



Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio OPTIMIZACIÓN VIRTUAL

1. DATOS DEL CLIENTE

RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS *			R.U.C./D.N.I./C.E./PASAPORTE*			
NOMBRE COMERCIAL		TELÉFONO / ANEXO				
REPRESENTANTE LEGAL*		D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)*				
CARGO*		E-MAIL*				
REPRESENTANTE LEGAL*		D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)*				
CARGO*		E-MAIL*				
CONTACTO CLIENTE	CARGO	TELÉFONO	E-MAIL			
DOMICILIO DE INSTALACIÓN (Av./Calle/Jr.)*						
URBANIZACIÓN	DISTRITO	DEPARTAMENTO	COD.POSTAL			
DOMICILIO LEGAL (Av./Calle/Jr.)*						
URBANIZACIÓN	DISTRITO	DEPARTAMENTO	COD.POSTAL			
DOMICILIO DE FACTURACIÓN (Av./Calle/Jr.)**						
URBANIZACIÓN	DISTRITO	DEPARTAMENTO	COD.POSTAL			

*Llenado obligatorio

**Llenado en caso sea éste sea distinto al Domicilio Legal

2. INDICACIÓN Y PRECIO DE EL/LOS SERVICIO/S

El servicio contratado tiene las siguientes características:

- Tipo de Servicio: OPTIMIZACIÓN VIRTUAL

Nombre de la Sede:

- Tipo de Atención: 9x5 9x7 24x7

Plazo de entrega del Servicio: días útiles

- Precio Mensual del Servicio:

➤ El precio mensual del Servicio está detallado en la Oferta Comercial N°:

La información de este Anexo forma parte de EL ACUERDO, que EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad, y recibido un original del mismo, dejando constancia de ello mediante su firma en la última hoja de este Anexo.

- La Oferta Comercial se adjunta al presente Anexo y se integra como parte de EL ACUERDO.
- El precio está expresado en Nuevos Soles (S/.) e incluye el correspondiente IGV.
- El pago con cheque deberá ser girado a nombre de AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

3. PLAZO INICIAL FORZOSO AL QUE SE SUJETA EL ACUERDO

A continuación se precisa el plazo forzoso de EL ACUERDO que EL CLIENTE contrata:

PLAZO INICIAL FORZOSO: 6 meses

4. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE EL/LOS SERVICIO/S

4.1. Definición

Optimización Virtual (en adelante, EL SERVICIO) es un servicio que permite a EL CLIENTE, de acuerdo a lo que éste defina, contar con la posibilidad de restringir, limitar y priorizar el tráfico de aplicaciones críticas para su negocio, relegando el uso de aplicaciones de alto consumo de ancho de banda (tipo audio y video); en consecuencia, es un servicio gestionado por EL CLIENTE a través de CLARO, y EL CLIENTE podrá contratarlo ya sea que cuente con el servicio de acceso a internet de CLARO o de terceras empresas (en cuyo caso, aplicará las soluciones a la medida).

EL SERVICIO brinda las funcionalidades de (i) Monitorización de Aplicaciones a Nivel 7, (ii) Control y Bloqueo de Aplicaciones, (iii) Filtrado de contenidos http, (iv) Control del tráfico P2P y (v) Definición de Políticas de QoS /.

4.2. Alcance del Servicio de Optimización Virtual

El servicio de Optimización Virtual tiene los siguientes alcances:

- Monitorización de Aplicaciones a nivel 7.
 - ✓ Basado en firmas.
 - ✓ DPI (Deep Packet Inspection).
- Control y Bloqueo de Aplicaciones.
- Filtrado de contenidos http.
 - ✓ Control de conexiones.
 - ✓ Limitación del número de conexiones por usuario/servicio/aplicación.
 - ✓ Prevención de ataques de DoS.
 - ✓ Protección de Data Centers.
 - ✓ Limitación de ancho de banda por conexión.
- Control del tráfico P2P.
- Definición de Políticas de QoS /.
 - ✓ Priorización.
 - ✓ Garantía.
 - ✓ Limitación.
- Informe mensual del consumo del ancho de banda del servicio de Acceso Dedicado a Internet.
- El tipo de atención se ofrecen según el servicio son los siguientes:
 - ✓ Tipo de atención 9x5: Los servicios adquiridos por EL CLIENTE se atenderá de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm, excepto feriados o festivos.
 - ✓ Tipo de atención 9x7: Los servicios adquiridos por EL CLIENTE se atenderá de lunes a domingo de 9:00am a 6:00pm, incluidos feriados o festivos.
 - ✓ Tipo de atención 24x7: Los servicios adquiridos por EL CLIENTE se atenderá las 24 horas del día y los 7 días de la semana donde está incluido los día feriados o festivos

4.3. Requerimientos de Instalación

CLARO brindará EL SERVICIO, siempre que EL CLIENTE cuente previamente a la suscripción del presente contrato, con el servicio de Acceso Dedicado a Internet.

5. CONDICIONES COMERCIALES APLICABLES A EL/LOS SERVICIO/S

5.1. Condiciones aplicables del servicio de Optimización Virtual

- Cobertura del Servicio: Solo en Lima Metropolitana y Callao. La atención en Provincias será tratada como una solución a la medida.
- Sujeto a factibilidad técnica.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a CLARO. Sujeto a evaluación crediticia.
- La renta del plan contratado deberá pagarse por adelantado.
- El precio de EL SERVICIO, incluye los cambios o MACs* ilimitados que solicite EL CLIENTE en el mes, que no involucre desplazamiento del personal.

La información de este Anexo forma parte de EL ACUERDO, que EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad, y recibido un original del mismo, dejando constancia de ello mediante su firma en la última hoja de este Anexo.

- Si el contrato es resuelto por EL CLIENTE o por causas imputables a éste durante el período forzoso, EL CLIENTE deberá pagar en calidad de penalidad, las rentas mensuales que correspondan hasta el vencimiento de dicho plazo.
- En caso se produzca la suspensión o corte del servicio Acceso Dedicado a Internet de EL CLIENTE, CLARO no realizará suspensión o interrupción de EL SERVICIO.
- Si EL CLIENTE no paga en quince (15) días calendario luego de la fecha de vencimiento del recibo entonces CLARO procederá con la baja total del servicio.
- En caso EL SERVICIO se soporte en el servicio Acceso Dedicado a Internet brindado por CLARO y EL CLIENTE decida dar de baja a este último, CLARO procederá a cobrar la tarifa de lista vigente por la prestación del servicio de OPTIMIZACIÓN VIRTUAL.
- Cualquier solución que escape a estas condiciones será tratada como una solución a la medida.

(*) Leyendas:

MAC (Movimientos, Adiciones y Cambios): Se define como MAC a todo cambio en la configuración de las políticas de acceso a Internet provistas en el servicio, y que EL CLIENTE solicite habilitar/deshabilitar. Estos cambios están sujetos a características propias de la administración del ancho de banda de EL CLIENTE.

6. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EL SERVICIO

6.1. Niveles de Servicio

Métrica	Servicio
Generación de Tickets (Lima y Provincias)	24x7x365
Horario de atención de solicitudes de cambio y configuraciones (Lima y Provincias)	9x5 (Horario extendido: Lunes a Viernes de 08:30am a 18:30pm excepto feriados)
Soporte Preventivo Remoto (Lima y Provincias)	2 veces al año - 24x7
Tiempo de respuesta telefónica	Hasta 1 hora
Tiempo de Solución de Ticket con solicitud de configuración (Lima y Provincia)	Configuración básica: en un plazo de hasta 04 horas. Configuración media: en un plazo de hasta 08 horas. Configuración avanzada: en un plazo de hasta 16 horas.
Tiempo de Solución de Ticket con reporte de fallas (Lima y Provincia)	4 Hrs. (Lima y Provincias)
Actualización de Políticas y Configuraciones	Incluido
Monitoreo On Line (24x7x365)	Incluido
Reporte Ejecutivo Mensual	Incluido
Escalamiento internamente segundo nivel del SOC por modalidad cliente ISP	Incluido

- Soporte Telefónico: Atención vía telefónica de las incidencias y solicitudes de cambios.
- Apertura de Tickets: Registro de las incidencias y solicitudes de cambios.
- Soporte Correctivo: Solución remota de las incidencias.
- Tiempo de respuesta telefónica a Requerimientos: Tiempo máximo de demora para atender la llamada de EL CLIENTE.
- Tiempo de solución a Requerimientos: Tiempo máximo de demora para atender una solicitud de cambio.
- Tiempo de Solución a Problemas: Tiempo máximo de demora para solucionar una incidencia.
- Monitoreo On-line: Monitoreo del acceso dedicado a Internet y los perfiles configurados en el servicio de Optimización Virtual.
- Atención On-site: Atención de manera remota.

Observación: En todos los tiempos está incluido el "Tiempo de Respuesta Telefónica" y el "Tiempo de apertura de ticket".

La información de este Anexo forma parte de EL ACUERDO, que EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad, y recibido un original del mismo, dejando constancia de ello mediante su firma en la última hoja de este Anexo.

6.1.1. Consideraciones Técnicas

- EL CLIENTE contará con una herramienta web de extracción de reportes (NetExplorer). Dicha herramienta le permite una administración por usuario, grupos, protocolos y aplicaciones, con políticas dinámicas que aseguran el mejor uso posible de los recursos de ancho de banda disponibles. Asimismo, el servicio contratado facilita la administración y detección de anomalías.
- EL SERVICIO cumple con la resolución de averías y cambios que pueda solicitar EL CLIENTE. Se consideran solo atenciones remotas, debido a que él no se hace entrega de equipamiento a EL CLIENTE para brindar este servicio.
- Se podrán establecer alertas en EL SERVICIO para que en caso ocurra algún evento inesperado que tenga como consecuencia la saturación del ancho de banda.
- Si EL CLIENTE cuenta con el servicio de Acceso Dedicado a Internet de CLARO entonces se necesita cambiar las IPs públicas (nueva reasignación de números de IPs públicas).
- La infraestructura actual del servicio de EL SERVICIO no permite brindar el producto de "Líneas Analógicas Corporativa".

EL CLIENTE

Firma: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

AMERICA MOVIL PERU S.A.C.



Firma: _____

Nombre: Luis Ricardo Odría Ferrari

Cargo: Apoderado