



ANEXO A, "CONDICIONES TÉCNICAS Y COMERCIALES TRANSMISIÓN DE DATOS NACIONALES"

| | | |
|---------|-----|---------|
| CONAIPD | | |
| NOMBRE | DEL | CLIENTE |

en lo sucesivo "el CLIENTE", por medio del presente instrumento OTORGO: Que en esta fecha hemos convenido en suscribir con TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en lo sucesivo "TELEFÓNICA", el presente Anexo al Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, el cual se registrará bajo las cláusulas siguientes:

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO.

TELEFONICA proveerá al CLIENTE acceso a través de un medio de transmisión al Nodo Central de la Red de Datos de TELEFONICA, a través de la cual el Cliente podrá lograr la interconexión de redes de área local usando como soporte la red de datos desplegada por TELEFONICA, permitiendo la comunicación entre los diferentes puntos de interés del CLIENTE que se hallen conectados a dicha red a través de un enlace dedicado el cual en la última parte denominada "última milla" podrá ser de fibra óptica, alambre de cobre y/o radiofrecuencia, entregando en cada ubicación del CLIENTE conforme las capacidades en ancho de banda detalladas en la oferta del servicio, la cual se anexa en el contrato del servicio. Los Equipos de Enlace para intercomunicar los diferentes puntos del cliente a la Red de Datos de TELEFONICA en El Salvador serán proporcionados por TELEFONICA. En caso que los equipos sean proporcionados por el CLIENTE estos deberán ser compatibles con la Red de Datos de TELEFÓNICA para garantizar el buen funcionamiento de los servicios.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Dentro de este anexo se comprenden los siguientes servicios:

- * El InfolInternet Corporativo es un acceso dedicado (24 horas permanentes) a Internet para uso propio de la empresa que le permite poder anunciarse en Internet y navegar sobre la red. La velocidad de conexión depende de la capacidad que contrate el cliente y pueden ser desde 64 Kbps hasta STM-1. Este servicio poseerá los estándares internacionales de calidad y disponibilidad.
- IP Corporativo es una Red Privada Virtual. La cual está destinada para crear una Intranet de la empresa, Accesos unidos entre sí mediante túneles GRE. Los datagramas IP se encapsulan a través de ellos mediante procedimiento GRE (Generic Routing Encapsulation). En este servicio se incluyen el arrendamiento y mantenimiento de router, y de todos los equipos involucrados en gestión y control del enlace. La velocidad de conexión de cada enlace depende de la capacidad que contrate el cliente y pueden ser desde 64 Kbps hasta STM-1. Este servicio poseerá los estándares internacionales de calidad y disponibilidad.
- El IP básico es un servicio que permite acceder en modo abierto a la red IP, permitiendo comunicación dentro de la red y con altos niveles de seguridad con cualquier otro usuario conectado a la red también en modo abierto. La velocidad de conexión de cada enlace depende de la capacidad que contrate el cliente y pueden ser desde 64 Kbps hasta STM-1. Este servicio poseerá los estándares internacionales de calidad y disponibilidad.
- El Clear Channel es un medio de comunicación entre un punto y otro, para este servicio se incluyen únicamente el mantenimiento de routers. La velocidad de conexión de cada enlace depende de la capacidad que contrate el cliente y pueden ser desde 64 Kbps hasta STM-1. Este servicio poseerá los estándares internacionales de calidad y disponibilidad.

Para las tareas de gestión de red y mantenimiento preventivo, Telefónica cuenta con herramientas informáticas específicas que emplean el protocolo estándar de gestión de redes SNMP. Cualquier dispositivo que incorpore este protocolo podrá gestionado y monitoreado mediante estas herramientas.

A continuación se presenta una descripción de las posibilidades de estas herramientas:

- **HP Open View – Network Node manager:** Se trata de una herramienta gráfica de gestión SNMP orientada a la detección y resolución de problemas en redes de datos. La gran ventaja de esta herramienta basada en estándares es que con la misma plataforma pueden supervisarse dispositivos de múltiples fabricantes, siempre que éstos sean compatibles con SNMP. Entre sus funcionalidades se incluyen: a) Representación gráfica del estado de los dispositivos de la red, b) Posibilidad de monitoreo continuo de parámetros de red como número de colisiones, tramas erróneas, paquetes descartados, bandwidth ocupado en cada interface, grado de carga de la CPU de los equipos, routers, etc., c) Posibilidad de fijación de valores umbral para parámetros críticos, de manera que se disparen alarmas cuando se sobrepasen ciertas condiciones de funcionamiento, d) Posibilidad de elaboración de informes con todos los parámetros de comunicaciones que el cliente considere interesante conocer. (En fase de desarrollo), e) Admite además la integración con otras plataformas de gestión específicas de fabricante, tales como Cisco Works.
- **Cisco Works 2000:** Es la plataforma específica de CISCO Systems para gestión y mantenimiento preventivo de sus equipos de WAN y LAN. Incluye todas las funcionalidades de HP Open View relacionadas en el punto anterior específicamente para equipos CISCO. Además ofrece las posibilidades siguientes para LAN y WAN: a) Realización de inventario hardware y software, b) Informes de disponibilidad, c) Logs de recepción de alarmas y superación de umbrales. Específicamente para LANs con tecnología de switching, se dispone de: a) Control de ocupación de segmentos de LAN, b) Configuración, supervisión y troubleshooting de VLANs, c) Análisis estadístico de tráfico clasificado por protocolos, segmentos o usuarios

3. CARGOS POR SERVICIO Y EQUIPOS.

a) Cargo por instalación:

| Tipo de Línea | Capacidades | Cantidad | Cargo Instalación Unidad |
|----------------|-------------|----------|-----------------------------|
| Infointernet | 4 MB | 1 | \$ 400. ⁰⁰ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Ip Básico | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Ip Corporativo | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Clear Channel | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |

b) Cargo Mensual:

| Tipo de Línea | Capacidades | Cantidad | Cargo Mensual |
|---------------|-------------|----------|---------------|
|---------------|-------------|----------|---------------|

| | | | Unidad |
|----------------|------|---|-----------|
| Infointernet | 4 MB | 1 | \$ 760.00 |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Ip Básico | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Ip Corporativo | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |
| Clear Channel | | | \$ |
| | | | \$ |
| | | | \$ |

4. VIGENCIA Y PLAZO. PLAZO.

De conformidad a lo dispuesto en el Contrato Marco, las partes convienen en contratar estos servicios por un plazo indefinido de tiempo. No obstante lo anterior, en atención a los beneficios que TELEFÓNICA le concederá, EL CLIENTE se obliga a mantener vigente los servicios amparados en este Anexo por un plazo mínimo de 12 MESES facturados y pagados, contados a partir de la fecha de suscripción del ACTA INICIAL. A efecto de continuar gozando de los beneficios que TELEFÓNICA le brinda, el (los) plazo(s) mínimos relacionado(s) a este servicio podrá(n) ser renovado(s) por las partes mediante mutuo acuerdo.

Para los efectos antes indicados, se documentará la fecha de instalación y/o entrega del(os) servicio(s) se elaborará un acta de entrega en la cual se indicará fecha, lugar y hora, la cual deberá ser firmada por el CLIENTE en señal de aceptación. De igual forma, en caso que no sea factible la entrega del servicio por motivos imputables al CLIENTE, ello se establecerá en el contenido del acta a efecto de establecer la mora del CLIENTE.

5. CARGO POR TERMINACION ANTICIPADA.

En caso que el CLIENTE de por terminado el Contrato de Servicios antes del octavo mes facturable, éste deberá reconocer a TELEFONICA un cargo por terminación anticipada (ver numeral 5 del contrato Marco). El cual será facturado en el momento que el CLIENTE solicite la terminación del contrato a TELEFONICA.

6. NOTIFICACIONES.

Para todo lo relativo a la contratación, facturación y entrega de los servicios convenidos, así como todos los asuntos relativos a créditos, débitos, cobros y pagos a realizar entre las partes con relación a este servicio, éstas señalan a las siguientes personas como los conductos oficiales:

Para TELEFONICA:

Attn: _____
 Alameda Roosevelt y 63 Avenida Sur,
 Centro Financiero Gigante, Torre "B"
 Nivel 16, San Salvador, El Salvador
 Tel: _____
 Fax: _____

Para el CLIENTE:

Attn: X _____

Tel: _____
Fax: _____

Todo cambio de dirección será válido entre las partes, siempre y cuando se haga del conocimiento de la otra por escrito por lo menos con 15 días de anticipación.

7. REPORTE DE FALLAS; ASISTENCIA TÉCNICA

Durante la fase de prestación del servicio, estará a disposición del CLIENTE un número telefónico que actuará como ventanilla única (Help Desk) para recoger las incidencias del servicio. Este número estará operativo 24 horas al día, 365 días al año. Una vez recogida una incidencia se desencadenarán todas las actividades necesarias para su resolución.

Cuando se detecte un problema que afecte al buen funcionamiento del servicio bien por aviso del cliente o bien por los procedimientos de supervisión que formen parte de la gestión (proactividad) se abrirá un boletín de avería y desde ese momento se desencadenarán todas las actuaciones necesarias para el tratamiento y resolución de incidencias, que no tomarán más de tres horas, sin considerar los tiempos para los permisos de acceso y eventos fortuitos. Los teléfonos de atención son: 2211-2000

Los niveles de atención son:

Nivel 0 (técnico de help desk):

Se trata del técnico de primer nivel, que en base a su experiencia y el contenido de la herramienta de gestión, resuelve si puede la incidencia. En caso que no pueda, actúa evaluando la disponibilidad de repuestos, técnicos y tipo de la avería y desencadena la resolución de la misma, pasándola al técnico de campo o escalándolo a niveles superiores de atención.

Nivel 1 (técnico de campo):

Se trata del técnico de asistencia on-site, el cual es depositario de un nivel de repuestos adecuado a los equipos a mantener dentro de su área de influencia. Estarán instruidos debidamente para atención de las averías de los equipos objeto del servicio. En caso de requerir soporte de alto nivel, se escalaría el problema al técnico de nivel 2.

Nivel 2: (técnicos expertos):

Se trata de técnicos expertos en cada una de las líneas de actividad, que dan soporte a los técnicos de niveles inferiores, encargándose de abrir los casos ante los help desk de cada fabricante.

8. CONDICIONES ESPECIALES Durante la vigencia de este Contrato, el CLIENTE:

- i) Se compromete a solicitar directamente a TELEFÓNICA cualquier acceso y/o configuración que requiera para la utilización de elementos asociados al servicio contratado, tales como, pero no limitados a direcciones IP públicas, ofreciendo pagar a TELEFÓNICA, las cantidades que por ese concepto correspondan y hayan sido hechas previamente del conocimiento del CLIENTE.
- ii) Reconoce que bajo las leyes y regulaciones internacionales y/o locales que velan por los derechos de propiedad intelectual, la descarga de contenidos tales como pero no limitados a videos cinematográficos, producciones musicales, software y otros, para fines comerciales, puede constituir un hecho a ser investigado por autoridades locales/internacionales. En este sentido, el CLIENTE expresamente reconoce que ante el

requerimiento administrativo y/o judicial, TELEFÓNICA se encuentra obligada a revelar la información del titular de la dirección IP, desde la cual se genera tal descarga.

- iii) Se obliga a no difundir mensajes propios o de terceros con fines comerciales en forma masiva, prácticas conocidas en la industria de las telecomunicaciones como "spam", a no transmitir o descargar contenido pornográfico infantil; no enviar virus que de alguna forma puedan saturar o generar inconsistencias en cuanto a la operación de la red de TELEFÓNICA, a no intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta, práctica conocida como "Phishing", evitar practicas como, clonación de mac adress, escaneos de puertos TCP/UDP, alterar el archivo de configuración, utilización de usuarios y contraseñas de terceros, ataques a la red de usuarios y cualquier otra práctica que hagan suponer el uso indebido o fraudulento del servicio.
- iv) A no comercializar o de alguna manera ofrecer al público los servicios que adquiere de TELEFÓNICA, sin haber informado previamente a TELEFÓNICA y haber obtenido previamente la autorización de ésta para tal efecto, salvo aquellos casos en los cuales éste hecho haya sido la causa principal para adquirir los servicios y así se haya manifestado a TELEFÓNICA inicialmente, habiendo en consecuencia TELEFÓNICA estructurado una oferta acorde a las necesidades del establecimiento comercial a ser habilitado por el CLIENTE.

En el supuesto que se detectaren incumplimientos a lo dispuesto en esta cláusula, el CLIENTE reconoce que TELEFÓNICA podrá adoptar las medidas preventivas que estime convenientes, inclusive la suspensión del servicio contratado por el usuario, a efecto de asegurar el normal funcionamiento de su red.

9. GARANTIAS

Las garantías de mano de obra, materiales, equipos proporcionados por TELEFÓNICA, cables, software, tarjetas y todos los elementos involucrados para la prestación de los servicios ofertados en esta propuesta, son del 100% durante el plazo contractual para todos aquellos eventos imputables a Telefónica.

Yo el CLIENTE, i) Manifiesto que ACEPTO el contenido íntegro de este Anexo así como de los demás documentos que forman parte integrante del mismo, declarando que refleja y contiene la manifestación fiel de mi voluntad y la de TELEFÓNICA; ii) Hago constar: a) Que leí el presente documento que consta de 4 folios y sus demás anexos, los cuales fueron explicados por la fuerza de ventas de TELEFÓNICA en sus partes pertinentes, y consciente de sus contenidos, objeto, validez y efectos legales, lo acepto, ratifico y firmo; b) Que en esta fecha he recibido de TELEFÓNICA, un ejemplar de este documento.

En la ciudad de San Salvador a los _____ días de Enero de 2013

X

EL CLIENTE
(Titular o Representante Legal) 