



Telefónica del Perú S.A.A.

CONTRATO DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
CONTRATADO – EMPRENDEDOR
CODIGO: BAS 001

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio de Acceso a Internet que celebran, de una parte,....., identificado con D.N.I. N°....., con domicilio en, denominado en adelante **EL EMPRENDEDOR**, y por la otra parte **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, con Registro Único de Contribuyentes (RUC) N° 20100017491, debidamente representada por su Gerente de Marketing de Telefonía de Uso Público, señor Álvaro Ortiz de Zevallos, identificado con DNI N° 09342461, debidamente facultado según poder inscrito en la Partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral Regional de Lima y Callao, con domicilio en Av. Benavides N° 661, Piso 4, Miraflores, en adelante **EL CONTRATADO**, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

EL CONTRATADO presta servicios de Internet para todo el territorio nacional, con excepción de la ciudad de Lima y la Provincia Constitucional del Callao. De conformidad, con el Decreto Supremo N° 020-98-MTC "Lineamientos de política de apertura del mercado de las telecomunicaciones en el Perú" cuyo artículo 115° establece que se tiene que informar a **EL EMPRENDEDOR** que "los establecimientos públicos de acceso a Internet no requieren de título habilitante por parte del Ministerio para su funcionamiento".

EL EMPRENDEDOR es una persona natural o jurídica que fue capacitada por **EL CONTRATADO** para implementar el negocio de Cabinas de Internet quien requerirá contar con el servicio de Internet que brinda **EL CONTRATADO**.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

Establecer los términos y condiciones con que **EL CONTRATADO** brindará el servicio de Internet en la cabina pública de la localidad, Distrito, Provincia de del Departamento de; la cual es gestionada por **EL EMPRENDEDOR**, dentro del marco del Contrato de Financiamiento del Proyecto "Provisión del Servicio de Datos y Voz en Banda Ancha para Localidades Rurales del Perú – Banda Ancha para Localidades Aisladas - BAS", en adelante **EL PROYECTO**.

CLÁUSULA TERCERA: CARACTERISTICAS Y ALCANCES

- 3.1. **EL CONTRATADO** procederá con suministrar el servicio según lo establecido en los Anexos I, II y III.
- 3.2. Una vez iniciada la prestación de los servicios **EL EMPRENDEDOR**, y/o personal a su cargo, sólo podrán efectuar modificaciones en los equipos, redes y/o software instalados si cuentan con autorización previa y por escrito de **EL CONTRATADO**, con el fin de salvaguardar la calidad y operatividad de los servicios.
- 3.3. **EL CONTRATADO** realizará la operación y mantenimiento de los equipos y software que ha instalado, necesarios para brindar los servicios previstos en el PROGRAMA, lo que implicará realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, para garantizar que los equipos funcionen con normalidad y no caigan en obsolescencia anticipada, permitiendo de esa forma que los servicios se brinden bajo estándares de calidad, satisfaciendo las Condiciones de Uso establecidas para su prestación.
- 3.4. **EL CONTRATADO** podrá aplicar políticas de gestión de tráfico IP, en caso detecte que el uso excesivo de estas aplicaciones u otras similares afecten la velocidad de navegación y/o pueda generar interrupciones el servicio.

- 3.5. **EL EMPRENDEDOR** declara que en la capacitación impartida por **EL CONTRATADO** tomó conocimiento que la velocidad de transmisión depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; (ii) las condiciones tecnológicas y capacidades de la computadora del **CLIENTE**; (iii) el uso que **EL EMPRENDEDOR** haga del servicio. El uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (punto a punto o P2P) u otras similares, podrá afectar la velocidad de navegación y generar interrupciones en el Servicio.

CLÁUSULA CUARTA: PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO

- 4.1. El presente contrato tendrá un plazo forzoso de seis (06) meses, el cual empezará a regir a partir del día siguiente de su suscripción. Culminado este periodo y de no haber requerido **EL EMPRENDEDOR** la baja del servicio, el contrato quedará vigente a tiempo indeterminado.
- 4.2. Culminado el plazo forzoso de seis (06) meses, **EL EMPRENDEDOR** puede solicitar a **EL CONTRATADO** la baja del servicio de acceso a Internet, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.

CLÁUSULA QUINTA: RETRIBUCIÓN

- 5.1. **EL CONTRATADO** remitirá a **EL EMPRENDEDOR** la facturación respectiva por el consumo realizado durante un mes, en base a las tarifas establecidas en el Anexo II del presente Contrato. El importe respectivo, deberá ser cancelado por **EL EMPRENDEDOR** a los cinco (05) días calendario de recibida la facturación.
- 5.2. **EL EMPRENDEDOR** deberá realizar los pagos referidos en la presente cláusula mediante el depósito de los importes correspondientes a favor de **EL CONTRATADO**.
- 5.3. **EL EMPRENDEDOR** comunicará posteriormente a **EL CONTRATADO** vía fax, correo electrónico, o a su central telefónica (llamada gratuita) el pago efectuado por el servicio, indicando: nombre o código de **EL EMPRENDEDOR**, monto, fecha, número de recibo de pago y/o transacción electrónica.
- 5.4. **EL CONTRATADO** podrá efectuar la suspensión del servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles adicionales a la fecha de vencimiento del segundo pago atrasado consecutivo o alternado, plazo adicional durante el cual debe exhortar por medios escritos o personales a **EL EMPRENDEDOR**, luego del primer mes impago, para que cumpla con su compromiso de recaudación, custodia y pago del servicio.
- 5.5. **EL CONTRATADO** podrá resolver el contrato, así como solicitar el cambio de **EL EMPRENDEDOR** y el traslado de los equipos en la misma localidad cuando existan tres (3) pagos atrasados consecutivos o alternados y se haya cumplido con la tarea de exhortación de cumplimiento de las obligaciones.
- 5.6. **EL EMPRENDEDOR** sólo podrá solicitar la reactivación del servicio suspendido por falta de pago si el Contrato no hubiera sido resuelto. **EL CONTRATADO** reactivará el servicio dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL EMPRENDEDOR** haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada, el respectivo interés legal efectivo desde el vencimiento de cada mensualidad, establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS y la cantidad de S/. 50.00 (cincuenta y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de tarifa de reactivación por suspensión.

CLÁUSULA SEXTA: COMPROMISOS DE EL EMPRENDEDOR

- 6.1. **EL EMPRENDEDOR** realizará todos los esfuerzos de organización, gestión e inversión para el establecimiento y funcionamiento de la cabina. Es su responsabilidad proveer el espacio necesario en su local, obtener e instalar las computadoras y el mobiliario para el funcionamiento de la Cabina, así como es responsable del mantenimiento y operación de las computadoras, manteniendo las configuraciones y software instalados inicialmente por **EL CONTRATADO**.
- 6.2. **EL EMPRENDEDOR** será el responsable de la actualización del sitio Web asignado a su localidad. Para ello, debe participar de la capacitación que realice **EL CONTRATADO** por el número de horas estipulado.

- 6.3. **EL EMPRENDEDOR** debe cumplir con mantener como página de inicio el portal de la localidad
- 6.4. En caso **EL EMPRENDEDOR** decida explotar el negocio a través de un administrador o terceras personas, elegirá personal adecuado y capacitado para ofrecer el servicio consignando el nombre, dirección domiciliaria y N° de DNI del administrador. Asimismo, con la finalidad de procurar el crecimiento del negocio, **EL EMPRENDEDOR** deberá de promover el servicio entre los habitantes de su localidad.
- 6.5. **EL EMPRENDEDOR** deberá obtener todas las licencias municipales de funcionamiento y cumplir con los gastos de alquiler, personal, electricidad y limpieza del local.
- 6.6. **EL EMPRENDEDOR** deberá de invertir o en todo caso realizar gestiones necesarias para conseguir o facilitar la adquisición de equipos y/o material necesario para la implementación de la cabina que administra, de acuerdo a los conocimientos recibidos en la sensibilización y capacitación brindada por **EL CONTRATADO**.
- 6.7. **EL EMPRENDEDOR** instruirá a los usuarios de la cabina en las destrezas mínimas para el uso adecuado de las computadoras en la navegación a Internet, el uso de correo electrónico y demás usos que sean necesarios.
- 6.8. **EL EMPRENDEDOR** apoyará en las labores de capacitación y sensibilización y el uso productivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) que **EL CONTRATADO** u otra institución realice a favor de la población de la localidad.
- 6.9. **EL EMPRENDEDOR** establecerá la tarifa a cobrar por el acceso a Internet desde su CABINA, así como los períodos de cobro. Estas tarifas estarán publicadas en un lugar visible de la CABINA indicando el concepto por el cual se cobra: navegación por Internet, uso de correo electrónico o cualquier otro uso de la computadora.
- 6.10. Las tarifas por los servicios adicionales que **EL EMPRENDEDOR** brinde en su CABINA, como fax, impresión, fotocopia, escáner, etc., serán libremente establecidos por **EL EMPRENDEDOR**. Estas tarifas también deberán ser publicadas en un lugar visible de la CABINA.
- 6.11. El horario de atención de la CABINA será de, como mínimo, 12 horas al día en seis días por semana. En aquellas localidades que tengan restricciones o racionamiento de energía eléctrica, de menos de 24 horas al día, el horario de atención será, como mínimo, igual al número de horas con que se cuente con energía en la localidad.
- 6.12. **EL EMPRENDEDOR** no restringirá el acceso a la CABINA a ninguna persona en función de su sexo, edad, raza, preferencia sexual o cualquier otra razón que pueda interpretarse como una práctica discriminatoria.
- 6.13. **EL EMPRENDEDOR** informará a **EL CONTRATADO** de los problemas y acontecimientos ocurridos en la CABINA, a fin que este último ajuste sus operaciones. Asimismo, proporcionará la información necesaria a FITEL que facilite la evaluación y monitoreo de **EL PROYECTO**.
- 6.14. **EL EMPRENDEDOR** prestará todas las facilidades a **EL CONTRATADO** para la instalación del software para la generación de reportes de uso de la CABINA.
- 6.15. Cumplir con los pagos de las prestaciones mensuales por el servicio.

ASPECTOS DE LA CABINA INTERNET Y DE LOS EQUIPOS

- 6.16. La ubicación de la CABINA dentro de la localidad será seleccionada por **EL EMPRENDEDOR**, quien seguirá los siguientes criterios:
 - Ubicación céntrica o en zonas de alto tránsito de las personas.
 - Los requerimientos técnicos recomendados por **EL CONTRATADO**.
 - La adecuación del tipo de local propuesto (tienda, bodega, etc.).
 - La privacidad de los usuarios, la protección contra los agentes atmosféricos y la seguridad del local, etc.

- Zona de alta densidad poblacional.
 - Cerca al mayor número de instituciones u organizaciones públicas y/o privadas, de organizaciones culturales, sociales o comunitarias.
- 6.17 **EL EMPRENDEDOR** debe iniciar las operaciones con 2 computadoras o LapTop's. Al menos uno de los equipos de cómputo con que cuente su Cabina, debe tener características similares a las siguientes:
- Procesador: 1.6GHz, Pentium IV u otro de similar capacidad de procesamiento, con Memoria: RAM DIMM de 128MB.
 - Disco Duro: IDE de 40GB.
 - Monitor: SVGA a color de 15". Resolución de video: 0.28mm y Memoria de video: 8MB independiente.
 - Tarjeta de red: Ethernet T.PCI 10/100.
 - Disco Flexible: 3.5".
 - Tarjeta Madre: no será integrada.
 - Tarjeta de sonido, teclado español, parlantes, micrófono, Mouse.
 - Software: sistema operativo, procesador de texto, hoja de cálculo, preparación de presentaciones, correo electrónico, intercambio de archivos, navegación en Internet, compresión y descompresión de archivos, antivirus con actualizaciones periódicas, sistema de monitoreo y soporte remoto en español, originales y licenciados (ANEXO III).
- 6.18 **EL EMPRENDEDOR** es el responsable por la configuración de los equipos de cómputo y el cableado al interior de la Cabina (ANEXO III).
- 6.19 Dimensiones de la CABINA, recomendaciones
- El espacio físico donde funcione la CABINA debe tener como mínimo un área correspondiente a 2,5 m² por computadora, incluyendo el mobiliario.
 - **EL EMPRENDEDOR** debe prever que si planea instalar hasta 6 computadoras, el área debe incrementarse a razón de 2.5 metros² por cada computadora adicional.
- 6.20 **EL EMPRENDEDOR** se compromete a respetar las normas de propiedad intelectual, específicamente la legislación en materia de derechos de autor y de propiedad industrial. **EL EMPRENDEDOR** utilizará licencias de software legalmente adquirida, las mismas que deberán estar vigentes durante todo el periodo del proyecto. En el eventual caso de uso de software libre o de código abierto se considerará que éste será completamente compatible con su equivalente licenciado.
- 6.21 **EL EMPRENDEDOR** debe implementar el mobiliario necesario para facilitar la comodidad de los usuarios de la CABINA. Este debe incluir, como mínimo, lo siguiente:
- Un escritorio para **EL EMPRENDEDOR** de la CABINA.
 - Una mesa o escritorio por cada equipo de cómputo (con sus respectivos periféricos, de ser el caso).
 - Dos (2) sillas por cada equipo de cómputo.
- 6.22 **EL EMPRENDEDOR** no podrá utilizar los derechos de propiedad intelectual de **EL CONTRATADO**, salvo que éste se lo hubiera autorizado expresamente y por escrito. El uso de tales derechos no podrá extenderse más allá del plazo indicado por **EL CONTRATADO** en la autorización respectiva o, en su defecto del plazo de duración del contrato. **EL EMPRENDEDOR** tendrá propiedad intelectual sobre la información que este desarrolle y actualice en el sitio Web de su localidad.

CLAUSULA SÉPTIMA: COMPROMISOS DE EL CONTRATADO

Por medio del presente contrato **EL CONTRATADO** se compromete a:

- 7.1. Asumir íntegramente los costos en los que incurre, relacionados con la utilización de la CABINA, derivados del CONTRATO DE FINANCIAMIENTO.

- 7.2. **EL CONTRATADO** asumirá los costos del consumo de energía de sus equipos (CPE, WiFi, VSAT u otros) instalados para brindar el servicio en la CABINA. Para conocer y cubrir ese consumo, **EL CONTRATADO** instalará su propio medidor o de lo contrario establecerá con **EL EMPRENDEDOR** la modalidad de reembolso del monto respectivo a **EL EMPRENDEDOR**, haciéndolo en efectivo o mediante un descuento del servicio de acceso a Internet. Esta modalidad se define e incluye como parte del presente Contrato.
- 7.3. Instalar dentro del local provisto por **EL EMPRENDEDOR** el equipamiento necesario para que este último, pueda contar con puertos de Ethernet 10/100 Base T, donde conectar directamente los equipos de cómputo de la CABINA, obligación que deberá ser cumplida cuando **EL EMPRENDEDOR** haya adecuado un local para el funcionamiento de la cabina y tenga por lo menos 2 computadoras instaladas en dicho local.
- 7.4. **EL CONTRATADO** será responsable de instalar al interior de cada CABINA un CPE que estará conectado al puerto en el POP. Este equipo contará con todas las configuraciones necesarias de manera tal que **EL EMPRENDEDOR** pueda disponer en el punto de terminación de red del servicio a la velocidad contratada.
- 7.5. **EL CONTRATADO** será responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos instalados en la CABINA (CPE, WiFi, VSAT, Pozo a Tierra, Pararrayos).
- 7.6. Diseñar e implementar un sitio Web para la localidad beneficiaria, con la información mínima detallada en las especificaciones técnicas. Proponer la cantidad de cuentas de correos según la BASES.
- 7.7. Culminada la implementación del sitio Web deberá capacitar a **EL EMPRENDEDOR** de modo que éste pueda realizar las actualizaciones correspondientes.
- 7.8. **EL CONTRATADO** será responsable de la infraestructura y las obras civiles requeridas para la instalación del **SISTEMA**. Asimismo, **EL CONTRATADO** deberá instalar lo necesario para disuadir o mejorar la protección contra actos vandálicos y robos en las instalaciones, así como los medios de protección necesarios para enfrentar condiciones climáticas adversas.
- 7.9. Prestar el servicio acordado con **EL EMPRENDEDOR**, una vez que hayan transcurrido quince (15) días calendarios a partir de la firma del presente contrato y se hayan efectuado los pagos correspondientes por parte de **EL EMPRENDEDOR**.
- 7.10. Brindar una buena calidad del servicio de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera y los Anexos I, II y III del presente contrato.
- 7.11. **EL CONTRATADO** es el responsable del diseño, implementación y mantenimiento de un Portal de Inicio que contenga acceso a sitios de Internet o información específica, con el cual queden satisfechos los principales requerimientos de información del poblador rural. Dicho Portal será establecido como página Web de inicio por defecto en todos los terminales de cómputo de las CABINAS de EL PROYECTO.
- 7.12. **EL CONTRATADO** podrá dar a **EL EMPRENDEDOR** facilidades económicas (por ejemplo: contratos de alquiler - venta de computadoras, créditos especiales, cesión en uso de equipos, contratos de comodato, etc.), facilidades de capacitación (pasantías en cabinas urbanas, cursos especiales, tecnologías, multimedia, pedagogía para enseñar a usuarios, etc.), facilidades de gestión (marketing, contabilidad, temas tributarios, etc.), comisiones por comercialización de productos adicionales. Además **EL CONTRATADO** podrá cambiar, previo acuerdo escrito con **EL EMPRENDEDOR**, la modalidad contractual por un concepto franquicia.
- 7.13. **EL CONTRATADO** podrá solicitar al **EMPRENDEDOR** una contraprestación monetaria cuando exista una reubicación de la cabina al interior de la comunidad para cubrir los costos incurridos por **EL CONTRATADO** para llegar desde el PUNTO DE ACCESO hasta el lugar donde **EL EMPRENDEDOR** requiere la instalación del acceso a Internet (última milla).

7.14. Además, **EL CONTRATADO** cumplirá con todas las normas y cláusulas de las condiciones de uso y derechos de usuarios, establecidos por OSIPTEL.

CLAUSULA OCTAVA: RESOLUCION DEL CONTRATO

- 8.1. **EL CONTRATADO** podrá resolver el contrato por falta de pago cuando existan tres (03) pagos atrasados consecutivos o alternados conforme a lo establecido en el numeral 5.5 del presente contrato.
- 8.2. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato y de las reguladas en la normativa pertinente por parte de **EL EMPRENDEDOR**, podrá ser a criterio de **EL CONTRATADO**, causal de resolución automática del presente contrato por incumplimiento contractual
- 8.3. **EL EMPRENDEDOR** podrá resolver unilateralmente y sin expresión de causa el presente contrato, comunicándolo a **EL CONTRATADO** por escrito y con una anticipación no menor de quince (15) días calendarios previos a la fecha de resolución. Dicho requerimiento no podrá ser efectuado mientras el presente contrato se encuentre dentro del período de plazo forzoso.
- 8.4. **EL EMPRENDEDOR**, deberá cancelar los importes adeudados por el servicio prestado hasta la fecha de terminación del Contrato. Asimismo, **EL EMPRENDEDOR** deberá restituir el switch o router de propiedad de **EL CONTRATADO**, en el estado de conservación que corresponde a equipos que han tenido un desgaste normal por su uso, de lo contrario pagará el saldo del precio de adquisición que corresponda al valor de mercado, considerando la desvalorización por el tiempo de uso.

CLÁUSULA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia generada por problemas de fallas o calidad del servicio se regirá de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a mantener la mayor confidencialidad sobre cualquier información que pueda recibir con relación a la prestación del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: COMPROMISO DE LAS PARTES

Las partes se comprometen a no realizar ninguna operación o utilización del servicio recibido por medio del presente contrato, que transgreda el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC o el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, así como sus modificatorias. La parte que incurra en incumplimiento será responsable de asumir todas las sanciones que sean aplicables, así como de reparar los daños que haya causado, derivados de causa imputable a su parte.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL DEL EMPRENDEDOR CON EL CONTRATADO.

Las partes dejan expresamente establecido que el presente contrato tiene naturaleza civil y no importa relación de subordinación ni dependencia alguna entre las partes. En tal sentido, **EL CONTRATADO** no asume vínculo laboral alguno con **EL EMPRENDEDOR**, ni con el personal que éste utilice para el desarrollo de sus actividades, constituyendo ello, plena responsabilidad de **EL EMPRENDEDOR**. Del mismo modo, **EL EMPRENDEDOR** no se encuentra facultado a celebrar contratos o asumir obligaciones o compromisos en nombre de **EL CONTRATADO**.

Todo el personal que se encuentre bajo dirección de **EL EMPRENDEDOR** para la ejecución del presente contrato será de su exclusiva responsabilidad. **EL CONTRATADO** no asume obligación alguna de carácter laboral, previsional, contractual, tributario o de otra índole con el personal de **EL EMPRENDEDOR** y éste se compromete a mantener indemne a **EL CONTRATADO** en caso de reclamaciones o sanciones administrativas que pudieran afectarla.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES

EL EMPRENDEDOR declara conocer que **EL CONTRATADO** está obligado a salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y a mantener la confidencialidad de los datos personales de sus abonados y usuarios de acuerdo con la Constitución Política del Perú y las normas legales aplicables. En consecuencia, **EL EMPRENDEDOR** deberá ejecutar el presente contrato en estricta observancia de tales normas. En tal sentido, **EL EMPRENDEDOR** se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa sino meramente enunciativa, a no sustraer, interceptar, interferir, cambiar, divulgar, alterar, desviar el curso, utilizar, publicar, tratar de conocer o facilitar el contenido o la existencia de cualquier comunicación o de los medios que la soportan o transmiten o la información personal relativa a los abonados y usuarios de **EL CONTRATADO**.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: COMPETENCIA, LEY APLICABLE Y DOMICILIO

Las partes declaran haber celebrado el presente contrato de acuerdo a las leyes peruanas y se someten a la competencia de los jueces de Lima, Perú, señalando como sus domicilios los indicados en la introducción del presente documento.

Suscrito en la ciudad de, a los días del mes de del año 200., en dos (2) ejemplares de igual valor.



.....
Por **EL CONTRATADO**

.....
Por **EL EMPRENDEDOR**

ANEXO I- SERVICIO SLA DE EL CONTRATADO CON EL EMPRENDEDOR

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus signos en ingles) ha sido diseñado para asegurar un servicio de calidad. Los aspectos claves de este acuerdo de nivel de servicio brindado por **EL CONTRATADO** son: Garantía de disponibilidad del servicio de red, Garantía de la latencia del servicio de red, Garantía por perdida de paquetes en la red, Garantía del caudal IP, Garantía de servicio al cliente.

Garantía de disponibilidad del servicio de red

La meta de **EL CONTRATADO** es brindar una disponibilidad del servicio de red a los clientes, libre de caídas durante el 100% del tiempo. Para efectos de este SLA, se define como "una caída" a una situación donde no se pase tráfico a o desde la red de **EL CONTRATADO** por más de 30 minutos consecutivos.

EL CONTRATADO garantiza un 96% de disponibilidad del servicio de red. Esta garantía se extiende a la red provista por **EL CONTRATADO**. El 96% de disponibilidad representa un total de 15 días como máximo al año fuera de servicio. En el caso de las localidades sin energía eléctrica comercial las interrupciones que se contabilizan son las que se produzcan dentro de las 6 horas obligatorias de acuerdo al horario de atención.

Garantía de latencia del servicio de red

Se refiere al tiempo promedio de latencia de la red para paquetes IP que viajan por la red de **EL CONTRATADO**, presentado en milisegundos y garantizado para cada mes calendario, **EL CONTRATADO** estima que la latencia debe de ser igual o inferior a 325 milisegundos para el tramo entre los equipos de **EL EMPRENDEDOR** y los servidores de **EL CONTRATADO**, instalado(s) en la(s) cabecera(s), que se conecta(n) al ISP.

Garantía por pérdida de paquetes

Los paquetes enviados sobre la red de **EL CONTRATADO**, medidos como paquetes satisfactoriamente enviados y recibidos en el tramo desde los equipos de **EL EMPRENDEDOR** y la cabecera de TdP, son visualizados como un porcentaje promedio y garantizado para cada mes calendario.

EL CONTRATADO deberá de lograr un reparto de paquetes IP mayor o igual al 90%, es decir la pérdida de paquetes no será mayor al 10%.

Garantía por caudal IP

EL CONTRATADO proveerá a la cabina Internet de propiedad de un **EMPRENDEDOR**, como mínimo una velocidad de bajada de 30 Kbps y una velocidad de subida de 6.4 Kbps en el primer año de operación, y en el segundo año de operación tendrá como mínimo una velocidad de bajada de 60 Kbps y una velocidad de subida de 12.8 Kbps.

Calidad del enlace

BER no mayor de 10⁻⁴ para la voz y no mayor de 10⁻⁶ para el enlace de datos.

Asimetría

La velocidad de bajada es mayor que la velocidad de subida debido a que estadísticamente el usuario descarga hacia la PC muchos mas datos que los que envía hacia Internet. En caso de 600 Kbps / 128 Kbps es 4,6875 : 1.

Sobre suscripción

Cantidad de enlaces que estarán compartiendo el canal de datos definido por la velocidad nominal de acceso. En caso de este contrato es 20:1

Garantía de servicio al cliente

Una de las metas de **EL CONTRATADO** es procurar un servicio al cliente altamente efectivo con tiempo de respuesta acorde a la geografía del País. **EL CONTRATADO** evalúa 3 eventos clave para la solución de los requerimientos de **EL EMPRENDEDOR**. Para cada evento, **EL EMPRENDEDOR**, recibe comunicación del departamento de servicio al cliente

dentro de un tiempo especificado. Todos los tiempos se ajustan al momento en que se recibió el requerimiento. Los eventos clave son los siguientes:

Recepción de la queja - personal de **EL CONTRATADO** recibe el requerimiento de servicio de **EL EMPRENDEDOR** y lo asigna al área correspondiente.

Confirmación - el área correspondiente revisa el requerimiento y determina una acción para resolver el requerimiento.

Solución - el requerimiento se resuelve. Una comunicación desde el área involucrada describirá lo que se hizo para resolver el problema.

Los requerimientos de servicio son categorizados en 3 niveles de severidad:

Leves: Requerimiento de servicio que no compromete la operación del servicio de red prestado.

Graves: Requerimiento de servicio debido a problemas o eventos que impactan la operación del servicio prestado. Sin embargo el servicio sigue operando.

Criticas: Requerimiento de servicio debido a problemas que afectan o colapsan la operación.

Procedimiento de apertura de ticket

a) El ticket de avería es el número que identifica una avería reportada. Este número es la constancia del reporte de la falla y con este número se inicia el proceso de servicio al **EMPRENDEDOR** o cliente.

b) **EL EMPRENDEDOR** deberá de contactar al **NOC** (Centro de operación de la red) de **EL CONTRATADO** por los siguientes medios:

1. Teléfono compartido: 104
2. Teléfono gratuito: 104 (información comercial) 104. (Reclamos)
3. Teléfono celular: 980285944
4. Correo electrónico: servicioalclienteBAS@tp.com.pe
5. Cuenta Microsoft Messenger: proyectobas@hotmail.com

c) El personal del **NOC** está disponible las 24 horas de los 7 días de la semana durante todo el año.

d) **EL EMPRENDEDOR** deberá de indicar, en su concepto, el grado de severidad de la avería:

1. Leve
2. Grave
3. Crítica.

e) Reportada la avería se registra el ticket de avería en el cual se registran todas las características del problema, incluyendo fecha y hora del reporte.

f) Se asigna al **EMPRENDEDOR** un número de ticket de avería con el cual podrá realizar el seguimiento de la solución de falla con el **NOC**

g) El ticket de avería permitirá también realizar el rastreo paso a paso y reportes estadísticos.

El tiempo máximo de enviar un técnico a **EL EMPRENDEDOR** esta basado en los siguientes dispositivos: El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM, Resolución N° 069-2002- CD/OSIPTEL del 15 de noviembre de 2002, y su modificatoria; El Memorando No. 190-GFS/2005, de fecha 18 de marzo de 2005, suscrito por la Gerencia de Fiscalización de OSIPTEL; RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO No. 020-2005-CD/OSIPTEL, de fecha de 28 de marzo de 2005.

En caso de que **EL CONTRATADO** tenga que mandar un técnico a la **CABINA** para restablecer el servicio, es máximo 7 días, considerando también que los 96% de disponibilidad de servicio de Internet representan un total de 15 días como máximo al año fuera de servicio. Cuando una localidad se encuentra fuera de servicio y esto se deba a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, el tiempo fuera de servicio no será computado, siempre que **EL CONTRATADO** presente estos casos como exclusiones debidamente sustentadas.

ANEXO II- TARIFAS DEL SERVICIO

La tarifa para **EL EMPRENDEDOR** de acceso a Internet en **EL PROYECTO** (incluyendo IGV) se muestra a continuación:

..... Cincuenta DOLARES AMERICANOS (US\$ 50.00).....

Para el alta del servicio el pago por única vez por el servicio de instalación es de S/. 45 nuevos soles. El monto cubre la instalación del CPE, la última milla y las configuraciones que fueran necesarios realizar en la computadora o red **dEL EMPRENDEDOR**. El costo de la instalación está incluido en el financiamiento pero el CPE no es propiedad **dEL EMPRENDEDOR** sino que deberá ser devuelto cuando finalice el contrato.

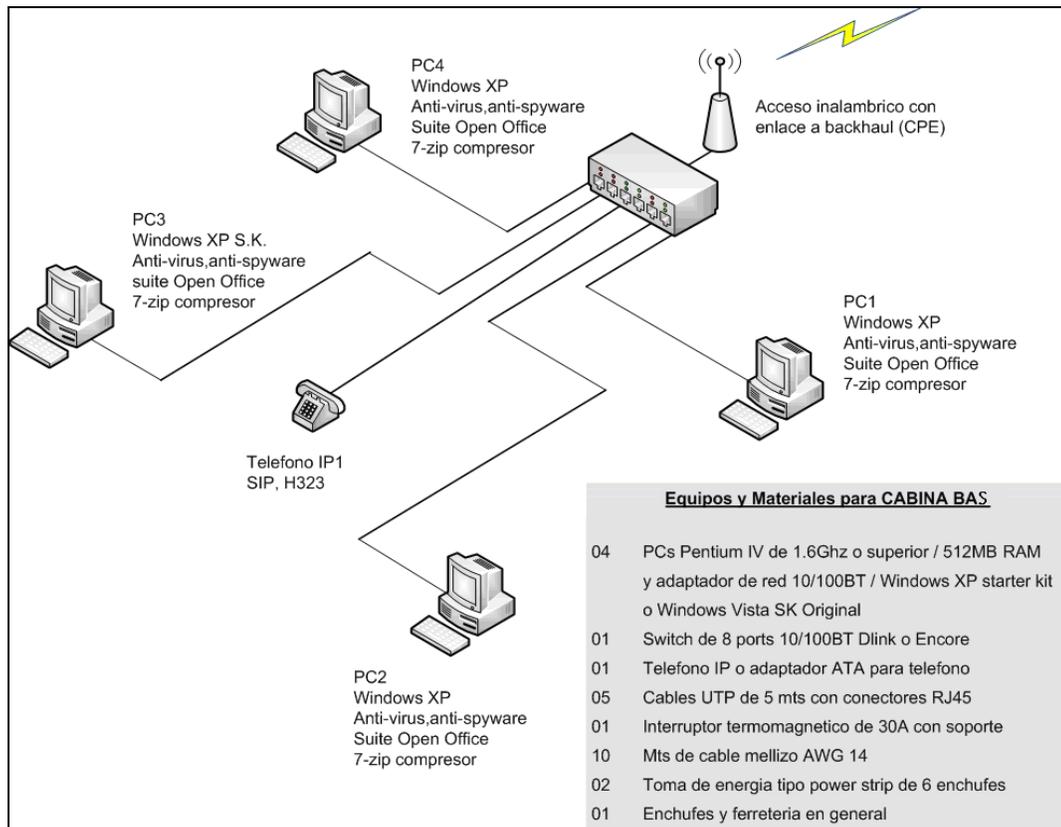
Cuando el POP coincide con el establecimiento **dEL EMPRENDEDOR** de la CABINA INTERNET, este no pagará por instalación.

ANEXO III Características de las cabinas

CABINAS - INVENTARIO

La Cabina consta de un máximo de 4 PCs conectadas a red a través de un switch o conmutador. Dependiendo de la localidad es posible que cuente con 1 o 2 teléfonos IP que también van conectados al conmutador. El conmutador a su vez va conectado al CPE que enlaza al POP con conectividad WAN a la red.

Un ejemplo de conexiones es la que se muestra a continuación:



Software que EL EMPRENDEDOR debe instalar/comprar:

- Sistema operativo.
- Software para realizar trabajos de procesamiento de textos, hoja de cálculo y generación de presentaciones.
- Antivirus y Anti-spyware, que pueden ser descargados gratuitamente de la red.
- Compresor de archivos, que puede ser descargado gratuitamente de la red.

FICHA DEL CLIENTE

a) DATOS DEL EMPRENDEDOR Y/O CLIENTE

Apellidos y nombres / razón social:.....
N° RUC:..... N° DNI:.....
Sexo..... Edad:.....
Dirección:.....
Departamento:.....
Distrito:..... Provincia:..... Localidad:.....
E-mail Personal:.....
Teléfono de contacto.....

b) DATOS DE LA LOCALIDAD:

Cuenta con Energía Eléctrica: SI NO

En el caso que la respuesta es " SI"? N° de Medidor:.....

Cuenta con señal GSM: SI NO

En el caso que la respuesta es " SI" De que Empresa.....

Cuenta con Pc's (2) : SI NO

En el caso que la respuesta es " SI " Cuantas Pc's..?.....

En el caso que la respuesta es " NO " Fecha Exacta de adquisición..?.....

c) LUGAR DE INSTALACIÓN:

Dirección:.....
Referencia:.....
Departamento:.....
Distrito:..... Provincia:..... Localidad:.....
Observaciones:.....

d) DATOS DEL BANCO DE LA NACION:

Dirección:.....
Referencia:.....
Departamento:.....
Distrito:..... Provincia:..... Localidad:.....
Observaciones:.....

(2) Solo es llenado para las localidades con Internet.