



Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio SEGURIDAD ADMINISTRADA

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 SERVICIO

El servicio contratado tiene las siguientes características:

- Tipo de Servicio: SEGURIDAD ADMINISTRADA

• Nombre de la Sede:

- Administración de Firewall de EL CLIENTE

Marca:

Modelo:

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.

- Solución a la medida

Lista de equipos (marca/modelo) a instalar en el lado de EL CLIENTE

- Tipo de Atención: 9x5 9x7 24x7

- Plazo de entrega del Servicio: días útiles

- Precio Mensual del Servicio

- Precio Mensual del Servicio con: Precio Lista Precio Promocional Solución a la Medida

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

- El precio está expresado en: Nuevos Soles (S/) Dólares Americanos (USD - \$)

- El precio 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 12 meses 24 meses 36 meses

4. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE EL SERVICIO:

4.1. Definición-

El servicio de Seguridad Administrada (en adelante, EL SERVICIO) es un servicio que brinda seguridad perimetral al enlace del servicio de Acceso Dedicado a Internet de EL CLIENTE.

EL SERVICIO le ofrece a EL CLIENTE la posibilidad de monitorear y administrar la seguridad de su empresa de manera centralizada.

4.2. Características de EL SERVICIO

EL SERVICIO tiene las siguientes características: (i) Firewall Administrado, (ii) Anti Virus, (iii) Filtro Web, (iv) Anti Spam, (v) IDS / IPS, o, (vi) Administración de Firewall de EL CLIENTE.

- **Firewall Administrado**
 - ✓ Análisis y evaluación de actividades de la red.
 - ✓ Revisión de logs para validar las políticas existentes de control.
 - ✓ Actualización de políticas: - Cambios programados. - Cambios no programados.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Respaldo de configuración y políticas.
 - ✓ Reportes online.
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Actualizaciones on-line.
- **Anti Virus**
 - ✓ Activación de las características de antivirus para tráfico de correo: - SMTP - POP3 - IMAP - HTTP - FTP.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Respaldo de configuración y políticas. Reportes on-line.
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Actualizaciones on-line.
- **Filtro Web**
 - ✓ Filtrado de Contenido: URLs (páginas Web), Anuncios (Popups, banners, etc.), Anti SCAM (Fraude) multilingüe.
 - ✓ Personalización de filtrado por EL CLIENTE.
 - ✓ Servicio de desbloqueo.
 - ✓ Análisis y evaluación de actividades de la red.

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.

- ✓ Revisión de log para validar las políticas existentes de control.
 - ✓ Estadística de uso de servicio navegación Internet.
 - ✓ Filtrado por servicio: www, http, etc.
 - ✓ Base de datos de 6 Billones de URL, 53 Categorías.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Respaldo de configuración y políticas
 - ✓ Reportes on-line.
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Actualizaciones online.
- **Anti Spam**
 - ✓ Marcar mensajes con señales de SPAM.
 - ✓ Chequeo del DNS Inverso.
 - ✓ Spoofing (MIME header check).
 - ✓ Bloqueo de mensajes SMTP.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Respaldo de configuración y políticas.
 - ✓ Reportes on-line.
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Actualizaciones on-line.
- **IDS / IPS**
 - ✓ Monitoreo y análisis de las intrusiones en la red de borde (Internet & extranet).
 - ✓ Análisis y evaluación de actividades sospechosas.
 - ✓ Activación y generación de alertas.
 - ✓ Activación de procedimiento para manejo de Incidentes.
 - ✓ Base de datos de 1400 ataques conocidos.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Respaldo de configuración y políticas
 - ✓ Reportes on-line.
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Actualizaciones online.
- **Administración de Firewall de EL CLIENTE**
 - ✓ Soporte correctivo y preventivo.
 - ✓ Tratamiento de Log.
 - ✓ Registro de alarmas de los dispositivos. 4. Monitorización del rendimiento y envío de alertas predefinidas.
 - ✓ Servicio de Monitoreo (SOC 7x24).
 - ✓ Generación de informe mensual.
 - ✓ Disponible para plataformas: Cisco PIX, Checkpoint (UTM 50 user), Sonicwall (modelos TZ 170 /SP, TZ 150), Watchguard (modelos Firebox 5 / 15 / 50 X Edge), Netscreen (modelos 5GT / 5XT).

4.3. Alcances de EL SERVICIO

- Reporte de Tickets de problemas y reclamos al Servicio de Tele Asistencia de CLARO (0800 00 911 ó 610-2273) 24x7x365.
- Atención de Averías de Lunes a Viernes de 9:00am a 6:00pm, excepto feriados.
- Incluye configuración de: 1 DMZ + 1 servidor Web + 1 servidor de correo, Servicio VPN Site to Site y Client to Site, Servicio Bloqueo o Restricción e P2P, Mensajería Instantánea, Download, Servicio de Gestión de Trafico, de Operación de Plataforma Administrada, Soporte Correctivo.
- Reposición de Hardware (en caso de falla).
- Soporte Remoto vía Web, Telefónica o E-mail, Consola de Administración modo lectura y monitoreo para EL CLIENTE.
- El tipo de atención que 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

5. CONDICIONES COMERCIALES APLICABLES A EL SERVICIO

- Cobertura del Servicio: Disponible en las ciudades de Lima, Trujillo, Chiclayo, Piura y Arequipa.
- Sujeto a factibilidad Técnica y disponibilidad de red.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a CLARO. Sujeto a evaluación crediticia.
- El ciclo de facturación del servicio se inicia luego de la firma del Acta de Instalación.
- Los montos acordados en el presente contrato incluyen las licencias respectivas por el plazo contratado. Los montos a considerar en una posterior renovación pudieran incluir montos distintos a los presentados en esta propuesta (producto de las renovaciones de las licencias contratadas).
- Claro no realizará suspensión o interrupción del servicio de Seguridad Administrada
- Los CR son mensuales y el CNR se paga al inicio con la primera factura del servicio.
- Si EL CLIENTE no paga en quince (15) días calendario luego de la fecha de vencimiento del recibo de pago emitido, entonces CLARO procederá con la baja total del servicio.
- En caso EL SERVICIO se soporte en el servicio de ADI (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 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

Métrica	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta
	9x5	9x7	24x7
Soporte Telefónico y Apertura Tickets	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Soporte Correctivo	9x5	9x7	24x7
Mantenimiento Preventivo	2 vez al año	2 vez al año	2 vez al año
Tiempo de Respuesta a Requerimientos	2 horas	2 horas	2 horas
Tiempo de Solución a Requerimientos	4 horas	4 horas	4 horas
Reemplazo temporal de equipos	Incluido	Incluido	Incluido
Tiempo de Restablecimiento equipo original	4 Hrs. (Lima) 36 Hrs. (Provincias)	4 Hrs. (Lima) 36 Hrs. (Provincias)	4 Hrs. (Lima) 36 Hrs. (Provincias)
Cambio de equipo	Incluido	Incluido	Incluido
Actualización de Políticas y Configuraciones	Incluido	Incluido	Incluido
Monitoreo On Line	Incluido	Incluido	Incluido
Atención On Site	Incluido	Incluido	Incluido
Reporte Ejecutivo Mensual	Incluido	Incluido	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.
- Mantenimiento Preventivo: Consiste en verificar la operación y actualizar las versiones del sistema operativo de la plataforma.
- Tiempo de Respuesta 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.
- Reemplazo temporal de equipos: Instalación de un equipo provisional, mientras se realizan las reparaciones, en caso de falla.
- Tiempo de Restablecimiento equipo original: Tiempo máximo en el que el equipo original es reinstalado, luego de una reparación.
- Cambio de equipo: Sustitución del equipo por uno nuevo, en caso sea necesario.
- Actualización de Políticas y Configuraciones: Cambios en las políticas y configuraciones del Servicio a solicitud de EL CLIENTE.
- Monitoreo On-line: Monitoreo del acceso dedicado a internet y los perfiles configurados en el servicio de Optimización de Internet
- Atención On-site: Atención de manera remota
- Reporte ejecutivo mensual. Informe mensual del consumo del ancho de banda del servicio de Acceso Dedicado a Internet

Observaciones:

- ✓ En todos los tiempos está incluido el "Tiempo de Respuesta Telefónica" y el "Tiempo de apertura de ticket"
- ✓ SLA acordado, para provincias, para recambio de piezas e instalación de equipos: 36-72 horas.

6.1.1. Consideraciones Técnicas

- Los servicios de seguridad provisionados, son servicios de seguridad perimétrica a Internet, por lo que se debe entender que se requiere que el equipo proporcionado (o el equipo monitoreado) sea destinado para brindar seguridad de acceso a Internet.
- En caso el servicio de Internet no sea brindado por CLARO, se requiere que EL CLIENTE asegure la apertura de puertas necesaria en el router de acceso a Internet que posibilite la gestión adecuada del equipo de seguridad.
- Las restricciones que aplican para la configuración de Servicios de Seguridad se hallan delimitadas en el siguiente cuadro:

Equipos	Capacidad del Equipo	Funcionalidades
FG-50B	Enlace: 1Mb --> Usuarios o PC's: 25	Firewall, VPN, Traffic Shapping, Antivirus Perimetral, Antispam Perimetral, IDS-IPS, Filtro Web, Control de Aplicaciones, Data Leak Prevention, Políticas Basadas en Identidad y Balanceo de Carga.
FG-60C	Enlace: 4Mb --> Usuarios o PC's: 60	
FG-80C	Enlace: 4Mb --> Usuarios o PC's: 100	

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.

Equipos	Capacidad del Equipo	Funcionalidades
FG WiFi-60C	Enlace: 4Mb --> Usuarios o PC's: 60	WiFi (802.11 b/a/g/n)
FG WiFi-80C	Enlace: 4Mb --> Usuarios o PC's: 100	
FG-110C	Enlace: 10Mb --> Usuarios o PC's: 160	Además Inspección de Tráfico SSL.
FG-200B	Enlace: 10Mb --> Usuarios o PC's: 300	
FG-300C	Enlace: 30Mb --> Usuarios o PC's: 600	
FG-310B	Enlace: 30Mb --> Usuarios o PC's: 600	

EL CLIENTE

AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Firma:

Nombre:

Cargo:

Firma:



Nombre:

Luis Ricardo Odría Ferrari

Cargo:

Apoderado
