



Anexo al Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios – Servicio ENLACE BLINDADO

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: ENLACE BLINDADO

- Nombre de la Sede:

- Servicio de Gestión: Bronce Silver Golden Platinum

- 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

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 detallado en la Oferta Comercial N°:

| |
|--|
| |
|--|

- 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: 12 meses 24 meses 36 meses

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

El Enlace Blindado es un servicio que tiene por finalidad brindar seguridad a las comunicaciones entre las sedes de los clientes, a través de (i) comunicación encriptada sobre un Enlace de Transmisión de Datos (Red Privada Virtual), Satelital o de Microondas (ii) funcionalidad de IPS (Intrusion Prevention Systems) y (iii) Firewall.

El producto es soportado por un equipo especializado en gestión de router (CPE) con funcionalidad de Encriptación, IPS y Firewall, siempre asociado a niveles de servicio y basado en ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Funciones:

a. Encriptación

Provee conexión de túneles encriptados entre todas las sedes interconectadas, brindando un alto nivel de confidencialidad e integridad en la comunicación entre dichas sedes.

b. Firewall

Brinda el control de servicios y el uso de políticas de seguridad, segmentando la infraestructura de EL CLIENTE en zonas de seguridad.

c. IPS (Intrusion Prevention Systems)

Las funciones de detección y prevención de intrusiones proporcionan a la red inteligencia para identificar, clasificar, parar o bloquear el tráfico de una gran variedad de ataques como gusanos, troyanos, spyware, registradores de teclado y otros programas dañinos. Adicionalmente elimina un paquete que es clasificado como malicioso y bloquea todo el tráfico proveniente de esa IP o puerto, mientras tanto el tráfico legítimo se enviará al destinatario sin interrupción aparente o retraso del servicio, basándose en inspección profunda de paquetes con la finalidad de mitigar eficazmente una amplia gama de ataques de red.

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 tiene las siguientes características:

- El tipo de atención de 9x5.
- Los plazos inicial forzoso disponibles son 12 meses, 24 meses y/o 36 meses.
- Un Centro de Gestión con Personal especializado en:
 - ✓ Realizar los cambio en sitio y/o remoto
 - ✓ Realizar la nueva implementación.
 - ✓ Atender las incidencias de avería de manera remota y/o en sitio
- Comité Asesor del Cambio (Change Advisory Board - CAB).
- Un comunicado del impacto y el Calendario del Cambio.
- Almacenar la configuración de los equipos brindados en arrendamiento.
- Registro de personas autorizadas que serán los que recibirán los informes.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo a cada uno de los equipos.
- Reposición en caso de que se averíe el equipo que ha sido brindado por CLARO en modalidad de arrendamiento.
- Informe posterior a la instalación:
 - ✓ De validación y pruebas
 - ✓ De evaluación de los equipos y del servicio

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.

Servicio de Gestión Silver

El servicio tiene las siguientes características:

- Las mismas características del Tipo de Servicio de Gestión Bronce.
- Los tipos de atención disponibles son 9x5 y 9x7.
- Informe mensual:
 - ✓ De solicitudes de cambios
 - ✓ De las incidencias de averías

Servicio de Gestión Golden

El servicio tiene las siguientes características:

- Las mismas características del Tipo de Servicio de Gestión Silver.
- Los tipos de atención disponibles son 9x5, 9x7 y 24x7.
- Almacenar la configuración de los equipos de EL CLIENTE.
- Gestión de los proveedores de los equipos que no son provistos por CLARO.
- 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 los Recambios Definitivos.
- EL CLIENTE podrá solicitar la información que desee conocer del servicio con un registro máximo de 3 años de antigüedad.
- Se designará un gestor de Mejora Continua del Servicio.
- Encuesta trimestral para validar la satisfacción de EL CLIENTE.
- Informes mensual:
 - ✓ De resumen de Requerimiento de Servicio
 - ✓ De resumen de los Problemas encontrados
 - ✓ Del estado del servicio y equipos
- Informe trimestral:
 - ✓ De la configuración y activos del servicio.
 - ✓ De capacidad

Servicio de Gestión Platinum

El servicio tiene las siguientes características:

- Las mismas características del Tipo de Servicio de Gestión Golden.
- Los tipos de atención disponibles son 9x5, 9x7 y 24x7.
- Visualización de la salud de los equipos desde un terminal fijo o móvil con acceso a Internet.
- Reunión semestral con EL CLIENTE para analizar nuevas necesidades.
- Informe trimestral:
 - ✓ Donde se detalla los servicios contratados.
 - ✓ De seguimiento, con la información recopilada sobre disponibilidad, fiabilidad, capacidad de mantenimiento y cumplimiento del SLA.
 - ✓ Donde detallan los Actores implicados (instituciones, proveedores, etc.).
 - ✓ Del cumplimiento del Contrato de Soporte.
- Informe mensual:
 - ✓ Estadístico de Rendimiento de atención de las Solicitudes de Cambios y de las Incidencias de Averías
 - ✓ Estadístico de incidencias de Averías
 - ✓ Estadístico de Solicitudes de Cambios

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.

4.2. 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 al servicio Enlace Blindado

- 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 Enlace Blindado.
- 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 realizará un análisis de factibilidad previo a la adquisición del servicio en donde se evaluará la viabilidad de la administración de los equipos a incluir en el servicio.
- CLARO no realizará suspensión o interrupción del servicio.
- Si EL CLIENTE no paga en 15 días calendario luego de la fecha de vencimiento entonces CLARO procederá con la baja total del servicio.
- En caso el servicio de Enlace Blindado se encuentre soportado en el servicio de RPV (Red Privada Virtual) 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 Enlace Blindado.

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.

- Cualquier solución que escape a estas condiciones será tratada como una solución a la medida.

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

6.1. Condiciones Técnicas del Servicio de Enlace Blindado

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 □ Lima) ** | 4 h* | 6 h* | 8 h* |
| Tiempo máximo de atención de avería (en sitio □ 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.
- 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:

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.