



## Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio PBX GESTIONADA

### 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
- 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°:

- El precio de arrendamiento de equipos:

- El precio de instalación:

- ✓ 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

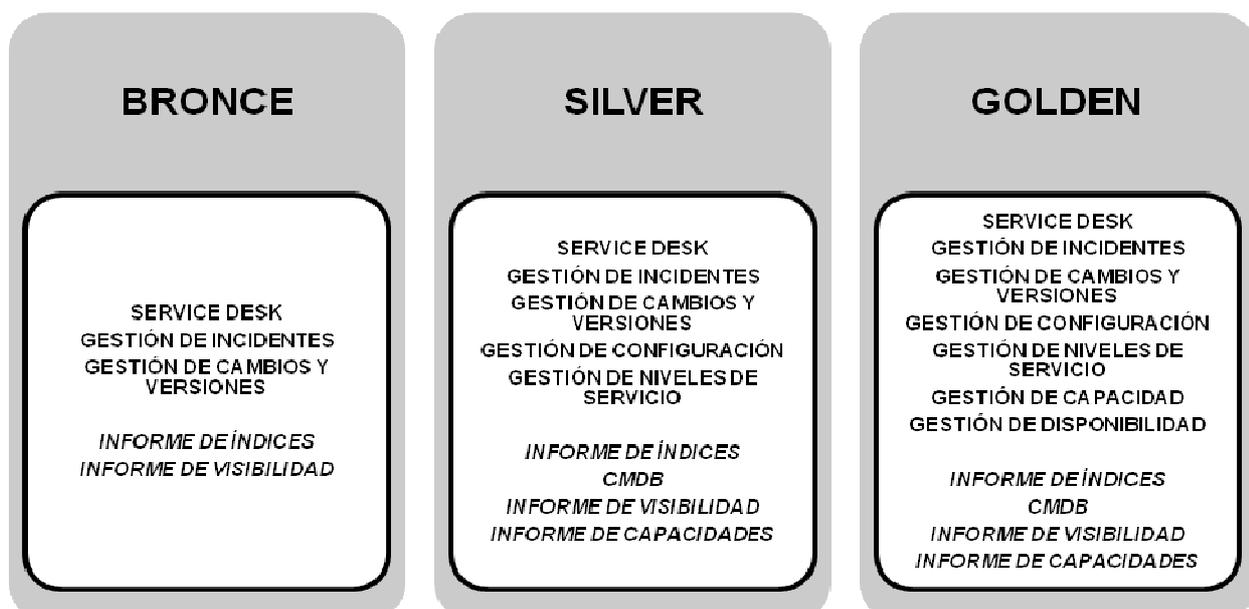
#### 4.1. Definición

El Servicio de PBX Gestionada (en adelante, EL SERVICIO) involucra la atención, por parte de LA EMPRESA, de averías en (i) la central (o centrales telefónicas) del cliente, así como en (ii) equipos de conmutación (switches) de voz, IAD y/o anexos telefónicos. EL SERVICIO incluye, adicionalmente, la atención a la(s) solicitudes de altas, bajas, cambios y traslado de anexos telefónicos, así como los cambios de perfiles por anexo telefónico y configuración de la(s) central(es) del cliente. Asimismo, permite la entrega al CLIENTE de informes periódicos sobre Gestión de Incidentes y Gestión de Cambios, de acuerdo a los formatos establecidos por LA EMPRESA.

EL SERVICIO se ofrece a través de tres (03) clases: i) Bronce, ii) Silver y iii) Golden, las cuales se diferencian por los acuerdos de nivel de servicio, siendo más rápida la atención y solución de problemas del tipo Golden que la del Bronce.

A continuación se detallan las características de las tres (03) clases del SERVICIO, en función a los alcances y aplicaciones que ofrecen:

1. Bronce: ofrece las aplicaciones de service desk, gestión de incidentes, gestión de cambios y versiones, informe de índices e informes de visibilidad
2. Silver: ofrece las aplicaciones de service desk, gestión de incidentes, gestión de cambios y versiones, gestión de configuración, gestión de niveles de servicio, informe de índices, informes de visibilidad, CMDB e informe de capacidades
3. Golden: ofrece las aplicaciones de service desk, gestión de incidentes, gestión de cambios y versiones, gestión de configuración, gestión de niveles de servicio, gestión de capacidad, gestión de disponibilidad, informe de índices, CMDB e informes de capacidades.



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.

## 4.2. Descripción de las aplicaciones

Los módulos de gestión ofrecidos permiten organizar y administrar los recursos de manera que se pueda concretar el trabajo solicitado dentro del tiempo y del presupuesto definido. Dependiendo de la clase de servicio contratada, se puede contar con algunas de las siguientes aplicaciones:

- **Service Desk:** Es una función definida dentro de las mejores prácticas (ITIL), con la que se provee a los usuarios del servicio de un único punto de contacto para el reporte de fallas para el reporte de fallas, solicitud de requerimientos, asesoría en el uso de los servicios del sistema de comunicaciones, etc.
- **Gestión de Incidentes:** Proceso encargado de restaurar el servicio a su operación normal lo más rápido posible en caso de que se presenten incidentes que lo interrumpan. El tipo de servicio incluye un número ilimitado de incidentes que puedan atenderse remotamente desde el Service Desk.
- **Gestión de Cambios y Versiones:** Asegura que se usen métodos y procedimientos estándar para el manejo oportuno y eficiente de los cambios que se deban hacer sobre la infraestructura, minimizando el impacto adverso de los mismos en la calidad del servicio.
- **Gestión de Configuración:** Se encarga de suministrar detalles fiables y actualizados sobre la infraestructura de IT. Esta información no solo incluye detalles sobre elementos específicos de la infraestructura sino sobre cómo estos elementos se relacionan unos con otros
- **Gestión de Niveles de Servicio:** Este proceso se encarga de mantener y mejorar permanentemente la calidad del servicio por medio de un ciclo permanente de definición, monitoreo y reporte de los niveles de servicio alcanzados y mediante la implementación de acciones permanentes de mejora.
- **Gestión de Capacidad:** Tiende a proveer de manera consistente los recursos de IT necesarios en el momento justo (cuando se les necesita) y a un precio justo alineados con los requisitos actuales y futuros del cliente.
- **Gestión de Disponibilidad:** El objetivo de esta gestión es proporcionar un nivel de disponibilidad de servicio IT definido y eficiente en coste que permita al negocio alcanzar sus objetivos. La Gestión de Disponibilidad garantiza que se midan los niveles de disponibilidad alcanzados y si es necesario que se mejore continuamente.

Asimismo, dependiendo de la clase de servicio contratada, el cliente, puede contar con algunos de los siguientes informes:

- **Informe de Índices:** Se consigna en este informe la estadística de incidentes atendidos y de igual manera las órdenes de cambios con graficas por tipo de sede, ciudades, etc., recomendaciones generales e históricos de los requerimientos recibidos. Este informe se entrega mensualmente.
- **Informe de Visibilidad:** Este informe tiene un perfil de resumen ejecutivo y tiene como objetivo permitir la visibilidad de las oportunidades que se presentan en los clientes finales. Consta de un informe trimestral que permite al cliente final identificar cuáles son sus limitantes, sean en capacidad de infraestructura, disponibilidad y tráfico, de una manera consolidada y fácil de entender.
- **Actualización de la Base de Datos de Configuración (CMDB):** Base de Datos de Configuración que contiene los detalles de cada uno de los elementos de configuración de la infraestructura de IT. Este informe se entrega cada 6 meses
- **Informe de Capacidades:** Informe de Capacidades de la infraestructura, análisis de tendencias, estudios de tráfico y recomendaciones. Este informe se entrega cada 6 meses.

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

### 5.1. Condiciones aplicables del servicio de PBX Gestionada

- Sujeto a factibilidad Técnica y disponibilidad de red. La cobertura del servicio abarca Lima Metropolitana y Callao.
- El cliente deberá contar con Internet y con una IP Pública, como mínimo, para poder tener conexión a sus centrales vía VPN.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a LA EMPRESA. Sujeto a evaluación crediticia.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago en los servicios de RPV y Telefonía.
- No se gestionará el tráfico de telefonía, ni las líneas adquiridas por EL CLIENTE, de tal modo que LA EMPRESA no será responsable del uso indebido de las líneas y del tráfico generado.
- Solo se podrá realizar la activación de un (01) un único plan de Servicio de PBX Gestionada por sede del cliente.
- 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 Telefonía Fija 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 Telefonía Fija 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.

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. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EL SERVICIO

### 6.1. Niveles de Servicio

PRIORIDAD	SERVICIO BRONCE			SERVICIO SILVER			SERVICIO GOLDEN		
	Atención y Solución Remota (horas)	Solución en Sitio		Atención y Solución Remota (horas)	Solución en Sitio		Atención y Solución Remota (horas)	Solución en Sitio	
		80% (horas)	100% (horas)		80% (horas)	100% (horas)		80% (horas)	100% (horas)
Baja	10	18	24	9	17	23	7	15	21
Media	8	14	18	7	13	17	5	11	15
Alta	6	10	14	5	9	13	3	7	11

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.

Debe tenerse en cuenta además estas consideraciones del servicio:

CONSIDERACIONES DE SERVICIO	SERVICIO BRONCE	SERVICIO SILVER	SERVICIO GOLDEN
ASISTENCIAS TELEFONICAS Y REMOTAS (Mensual)	ILIMITADA	ILIMITADA	ILIMITADA
INCIDENTES QUE REQUIERAN DESPLAZAMIENTO EN SITIO (mensual)	1	2	3
CAMBIOS QUE REQUIERAN DESPLAZAMIENTO EN SITIO (mensual)	1 MAC TIPO 2	2 MAC TIPO 2	3 MAC TIPO 2
ATENCIÓN PREVENTIVA REMOTA (anual)	1	2	2
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SITIO (anual)	1	1	1

- **MAC TIPO 2:** Movimientos, adiciones o cambios que requieran desplazamiento de personal a sitio (no hay solución remota) y que involucren un máximo de 15 anexos (en una misma sede y en una misma visita) y que no impliquen traslado de los equipos CPE (Gateway, IAD, Equipos de Supervivencia, etc.). Para cada rango de anexos se incluye un número mensual no acumulable de este tipo de MAC tal y como se describe en las tablas del punto 3C de Servicios incluidos. Cualquier MAC Tipo 2 no incluido dentro del servicio tendrá un valor de US\$ 129.80 (incluye IGV de 18%).

**EL CLIENTE**

**AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**

Firma:

\_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

Cargo:

\_\_\_\_\_

Firma:



\_\_\_\_\_

Nombre:

Luis Ricardo Odría 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.