompañante que cuidará tu espalda en la red, mientras realizas tus actividades de negocio.

### *¿Por qué Assetel?*

- Servicio integral, todo en un solo lugar
- Monitoreo, gestión y soporte 24x7
- Más de 15 años experiencia en la configuración de dispositivos nos respaldan
- Cobertura nacional e internacional
- Contamos con laboratorios de pruebas y mejoras en México y Latinoamérica
- Ponemos a tu alcance la tecnología (TI) que utilizan las grandes empresas de manera rápida, flexible y a un precio accesible
- Ayudamos a maximizar la competitividad de tu empresa con el uso adecuado de la tecnología
- Nos anticipamos ante cualquier eventualidad con un servicio de calidad
- Equipos informáticos y de comunicación de última generación

**Misión:** Facilitar a las empresas a aumentar su agilidad y productividad a través del uso de Tecnologías de la Información (TI)

**Visión:** Ser el principal aliado de TI para las empresas ayudándolas a innovar y trascender.

**Valores:** Confianza, Disponibilidad, Servicio, Pro-actividad y Conocimiento.

**¿Qué somos?** Somos una Empresa Mexicana que provee Servicios y Soluciones de Tecnologías de Información (TI) e Internet.

**¿Qué hacemos?** Apoyamos a las PyMES del sector Privado y Gobierno a maximizar su productividad, colaboración y operación.

**¿Cómo lo hacemos?** Mediante venta o renta administrada de servicios de Conectividad, Ciberseguridad, Cloud e Ingeniería. Servicios integrales en una misma empresa, un solo punto de contacto.

### 3. HISTORIA

- **1999:** Orgullosamente jaliscienses, iniciamos como Internet Service Provider (ISP) gracias a la visión de Luis Aarón Jiménez, Director General y Socio de Assetel, quien tuvo el acierto de encontrar la tecnología adecuada para poder apoyar a las pequeñas y mediana empresas del Bajío a conectarse a internet y brindarles soluciones integrales de redes de voz, datos y video a través de una plataforma multiservicios IP de fácil y rápida implementación a precio accesible.
- **2007:** Detectamos una nueva necesidad en el mercado: la administración de firewalls. Fue entonces que BESIDE nació, con el objetivo de prestar servicios administrados de seguridad informática bajo el esquema de renta mensual o venta según la necesidad de cada empresa; este año nos consolidamos como Managed Service Provider (MSP) en México.
- **2013:** En noviembre de 2015 fuimos nominados a Mejor Emprendedor del Año por Endeavor, una asociación sin fines de lucro que lidera el movimiento global para detonar un mayor crecimiento económico seleccionando, acelerando y promoviendo a los mejores emprendedores de alto impacto en México y el mundo.
- **2017:** Después de consolidarnos como MSP y analizando la tendencia hacia la digitalización e importancia de los servicios cloud, inauguramos un nuevo e innovador DATA CENTER el cual soporta los servicios cloud bajo nuestra tercera marca CloudSIDE que hace más asequible la conversión de las PyMes a la nueva economía digital, eliminando los altos costos de inversión que implica implementar, operar y mantener estos servicios en sus propias instalaciones.
- **2018:** Actualmente, gracias a nuestras alianzas comerciales, ofrece sus servicios en: Monclova, Saltillo, Monterrey, Reynosa, Querétaro, León y Occidente.  
Además nos encontramos trabajando junto al Inventor Manuel Gutiérrez Novelo para instalar, operar y mejorar la red de inteligencia artificial (IA) A.I.L.E.E.N.N. en nuestro Data Center.

### 4. SERVICIOS.

- **Conectividad:**

¡Opera tus aplicaciones de misión crítica sin contratiempos! Con Internet Empresarial tendrás rapidez y seguridad para descarga y envíos de archivos, así como videollamadas de alta calidad con tus clientes y proveedores con nuestro servicio de conectividad.

LinkSIDE te permite transmitir datos de manera segura y fácil.

**Beneficios:**

- Opera de manera fluida en días de alta demanda
- Transmite y descarga a la misma velocidad (simétrico)
- Ancho de banda garantizado

**Soporte:**

- Proceso de escalación de fallas, restablecimiento del servicio en un plazo menor o igual a 4hrs
- Soporte 24x7 todo el año
- Monitoreo de ancho de banda a través de interface web

**Conectividad Metropolitana:**

Conectividad LAN to LAN en la zona metropolitana de Guadalajara vía inalámbrica para transmitir los datos de tu empresa de manera segura, rápida y aun costo en base a un ancho de banda que va de los 2-100 Mbps, evitando tener que invertir en grandes cantidades para desarrollar una infraestructura propia.

Nuestro servicio de conectividad metropolitana es un enlace seguro que facilita el trabajar en equipo, acceder a sistemas clave y compartir documentos a kilómetros de distancia cómo si estuvieran en la misma red local.

• **Ciberseguridad:**

Tu información está segura con nosotros. Nuestro servicio te proporciona el diseño, instalación, configuración, monitoreo, gestión y soporte de equipos que proveen las funciones de seguridad y control que requiere tu empresa.

**Monitoreo:**

- Disponibilidad y desempeño 24x7
- Alertas continuas
- Detección de fallas e incidencias
- Reportes de seguridad, firmas, parches y versiones

**Gestión**

- Acceso a los equipos
- Control y administración de cambios
- Actualización de versiones y parches

- Respaldo de información
- Políticas de seguridad
- Altas, bajas y cambios ilimitados

**Soporte:**

Al identificar fallas o comportamientos anómalos en tu red, tomamos acciones correctivas y preventivas para el funcionamiento óptimo de tus equipos, previniendo amenazas y vulnerabilidades.

- **Cloud:**

Céntrate en el desarrollo de tu negocio sin preocuparte en las complejidades tecnológicas. Con CloudSIDE resguardamos y aseguramos la información más importante de tu empresa para mejorar la colaboración, productividad y elevar el nivel de disponibilidad de operación de ella.

**Co-ubicación:** Renta de espacio físico en nuestro Data Center que va desde una unidad de rack (1U) hasta “full rack” en combinación con un ancho de banda a Internet garantizado, y consumo eléctrico determinado para albergar o co-ubicar los equipos propiedad de tu empresa mientras son administrados por tu personal.

**Virtualización:** Renta de espacio virtual privado y seguro en un clúster de nuestros servidores a través de la creación de una Máquina Virtual (MV) que cuenta con su propio sistema operativo, procesadores, memoria RAM y almacenamiento.

**Respaldos:** Sistema de copias de seguridad para que no pierdas tu información. Servicio profesional de respaldo de información en nuestra estructura de almacenamiento que van desde respaldos incrementales diarios, semanales o mensuales según lo requieras.

**DRPro Plan de Recuperación de Desastres:** Servicio estratégico de TI que ayuda a minimizar el riesgo e impacto producido por la interrupción parcial o total de la operación de la infraestructura de TI, con un proceso de recuperación diseñado a la medida y basado en una plataforma que integra equipos de comunicación, herramientas de gestión, software, licenciamiento, RH especializado y servicios en la nube.

- **Ingeniería:**

Toma la mejor decisión para tu empresa en cuestión de seguridad informática y comunicaciones, te apoyamos en el diseño e implementación de redes convergentes, así como con tus pólizas de mantenimiento correctivo y preventivo.

En nuestro moderno centro de operaciones de redes (TAC/SOC/NOC) operamos, monitoreamos y gestionamos los cambios, con atención 24x7 garantizando la disponibilidad y seguridad de tus redes.

**Consideraciones:** *La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.*

## 5. PRECIOS.

Actualmente ASSETEL ofrece paquetes empresariales, con las siguientes características:

PLANES DE INTERNET	DATOS	COSTO MENSUAL 12 MESES	Costo MENSUAL 24 MESES	COSTO MENSUAL 36 MESES
Servicio de Conectividad Pro @ 4 Mbps	4 Mbps	\$3,640.56	\$ 3,276.50	\$ 3,094.48
Servicio de Conectividad Pro @ 6 Mbps	6 Mbps	\$4,509.12	\$4,058.21	\$3,832.75
Servicio de Conectividad Pro @ 10 Mbps	10 Mbps	\$5,808.00	\$5,227.20	\$4,936.80
Servicio de Conectividad Pro @ 14 Mbps	14 Mbps	\$6,969.60	\$6,272.64	\$5,924.16
Servicio de Conectividad Pro @ 18 Mbps	18 Mbps	\$8,131.20	\$7,318.08	\$6,911.52
Servicio de Conectividad Pro @ 20 Mbps	20 Mbps	\$8,712.00	\$7,840.80	\$7,405.20
Servicio de Conectividad Pro @ 30 Mbps	30 Mbps	\$11,792.22	\$10,613.00	\$10,023.39
Servicio de Conectividad Pro @ 40 Mbps	40 Mbps	\$14,872.44	\$13,385.20	\$12,641.57
Servicio de Conectividad Pro @ 50 Mbps	50 Mbps	\$17,952.00	\$16,156.80	\$15,259.20
Servicio de Conectividad Pro @ 70 Mbps	70 Mbps	\$23,232.00	\$20,908.80	\$19,747.20

Servicio de Conectividad Pro @ 100 Mbps	100 Mbps	\$28,512.00	\$25,660.80	\$24,235.20
Servicio de Conectividad Pro @ 200Mbps	200Mbps	\$39,916.80	\$35,126.78	\$31,614.11

Los servicios son pre-pagados, no requerimos un contrato forzoso.

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “pospago”, es decir, una vez concluido el período de 30 días de servicio, tendrán los Clientes 10 días para realizar el pago correspondiente.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **ASSETEL**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

## 6. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, **ASSETEL** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

**ASSETEL** cobrará a los Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Cliente mediante un contrato de comodato.

## 7. FACTURACIÓN.

**ASSETEL** generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en Dólares.

## 8. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con **ASSETEL** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Chimalhuacán 3569 Piso 5 int. 6, Col. Ciudad del Sol C.P. 45050, Zapopan Jalisco, México.
- **Teléfono:** Gdl. (33) 3647 6464; DF. (55) 8995 3430.
- **Correo electrónico:** info@assetel.com

Los medios de contacto se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, **ASSETEL** revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, **ASSETEL** les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **ASSETEL** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **ASSETEL** le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx).

## 9. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **ASSETEL**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación, en caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **ASSETEL** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

## 10. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**ASSETEL** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **ASSETEL**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **ASSETEL**, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **ASSETEL** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **ASSETEL** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **ASSETEL**,

para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.