



Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio LAN 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:

- Tipo de Servicio: LAN GESTIONADA

- Nombre de la Sede:

- Servicio de Gestión: Bronce Silver Golden Platinum

- Tipo de Atención: 9x5 9x7 24x7

- Plazo de entrega del Servicio: días útiles

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.

- Precio Mensual del Servicio:

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

- La Oferta Comercial se adjunta al presente Anexo y se integra como anexo de EL ACUERDO.
- El precio está expresado en Nuevos Soles (S/.) e incluye correspondiente IGV.

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/LOS SERVICIO/S

4.1. Servicio de Gestión

El Servicio de Gestión ofrecido es basado en ITIL (Information Technology Infrastructure Library), cuyo enfoque tiene como objetivo ofrecer la gestión del ciclo de vida del servicio desde su diseño hasta su eventual abandono sin por ello ignorar los detalles de todos los procesos y funciones involucrados en la eficiente prestación del mismo.

ITIL es el método más ampliamente aceptado para la gestión de servicios TI en el mundo. ITIL proporciona un conjunto coherente de mejores prácticas, extraídas de los sectores público y privado a nivel internacional.

El Servicio de Gestión se ofrecerá de la siguiente manera:

- Servicio de Gestión Bronce
- Servicio de Gestión Silver
- Servicio de Gestión Golden
- Servicio de Gestión Platinum

Servicio de Gestión Bronce

El servicio brinda lo siguiente:

- El tipos de atención de 9x5
- Los plazos inicial forzoso disponibles son 12 meses, 24 meses y/o 36 meses
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo a cada uno de los equipos de LAN que son gestionados
- Reposición en caso de que se averíe el equipo de LAN que ha sido brindado por Claro en modalidad de alquiler
- Personal especializado para realizar los cambio en sitio y/o remoto
- Un Comité Asesor del Cambio que analizará las Solicitudes de Cambio
- Un comunicado del impacto que implica el Solicitudes de Cambio del Cliente y el Calendario del Cambio
- Personal especializado para atender las incidencias de avería de manera remota y/o en sitio
- Personal especializado para realizar la nueva implementación.
- Informe de validación y pruebas.
- Informe de evaluación de los equipos de LAN y del servicio.
- Registro de personas autorizadas que serán los que recibirán los informes.

Servicio de Gestión Silver

El servicio brinda lo siguiente:

- Entregables del Tipo de Servicio de Gestión Bronce
- Los tipos de atención disponibles son 9x5 y 9x7
- Informe mensual de solicitudes de cambios
- Informe mensual de las incidencias de averías

Servicio de Gestión Golden

El servicio brinda lo siguiente:

- Entregables del Tipo de Servicio de Gestión Silver
- Los tipos de atención disponibles son 9x5, 9x7 y 24x7
- Un informe mensual del estado del servicio y equipos
- Informe de capacidad y se entregará cada 6 meses
- Almacenar la configuración de los equipos
- Gestión de los proveedores de los equipos que no son provistos por Claro.
- Informe trimestral de la configuración y activos del servicio.
- Adecuado registro de las nuevas versiones en los Datos de la Gestión de la Configuración
- Corrección y alcance de los Datos de la Gestión de la Configuración y la DS.

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 CLIENTE podrá solicitar la información que desee conocer del servicio con un registro máximo de 3 años de antigüedad.
- Informes de resumen de Requerimiento de Servicio
- Informe mensual de resumen de los problemas encontrados
- Se designará un gestor de Mejora Continua del Servicio
- Encuesta trimestral para validar la satisfacción de EL CLIENTE
- Se designará un gestor de Informe de Servicios que deberá de velar por los informes

Servicio de Gestión Platinum

El servicio brinda lo siguiente:

- Entregables del Tipo de Servicio de Gestión Golden
- Informe ejecutivo trimestral donde se detalla los servicios contratados.
- Informe Estadísticos de Rendimiento de atención de las Solicitudes de Cambios y de las Incidencias de Averías y se entregará todos los meses
- Informes de estadístico de incidencias de Averías
- Informes de estadístico de Solicitudes de Cambios:
- Un informe de seguimiento, con la información recopilada sobre disponibilidad, fiabilidad, capacidad de mantenimiento y cumplimiento del SLA.
- Informe mensual del cumplimiento del Contrato de Soporte
- Un informe donde se detallan los Actores implicados (instituciones, proveedores, etc.).
- Visualización de la salud de los equipos LAN desde un terminal fijo o móvil con acceso a internet
- Reunión semestral con EL CLIENTE para analizar nuevas necesidades

El tipo de atención que se ofrecen en 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

4.2. Monitoreo Desempeño

EL CLIENTE podrá visualizar a través de un portal Web las funcionalidades de Mapeo y Monitoreo.

Mapeado

- Mapeado Gráfico de Redes: visualización de CPE y Enlaces.
- Lista de Dispositivos: visualización de salud de CPE.

Monitoreo

- Monitoreo de la salud de equipo LAN: disponibilidad, tiempo de respuesta, utilización de CPU y memoria.
- Monitoreo de Interfaces: estatus y utilización
- Monitoreo de Enlaces: tráfico (In/Out), errores & drops, bytes transferidos, paquetes por segundo.
- Monitoreo de Alarmas: visualización de alarmas y eventos.

4.3. Registro Online

Es un portal web disponible las 24 horas de los 7 días de la semana y la atención se realizará dentro de los tiempos indicados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), donde EL CLIENTE tendrá la facilidad de registrar su solicitud de cambios y/o reportar su incidencia a través de un portal web desde cualquier dispositivo (laptop, desktop, tablet, smartphone, etc).

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

5.1. Condiciones aplicables del servicio de LAN Gestionada

- Cobertura del Servicio: Solo en Lima Metropolitana y Callao. La atención en Provincias será tratada como una solución a la medida.
- Solo se podrá realizar la activación de un (01) Plan del servicio de LAN Gestionada.
- Sujeto a factibilidad Técnica y disponibilidad de red.
- No aplicable para clientes con cuentas pendientes de pago frente a CLARO. Sujeto a evaluación crediticia.
- Se realizara un análisis de factibilidad previo a la adquisición del servicio en donde se evaluara la viabilidad de la administración de los equipos a incluir en el servicio.
- Cualquier solución que escape a estas condiciones será tratada como una solución a la medida.
- Para el caso de la renovación tecnológica, EL CLIENTE se hará responsable de los daños que pueda ocasionar a los equipos entregados por CLARO. EL CLIENTE no podrá subarrendar, ceder, prestar, alquilar, entre otros, con dichos equipos.
- Si EL CLIENTE no paga en 15 días calendario luego de la fecha de vencimiento entonces Claro procederá con la baja total del servicio.
- Claro no realizará suspensión o interrupción del servicio

6. CONDICIONES TÉCNICAS APLICABLES A EL/LOS SERVICIO/S

6.1. Condiciones Técnicas del Servicio de LAN Gestionada

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. Niveles de Servicio

Descripción	Tipo de servicio		
	24x7	9x7	9x5
Disponibilidad del Servicio	99.70%	99.70%	99.70%
Tiempo de Respuesta Telefónica	1 h	1 h	1 h
Escalamiento de problemas a fabrica	Incluido	incluido	Incluido
Tipo de atención de Soporte de incidencias	24x7x365	9x7x365	9x5
Tipo de atención de Soporte de cambios	24x7x365	9x7x365	9x5
Mantenimiento preventivo de equipos	1 vez al año	1 vez al año	1 vez al año
Soporte telefónico y apertura de ticket de solicitud de cambio	24x7x365	9x7x365	9x5
Número de atención remotas de cambios por mes	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Número de atención en sitio de cambios por mes (No acumulable)	2 x mes	1 x mes	1 x mes
Tiempo máximo de atención de solicitud de cambio (cambio estándar y menor - remoto)***	2 h	4 h	6 h
Soporte telefónico y apertura de ticket de averías	24x7x365	9x7x365	9x5
Número de atención remotas de incidencias remotas por mes	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Número de atención en sitio de incidencias por mes (No acumulable)	2 x mes	1 x mes	1 x mes
Tiempo máximo de atención de avería (remoto)**	2 h	4 h	6 h
Tiempo máximo de atención de avería (en sitio <input type="checkbox"/> Lima) **	4 h*	6 h*	8 h*
Tiempo máximo de atención de avería (en sitio <input type="checkbox"/> Provincia) **	4 h**	6 h**	8 h**
Reemplazo del equipo que es alquilado por Claro	Incluido	incluido	Incluido
Tiempo máximo de Reposición de equipo (Lima) ****	5 h*	7 h*	8 h*
Tiempo máximo de Reposición de equipo (Provincia)****	5 h**	7 h**	8 h**

* Incluye tiempo de desplazamiento al local

** No incluye tiempo de desplazamiento al local

*** Será atendido dentro del SLA descrito en "Soporte telefónico y apertura de ticket de solicitud de cambio"

**** Será atendido dentro del SLA descrito en "Soporte telefónico y apertura de ticket de averías"

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

6.1.2. Consideraciones Técnicas

- El Centro de Gestión accederá a los equipos de LAN.
- Los equipos de LAN deben ser administrables
- Los equipos de LAN deben manejar el protocolo SNMP para poder brindar el Monitoreo de Desempeño.
- El dispositivo de EL CLIENTE debe tener acceso a internet para ingresar al servicio de Registro Online

EL CLIENTE

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

Firma:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Nombre:

Cargo:



Luis Ricardo Odría Ferrari

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.