

6220.2016

2016 ABR 19 PM 3:51

TP-AG-GER-0913-16

Lima, 19 de abril de 2016

RECIBIDO

Señora

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Gerente General

OSIPTEL

Calle De La Prosa 136 – San Borja

Presente

Asunto: Remitimos "Adenda al Contrato para la Prestación del Servicio IP VPN y Arrendamiento de Equipos"

Ref.: Resolución de Gerencia General N° 000106-2016-GG/OSIPTEL, nuestra carta TP-AR-GER-0723.

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a Usted a fin de saludarla cordialmente y; a la vez, remitir a vuestro Despacho una nueva versión de la "Adenda al Contrato para la Prestación del Servicio IPVPN y Arrendamiento de Equipos", suscrito entre Telefónica y Pagos Digitales Peruanos S.A. (en adelante, el "Contrato IP VPN"), cuyo texto reemplaza en el íntegro a la versión remitida mediante nuestra comunicación TP-AR-GER-0723-16 del 18 de marzo del presente año.

De acuerdo a lo anterior, y en aplicación de los Artículos 31º, 42º y 44º de las Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones, solicitamos respetuosamente a su Despacho disponer la aprobación del referido Contrato IP VPN.

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestros sentimientos de mayor aprecio y consideración.

Atentamente,



ANA CLAUDIA QUINTANILLA PAUCARCAJA
Gerente De Estrategia Regulatoria

ADENDA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO IP VPN Y ARRENDAMIENTO DE EQUIPOS CELEBRADO ENTRE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. Y PAGOS DIGITALES PERUANOS S.A.

Conste por el presente documento la Adenda al Contrato de Prestación de Servicio IP VPN de Arrendamiento de Equipos para Uso Privado de fecha 10 de noviembre de 2015 (en adelante CONTRATO), celebrado entre TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., con RUC N° 20100017491, con domicilio en Av. Benavides N° 661, piso 1, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, representada por su apoderado, señor Cesar Cam Rogelio Gensollen, identificado con DNI N° 00794407, con poderes inscritos en el Asiento N° C0000672 de la Partida N° 11015766 de los Registros de Personas Jurídicas de Lima y, de la otra parte; PAGOS DIGITALES PERUANOS S.A., con RUC N° 20600536037, con domicilio en Av. Calle 41 N° 975, Urb. Corpae, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por sus apoderados; señor Oscar José Rivera Rivera, identificado con D.N.I. N° 08243006 y, el señor Jorge Antonio Héctor Hugo Delgado Aguirre, identificado con D.N.I. N° 08205422, ambos con poderes inscritos en el Asiento C0001 de la Partida N° 13449787 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, en adelante "EL CLIENTE"; en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES

Con fecha 10 de noviembre de 2015, ambas partes celebraron el CONTRATO, cuya oferta técnica y económica se encuentra detallado en el Anexo I (el mismo que forma parte integrante del CONTRATO).

Lamentablemente, por un error material, el Anexo I no fue integrado al CONTRATO al momento de su suscripción. Por ello, a fin de subsanar lo sucedido, las partes acuerdan que el documento adjunto a la presente Adenda, sea integrado al referido CONTRATO como Anexo I.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO

La presente Adenda tiene por objeto integrar el documento adjunto a la presente, como Anexo I del referido CONTRATO, a fin de subsanar el error material cometido al momento de la suscripción del CONTRATO.

Cabe mencionar, que el Anexo I cuenta con la aprobación y validación de ambas partes.

CLÁUSULA TERCERA.- VIGENCIA

Las partes acuerdan que las demás cláusulas y Anexos del CONTRATO no modificadas por la presente adenda mantienen su plena vigencia.

En señal de conformidad, firman ambas partes en Lima, a los 18 días del mes de Marzo de 2016.



TELEFONICA

CÉSAR CAM GENSOLLEN
Director Comercial
Segmento Grandes Empresas
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.



EL CLIENTE



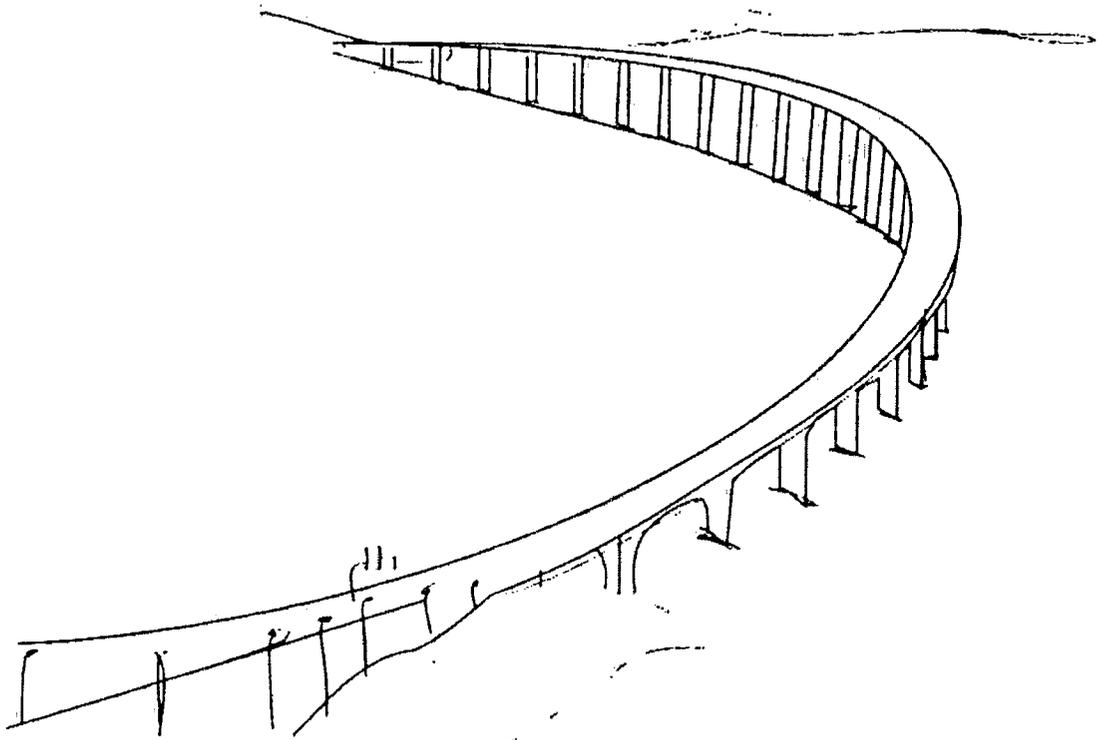
EL CLIENTE



ANEXO 1

SERVICIO DE CONECTIVIDAD

OFERTA TÉCNICO-ECONÓMICA



PDM

I. SUMARIO EJECUTIVO

El presente documento describe la oferta a medida que ha preparado Telefónica del Perú SAA, (En adelante TELEFÓNICA), para brindar una solución integral acorde a las necesidades de comunicaciones solicitados por PAGOS DIGITALES PERUANOS SA. (En adelante PDP) con la finalidad de dar a conocer los detalles del proyecto de la renovación de del Servicio Integral de Comunicaciones y TI, cuyos componentes son los servicios de Datos e Internet, Seguridad Gestionada, Housing de Data Center y Móviles a fin de soportar la continua operación de los servicios de PDP.

La propuesta que se presenta se basa en un compromiso de máxima calidad de servicio, asumido por TELEFÓNICA y fundamentado en la experiencia y conocimiento del mercado de Comunicaciones y TI en especial en la transmisión de datos. Este compromiso es el reflejo de la vocación de TELEFÓNICA de encabezar la evolución tecnológica, siguiendo la línea pionera en servicios de telecomunicaciones que le llevó a ser el primer proveedor de un servicio de conmutación de paquetes a escala mundial y uno de los primeros del servicio de Redes Privadas Virtuales.

Los requerimientos principales solicitados por el cliente PDP son los siguientes:

ENLACES PRINCIPALES

- Alta IP VPN 2MB en el DC Monterrico sin equipo Router el cual va estar asociada al nuevo VRF DINERO ELECTRONICO.
- Alta de un IP VPN 5MB en el DC Level3, configurado como CDT con Router modalidad de logística Inversa y conectado al CDO 94107.
- Alta IP VPN 2MB en el DC Level3 a través de una Vlan1 en el CDT y asociada al nuevo VRF DINERO ELECTRONICO.
- Alta IP VPN 2MB en el DC Level3 a través de una Vlan2 en el CDT y asociada al VRF DESARROLLO existente.
- Alta IP VPN 64KB en el DC Level3 a través de una Vlan3 en el CDT y asociada al VRF RECARGAS existente.

Consideraciones:

- Tiempo de Contratación: 05 años, plazo determinado.
- Tarifas en Nuevos Soles y no incluyen IGV.
- Plazo de Ejecución: **75 días calendarios** luego de la firma del contrato.
- Se incluye el soporte técnico por 5 años, a la solución ofertada.
- Los circuitos serán facturados una vez que se haya concluido la instalación de cada uno de ellos.
- La instalación de los enlaces, está sujeto a la facilidad técnica de cada circuito.



ADM

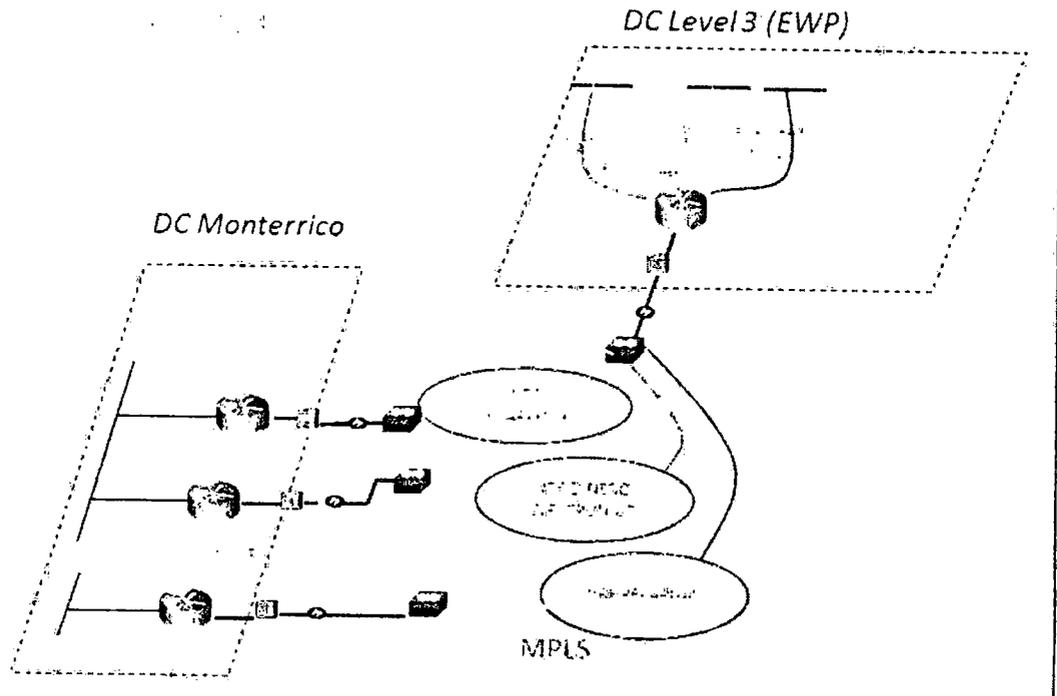
2. DESCRIPCIÓN PROPUESTA

2.1 Visión General de la Arquitectura y Topología

La oferta que se presenta se basa en un compromiso de máxima calidad de servicio, asumido por TELEFÓNICA y fundamentado en la experiencia y conocimiento del mercado de transmisión de datos. Este compromiso es el reflejo de la vocación de TELEFÓNICA de encabezar la evolución tecnológica, siguiendo la línea pionera en servicios de transmisión de datos que le llevó a ser el primer proveedor de un servicio de conmutación de paquetes a escala mundial y uno de los primeros del servicio de Redes Privadas Virtuales.

La propuesta de TELEFÓNICA a PDP proporciona una solución de conectividad adaptada a todos los niveles de necesidad del cliente. A continuación presentamos un cuadro con información genérica de la solución.

La topología de la red de comunicaciones ofertada:



(Los enlaces de contingencia no forman parte de esta oferta)

[Handwritten signature]

PDM

Enlaces Propuestos Principales

Cantidad	Servicios	SEDE	Observación
01	IP VPN 2MBPS – PRINCIPAL	DC MONTERRICO	Asociado al nuevo VRF DINERO ELECTRONICO Sin Equipo Router
01	IP VPN 5MBPS (CDT)	DC LEVEL 3	Equipo Router 1905 de Stock y asociado al CDO 94107
01	IP VPN 2MBPS – PRINCIPAL	DC LEVEL 3	Asociado al nuevo VRF DINERO ELECTRONICO a través de una Vlan1 en el CDT
01	IP VPN 2MBPS – DESARROLLO	DC LEVEL 3	Asociado al VRF DESARROLLO a través de una Vlan2 en el CDT
01	IP VPN 64KBPS – PRINCIPAL	DC LEVEL 3	Asociado al VRF RECARGAS a través de una Vlan3 en el CDT

2.1 Consideraciones Generales

- La puesta en servicio de esta solución puede implicar un corte de servicio durante un tiempo a ser determinado en la etapa de planificación de la fase de Implantación. Este corte se realizará en las horas donde no se impacte el normal desenvolvimiento de las operaciones del cliente.
- Es responsabilidad del administrador del área de Tecnologías de Información (TI) del cliente, informar a sus usuarios sobre la instalación del servicio y del tiempo en el que sus propios servicios no estarán disponibles. Además deberá, en caso ser necesario respaldar toda aquella información relevante para él.
- Cualquier requerimiento adicional que surja durante o posterior a la implementación del servicio y que no esté documentado como parte del mismo será motivo de una nueva propuesta y por tanto motivo de una nueva cotización.

2.2 Exclusiones Generales

- No se incluye ningún equipamiento o accesorios adicionales a los mencionados en el presente documento.
- PDP es responsable de la implantación, configuración, gestión y mantenimiento de todos los switches IP y otros equipos LAN que se conecten a los routers provistos por TELEFÓNICA. La propuesta no considera la configuración de ningún equipo propiedad del cliente.
- Las siguientes intervenciones o reparaciones serán subsanadas de inmediato por TELEFÓNICA siguiendo su política de lograr la máxima disponibilidad de servicio posible para sus clientes, pero los equipos reemplazados serán facturados al Cliente adicionalmente como pago único en la facturación del siguiente mes :
 - Daños causados por uso indebido, errores de manipulación, traslados no autorizados y reparaciones NO efectuados por TELEFÓNICA en los equipos de comunicaciones.




- Daños en los equipos de comunicaciones ocasionados por alimentación eléctrica deficiente en las sedes de PDP y en general, por operación en condiciones que no cumplan con las especificaciones del servicio descritos en el subcapítulo de Responsabilidades en el presente documento.

2.3 Consideraciones Generales

- La puesta en servicio de esta solución puede implicar un corte de servicio durante un tiempo a ser determinado en la etapa de planificación de la fase de Implantación. Este corte se realizará en las horas donde no se impacte el normal desenvolvimiento de las operaciones del cliente.
- Es responsabilidad del administrador del área de Tecnologías de Información (TI) del cliente, informar a sus usuarios sobre la instalación del servicio y del tiempo en el que sus propios servicios no estarán disponibles. Además deberá, en caso ser necesario respaldar toda aquella información relevante para él.
- Cualquier requerimiento adicional que surja durante o posterior a la implementación del servicio y que no esté documentado como parte del mismo será motivo de una nueva propuesta y por tanto motivo de una nueva cotización.

2.4 Exclusiones Generales

- No se incluye ningún equipamiento o accesorios adicionales a los mencionados en el presente documento.
- PDP es responsable de la implantación, configuración, gestión y mantenimiento de todos los switches IP y otros equipos LAN que se conecten a los routers provistos por TELEFÓNICA. La propuesta no considera la configuración de ningún equipo propiedad del cliente.
- Las siguientes intervenciones o reparaciones serán subsanadas de inmediato por TELEFÓNICA siguiendo su política de lograr la máxima disponibilidad de servicio posible para sus clientes, pero los equipos reemplazados serán facturados al Cliente adicionalmente como pago único en la facturación del siguiente mes :
 - Daños causados por uso indebido, errores de manipulación, traslados no autorizados y reparaciones NO efectuados por TELEFÓNICA en los equipos de comunicaciones.
 - Daños en los equipos de comunicaciones ocasionados por alimentación eléctrica deficiente en las sedes de PDP y en general, por operación en condiciones que no cumplan con las especificaciones del servicio descritos en el subcapítulo de Responsabilidades en el presente documento.

Cualquier requerimiento adicional a los presentes alcances deberá ser evaluado y reconsiderado en la propuesta y registrado dentro del registro de control de cambios del proyecto.



PDM

2.5 Responsabilidades

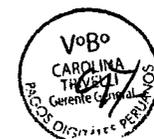
En la siguiente tabla se muestran los requerimientos para la instalación de los equipos y las responsabilidades de TELEFÓNICA y de PDP. Estas responsabilidades de provisión e implantación se asociarán a cada empresa según el "check" que se indique en la columna respectiva:

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	TELEFÓNICA	PDP
A. Generales		
Gestión de permisos de ingreso y uso de ductos y canaletas ante el administrador del edificio y/o local donde se va a implementar el servicio. Estos permisos deben incluir el acceso a los lugares donde se realizará el despliegue de los equipos y cableado.		✓
Adecuación de infraestructura interna, ductos internos, obra civil y/o implementación de cualquier material de decoración, en caso el/los equipos y/o cableado necesiten ser desplegados en un lugar específico a los fines del cliente.		✓
Disponibilidad en la sala de comunicaciones de un área que, además del gabinete o rack, tenga el espacio suficiente para permitir al personal técnico el conexionado de cables y la normal operación y mantenimiento de los equipos.		✓
B. Acceso basado en fibra óptica. Uso de Equipo Optico Multiservicio		
Provisión e Implementación de equipo óptico multiservicio con acceso en Fibra Óptica.	✓	
Cableado de fibra óptica desde la cámara o punto de conexión de fibra externa hacia el ODF interno en la sala de comunicaciones. La ruta de cableado será efectuada siguiendo las mejores prácticas de implementación y buscando el menor impacto posible en la infraestructura interna del local del cliente (uso de canaletas y ductos existentes, falso techo, etc.).	✓	
Provisión e implementación de materiales diversos tales como ODF de rack o pared, cables jumpers de fibra, cable jumper UTP y ductos flexibles corrugados, necesarios para la correcta puesta en servicio de la WAN.	✓	
Provisión e Implementación de equipo(s) Router de marca y modelo según se describe en el presente documento	✓	
Provisión de una bandeja de 02 UR para rack o gabinete	✓	
Provisión del(los) cable(s) jumper(s) UTP de conexión entre el(los) router(s) WAN provisto(s), propiedad de Telefonica, y el equipo switch o CORE LAN IP de propiedad del cliente (lado LAN).	✓	
Provisión e Implementación de un Gabinete, Rack o Minirack de 19 pulgadas y/o la disponibilidad de espacio en el interior de 04 UR, para		✓

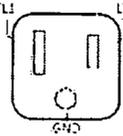



PDM

albergar la bandeja y los equipos previstos.		
Provisión de tomas outlet AC disponibles en un supresor de picos, dentro del Gabinete, Rack o miniRack provisto. Los consumos en vatios son los siguientes. <ul style="list-style-type: none"> - 01 Equipo Optico Multiservicio : 50 VA - 01 Router : 200 VA TOTAL : 250 VA		✓
C. Acceso basado en Cobre. Uso de tecnología EFM.		
Provisión e Implementación de equipo(s) modem con acceso de cobre de tecnología EFM (Ethernet in First Mile).	✓	
Cableado de par o multipar de cobre desde la cámara o punto de conexión externo hacia la sala de comunicaciones. La ruta de cableado será efectuada siguiendo las mejores prácticas de implementación y buscando el menor impacto posible en la infraestructura interna del local del cliente (uso de canaletas y ductos existentes, falso techo, etc.).	✓	
Provisión e implementación de materiales diversos tales como, cable multipar de cobre, cable jumper UTP y ductos flexibles corrugados, necesarios para la correcta puesta en servicio de la WAN.	✓	
Provisión e Implementación de equipo(s) Router de marca y modelo, según se describe(n) en el presente documento	✓	
Provisión de una bandeja de 02 UR para rack o gabinete	✓	
Provisión del cable jumper UTP (02 mts.) de conexión entre el router provisto, propiedad de Telefónica, y el equipo switch o CORE LAN IP de propiedad del cliente (lado LAN).	✓	
Provisión e Implementación de un Gabinete, Rack o Minirack de 19 pulgadas y la disponibilidad de espacio en el interior de 04 UR , para albergar la bandeja y los equipos previstos.		✓
Provisión de tomas outlet AC disponibles en un supresor de picos, dentro del Gabinete, Rack o miniRack provisto. Los consumos en vatios son los siguientes. <ul style="list-style-type: none"> - Modem : 50 VA - Router : 200 VA Total: 250 VA		✓
D. ENERGIA Y AMBIENTACION		
Provisión de la potencia de consumo y la energía 220 VAC con 24 horas continuas de operación, dentro del shelter o local de instalación de los equipos de interiores. Las horas de autonomía para todo el Shelter o Sitio de Instalación en caso de interrupción de servicio, se realizará acorde con los estándares del cliente a través de baterías o grupo electrógeno		✓
Provisión e Implementación de un nuevo tablero de distribución de		✓



PDM

energía AC o la disponibilidad de uno existente, con al menos un interruptor termomagnético independiente y exclusivo para los equipos de comunicaciones de Telefónica y el cliente. Este interruptor alimentará al UPS, que a su vez alimentará a los equipos de comunicaciones del cliente y de Telefónica.		
Provisión e Implementación de un UPS (Unidad de Potencia Ininterrumpida) tipo OnLine. Este UPS deberá tener la potencia suficiente para alimentar los equipos de comunicaciones provistos por Telefónica y los demás equipos del cliente si se amerita. La autonomía del UPS será como mínimo la estándar del fabricante.		✓
Provisión de outlets de energía AC en un supresor de picos, implementado dentro del gabinete de comunicaciones. Estos outlets AC deberán estar conectados a la salida del ser polarizados con referencia a tierra, según siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> • L1 <-> GND = 0 VAC • L2 <-> GND = 220 VAC • L1 <-> L2 = 220 VAC 	UPS y los. ✓	
Provisión e Implementación de un sistema de tierra eléctrica conformado por uno o más pozos con una resistividad no mayor a 05 ohm.		✓
Cableado y conectorización de tierra eléctrica, desde cada equipo de comunicaciones provisto, hacia la plancha o varilla de cobre disponible.	✓	
Provisión de condiciones ambientales en interiores para la ubicación de los equipos de comunicaciones, según se describe: Temperatura de operación: 15° - 30 °C. Temperatura RECOMENDADA: 22 °C Humedad Relativa: 20% - 55% (No condensado). Ambiente libre de polvo.		✓

TELEFÓNICA se reserva el derecho de no iniciar la implementación de los equipos si considera que los requisitos de responsabilidad del cliente descritos en la tabla anterior, no han sido cumplidos en su totalidad o el riesgo de avería del equipo por deficiencias en energía o ambientación son muy altas. Cualquier demora en la ejecución de las responsabilidades antes descritas por parte del cliente, podría impactar en las fechas de entrega del servicio definidas en este documento. Estas demoras no serían imputadas a TELEFÓNICA.

Si el cliente define en el proceso de Implantación o ejecución del proyecto que TELEFÓNICA se haga responsable de algunos ítems descritos en el cuadro anterior, este nuevo requerimiento ingresará como control de cambios al proyecto y se iniciará un nuevo proceso de oferta o cotización adicional.




3. MODELO DE RELACIÓN DE SERVICIO

3.1 Introducción

TELEFÓNICA utiliza una metodología especializada para la gestión integral de sus servicios. Esta metodología, contempla una serie de actividades, además del uso de herramientas a lo largo de todo el ciclo del servicio, desde la preventa (fase en la que nos encontramos) hasta la terminación del servicio.

TELEFÓNICA busca asegurar la provisión de un servicio de calidad desde la preventa, definiendo claramente los roles y el alcance del servicio, y proponiendo un modelo de gestión que facilite la toma de decisiones de forma eficiente y maximice las capacidades de la relación que TELEFÓNICA quiere crear con sus clientes de cara a alcanzar, de forma conjunta, un servicio de excelencia.

TELEFÓNICA gestiona los servicios de conectividad de sus clientes a través de diferentes modelos, procedimientos y herramientas propias para este tipo de servicios, las cuales se utilizan durante las distintas fases del proyecto. El objetivo de estas herramientas es asegurar que el servicio se presta de forma efectiva y medible dentro de los parámetros de calidad y oportunidad (tiempo) acordados. Estos modelos y herramientas se describen a continuación en los siguientes apartados del presente capítulo.

3.2 Modelo Organizativo

El modelo organizativo que utilizará Telefónica en su relación con PDP se basa en la definición clara de roles para abordar los distintos aspectos técnicos/comerciales del servicio y en los distintos niveles de toma de decisiones. Para ello, se describen los siguientes roles: Ingeniero de Preventa (IP), Account Manager (AM), Project Manager (PM), y Gestor de Compromisos (GC), cuyos alcances de responsabilidades se describe a continuación:

Ingeniero de Preventa: Responsable por la elaboración de la propuesta de servicio. Una vez concluida la fase de pre-venta transfiere durante el Kick-off de Implantación toda la información y documentación al Jefe de Proyecto. Esta persona elabora la primera versión del Plan de Implantación la cual se incluirá en la propuesta.

Account Manager: Responsable comercial e interlocutor principal con el cliente, facilitador de todas las etapas de preventa, venta y postventa de este contrato.

Project Manager: Es el Jefe de Proyecto en la etapa de Implantación. Todos los integrantes del equipo de implantación reportan funcionalmente a esta figura, que coordina y gestiona ante el cliente el avance del proyecto. Durante la implantación es el responsable de la gestión de riesgos, y del seguimiento económico del servicio. Luego de finalizar la implantación del servicio le entrega toda la documentación al Account Manager.

Gestor de Compromisos: Responsable por la atención al cliente ante requerimientos de cambios al contrato debido a ampliaciones, upgrades, bajas, altas nuevas, etc.

PDP designará adicionalmente un responsable o interlocutor cuya definición para el presente documento será la siguiente:

Contract Manager: Es el responsable del contrato por parte del cliente, asume la interlocución principal, se responsabiliza de las aceptaciones de los entregables, valida la transición de cada servicio

y coordina al equipo del cliente que participará en la etapa de implantación. Tiene el poder de decisión suficiente para evitar bloqueos o retrasos innecesarios durante esta etapa.

Esta organización funcional busca maximizar la especialización en la operación de los servicios, la descentralización de la toma de decisiones (con la consiguiente mejora en el tiempo de atención de los servicios) y potenciar la orientación a resultados.

Los roles se organizan y coordinan a través de diversas formas de interacción dependiendo de la fase en la que se encuentre el servicio (Implantación u Operación Regular).

Luego de aceptada la presente propuesta se le notificará mediante un documento la identificación de las personas e información de contacto para cada Rol descrito.

3.3 Modelo de Relación PDP – TELEFÓNICA

Una vez definidos los roles del servicio y la forma en que estos se organizan funcionalmente, es necesario definir un modelo de relación y una estructura de control y gestión por comités para el servicio. Este modelo busca definir y formalizar las instancias necesarias para que la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas en torno al servicio las realicen las personas con los roles y niveles jerárquicos adecuados, de forma eficiente y oportuna:

	Integrantes	Mecanismo de Coordinación	Principales funciones
Comité de Seguimiento	TELEFÓNICA: Account Manager Gestor de Compromiso Cliente: Contract Manager Responsables técnicos	Reuniones Mensuales	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar situaciones de fuerza mayor, crisis y/o urgencias específicas y acordar los planes de contingencia correspondiente • Revisión y análisis del cumplimiento de SLAs • Análisis de la evolución de los diferentes indicadores en un periodo determinado • Gestión de cambios siempre que implique un cambio de alcance o de ámbito del servicio. • Revisión de las expectativas del cliente recogidas en los cuestionarios de evaluación de la satisfacción. • Revisión de Calidad • Gestión de riesgos • Elevación al Comité de Directivo las discrepancias que no puedan resolverse en el Comité de Seguimiento. • Tratar las discrepancias planteadas por el Comité Operativo y en general



PDM

			tratar de solucionar cualquier duda o desacuerdo relacionados con el servicio a nivel operativo o funcional que el Comité Operativo no haya podido solucionar
Comité Directivo	TELEFÓNICA: Account Manager Director Comercial Cliente: Director Sistemas Información Contract Manager	Reuniones Semestrales	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar directrices estratégicas y orientación global al Comité de Seguimiento • Evaluar las posiciones de ambas partes sobre la consecución de los niveles de servicio establecidos • Revisar las peticiones de cambio de los acuerdos de niveles de servicio (contrato) que cualquiera de las partes pueda plantear en su caso • Analizar las tendencias del servicio • Gestión de cambios (revisión y aprobación) • Revisión de Calidad

La recomendación de TELEFÓNICA es que PDP implemente una organización simétrica a la propuesta por Telefónica con el objeto de poder interactuar, evaluar, acordar, autorizar y tomar decisiones en los niveles operativos, tácticos y estratégicos, en forma ágil, oportuna y eficiente, logrando maximizar la eficiencia de los flujos decisionales y mejorando notablemente la oportunidad en las que se ejecutan acciones que de una u otra forma impactan la operación de PDP.

Call Center 1386

El Call Center **1386** es el canal más efectivo para hacer consultas, registro de averías y atender transacciones simples, con una disponibilidad de 24 horas del día, los 365 días del año.

Se accede marcando desde cualquier teléfono fijo o móvil de telefónica al **1386**. Si llama desde otro operador o del extranjero, utilice los siguientes números:

Para servicios Móviles: 690-1081

Para servicios Fijos: 511-6005

El Call Center puede atender los requerimientos simples de telefonía fija y móvil (Ej. Solicitud de corte, bloqueo, etc.). PDP deberá autorizar mediante inscripción los contactos válidos para realizar requerimientos al **1386**. La inscripción debe realizarse a través de una ficha firmada por el representante legal de la empresa. La ficha puede ser solicitada al Gerente de Cuenta o llamando al Call Center.

Los reportes de incidencias para cualquier servicio WAN (Datos e Internet), se canalizarán por esta vía marcando el **1386 opción 2** siendo obligatorio que el cliente reciba un ticket de atención o "Trouble Ticket" para confirmar el registro del mismo en los sistemas de atención de TELEFÓNICA.



[Handwritten signature]
PDM

BackOffice

El Back Office es el canal que atiende los requerimientos que no pueden ser atendidos por el CALL CENTER debido a la complejidad (complejos) y al volumen (masivos). La disponibilidad de atención es la siguiente:

Servicios Móvil: De Lunes a Viernes 8am a 6pm y sábados de 9am a 1pm.

Servicios Fijos: De Lunes a Viernes 8.00am a 6.00pm.

Los tiempos de respuesta en la Atención de pedidos para Telefonía Móvil varían entre 6, 24 y 72 horas dependiendo de la complejidad del requerimiento.

Los tiempos de respuesta en la Atención de pedidos para Telefonía Fija se dan a partir de 24 horas dependiendo del tipo de requerimiento.

Para requerimientos relacionados a los servicios de Datos e Internet el tiempo de respuesta dependerá de la evaluación de la factibilidad técnica y del compromiso de Plazo de Entrega del Servicio, definido en el Anexo 2: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que acompaña este documento. El requerimiento o pedido se enviará a una cuenta de correo electrónico dependiendo del tipo de servicio. Para la canalización es requisito indispensable la presentación de fichas de pedidos las cuales serán solicitadas al Account Manager.

Email: ventanilla.unica1@t-empresas.com.pe

3.4 Modelo de Implantación

TELEFÓNICA llevará a cabo la fase de implementación solicitada por PDP utilizando los lineamientos y herramientas contemplados en el Project Management Institute (PMI).

Para el diseño, ejecución y control del Plan de Transición se aplicarán metodologías de gestión y control basadas en prácticas de dirección de proyectos del PMBoK. En dicho plan se definen todas las actividades con sus supuestos, esfuerzos (tanto de Telefonía como de PDP duración y responsables, tanto de TELEFÓNICA como de PDP para el cumplimiento de los entregables solicitados. En términos generales el proyecto se organiza en torno a los entregables comprometidos en el presente documento.

El responsable único durante la Fase de Implantación por parte de TELEFÓNICA es el Project Manager, quien deberá tener un interlocutor designado por parte de PDP como contraparte; esta persona la denominaremos Contract Manager.

El Modelo de Implantación se describe en 4 etapas fundamentales:

- **Etapas de inicio**, en esta fase básicamente se da inicio a la construcción del documento Acta del Proyecto y a la constitución del equipo de trabajo tanto de Telefonía como de PDP. De igual forma se dará inicio formal a la gestión de riesgos del proyecto.
- **Etapas de planificación**, en esta fase la actividad central será ajustar, en conjunto con PDP, la planificación que se propone para desarrollar los entregables. Esta actividad es esencial de cara a cumplir con las expectativas de PDP toda vez que muchas de las actividades de la planificación (tales como autorizaciones, entregas de información, validaciones, verificaciones, etc.) deben ser realizadas por PDP; de esta forma, el Plan de Implantación o Plan de Proyecto debe contemplar la disponibilidad en tiempo de las personas de PDP que se incorporarán al desarrollo del proyecto.



Ag

PDM

fase de construcción, como de provisión de los servicios, teniendo como resultado final una mejora en la calidad percibida por PDP y en la eficiencia de la solución propuesta.

PDP y Telefónica acordarán un procedimiento para la aprobación en fase de transición de la lista de entregables, sus actividades, los tiempos y los hitos expresados en la EDT.

TELEFÓNICA tiene la responsabilidad de cumplir cada uno de los compromisos asumidos en las fechas de cada actividad asumida en el documento EDT y espera que el cliente tome la misma responsabilidad con el objetivo principal de iniciar el servicio según se describe en el documento mencionado. De ocurrir "visitas improductivas" o asistencia de nuestro grupo técnico en la sede del cliente y verse impedido de habilitar el servicio por incumplimiento del cliente en sus responsabilidades, Telefónica cargará un monto de S/.500 sin IGV por cada visita improductiva, facturados de manera adicional al valor pactado en la presente oferta.

En el capítulo de Cronograma de Entrega del presente documento, se muestra un avance del EDT y de los tiempos comprometidos en días calendarios. Esta estructura de actividades no es definitiva ya que ésta se cerrará con la participación del Contract Manager del cliente en la Fase de Implantación.

3.5 Modelo de gestión de incidencias

La gestión de incidencias es manejada desde nuestro NOC (Centro de Operaciones de Red) local, y el apoyo de nuestro staff técnico para atención en sitio, si la incidencia lo amerita.

NOC Perú

TELEFÓNICA en Perú cuenta con un Network Operation Center (NOC) donde permanentemente durante las 24 horas del día y las 365 días de año, se gestiona la configuración, administración, supervisión y control de los elementos en nuestra RED a nivel nacional. El NOC Perú tiene además la gestión de todos los equipos de cliente (EDC), brindando de esta manera una alta calidad de servicio y mejor tiempo de respuesta ante cualquier incidencia, atendándose de manera proactiva, sin que el cliente lo reporte; o de manera reactiva con el reporte del cliente y apertura del trouble ticket respectivo.



El NOC tiene diferentes certificaciones que incrementan el conocimiento y compromiso por la mejor atención al cliente posible ante cualquier incidencia o problema. A continuación se mencionan algunas:

- Certificación ISO/IEC 27001:2005 para la Gestión de la Seguridad de Información en la Gestión de sus Redes y Servicios empresariales y respuesta a incidentes de seguridad.
- Certificación internacional ISO 9001:2000 para la Gestión de la Calidad en la explotación en Perú de servicios de telecomunicaciones para Grandes Empresas.
- Staff técnico con las más altas certificaciones de networking y seguridad en la industria, tanto a nivel de fabricantes (Cisco, Juniper, etc.) como de estándares y buenas prácticas de gestión y seguridad (Ej. ITIL, PMP, CISSP, CCSA, CCSE, IISCS, etc.)

Se cuenta además con diversas herramientas integradas tales como HP Openview, SOLARWINDS, COOPERA, GOYA, SIGMARS, entre otros, que soportan todos los niveles de gestión y procesos de postventa hacia el cliente:

- Gestión de Alarmas
- Gestión de Inventario
- Gestión de Desempeño
- Gestión de Calidad
- Gestión de Cambios
- Gestión de Seguridad

Teniendo como primer nivel de atención al Call Center 1386, el NOC centraliza la gestión de incidencias que son ingresadas y canaliza las mismas para su atención respectiva a las diferentes áreas de atención interna según el tipo de servicio contratado. Si la incidencia amerita una visita al cliente, especialistas técnicos son convocados por el NOC y la atención en sitio se realizará con la mayor rapidez posible y dependiendo de la ubicación del lugar de atención (Zonas Urbanas, Semiurbanas o Rurales).

INGENIERO DE SERVICIO (COMPARTIDO)

PDP contará con un Ingeniero de Servicio en dedicación compartida con otros clientes y llevando una cartera limitada de los mismos. Su ubicación física será en el NOC Peru y es responsable por los siguientes roles:

- Monitorización de Red y Equipos de cliente (EDC) con atención proactiva, bajo la modalidad de 5x9 de Lunes a Viernes de 8:00 am. a 5:30 pm. Fuera del horario antes mencionado el NOC Perú atenderá solo la atención de averías y soporte en sus diversos turnos 7x24x365.
- Luego del reporte hecho en el 1386 Service Desk y abierto el ticket de avería, el Ingeniero de Servicio Compartido es el segundo nivel de atención para las averías/incidencias en la red de cliente, diagnóstico de las mismas en coordinación con el NOC Peru y su escalamiento, si es necesario, a otras áreas operativas de Telefónica como Mantenimiento, Planta Externa, etc.



PDP

HERRAMIENTA DE GESTIÓN ONLINE

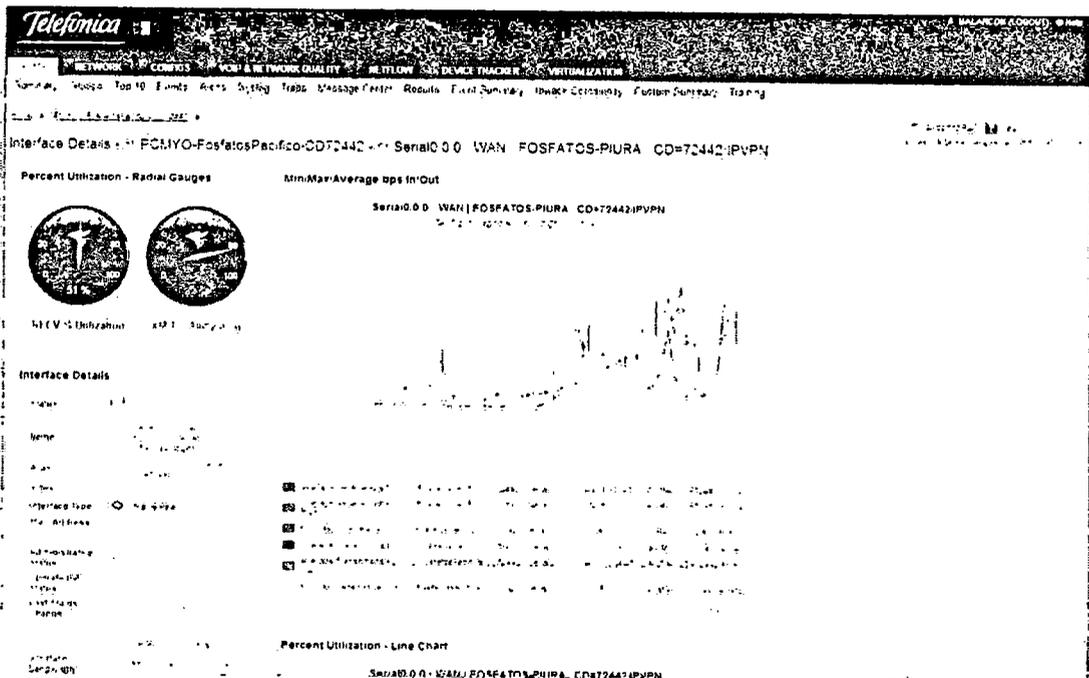
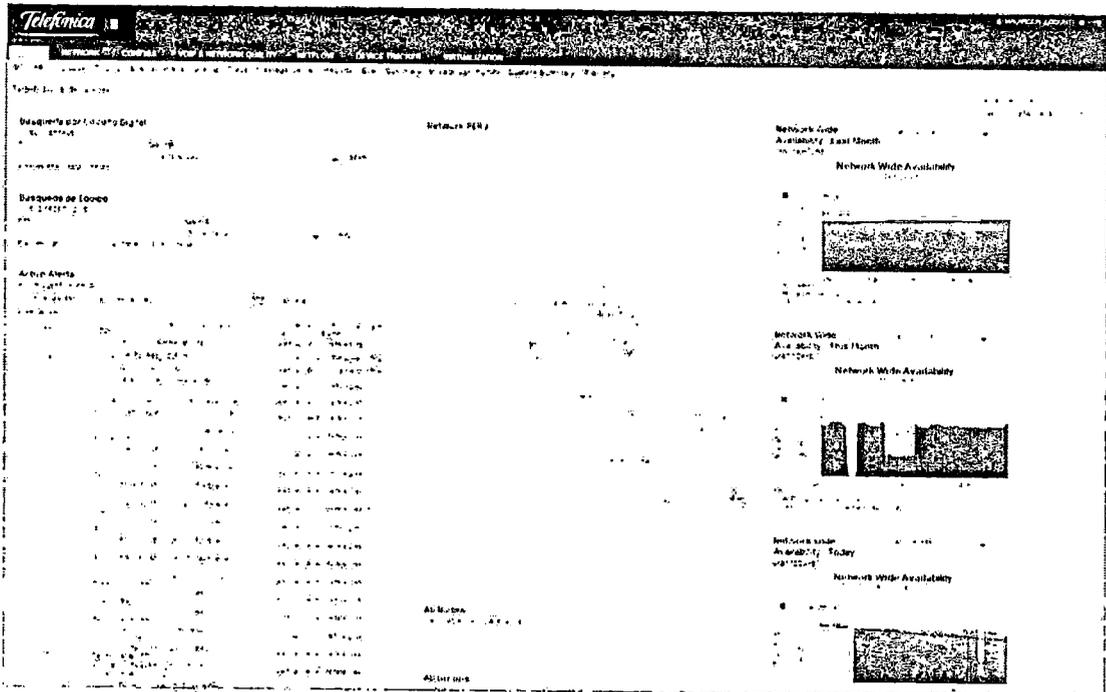
El NOC Perú cuenta principalmente con la herramienta de gestión SOLARWINDS implementada en diversos servidores dentro de la red de TELEFÓNICA. Esta herramienta ha sido dimensionada con una adecuada cantidad de recursos de HW y SW (Licencias) con el fin de brindar atención de gestión a la red de todos los clientes. Esta herramienta es accesada vía ONLINE dando atención a sus usuarios según diversos perfiles configurados acorde a los privilegios otorgados en la gestión de RED.

A continuación se describen algunas de sus características:

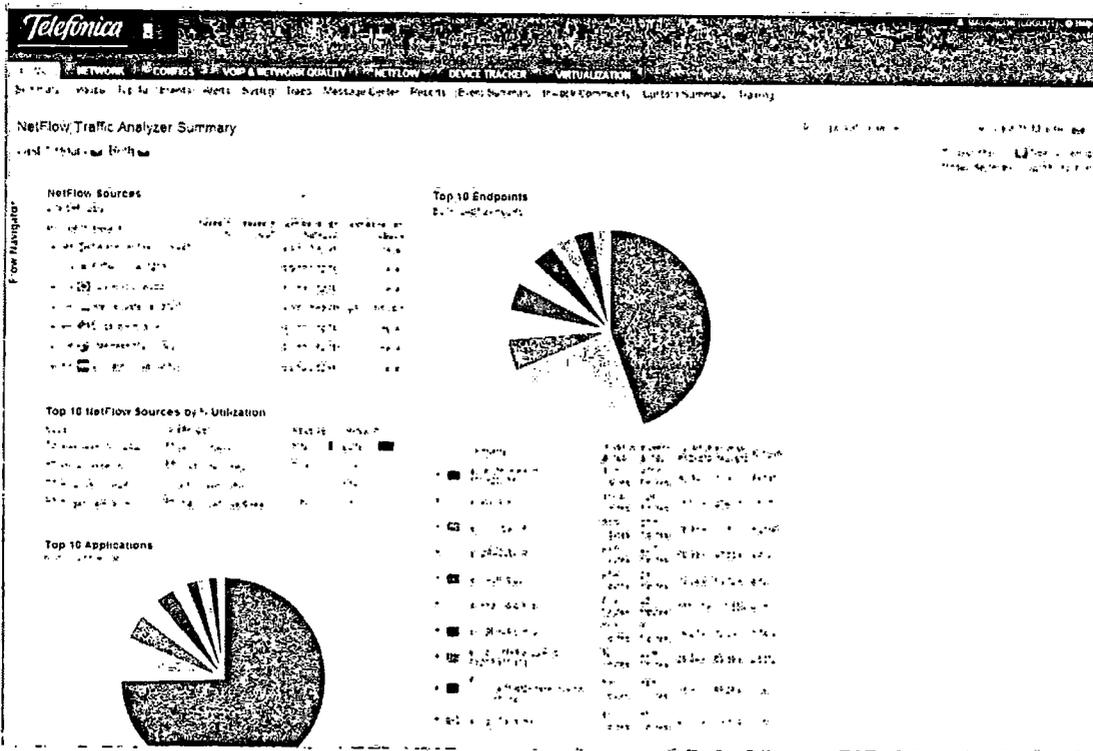
- Escanea periódicamente la red para detectar cambios, indicación de dispositivos nuevos, proporciona capacidades de actualización y muestra automáticamente conexiones entre dispositivos.
- Muestra su red en forma pictórica y le permite rastrear visualmente las estadísticas de rendimiento en tiempo real a través de mapas dinámicos de red.
- Análisis y Gráficos de tráfico en las interfaces WAN permitiendo la identificación del protocolo, host y conversaciones.
- Descubrimiento y monitoreo de redes IPv4 e IPv6
- Estadísticas QoS para tráfico de video/voz y datos en IP tales Jitter, latencia, paquetes perdidos, MOS. Generación de reportes.
- Soporte de NETFLOW, NETSTREAM, JFLOW. Soporte e integración con dispositivos Cisco, Nortel, Juniper, Huawei entre otros.
- Almacenamiento de las configuraciones de los equipos gestionados en históricos por fechas. Procedimiento rápido de upload ante eventos de emergencia.
- Poderoso motor de alertas de red para responder a cientos de diferentes situaciones de red, así como eventos correlacionados a fin de no disparar mensajes de emergencia cuando no son necesarias.



PDM



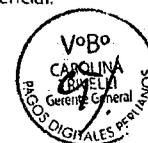
ADM



PDM

A continuación se muestra la matriz de escalamientos ante incidencias que afecten el servicio

Nombre	Posición	Teléfono / e-mail	Alcance	Tiempo escalado máximo
1386 / Ingeniero de Servicios	Centro de Gestión de Averías (7x24)	1386 Opción 2- 2- 1 511 2109720 opción 1 / Ingeniero de Servicios gservicios@cgrc.telefonica.com.pe	Nivel Lógico	Inmediato
Nélida Miranda	Supervisión de Servicios Internacionales y Centro de Gestión	511 2109618 - 511 99994-2960 - RPM #589685 nelida.miranda@telefonica.com	Nivel Lógico	1 hora
William Tumbalobos Vásquez	Jefatura de Gestión de Clientes y Servicios GICS Fijo Móvil	511 2109611 - 511 96376491 - RPM #582318 william.tumbalobos@telefonica.com	Nivel Lógico	2 horas
Carlos Flores Quintana	Supervisión de Mantenimiento de Datos y BA Fijo Móvil	511 2109615 - 511 99098641 - RPM #582373 carlosenrique.flores@telefonica.com	Planta Externa	3 hora
Carmela Galarza Guillén	Gerente de Gestión Integrada de Clientes	511 2109601 - 511 98707874 - RPM #582295 carmela.galarza@telefonica.com	Total	4 horas



18

ADM

4 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

4.1 Tiempo de Contratación

El período de prestación del servicio será de **05 años, plazo determinado**. Las tarifas deben contenerse en el periodo de prestación del servicio.

La presente propuesta es una oferta integral y considera la aceptación de la totalidad de los servicios de telecomunicaciones ofertados. En caso el cliente desee optar solo por alguno de ellos se realizará una nueva evaluación económica y se presentará la nueva oferta al cliente.

4.2 Condiciones Comerciales

A continuación se muestra los precios de la red ofertada, son válidos para el alcance en cantidad de circuitos y anchos de banda definidos para esta oferta.

DINERO ELECTRONICO - CONECTIVIDAD ENLACES PRINCIPALES DEL DC MONTERRICO TDP CON DC LEVEL3				
	CONCEPTO	Cantidad	PAGO ÚNICO (S/.)	PAGO MENSUAL (S/.)
DINERO ELECTRONICO - CONECTIVIDAD ENLACES PRINCIPALES DEL DC MONTERRICO TDP CON DC LEVEL3	Servicio IP VPN Ethernet 2MB Calle Cruz del Sur 137 - Monterrico El servicio incluye: - 2Mb Caudal Datos	1	S/. 0.00	S/. 840.00
	Servicio IP VPN Ethernet CDT Av. Manuel Olguín 395 - Surco Incluye: - Equipo Router	1	S/. 0.00	S/. 280.00
	Servicio IP VPN Ethernet 2MB Av. Manuel Olguín 395 - Surco Incluye: - 2Mb Caudal Datos	2	S/. 0.00	S/. 1,680.00
	Servicio IP VPN Ethernet 64KB Av. Manuel Olguín 395 - Surco Incluye: - 64Kb Caudal Datos	1	S/. 0.00	S/. 470.00
	TOTAL (S/., no Incluido IGV)			S/. 0.00



[Handwritten signature]

ADM

CONSIDERACIONES:

- Impuestos de Ley: Los precios no incluyen IGV.
- Durante el periodo de contrato TELEFÓNICA realizará en las sedes de las principales ciudades la migración de la planta de cobre a fibra óptica de manera proactiva y sin costo para el cliente.
- Plazo de Ejecución: **75 días calendarios** luego de la firma del contrato.

4.3 Vigencia de la Oferta

La oferta tiene una vigencia de 30 días calendarios.

4.4 Condiciones de Facturación

La facturación iniciará con la puesta en operación (RFS, Ready for Service), de cada sitio o sede del cliente.



[Handwritten signature]

PDM

5 CONFIDENCIALIDAD

Toda la información calificada de confidencial, que sea comunicada entre las partes con motivo de la prestación de los servicios, sólo podrá ser utilizada por TELEFÓNICA para ese fin.

Las cláusulas que se establezcan en el contrato, así como sus anexos, son confidenciales y por ello, no podrán hacerse públicas ni ser comunicadas a terceros.

Ninguna de las partes revelará a tercero alguno, sin el previo consentimiento por escrito de la otra, ninguna información que reciba de la otra parte en relación con el Acuerdo de Nivel de Servicio que se alcance.

Esta limitación se aplicará durante un periodo de cinco años desde la comunicación de la información confidencial entre las partes, independientemente de la duración del Servicio. Ambas partes acuerdan que cualquier información confidencial recibida de la otra parte debe ser utilizada a los solos efectos de prestar o recibir servicios al amparo del contrato del Servicio. Las anteriores restricciones no se aplicarán a cualquier información:

- Que sea o devenga accesible con carácter general para el público, por el motivo diferente al incumplimiento de una obligación derivada de la presente cláusula; o bien
- Que se obtenga de un tercero que no esté obligado a guardar confidencialidad en relación con la información; o bien
- Que fuese por él conocida con anterioridad; o bien cuya revelación por parte del receptor venga impuesta por la ley.

TELEFÓNICA se compromete a cumplir estrictamente los requisitos de seguridad y confidencialidad de la información establecida por el Cliente.

En caso de ser adjudicatarios, TELEFÓNICA mantendrá absoluta confidencialidad sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión de la ejecución del contrato, especialmente los datos de carácter personal.

TELEFÓNICA adoptará las siguientes medidas de seguridad con el objeto de velar por la integridad y confidencialidad de la información:

- Compromiso contractual por parte de TELEFÓNICA, obligándose a respetar todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderle a Telefónica como encargado del tratamiento de datos personales.
- Tratar los datos contenidos en los ficheros objeto de auditoría única y exclusivamente conforme a las instrucciones que reciba.
- No destinar y/o utilizar los datos para cualquier otro fin distinto al expresamente indicado, o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones expresas que se le proporcione.
- TELEFÓNICA adoptará aquellas medidas de seguridad que le corresponda según el tipo de datos objeto de tratamiento.
- TELEFÓNICA destruirá o devolverá la totalidad o aquella parte de los ficheros o datos de carácter personal tratados durante la ejecución de los servicios objeto del contrato.
- No revelar, transferir, ceder o de cualquier otra forma comunicar los ficheros, o los datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación a un tercero. A tal efecto, Telefónica sólo permitirá el acceso a aquellos empleados que tengan necesidad de conocerlos para la



prestación de los servicios objeto del contrato y siempre sometidos dichos empleados a cláusulas de deber de secreto.



DDM

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

TELEFÓNICA ofrece un conjunto de compromisos en diferentes aspectos clave con el objetivo de garantizar la calidad esperada y requerida por nuestros clientes. Los valores se calculan mensualmente y se aplican independientemente para cada sede o sitio solicitado en este acuerdo una vez que el servicio esté en RFS (Ready for Service, listo para servicio).

CONSIDERACIONES GENERALES

El presente documento no aplicará en las siguientes condiciones:

- Cualquier servicio con duración menor a un (01) mes.
- Cliente tiene morosidad con TELEFÓNICA en cualquiera de los servicios de datos e internet.
- Cliente no tiene el sitio o sede a evaluar en servicio activo y recibiendo factura de TELEFÓNICA.
- Cliente no cumple en corregir las observaciones emitidas por Telefónica para situaciones de averías imputables al Cliente referentes a energía estable y protegida, cableado ordenado y tierra eléctrica. TELEFÓNICA luego de levantar la avería suspenderá el SLA para la sede observada y reactivará la misma una vez que Telefónica valide las correcciones mencionadas.

Resultados de los indicadores no son acumulables mes a mes.

Las zonas de SLA consideradas en el presente documento son:

- LIMA como área metropolitana de Lima y Callao.
- URBANO como área urbana en las principales ciudades del país.
- SEMIURBANO y RURAL en aquellas ciudades o localidades del resto del País.

INDICADORES DE SERVICIO

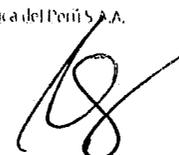
1. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD DE LAS SEDES

Definición: Porcentaje de tiempo que el servicio está disponible en número de minutos en un mes calendario en un sitio o sede del cliente. Se considera indisponible cuando existe una pérdida total del servicio.

La disponibilidad de la sede se calculará en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Site Availability} = \frac{(\text{Minutes in Month}) - (\sum \text{Unavailability Time})}{\text{Minutes in Month}} \times 100\%$$

Los cálculos de disponibilidad de la sede se harán con base a los "trouble-tickets" que TELEFÓNICA tenga registrados para caídas del servicio o no disponibilidad de comunicación (herramienta de gestión muestra interface WAN del EDC no accesible).



Valores Acordados: Los valores de disponibilidad acordados dependen de la ubicación de la sede y de las condiciones particulares del escenario contratado. Para propuestas generales, se han definido tres tipos de zonas con los siguientes valores de disponibilidad:

Compromiso de disponibilidad del sitio		
SLA Zone	Acceso Fibra	Acceso Cobre
Lima y Urbano	99,90%	99,30%
Semiurbano	99,80%	98,50%
Rural	99,00%	98,00%

Exclusiones: Los indicadores de disponibilidad del servicio no serán medidos en las siguientes excepciones.

- Servicio degradado que aun permita al cliente usar sus aplicaciones y no permita liberar el circuito a TELEFÓNICA para pruebas inmediatas.
- Interrupciones de servicio no reportados por el cliente o por trouble tickets no abiertos.
- Actividades de mantenimiento planificado por parte de TELEFÓNICA o el cliente, a raíz de las cuales la red o parte de ésta queda fuera de servicio por un período.
- Interrupción o degradación del servicio causado por negligencia, error u omisión de cliente. (Ej. Manipulación de cables, cambios en configuración de equipos, etc.)
- Demoras en la autorización de ingreso en el local o sede del cliente. Esto incluye cualquier procedimiento de seguridad y/o protección ambiental que los técnicos deban seguir antes de ingresar al local del cliente.
- Interrupción o degradación del servicio causado por falla en los equipos de propiedad y responsabilidad del cliente (Ej. Switches LAN, UPS, etc.)
- Falla o suspensión eléctrica en la localidad.
- Eventos de avería masiva causada por terceros. (Vandalismo, Atentados, etc.)
- Eventos que involucran revisión de Planta Externa de Cobre o Fibra desde las 08pm a 08am. Por disposición Policial no se permiten trabajos en los postes o armarios por medidas de seguridad.

2. COMPROMISO DE TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCION DE INCIDENCIAS

Definición: Tiempo necesario para resolver una incidencia que cause indisponibilidad del servicio. Se considera indisponibilidad cuando existe una pérdida total del servicio. La medición empieza desde que el trouble ticket es abierto y termina cuando el servicio es restablecido.

Tiempo Maximo de Resolución - Tiempo maximo de indisponibilidad desde el "trouble ticket"

ADM

Valores Acordados: El tiempo máximo de resolución depende de la ubicación de la sede y de las condiciones particulares del escenario contratado. Para la medición se considera la incidencia con el tiempo mas largo ocurrido en el mes.

Considerando esta condición, los acuerdos de resolución de incidencias aparecen definidos en la siguiente tabla:

Compromiso de tiempo máximo de resolución de incidencias		
SLA Zone	Acceso Fibra	Acceso Cobre
Lima	04 horas	04 horas
Urbano	06 horas	06 horas
Semiurbano	12 horas	12 horas
Rural	48 horas	48 horas

Exclusiones: El tiempo máximo de resolución de incidencias no aplica en las siguientes excepciones.

- Cualquier incidencia no considerada "indisponible" debido a las exclusiones mencionadas en el capítulo anterior "2. Compromiso de disponibilidad de las sedes"
- Cualquier demora por no poder contactar con el cliente en el sitio de incidencia o si éste no puede brindar acceso al sitio o lugar de incidencia.
- Cualquier error en la información proporcionada por el cliente que pueda afectar el rápido despliegue del recurso humano o material de TELEFÓNICA.
- Razones de fuerza mayor (Ej. Inaccesibilidad del sitio o localidad debido a desastres, bloqueo de carreteras, etc.).

PDM

* GLOSARIO

- API - Application Programming Interface
- DEMP - Dinero Electrónico Modelo Perú
- EWP - Ericsson Wallet Platform
- USSD - Unstructured Supplementary Service Data
- SMS-C- Short Message Service Center



A large, stylized handwritten signature in black ink.

PDM