

## APÉNDICE 17.1

### ALCANCE TÉCNICO

#### SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS

El presente documento es el Apéndice 17.1 “Alcance Técnico Gestor de Campañas” al que se refiere el Anexo 17 “SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS” del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (junto con sus Anexos y Apéndices, el “**Contrato**”) celebrado entre las Partes el [●] de [●] de [●]. Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Apéndice tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o en el propio Anexo 17 “Servicio Gestor de Campañas” o este Apéndice, según corresponda. Para la interpretación del presente Apéndice, las Partes se sujetarán a lo estipulado en la Cláusula 1.4 del Contrato.

#### **PRIMERA. Introducción**

El presente Apéndice describe la solución técnica y funcional del servicio que Altán ofrece al Cliente para el Servicio de Gestor de Campañas. El propósito principal de este documento es describir los alcances, restricciones, requerimientos y responsabilidades asociadas a la prestación del servicio “Alcance Técnico GESTOR DE CAMPAÑAS” dispuesto por Altán al Cliente, según los acuerdos planteados por las Partes en el mismo, bajo las consideraciones del Anexo 17 “SERVICIO GESTOR DE CAMPAÑAS”.

Cabe mencionar que el Cliente deberá seguir todos los procedimientos definidos en este documento, ya que de esa manera el Cliente estaría contribuyendo de forma directa con Altán en la capacidad de gestionar los mensajes de una manera eficiente, facilitando el cumplimiento de los diferentes acuerdos mencionados en la prestación de este Servicio.

Los procedimientos y demás documentos relacionados con el Servicio de GESTOR DE CAMPAÑAS, podrán ser actualizados de tiempo en tiempo por Altán, con el objetivo de mejorar continuamente la prestación de este Servicio.

El Servicio GESTOR DE CAMPAÑAS consta del envío de campañas de SMS hacia red Altán y otros operadores de red móvil.

#### **SEGUNDA. Descripción del Servicio**

El Servicio GESTOR DE CAMPAÑAS permitirá ofrecer al Cliente distintos medios de comunicación entre el Cliente y sus Usuarios Finales.

A continuación, se describe el servicio:

##### **2.1 Campañas hacia red Altán y otros operadores de red móvil:**

Se caracteriza por el envío y/o recepción de mensajes de texto utilizando un Código Alfanumérico o Código Corto, mediante una conexión segura con credenciales de autenticación que Altán le proporciona al Cliente y utilizando para tal fin la Plataforma de Mensajería. Al recibir el mensaje de texto, Altán adaptará el mensaje a un formato de

acuerdo con sus estándares, y usará sus conexiones para enviarlo al dispositivo celular de un Usuario Final perteneciente a algún Operador Móvil Virtual de Altán o la Plataforma de Mensajería para enviarlo hacia otro operador de red móvil.

Cada SMS se limitará al número de caracteres que defina el estándar según la codificación utilizada. Por lo tanto, cualquier mensaje que exceda el límite de caracteres definido, podrá dividirse en dos o más mensajes, y cada uno de ellos se cobrará de manera independiente.

Altán ofrecerá el acceso a la Plataforma de Mensajería, a través de la URL que Altán indique, para que el Cliente pueda realizar de manera enunciativa mas no limitativa, las siguientes actividades:

- Envío de distintas Campañas, entre ellas: recordatorio de pago, promociones, recargas, notificaciones de saldo, encuestas de satisfacción, etc.
- Envío de Campañas utilizando plantillas personalizadas e importación de base de datos de números en formato XLSX, XLS, CSV.
- Envío de Campañas utilizando Código Corto y/o Código Alfanumérico.
- Envío de campañas de dos vías, es decir el cliente podrá ver las respuestas de los usuarios finales.
- Consulta de reportería, estadísticas de las distintas Campañas enviadas en tiempo real.
- Gestión de lista de numeración

La ejecución de estas actividades en la Plataforma de Mensajería podrá ser realizada por aquellas personas designadas por el Cliente (“**Usuarios Administrativos**”) para tales efectos y conforme al perfil del Usuario Administrativo.

El Cliente también podrá enviar sus Campañas y recibir sus respuestas por medio de un API que Altán proveerá y cuya estructura se detallará una vez firmado el presente Anexo.

Este Servicio aplica para Operadores Móviles Virtuales o empresas con concesión o autorización.

### **TERCERA. Implementación del Servicio**

#### **3.1 Campañas en Cobertura y fuera de Cobertura**

- 1) **Documentación contractual del Servicio:** el Cliente y Altán realizarán la firma del presente Anexo y los Apéndices requeridos para la disposición del Servicio.
- 2) **Implementación del Servicio:** Altán realizará la implementación del Servicio solicitado por el Cliente, teniendo en cuenta las condiciones comerciales que el Cliente contrate.

##### **3.1.1 Gestión de Cambios**

Altán ofrece el Servicio de GESTOR DE CAMPAÑAS hacia Altán y hacia otros operadores móviles, con el único propósito de permitir al Cliente la ejecución de las actividades que sean posibles de generarse bajo las capacidades y limitaciones técnicas de la Plataforma de Mensajería.

Bajo esta premisa, no se espera que la utilización de esta Plataforma de Mensajería por parte del Cliente pueda generar la necesidad de implementar cambios a la misma, a excepción de las Solicitudes de Cambio que se presentan a continuación:

- Posible inclusión de nuevos módulos funcionales que se incluyan en la Plataforma de Mensajería, según el plan de desarrollo de esta, durante la vigencia del Contrato.
- Solicitud de creación de funcionalidades, servicios o actividades que no sean parte del Alcance del Servicio.

En cualquier caso, la gestión de este tipo de Solicitudes de Cambio, el Cliente podrá solicitarlas a Altán a través de su Responsable Comercial, quien revisará la factibilidad técnica y financiera e informará al Cliente por escrito la cotización, la cual el Cliente deberá aceptar por escrito.

#### **CUARTA. Responsabilidades y Alcance**

El Cliente reconoce y entiende que Altán actúa como un conducto para la transmisión de información y contenido de los SMS a través de su Plataforma de Mensajería, por lo que reconoce que Altán no será de ninguna manera responsable por cualquier contenido transmitido por el Cliente y/o los Usuarios Finales, o por cualquier infracción a la que el Cliente y/o los Usuarios Finales se hagan acreedores por ir en contra de las leyes o regulaciones que resulten aplicables. En tales supuestos, el Cliente está de acuerdo en que Altán puede, a su discreción y sin responsabilidad alguna, dar por rescindido el presente Contrato y/o suspender inmediatamente el Servicio, sin perjuicio de ejercitar cualquier otro derecho o acción que pueda tener conforme a la ley o bajo los términos de este Contrato.

#### **4.1 Responsabilidades de Altán**

Altán será responsable de los alcances descritos en este documento bajo las capacidades y limitaciones técnicas del Servicio, para que sean cumplidos cabalmente durante la vigencia del contrato, en particular:

- (a) La configuración necesaria para el funcionamiento de la Plataforma de Mensajería que consiste en:
  - i. Configuración de los Códigos Alfanuméricos que consiste en la habilitación de los mismos en los sistemas de Altán como de los otros operadores de red móvil.
  - ii. Configuración de los Códigos Cortos Dedicados que consiste en la habilitación de los mismos en los sistemas de Altán como de los otros operadores de red móvil.
- (b) Entrega y recepción de los SMS hacia la red de Altán, así como a la red de los otros operadores de red móvil.
- (c) Dar soporte a los Clientes en caso de incidencias de servicio.
- (d) Evaluación de factibilidad de desarrollo de nuevas funcionalidades requeridas por el Cliente, la cual podría tener costo adicional y cuya cotización se evaluará y se presentará por separado.

## 4.2 Responsabilidades del Cliente

- (a) Informar a Altán de cualquier cambio en los datos que ha proporcionado el Cliente.
- (b) Hacer uso del servicio de Campañas hacia red Altán y otros operadores de red móvil para los fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del Cliente el hacer buen uso del acceso, por lo que deberá sacar a Altán en paz y a salvo de cualquier reclamación, demanda, daño o perjuicio que le cause por el uso indebido de la misma.
- (c) Cumplir con las leyes aplicables, con las regulaciones en la materia y con los requerimientos de los operadores de red móvil que puedan ser aplicables y cualquier acuerdo escrito alcanzado con estos.
- (d) Pagar a Altán la Contraprestación correspondiente por el otorgamiento del servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- (e) No hacer uso del servicio para el envío de mensajes ilícitos, abusivos, de acoso, fraudulentos, amenazadores u obscenos o de cualquier manera constitutivos de delito.

## 4.3 Prácticas Prohibidas

Las Partes convienen y aceptan que está prohibida la realización de cualquier acto o conducta relacionada con la comisión de Prácticas Prohibidas que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la información que se intercambia en la prestación de la Oferta de Referencia, así como cualquier tipo de acción que pueda afectar cualquier elemento de la Red.

Las Partes convienen en establecer, de manera no limitativa, el siguiente catálogo de las conductas que serán consideradas como Prácticas Prohibidas:

- (a) El envío de Spamming.
- (b) Manipular, falsear o insertar información en alguno de los campos de los Mensajes Cortos intercambiados a través del protocolo SMPP.
- (c) Realizar exploraciones en la arquitectura de cualesquiera de los elementos involucrados en el diagrama de conexión de la otra Parte, con el fin de buscar y/o explotar fallas en la seguridad.
- (d) Enviar cualquier tipo de mensaje que afecte la configuración/programación del Equipo Terminal del Usuario Final.
- (e) Enviar cualquier tipo de mensaje que pueda afectar, menoscabar o restringir la operación del Equipo Terminal del Usuario Final (código malicioso).
- (f) Revelar o comprometer el contenido de los Mensajes Cortos enviados por los Usuarios Finales, siempre y cuando no sea a solicitud expresa de autoridad competente.

### 4.3.1 Definiciones

- Práctica Prohibida: 1.- El envío de cualquier Mensaje Corto que pudiera interpretarse por el Equipo Terminal del Usuario Final como un código o una rutina a ejecutarse; 2.- Cualquier tipo de actividad que afecte, directa o indirectamente:

- (i) cualquier elemento de la Red (ii) el servicio y/o (iii) los Equipos Terminales de los Usuarios Finales.
- Spam: Mensajes Cortos no solicitados, no deseados, usualmente perjudiciales para los Usuarios Finales.
  - Spamming: Envío por parte de un mismo remitente de 10 (diez) mensajes Spam con el mismo contenido en el transcurso de 1 (un) minuto.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por triplicado el presente Apéndice, en la Ciudad de México, el día [•] de [•] de [•].

**Altán**  
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

**Cliente**  
[•]

---

Por: [•]  
Cargo: [•]

---

Por: [•]  
Cargo: [•]