



Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio HOSTED IP PBX

1. DATOS DEL CLIENTE

RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS *			R.U.C./D.N.I./C.E./PASAPORTE*			E-MAIL*		
NOMBRE COMERCIAL			TELÉFONO DE REFERENCIA			FAX		
REPRESENTANTE LEGAL*	CARGO*	D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)*			E-MAIL*			
CONTACTO CLIENTE	CARGO	TELÉFONO/ANEXO	FAX		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:

- Servicio de Gestión: Bronce Silver Golden Platinum
- Tipo de Atención: 9x5 9x7 24x7
- Plazo de entrega del Servicio: días útiles
- Número de Anexos:
- Precio Mensual del Servicio con: Precio Lista Precio Promocional Solución a la medida

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.

- El precio mensual del Servicio está contenido en la Oferta Comercial N°

--	--

- ✓ Precio expresado en: Nuevos Soles (S/,) Dólares Americanos (USD - \$)
- ✓ Incluye 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** 12 meses 24 meses 36 meses

4. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE EL SERVICIO

4.1. Definición

Hosted IP PBX (en adelante, EL SERVICIO) es una solución que ofrece funcionalidades de central telefónica de forma virtual a través de enlaces de transmisión de datos y con acceso a la red pública de telefonía. Adicionalmente, brinda la administración de la plataforma de telefonía de EL CLIENTE, permitiendo reducir gastos en la administración y la adquisición física de una central.

Hosted IP PBX es soportado por un equipo especializado en gestión de plataformas de telefonía siempre asociado a niveles de servicio (ITIL).

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

5.1. Condiciones aplicables

- EL SERVICIO está compuesto por tres componentes:
 - Precio por punto de anexo: de acuerdo al número de anexos y el tipo de servicio y atención.
 - Acceso Hosted IP PBX: permite la conexión a través de la red MPLS. Este varía en función a los anchos de banda ofrecidos.
 - Alquiler del equipo: arrendamiento mensual de equipos telefónicos y/o de supervivencia.
- Estos componentes se sumarán para calcular el recurrente mensual del servicio Hosted IP PBX.
- Cobertura del Servicio: Disponible en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.
- Sujeto a factibilidad Técnica y disponibilidad de red.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a Claro (en adelante, LA EMPRESA). Sujeto a evaluación crediticia.
- Solo se podrá realizar la activación de un (01) un único plan de Servicio de Hosted IP PBX por sede del cliente.
- Si el cliente desea que la solución le brinde salida a la PSTN entonces debe contratar el servicio de Telefonía Fija ubicada en el data center de LA EMPRESA.
- No aplica para clientes con cuentas pendientes de pago
- Si el cliente desea comunicarse con la PSTN entonces EL SERVICIO se complementa con el servicio de Telefonía Fija, por tal motivo, si el cliente dejar EL SERVICIO entonces también se dará de baja el servicio de Telefonía Fija
- La renta del plan contratado deberá pagarse por adelantado.
- 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. Luego de vencido el plazo inicial forzoso, el contrato se vuelve a plazo indeterminado.
- A partir del mes posterior al vencimiento del plazo forzoso, el cliente no tendrá obligación alguna con La EMPRESA, en caso decida resolver el contrato. Dicha penalidad será aplicable tomando en cuenta, el plazo de vigencia de cada contrato, individualmente considerado. Vencido el plazo contratado, el contrato tendrá plazo indeterminado.
- En caso se produzca la suspensión o corte del servicio RPV (Red Privada Virtual) de EL CLIENTE, LA EMPRESA 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 LA EMPRESA procederá con la baja total del servicio.
- En caso EL SERVICIO se soporte en el servicio de RPV (Red Privada Virtual) brindado por LA EMPRESA y EL CLIENTE decida dar de baja a este último, la Empresa procederá a cobrar la tarifa de lista vigente por la prestación del servicio de EL SERVICIO.
- Cualquier solución que escape a estas condiciones será tratada como una solución a la medida.

6. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EL SERVICIO

6.1. Niveles de Servicio

PRIORIDAD	SERVICIO SILVER			SERVICIO GOLDEN		
	Atención y Solución Remota (horas)	Solución en Sitio		Atención y Solución Remota (horas)	Solución en Sitio	
		80% (horas)	100% (horas)		80% (horas)	100% (horas)
Baja	8	16	24	6	14	20
Media	6	12	16	4	10	14
Alta	4	8	12	2	6	10

Nota 1: Los tiempos están expresados en horas y desde llegado al sitio.

Nota 2: Reporte de problemas y reclamos al Servicio de Tele Asistencia (0800 00 911) con atención comprendida de 9:00 am. a 6:00 pm, de Lunes a Viernes.

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.

Los tiempos de respuesta se ofrecen también de acuerdo a la prioridad del servicio, así:

Gestión Incidencias o Averías:

- Prioridad alta: Casos en los que el 50% de los anexos o más estén fuera de servicio.
- Prioridad media: Casos en los que más del 20% de los anexos estén fuera de servicio
- Prioridad baja: Casos en los que menos del 10% de los anexos estén fuera de servicio o servicios de reconfiguración de los anexos existentes.

Gestión de cambios o solicitudes:

- Prioridad alta: Cambios que deban realizarse para la atención de un incidente que esté comprometiendo la disponibilidad del servicio.
- Prioridad media: Cambios requeridos por clientes VIP.
- Prioridad baja: El resto de los cambios.

Asimismo, cada uno de estos, se ofrecen de acuerdo a los siguientes escenarios de atención:

- Tipo de atención 9x5: Los servicios adquiridos por el cliente se atenderán 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 atenderán de lunes a domingo de 9:00am a 6:00pm,
- 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

Debe tenerse en cuenta además estas consideraciones del servicio:

CONSIDERACIONES DE SERVICIO	
Asistencias Telefónicas y Remotas	ILIMITADAS
Cambios que requieren desplazamiento a sitio mes	1 (máx.)
Atención Preventiva (Remota) anual	2
Mantenimiento Preventivo anual	1
Garantía	SI
Reportes Mensuales de Servicios Atendidos	SI

EL CLIENTE

AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Firma:

Nombre:

Cargo:

Firma:



Nombre:

Luis Ricardo Odrá Ferrari

Cargo:

Apoderado

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.