

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INFOINTERNET

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación del Servicio Infointernet que celebran, de una parte, **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, con RUC N° 20100017491, con domicilio en Juan de Arona N° 786, San Isidro, Lima, representada por su apoderado, el señor Herberth Diestro Marocho, identificado con DNI N° 29654106, a quien en adelante se le denominará “**TELEFÓNICA**”; y de la otra, el “**CLIENTE**” cuyos datos aparecen al final de este contrato. El presente contrato se celebra con sujeción a las siguientes estipulaciones:

### CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES.

**TELEFÓNICA** es una empresa de derecho privado constituida al amparo de las leyes de la República del Perú, cuyo objeto social es prestar diversos servicios de telecomunicaciones.

El **CLIENTE** se encuentra interesado en contratar el servicio Infointernet.

### CLÁUSULA SEGUNDA.- FUNCIÓN.

Por el presente contrato, **TELEFÓNICA** se obliga a prestar al **CLIENTE**, para su uso privado, el servicio de acceso a Internet a través de su red IP MPLS (acceso simétrico digital dedicado), denominado comercialmente “Infointernet” (el “Servicio”). Las características técnicas y descripción del Servicio se especifican en el Anexo 1 que forma parte integrante del presente contrato. El **CLIENTE** declara conocer y aceptar las características del Servicio y manifiesta su conformidad con la funcionalidad del mismo.

Son aplicables las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y la “Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”, tal como se encuentran aprobadas por OSIPTEL en cada oportunidad, las mismas que el **CLIENTE** declara conocer y que se encuentran disponibles en la página web de **TELEFÓNICA** ([www.telefonica.com.pe](http://www.telefonica.com.pe)). Por su parte, el **CLIENTE** se obliga a pagar a **TELEFÓNICA** la contraprestación establecida en la cláusula siguiente.

### CLÁUSULA TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN.

El **CLIENTE** se obliga al pago de la contraprestación que se especifica en el Anexo 1, según el plan tarifario elegido. Queda establecido que **TELEFÓNICA** se reserva el derecho de modificar dicha contraprestación de acuerdo con lo permitido por la regulación vigente. El pago de la contraprestación se efectuará en la forma indicada en el Anexo 1. Los pagos deberán ser efectuados por el **CLIENTE** a más tardar dentro de la fecha de vencimiento indicada en la factura respectiva, mediante el depósito en la cuenta bancaria o en el lugar que **TELEFÓNICA** indique para tal efecto. Los pagos podrán efectuarse en Nuevos Soles al tipo de cambio de venta de acuerdo a la publicación efectuada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en la fecha de pago.

El **CLIENTE** quedará constituido automáticamente en mora de no efectuar los pagos de las facturas, penalidades o cualquier otra suma que deba pagar a **TELEFÓNICA** en ejecución del presente contrato en las fechas previstas al efecto. En tal supuesto, el **CLIENTE** deberá abonar, además del capital, el interés legal a la tasa fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

### CLÁUSULA CUARTA.- PLAZO.

El plazo de vigencia del presente contrato es el indicado en el Anexo 1 contado a partir de la fecha de su suscripción. En caso el plazo pactado sea determinado se aplicarán las siguientes reglas:

- 4.1 Si el **CLIENTE** resuelve el contrato antes de su vencimiento o si **TELEFÓNICA** se ve en la necesidad de resolver el contrato por falta de pago o por cualquier otro incumplimiento del presente contrato por parte del **CLIENTE**, éste deberá pagar a **TELEFÓNICA** como penalidad, el total de la retribución (tarifas oficiales que estuvieran vigentes a la celebración del contrato) que hubiera correspondido en caso de haber contratado el servicio por el plazo efectivamente transcurrido hasta la resolución, menos las sumas efectivamente pagadas.
- 4.2 Vencido el plazo determinado, el mismo se prorrogará automáticamente por un plazo indeterminado. Desde que rija el plazo indeterminado cualquiera de las partes podrá resolver el contrato enviando una comunicación por escrito a la otra parte con por lo menos treinta (30) días de anticipación. Esta prórroga del plazo supone la aplicación de las tarifas correspondientes al plan tarifario elegido que se encuentren vigentes al momento del vencimiento del plazo determinado, tal como se encuentran publicadas en la página web de **TELEFÓNICA** ([www.telefonica.com.pe](http://www.telefonica.com.pe)).

## **CLÁUSULA QUINTA.- CONDICIONES DEL SERVICIO.**

La instalación del Servicio se efectuará en el plazo consignado en el Anexo 1. En caso el **CLIENTE** no prestara las facilidades necesarias para la instalación, el cómputo del plazo respectivo se suspenderá hasta que brinde dichas facilidades.

Efectuada la instalación el **CLIENTE** deberá suscribir el acta de instalación respectiva dando su conformidad.

**TELEFÓNICA** podrá modificar las características técnicas del Servicio siempre que el servicio final brindado al **CLIENTE** sea de calidad equivalente o mayor a la establecida en el presente contrato. De no ser así el **CLIENTE** podrá solicitar la resolución del contrato mediante comunicación escrita remitida con treinta (30) días calendario de anticipación.

## **CLÁUSULA SEXTA.- EQUIPOS, MATERIALES Y ELEMENTOS DE TELEFÓNICA.**

Si como parte del Servicio y para su correcta ejecución, **TELEFÓNICA** entregara al **CLIENTE** equipos, materiales y elementos, ello se especificará en el Anexo 1. Estos equipos, materiales y elementos se entregan bajo la modalidad de depósito y el **CLIENTE** declara que se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y deberán ser devueltos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo el desgaste por su uso normal y por el paso del tiempo. **TELEFÓNICA** se reserva el derecho de solicitar la devolución de los equipos, materiales y elementos de su propiedad en cualquier momento sin que ello afecte la ejecución de este contrato. Una vez concluido el presente contrato se suscribirá un documento de devolución de los equipos, materiales y elementos que hubiere provisto **TELEFÓNICA** al **CLIENTE**.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA.**

**TELEFÓNICA** se obliga a:

- a) Prestar al **CLIENTE** el Servicio de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.
- b) Mantener operativo el Servicio, salvo los casos de suspensión y resolución pactados en este contrato y causas que no le fueran imputables.

## **CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

El **CLIENTE** se obliga a:

1. Pagar la contraprestación de acuerdo con lo establecido en la cláusula tercera.
2. Proporcionar a **TELEFÓNICA** todas las facilidades y brindar la cooperación que ésta le solicite para la prestación del Servicio. Asimismo, el **CLIENTE** conoce y acepta que **TELEFÓNICA** podrá tomar las acciones necesarias para la protección de la red pública y la correcta prestación del Servicio a todos sus usuarios, pudiendo solicitar su colaboración razonable para la ejecución de acciones preventivas y correctivas en los sistemas del **CLIENTE**.
3. Permitir el acceso a sus instalaciones al personal autorizado y debidamente identificado de **TELEFÓNICA**, así como proporcionarle todas las facilidades para la realización de: verificaciones de carácter general, revisiones para la prevención de averías, comprobaciones del cumplimiento de las obligaciones a cargo del **CLIENTE**, mantenimiento del Servicio y reparaciones correspondientes.
4. Hacer uso del Servicio y de todos los elementos que éste incorpora exclusivamente para los fines del presente contrato, utilizando de manera prudente los sistemas, equipos y medios que le sean proporcionados y que, de ser el caso, se especifican en el Anexo 1, siendo responsable por cualquier daño que se produzca por el uso indebido de dichos elementos.
5. De ser el caso, destinar los equipos, materiales y elementos que forman parte del Servicio única y exclusivamente para su utilización en el inmueble que se señala en el Anexo 1. El **CLIENTE** queda prohibido de trasladarlos a un lugar distinto del anteriormente indicado, salvo autorización previa y por escrito de **TELEFÓNICA**.
6. Asignar un empleado de su empresa que se encargue y responsabilice del cuidado y buen manejo de los equipos, materiales y elementos que forman parte del Servicio, quedando entendido que es el **CLIENTE** el que asume plena responsabilidad por las acciones u omisiones de dicho empleado o de otros que manipulen el Servicio.
7. No trasladar, manipular, alterar o modificar los equipos, materiales y elementos que forman parte del Servicio. De igual modo, está impedido de entregarlos a terceros bajo cualquier título.
8. Asumir total responsabilidad por cualquier daño o pérdida que su personal o terceros ocasionen a los equipos, materiales o elementos y, en general, a la infraestructura de **TELEFÓNICA**. Asimismo, asumir el riesgo del deterioro o pérdida de dichos bienes o infraestructura aún cuando se originen por causas no imputables al **CLIENTE**, salvo que se trate del desgaste natural por el uso normal de los mismos. En este caso el **CLIENTE** deberá pagar a **TELEFÓNICA** el valor de los referidos bienes o infraestructura.
9. Asumir la responsabilidad por la compatibilidad, operación y mantenimiento de los equipos de su propiedad conectados al Servicio. No introducir cambios en las instalaciones o equipos de su propiedad que afecten la prestación del Servicio, salvo autorización expresa de **TELEFÓNICA**.

10. No utilizar los derechos de propiedad intelectual de **TELEFÓNICA** que no hubieran sido autorizados expresamente y por escrito.
11. No utilizar el Servicio para prestar otros servicios de telecomunicaciones.
12. Obtener las licencias, autorizaciones o permisos que se requieran para la instalación de los circuitos, de ser el caso.
13. Dar aviso inmediato a **TELEFÓNICA** de cualquier daño, desperfecto o avería en el Servicio o en los elementos que éste incorpora.
14. Pagar el costo de reconexión que corresponda en caso se suspenda en Servicio por causas que le fueran imputables.
15. Ejecutar el presente contrato en estricta observancia de las normas que protegen el secreto de las telecomunicaciones y la confidencialidad de los datos personales de los abonados y usuarios de **TELEFÓNICA**.

El **CLIENTE** autoriza a **TELEFÓNICA** a enviarle por cualquier medio de comunicación, información y publicidad sobre productos y servicios prestados por **TELEFÓNICA** o terceros.

#### **CLÁUSULA NOVENA.- EQUIPOS DEL CLIENTE.**

El **CLIENTE** podrá conectar sus equipos, terminales y accesorios señalados en el Anexo 1 a los puntos de acceso al Servicio. Dichos equipos, terminales y accesorios deberán contar con el respectivo certificado de homologación técnica emitido por la autoridad competente y cumplir con los protocolos, señalizaciones y características aprobadas por **TELEFÓNICA**. El **CLIENTE** deberá obtener autorización previa de **TELEFÓNICA** para la instalación de nuevos equipos.

Será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** la utilización de cualquier otro tipo de equipos, terminales y accesorios no autorizados. En tal caso, **TELEFÓNICA** no garantizará ni asumirá responsabilidad alguna por la prestación del Servicio, siendo el **CLIENTE** el único responsable de cualquier consecuencia que pudiera derivarse de ello.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA.- MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

**TELEFÓNICA** será la única autorizada para realizar el mantenimiento y reparaciones del Servicio y de los equipos, materiales y elementos que forman parte del mismo. Las labores de mantenimiento son aquéllas que se requiere efectuar como parte del cuidado usual y diligente del Servicio y de dichos equipos, materiales y elementos y que suponen que el **CLIENTE** ha efectuado un correcto uso de los mismos. Las labores de reparación son las que se requiere efectuar cuando el Servicio o dichos equipos, materiales o elementos ha sufrido algún desperfecto como consecuencia de un uso inadecuado.

La contraprestación por las labores de mantenimiento se encuentra incluida en la contraprestación mensual contemplada en el Anexo 1. Las labores de reparación serán retribuidas por el **CLIENTE**. El monto de la retribución será determinado por **TELEFÓNICA** e incluirá el costo de los repuestos o materiales que sea necesario sustituir.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA.- AVERÍAS Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES.**

El **CLIENTE** deberá dar inmediato aviso de las averías al número de atención señalado en el Anexo 1. Los tiempos máximos de reparación que estuvieran establecidos por las normas regulatorias vigentes se computarán a partir de la recepción del correspondiente reporte de avería que envíe el **CLIENTE**. **TELEFÓNICA** no asumirá responsabilidad alguna en caso las averías se hubieran producido por causas que no fueran de responsabilidad directa de ésta o en caso el **CLIENTE** no preste las facilidades necesarias para su reparación oportuna.

**TELEFÓNICA** atenderá las solicitudes del **CLIENTE** sobre migración, cambio de velocidad y otras que impliquen la realización de acciones técnicas que modifican las características del Servicio dentro del plazo que para tal efecto comunique al **CLIENTE**. Dichas solicitudes deberán formularse por escrito.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

**TELEFÓNICA** podrá suspender la prestación del Servicio a solicitud del **CLIENTE** o si el **CLIENTE** se retrasa más de quince (15) días calendario en pagar la contraprestación pactada o cualquier otro pago a que está obligado en virtud del presente contrato.

#### **CLÁUSULA DECIMOTERCERA.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

13.1 **TELEFÓNICA** no será responsable por la interrupción, corte o suspensión del Servicio en los siguientes casos:

1. Caso fortuito o fuerza mayor.
2. Incompatibilidad, desperfectos, obsolescencia o falta de mantenimiento de los equipos del **CLIENTE**.
3. Manejo inadecuado de los equipos por parte del **CLIENTE**.

4. Acciones de mantenimiento programadas o mejoras tecnológicas en su infraestructura, informadas al **CLIENTE**.
5. Acciones de mantenimiento correctivo de emergencia que no hayan podido ser previstas por **TELEFÓNICA**.
6. En general, cualquier causa que no sea directamente imputable a **TELEFÓNICA**.

**TELEFÓNICA** no será responsable frente al **CLIENTE** o a terceros por los usos y contenidos de la información que reciba o transmita el **CLIENTE** a través del Servicio.

**TELEFÓNICA** sólo responderá de los daños y perjuicios causados al **CLIENTE** derivados del incumplimiento por dolo o culpa grave de las obligaciones previstas en este contrato.

13.2 El **CLIENTE** se obliga a asumir la responsabilidad de cualquier reclamo que puedan efectuar los usuarios o terceros a **TELEFÓNICA** respecto de los servicios que pudiera brindar el **CLIENTE** utilizando el Servicio. Si a pesar de lo anterior, cualquier autoridad o titular afectado imputara responsabilidad a **TELEFÓNICA** y se decidiera la imposición de sanciones pecuniarias, éstas serán pagadas por el **CLIENTE**, o si fueran pagadas por **TELEFÓNICA**, serán reembolsadas por el **CLIENTE** (incluyendo los costos del proceso, los gastos de abogados, y cualquier costo asumido para su defensa), sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponderle por cualquier daño o perjuicio ulterior a **TELEFÓNICA**.

- 13.3 El **CLIENTE** será responsable exclusivo ante **TELEFÓNICA** y terceros por los daños ocasionados por:
- a) La reconfiguración física o lógica, manipulación, sustitución o modificación de la instalación efectuada por **TELEFÓNICA**;
  - b) Cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios, entendiéndose por interferencia o perturbación la distribución de anuncios o mensajes no solicitados; la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red; la congestión innecesaria y premeditada de la red; o, la utilización de la red para entrar a cualquier otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores; entre otros;
  - c) La falsificación de la identidad de los paquetes y mensajes, modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP, mensajes de correo electrónico y mensajes enviados a grupos de noticias, así como la instalación de programas o software de Internet que modifiquen el sistema operativo de la computadora del **CLIENTE** perjudicando el Servicio;
  - d) El almacenamiento de información o servicios de terceros. En este sentido, será responsable de las infracciones que dicha información o servicios generen respecto a lo estipulado en este contrato. Igualmente, el **CLIENTE** será responsable de la información contenida en la base de datos que soporte y suministre a terceros;
  - e) Cualquier acción u omisión que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas naturales o jurídicas o que suponga una violación a las normas legales vigentes, y;
  - f) Cualquier uso indebido del Servicio.

#### **CLÁUSULA DECIMOCUARTA.- RESOLUCIÓN.**

**TELEFÓNICA** podrá resolver el presente contrato de acuerdo con el artículo 1430° del Código Civil en cualquiera de los supuestos siguientes:

1. Si el **CLIENTE** no cumple con cancelar la contraprestación dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la suspensión del Servicio por falta de pago.
2. Si el **CLIENTE** incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en las cláusulas tercera, octava y decimoquinta del presente contrato.
3. Si **TELEFÓNICA** determina, de manera sustentada, que no existen las facilidades técnicas para iniciar la prestación del Servicio.

Adicionalmente, cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato en caso se promueva alguna demanda o solicitud de insolvencia o quiebra contra la otra y la misma no es contestada en treinta (30) días o si, a pesar de la oportuna defensa de dicha parte, ésta es declarada en insolvencia o en quiebra a pedido de uno de los acreedores o ingresara en un proceso concursal aunque éste no suponga la inexigibilidad de sus obligaciones. El mismo derecho le corresponderá a ambas partes en caso que la otra hubiese ingresado en un procedimiento de disolución y liquidación al amparo de la Ley General de Sociedades.

En cualquier caso de resolución o terminación del contrato el **CLIENTE** se encuentra obligado a cancelar la totalidad de los montos pendientes de pago.

El **CLIENTE** conoce y acepta que **TELEFÓNICA** podrá iniciar todas las acciones inherentes a la cobranza, incluido el envío de comunicaciones a centrales de riesgo.

**CLÁUSULA DECIMOQUINTA.- FACULTAD DE TELEFÓNICA DE SOLICITAR GARANTÍAS.**

Si durante la ejecución del contrato el **CLIENTE** incumple con el pago oportuno de la contraprestación, **TELEFÓNICA** podrá exigirle el otorgamiento de las garantías que considere adecuadas para continuar prestando el Servicio. Dichas garantías se deberán otorgar por una suma equivalente de hasta seis (6) meses de contraprestación. La negativa del **CLIENTE** a otorgar esta garantía constituye causal de resolución del presente contrato de conformidad con el artículo 1430 del Código Civil.

Sin perjuicio de lo anterior, **TELEFÓNICA** se reserva el derecho de solicitar esta garantía a la firma del presente contrato o en cualquier momento durante su ejecución, en función a sus políticas comerciales.

**CLÁUSULA DECIMOSEXTA.- CONFIDENCIALIDAD.**

Las partes se obligan a mantener y guardar en estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones que en ejecución del presente contrato la otra le haga llegar. Se entiende que esta obligación incluye el presente contrato, así como todos los documentos e informaciones que puedan ser conocidos por cualquier medio por alguna de las partes en virtud de este contrato. Las partes no podrán divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, salvo:

1. Tengan autorización escrita de divulgación de la parte que la proporcionó.
2. Deba ser divulgada de acuerdo a las leyes peruanas, en cuyo caso la parte que deba efectuar la divulgación deberá notificar inmediatamente a la contraria a efecto de que pueda adoptar las medidas que considere adecuadas.
3. Sea o llegue a ser de dominio público por causa distinta al incumplimiento de la obligación de guardar reserva.
4. Sea o haya sido generada lícita e independientemente por alguna de las partes.

La obligación de confidencialidad regulada en la presente cláusula subsistirá por un período de cinco (5) años luego de terminado el presente contrato.

**CLÁUSULA DECIMOSÉTIMA.- CESIÓN.**

**TELEFÓNICA** podrá ceder su posición contractual o cualquiera de sus derechos u obligaciones a cualquier empresa que, directa o indirectamente, esté controlada por, sea controlante de, o se encuentre bajo el control común con **TELEFÓNICA**. Para tal fin, el **CLIENTE** brinda su aceptación de manera anticipada.

**CLÁUSULA DECIMOCTAVA.-POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE LOS SERVICIOS EN INTERNET.**

El **CLIENTE** declara conocer que la Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet aprobada por el Grupo Telefónica (en adelante la Política), se encuentra disponible en la página web de **TELEFÓNICA**. El **CLIENTE** se obliga a utilizar los servicios contratados cumpliendo con la Política vigente en cada oportunidad. Asimismo, el **CLIENTE** se obliga a que los usuarios o clientes, que por su intermedio tuvieron acceso al servicio materia del presente contrato, conozcan de esta Política y se obliguen a cumplirla para lo cual deberán contar con los medios necesarios para garantizar su correcta difusión. **TELEFÓNICA** está facultada a adoptar las medidas que a su criterio considere adecuadas, así como a resolver el presente contrato, en cualquier momento, de manera automática, en caso tomara conocimiento de algún tipo de infracción de el **CLIENTE** - o de sus respectivos clientes o usuarios - a la Política.

De conformidad con lo establecido en la Política, se consideran actividades prohibidas: la pornografía infantil, el “spam”, infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos de carácter personal, infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de “hacking” y similares e interferir con el uso efectivo de los recursos de la red.

Queda expresamente establecido que **TELEFÓNICA** no tiene obligación de controlar y no controla los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el **CLIENTE** o los clientes o usuarios de éste. En este sentido, se formulan las siguientes advertencias:

(i) **TELEFÓNICA** no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los clientes y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los clientes o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del servicio.

(ii) **TELEFÓNICA** no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático de los clientes o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático de los clientes o transmitidos desde el equipo informático de los clientes.

(iii) **TELEFÓNICA** es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

**CLÁUSULA DECIMONOVENA.- NOTIFICACIONES.**

Cualquier comunicación que las partes deban cursarse como consecuencia de la ejecución del presente contrato deberá efectuarse en el domicilio señalado para cada una de las partes en este documento. Las partes sólo podrán variar su domicilio mediante comunicación por escrito. Dicho cambio entrará en vigencia siete (7) días después de que la otra parte haya recibido la comunicación. **TELEFÓNICA** se reserva la facultad de comunicar su cambio de domicilio a través de un aviso publicado en un diario de circulación nacional.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA.- LEY Y JURISDICCIÓN.**

El presente contrato será regido por las leyes de la República del Perú.  
En caso de controversia sobre la validez, interpretación o ejecución del presente contrato las partes se someten en forma expresa a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima, renunciando al fuero que por sus domicilios les pudiera corresponder.

**CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA.- DECLARACIÓN.**

En caso de contradicción entre el texto del presente contrato y sus anexos, primará el contrato.

<b>Datos del CLIENTE:</b>			
Nombre o razón social:	<input type="text"/>		
Dirección:	<input type="text"/>		
Representado(a) por su:	<input type="text"/>	Sr(a).:	<input type="text"/>
Identificado(a) con:	<input type="text"/>	N°	<input type="text"/>
		R.U.C.	<input type="text"/>
Con poderes inscritos en	<input type="text"/>		

Se firma el presente documento el día ... del mes de ..... del 20...., en dos ejemplares de un mismo tenor.

\_\_\_\_\_  
**TELEFÓNICA**

\_\_\_\_\_  
**EL CLIENTE**

## ANEXO 1

### 1. REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

Se ha realizado un estudio de la situación actual del **CLIENTE** y se ha identificado que sus necesidades son las siguientes:

<p><i>Detallar en cuatro líneas lo que el cliente solicite</i> <i>(Interconexión de Redes de Área Local)</i></p>
--

### 2. RESUMEN EJECUTIVO

Sólo para los casos de oferta No Estándar.

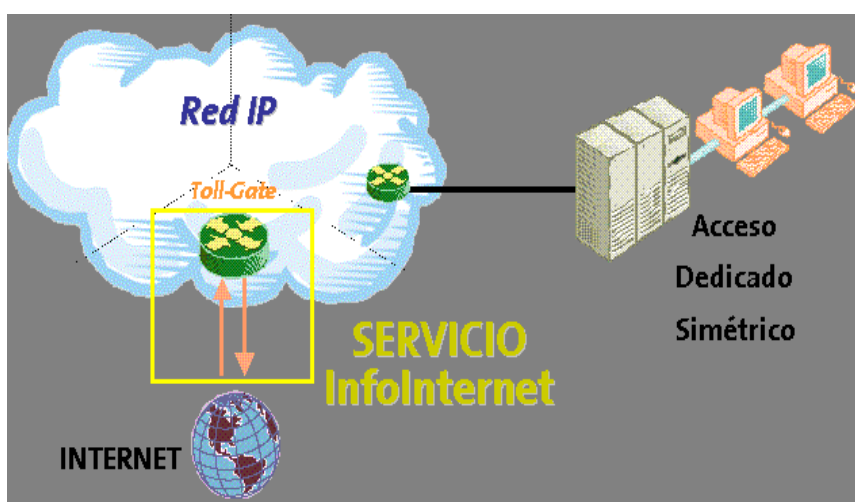
### 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### Definición

InfoInternet, es un servicio de pasarela a Internet de forma dedicada y transparente, a través de nuestra Red IP/MPLS, la cual permite establecer comunicación bidireccional con cualquier otro usuario conectado a Internet que no ponga restricciones adicionales a ello.

La Red del Servicio InfoInternet como Sistema Autónomo Público, se conecta directamente al backbone de Internet en Lima, actualmente con una capacidad simétrica (subida igual bajada) de 310 Mbps vía Fibra Óptica, con los niveles de redundancia de red en alta disponibilidad.

El Servicio puede ser contratado en las modalidades de InfoInternet Empresarial e InfoInternet Empresarial con acceso Ethernet.



#### Elementos del Servicio

En el Servicio InfoInternet, se deben considerar los siguientes elementos:

- Transporte desde y hacia Internet.
- Acceso a la Red.

#### Transporte desde / hacia Internet

- Transporte Internacional  
El intercambio de tráfico bidireccional con Internet en el ámbito internacional, se realiza a través de un Toll Gate conectado a la Red IP MPLS y a la Red Global de **TELEFÓNICA**, mediante enlaces de fibra óptica STM1. A su vez la citada Red Global está conectada a Nodos Internacionales de Internet en USA, otros países de América y de Europa.
- Transporte Nacional  
La Red IP MPLS, a través del mencionado Toll Gate, también se encuentra conectada al NAP Perú, para el intercambio de tráfico bidireccional Internet en el ámbito nacional, con los usuarios de otros proveedores nacionales de acceso a Internet.

#### Acceso a la Red

El acceso a la Red IP MPLS para el Servicio es digital dedicado siendo los medios de transmisión los siguientes:

- Par telefónico dedicado, pudiendo llegar a velocidades de transmisión de hasta 2.048 Mbps para InfoInternet Empresarial (sólo cobre) y 10 Mbps para el caso de InfoInternet Empresarial con acceso Ethernet (sólo fibra).



- Fibra óptica, como alternativa del Servicio con medio de acceso Ethernet.
- Inalámbricos ( radio enlaces terrestres y satelitales)
  
- El elemento facturable del acceso a la red es la velocidad de transmisión, por puerta, comprendida en el rango de 64 Kbps hasta 2048 Kbps para Infointernet Empresarial y 2 Mbps a 10 Mbps para Infointernet Empresarial con acceso Ethernet.

Para el caso en que el medio de acceso a utilizar de acuerdo a la solicitud del **CLIENTE** sea Fibra Óptica o Inalámbrico, éstos se ofertarán basados previamente en un estudio especial.

## Características

### Infointernet Empresarial

- Tarificación plana.
- Cobertura nacional.
- Overbooking 1:1
- Acceso digital a Internet a través de la Red IP MPLS de **TELEFÓNICA** con velocidades desde 64 Kbps hasta 2048 Kbps, con capacidad de crecimiento de acuerdo a la demanda
- Utiliza los protocolos TCP/IP y el software o herramientas desarrolladas para Internet.
- Servicio supervisado y gestionado desde el Centro de Gestión de Telefónica del Perú.
- Navegación local, nacional e internacional.
- Utilización de direcciones IP públicas
- Permite el acceso e implementación de todos los servicios de Internet destacando entre ellas: WWW (World Wide Web), e-mail (SMTP), la transferencia de archivos (FTP), News, la simulación de terminales (TELNET), Dial-Pad, IRC, Video Conferencia, Comercio electrónico (e-business), etc.
- Cuenta con servidores FireWall para la seguridad de las Redes de Gestión, usando plataformas SUN.
- Sistema de seguridad “proactivo” que indica periódicamente los sistemas y equipos que deben ser revisados manualmente además de generar un reporte de los equipos y software que son revisados automáticamente.

### Infointernet Empresarial con acceso Ethernet

- Acceso Ethernet digital dedicado a Internet a través de la Red IP MPLS.
- Tarificación plana.
- Cobertura nacional.
- Diversas velocidades (desde 1 Mbps hasta 155 Mbps) y caudal con overbooking 1:1
- Utiliza los protocolos TCP/IP y el software o herramientas desarrolladas para Internet.
- Soporta protocolos de routing estático y dinámico como BGP y RIP Versión 2.
- Navegación local, nacional e internacional.
- Utilización de direcciones IP públicas
- Permite el acceso e implementación de todos los servicios de Internet destacando entre ellas: WWW (World Wide Web), e-mail (SMTP), la transferencia de archivos (FTP), News, la simulación de terminales (TELNET), Dial-Pad, IRC, Videoconferencia, Comercio electrónico (e-business), etc.
- Cuenta con servidores firewall para la seguridad de las Redes de Gestión, usando plataformas SUN.
- Sistema de seguridad “proactivo” que indica periódicamente los sistemas y equipos que deben ser revisados manualmente además de generar un reporte de los equipos y software que son revisados automáticamente.
- En el **CLIENTE** cada puerta LAN puede ser IP VPN o Internet
- Tarificación por Caudal de Servicio en puerta LAN
- Cualquier servicio IP MPLS actual o futuro se puede provisionar en puerta LAN
- Caudal de servicio ajustable por software. No requiere enlace nuevo del **CLIENTE** a la red.

## Beneficios

### Infointernet Empresarial

- Cuenta con una tarifa altamente competitiva establecida a nivel nacional, es decir le costará lo mismo contratar este servicio en Lima o en cualquier ciudad del país.

- Único proveedor que cuenta con nodos descentralizados a nivel nacional para brindar este servicio a través de un Backbone Nacional de Fibra Óptica interconectando sus Nodos con enlaces redundantes de capacidades de 622Mbps, 155 Mbps 34 Mbps y Nx2Mbps
- Personal especializado y de experiencia para dar el soporte técnico necesario, distribuidos a nivel nacional para cualquier eventualidad que se pueda presentar.
- Centro de Gestión de servicios IP, el cual desempeña permanentemente un papel proactivo de manera que se garantice la calidad del servicio comprometido, monitoriza la performance del enlace y los equipos de acceso.
- Opcionalmente, los resultados de los parámetros monitorizados por cada enlace podrán ser visualizados vía Internet o InfoVía a través de una cuenta personalizada de acceso al Servidor de Calidad de Servicio de **TELEFÓNICA**.
- Permite un ahorro del 10% del consumo de ancho de banda en comparación a las demás tecnologías del mercado (ATM).
- Garantía de disponibilidad y calidad de ancho de banda contratado.
- Redundancia en los enlaces internacionales.
- Acceso rápido a contenidos locales pues **TELEFÓNICA** pertenece al NAP.

#### **Infointernet Empresarial con acceso Ethernet**

- Único proveedor que cuenta con nodos descentralizados a nivel nacional para brindar este servicio a través de un backbone nacional de Fibra Óptica interconectando sus Nodos con enlaces redundantes de capacidades de 622Mbps, 155 Mbps 34 Mbps y Nx2Mbps.
- Personal especializado y de experiencia para dar el soporte técnico necesario, distribuidos a nivel nacional para cualquier eventualidad que se pueda presentar.
- Centro de Gestión de servicios IP, el cual desempeña permanentemente un papel proactivo de manera que se garantice la calidad del Servicio comprometido, monitoriza la performance del enlace y los equipos de acceso.
- Opcionalmente, los resultados de los parámetros monitorizados por cada enlace podrán ser visualizados vía Internet o InfoVía a través de una cuenta personalizada de acceso al Servidor de Calidad de Servicio de Telefónica del Perú.
- Servicio escalable y de fácil provisión.
- Aplicaciones de Voz , Datos, Video y Storage en Cliente.
- Soporte servicios Multimedia Multicast.
- Utilización de la Fibra de acceso en múltiples servicios facturables.
- Monitoreo, Reporte de Tráfico y Aplicaciones.
- Aprovechando switches LAN existentes del **CLIENTE** , en cada puerta del switch se puede tener varios servicios IP (IP VPN, Internet) con 1 único Acceso IP Ethernet a la Red.
- La tecnología MPLS permite un ahorro del 10% del consumo de ancho de banda en comparación a las demás tecnologías del mercado (ATM).
- Garantía de ancho de banda contratado.
- Redundancia en los enlaces internacionales.
- Disponibilidad y calidad garantizada.
- Acceso rápido a contenidos locales pues **TELEFÓNICA** pertenece al NAP Perú.

#### **4. SOLUCIÓN PROPUESTA**

##### **Alcances**

##### **Descripción Técnica de la Solución**

##### **Servicio de Mantenimiento**

##### **Cronograma de actividades**

## 5. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### Cobertura

Se proporciona en el ámbito nacional, para lo cual el equipo terminal del **CLIENTE** es conectado al Nodo más próximo de la Red IP MPLS, mediante un circuito o acceso digital dedicado.

### Instalación

El plazo promedio de instalación del Servicio de la línea dedicada se contabiliza a partir de la fecha en la cual el **CLIENTE** firma y entrega el contrato

Zona	Tiempo medio Instalación (días útiles)
Lima Metropolitana	18
Ciudades Provincias	25

El plazo promedio de instalación del monitoreo del consumo de ancho de banda será de 10 días útiles, el cual se contabiliza a partir de la fecha el **CLIENTE** envía el mail solicitando la activación del usuario y password.

\* Para los casos que requieran un estudio especial, éstos plazos se definirán una vez realizado el estudio.

**TELEFÓNICA** no será responsable en caso de sobrepasar los tiempos medios por causas atribuibles al **CLIENTE**.

### Direcciones IP

El protocolo utilizado internamente en toda la red es el IP (Internet Protocol). Una de las características más importantes de este protocolo es la de estar constituido por datagramas (paquetes de datos que contienen la dirección de origen y destino y que son encaminados por la red, cada uno independientemente de los demás) Cada uno de los datagramas se denominan habitualmente IP, al igual que las direcciones de origen y destino mencionadas que son direcciones IP.

El Servicio incluye otorgar un bloque de 16 direcciones IP públicas al **CLIENTE**, de las cuales 1 se usa para el Router, 13 direcciones IP usables para estaciones del **CLIENTE**, 1 dirección Host Broadcast (no usable para estación de navegación, uso del protocolo IP) y 1 dirección Net Broadcast (no usable para navegación, uso del protocolo IP). Sin embargo, el **CLIENTE** puede solicitar un bloque de 16 direcciones IP adicionales, las cuales tendrán un costo adicional mensual por concepto de Gestión de direcciones siempre que el **CLIENTE** sustente adecuadamente el uso de este nuevo bloque según formato de registro y aprobación de **TELEFÓNICA**

Para todos los casos será necesario que el Router del **CLIENTE** sea de marca y modelo Autorizado por **TELEFÓNICA**, para el funcionamiento adecuado del Servicio y el uso óptimo de las direcciones IP.

Si el router de conexión al Servicio es provisto por a **TELEFÓNICAS.A.A.**, la instalación ya contempla la gestión en modalidad exclusiva del router, así como la configuración de NAT si se requiriese. El **CLIENTE** podrá adquirir el Router en modalidad de alquiler (libre, 1, 2 o 3 años) o Venta. El plazo de alquiler del router no necesariamente tiene que ser igual al plazo del Servicio.

Si el router es propiedad de el **CLIENTE**, y desea ser usado para el Servicio, deberá ser autorizado por **TELEFÓNICA** y contar con 4 MB de memoria RAM y 8 MB de memoria Flash como mínimo. Si el **CLIENTE** desconoce esta información, deberá coordinar con su gestor comercial dicha verificación antes de iniciar el procedimiento de alta nueva o migración.

El NAT es un estándar de Internet, que habilita a una Red de Área Local (LAN) para que ocupe un "set" de direcciones IP para el tráfico local (PRIVADO) y otro "set" para el tráfico externo (INTERNET).

En resumen el NAT permite compartir una sola dirección IP entre todos los usuarios de la LAN a la que está conectado el NAT. De este modo es posible que máquinas con direcciones IP privadas puedan acceder a Internet.

Después de configurar el NAT en el router instalado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las estaciones de trabajo configuradas con las direcciones IP públicas podrán utilizar todas las aplicaciones de Internet incluyendo aplicaciones especializadas tipo HTTP, FTP, IRC, Chat, Real Audio, Ping, Telnet, Net2Phone, Dial Pad, Netmeeting, etc.
- Las estaciones de trabajo configuradas con las direcciones IP privadas podrán utilizar todas las aplicaciones de Internet, a excepción a la fecha de la aplicación Dial Pad.

### Requerimiento Mínimo de equipos

Las disposiciones contenidas en el presente capítulo son aplicables a los equipos que serán utilizados para la prestación del Servicio, ya sea que éstos hayan sido alquilados o no a **TELEFÓNICA** del Perú. En todo caso deberán ser equipos, autorizados por **TELEFÓNICA**, si el **CLIENTE** cuenta con equipos no autorizados, dichos equipos deberán pasar por el proceso de autorización por parte de Planificación de Red de **TELEFÓNICA**, previo pago del precio correspondiente a dicho proceso.

Se debe tener en cuenta que **TELEFÓNICA** como parte del Servicio instala equipamiento dentro del local del **CLIENTE**, como cableado interno que éste deberá custodiar.

### Equipos para Infointernet Empresarial

#### • Detalle de equipos router:

Los equipos autorizados por **TELEFÓNICA** son los CISCO y HUAWEL. Deberá contar por lo menos con 4 MB de memoria RAM y 8 MB de memoria FLASH para poder habilitar el protocolo NAT.

#### • Detalle de equipos módem:

- Accesos de 64Kbps y 128Kbps:

Como equipo terminal de red para los enlaces con velocidades de transmisión de 64Kbps y 128Kbps se utilizará módems de Banda Base con conector M34 y distribución de pines según la Norma V.35 estándar de tecnologías Newbridge, RAD, Teldat o ADTRAN.

- Accesos de 256Kbps a 2048 Kbps:

Para los enlaces con velocidades de transmisión de 256Kbps a 2048 Kbps se utilizará módems HDSL/G.HDSL, que utiliza las técnicas de la recomendación ETR/TM 152 de la ETSI, que define un sistema de transmisión en líneas de cobre y pensada para aplicaciones de hasta 2.048Kbps, y particularizada para la modulación CAP (Carrierless Amplitude Phase modulation) con líneas de dos (02) hilos SDSL. Además este equipo permite el uso de velocidades n x 64Kbps hasta 2.048Kbps mediante el sistema MDSL (Multirate Digital Subscriber Line).

El módem tiene una concepción modular equipado con una tarjeta de propósito general y placas específicas para realizar las funciones de modulación CAP (2 hilos) y las funciones de interfaz V.35 o G.703.

### Equipos para Infointernet Empresarial con acceso Ethernet

Los equipos de **CLIENTE** pueden ser de 2 tipos

- Routers IP con al menos 2 Interfases FastEthernet
- Switches LAN Capa 3.

Equipos Routers IP del **CLIENTE** autorizados por **TELEFÓNICA** son los equipos Router marca CISCO, plataformas: Series37XX, 2611XM , 2621XM, Series269X, Series 28XX, Series 1700. Deberá contar por lo menos con 2 Puertas FastEthernet.

La memoria RAM y Flash dependen del modelo del equipo para determinar su capacidad mínima. Esto debe ser revisado para validar si el equipo esta apto para el Servicio

Equipos Switches LAN Capa 3 del **CLIENTE** autorizados por **TELEFÓNICA** son los equipos Switches Catalyst multilayer marca CISCO, plataformas: Series3550, Series 6500, 3750 Metro, Series 4500, Series 7600 Multilayer, 10720. La memoria RAM y flash dependen del modelo del equipo para determinar su capacidad mínima. Esto debe ser revisado para validar si el equipo esta apto para el Servicio.

Otros equipamientos Cisco o de otras marcas, no nombrados, podrían ser incluidos siempre y cuando se valide técnicamente por **TELEFÓNICA** Esto incluye el uso de otras facilidades de los equipos como 802.1q , BGP, MPLS, Túneles IP,GRE, IPSEC,NAT, etc.

#### Detalle de Equipos Media Converter de Acceso

- Accesos Fast Ethernet

Para el acceso al Servicio se utilizará el protocolo Ethernet, a 100Mbps modo de transmisión FullDuplex a través de Media Converters Ethernet UTP/Optico. El cual provee como Interfase del **CLIENTE** una conexión Standard descrita, Ethernet a 100Mbps UTP Categoría 5. El equipo del **CLIENTE** debe proveer la puerta Fast Ethernet , UTP 100Mbps Full Duplex, para el acceso al Servicio.

- Accesos Giga Ethernet

Para el acceso al Servicio en protocolo GigaEthernet 1000Mbps se utilizará conversores Optico\_GE-LAN/Optico\_GE- WAN. El cual provee como Interfase del **CLIENTE** una conexión óptica GigaEthernet 1000Mbps . EL equipo del **CLIENTE** (Router o Switch LAN Capa 3) debe proveer la puerta GigaEthernet Óptico (Monmodo o Multimodo) para el acceso al Servicio.

### Esquema de Mantenimiento

El mantenimiento y soporte del Servicio se contempla en varios niveles. En el más bajo de ellos, el mantenimiento de primer nivel facilita la reparación “in situ” de la avería, y actuación directa sobre la línea dedicada.

En el soporte técnico de segundo nivel, Telefónica del Perú también resuelve problemas que requieren un grado mayor de experiencia y conocimiento. Telefónica del Perú ofrece también, como parte integral del Servicio, el esquema de mantenimiento de primer nivel, con unos tiempos de atención y reparación acordes a la disponibilidad de medios de comunicación e infraestructuras del país.

Para tal efecto Telefónica del Perú cuenta con:

Personal calificado para brindar el soporte oportuno y óptimo a la red.  
Atención del Servicio durante todo el año.

El esquema de mantenimiento no incluye averías no imputables Telefónica del Perú, por ejemplo, problemas por daños ocasionados por terceros, en la acometida externa o de robo de cable que involucren cambios de las facilidades técnicas en el **CLIENTE**.

El precio del esquema de mantenimiento está incluido en el precio de alquiler de los equipos, sin embargo, en el caso que los equipos sean vendidos al **CLIENTE**, ellos deberán asumir el costo de mantenimiento de los equipos.

### **Reporte del Servicio**

Telefónica del Perú podrá facilitar, a solicitud del **CLIENTE**, información sobre el Servicio ofrecido; informe de estadísticas de utilización de ancho de banda.

### **Centro de Gestión de InfoInternet**

La red es de estructura abierta para la transmisión de datos y es supervisada y gestionada por el Centro de Gestión de Red de Telefónica.

Los equipos del **CLIENTE** son gestionados por Telefonica.

Detallamos algunos puntos a continuación:

- **Control:**

Están implementados diversos sistemas de control, los que permiten al personal del Centro de Gestión, cambiar el estado y/o condición de los equipos y recursos ubicados en cualquier punto de toda la Red, estén ubicados éstos en Lima o en Provincias.

- **Routing:**

Todos nuestros sistemas de gestión disponen del servicio “traceroute”, cuyas respuestas se toman para generar ayudas visuales de la trayectoria de los paquetes, determinando además, los tiempos de respuesta de cada enlace.

- **Medidor de Tráfico:**

Para el reporte de tráfico, se ha desarrollado herramientas propias, estas herramientas nos muestran gráficamente la utilización del ancho de banda, tanto de entrada como de salida, de tal manera que podamos indicar a el **CLIENTE** de manera proactiva, la necesidad de un aumento de su ancho de banda de conexión, si fuera el caso. Para acceder a este Servicio deberá solicitar su usuario y password a su gestor comercial.

## **6. CONSIDERACIONES ADICIONALES ACERCA DE LAS DIRECCIONES IP Y DOMINIOS**

Si el **CLIENTE** tiene un dominio registrado

En este caso el **CLIENTE** debe realizar las coordinaciones necesarias para que:

- a) Su dominio “apunte” a los DNS de Telefónica:
- Si su dominio termina en .PE debe realizar este tramite de cambios de DNS’s en la RCP (Red Científica Peruana).  
Contacto en RCP: Telf.: 422-4848 Fax: 421-8086
  - Dicho trámite también puede ser realizado por Internet a través del formulario para Registro de Dominio versión Web de la página: <http://www.nic.pe>

Al momento de realizarlo se solicitarán los datos de las personas de contacto del **CLIENTE**. Además se solicitarán los nombres y direcciones IP de los DNS Primario y Secundario de Telefónica, los cuales son:

Primario:	<a href="http://dns1.unired.net.pe">dns1.unired.net.pe</a>	200.37.10.34
Secundario:	<a href="http://dns2.unired.net.pe">dns2.unired.net.pe</a>	200.37.10.35
ó		
Primario:	<a href="http://dns3.unired.net.pe">dns3.unired.net.pe</a>	200.37.10.36
Secundario:	<a href="http://dns4.unired.net.pe">dns4.unired.net.pe</a>	200.37.10.37

### **6.1 Si el CLIENTE tiene registrado un dominio que no termina en .PE deberá realizar un trámite similar con la empresa que le otorgó dicho dominio.**

- b) El nombre de sus servidores sea “matriculado” en los DNS’s de Telefónica del Perú:
- Este procedimiento se realiza una vez el dominio ya “apunte” a los DNS’s de Telefónica. Para poder hacerlo bastará con comunicarse con el mantainer del DNS de Telefónica enviándole un e-mail a la dirección electrónica: [dnsmaster@unired.net.pe](mailto:dnsmaster@unired.net.pe)

En el cuerpo del mensaje se deben detallar los nombres de los servidores que deben ser matriculados en los DNS de Telefónica del Perú para que puedan ser “vistos” por Internet. Ejemplo:

Correo: [mail.midominio.com.pe](mailto:mail.midominio.com.pe)  
Web: [www.midominio.com.pe](http://www.midominio.com.pe)

Además es importante mencionar que dicho mensaje los deberán enviar las personas responsables de las comunicaciones del **CLIENTE**, haciendo mención a los datos concernientes de la empresa, así como al número del Circuito Digital por donde reciben el servicio de Acceso a Internet.

Una vez realizada la inscripción de los servidores la resolución del nombre de los mismos operará con normalidad.

En el caso que el **CLIENTE** contara con un servicio brindado por otro proveedor anteriormente, antes de efectuar dicho procedimiento, deberá solicitar la baja de los servidores DNS a su proveedor anterior.

### **6.2 Si el CLIENTE no tiene un dominio registrado**

La migración se realiza de manera más sencilla y de requerirse la inscripción de un dominio ésta debe realizarse de manera similar a lo anteriormente descrito.

Es importante señalar que para cualquiera de los dos casos anteriormente mencionados, cuando el rango de direcciones IP varíe, la configuración del router, firewall, estaciones y cualquier otro elemento de red que haya tenido anteriormente una dirección IP pública, debe ser modificada al nuevo rango IP.

### 6.3 Otras recomendaciones

Otro detalle importante es solicitar , a fin de no perder la conexión a Internet en ningún momento, la instalación en paralelo del nuevo servicio hasta comprobar su total funcionamiento.

Los procedimientos anteriormente mencionados contarán con el apoyo y asesoramiento de la Oficina Técnica de Telefónica del Perú.

Contactos en Telefónica del Perú: Maintainer DNSs- Emilio Requejo ([dnsmaster@unired.net.pe](mailto:dnsmaster@unired.net.pe)) Telf.: 210-9693.

## 7. ATENCIÓN COMERCIAL Y POST-VENTA

Con el fin de optimizar la relación con su compañía, **TELEFÓNICA** le ha asignado un equipo de personas que serán responsables de resolver cualquier requerimiento a nuestra empresa.

### 7.1 Atención Comercial

Nombre	Telef. fijo	Telef. móvil	e-mail
Gerente de cuenta			
Gestor de Servicio			

### 7.2 Atención de Averías

- De necesitar contar con nuestro **Soporte Técnico** puede llamar gratuitamente al **0800-16600**
- La recuperación de la conexión ante una falla de la línea dedicada se hace realizando un reporte de avería al teléfono 0800-16600, las 24 horas, todos los días, donde la operadora le proporcionará un número de avería pasando esto automáticamente al Centro de Gestión para su tratamiento.

Adicionalmente de Lunes a Sábado de 8:00 AM a 10:00 PM se puede contactar con personal del Centro de Gestión para realizar la verificación, corrección y/o reporte de algún problema.

## 8. CONDICIONES ECONÓMICAS Y COMERCIALES DEL SERVICIO

Servicio Infointernet

- Modalidad del Servicio. Marcar la opción aplicable:
  - Infointernet Empresarial
  - Infointenet Empresarial con acceso Ethernet
- Velocidad de transmisión contratada y velocidad de transmisión mínima garantizada en kilobits por segundo.

**Marcar con X en el campo OPCIÓN, la velocidad elegida por el CLIENTE**

<u>Velocidad</u>	<u>Velocidad mínima garantizada</u>	<u>Descripción</u>	<u>Seleccionar Opción</u> <b>Marcar con un aspa</b>
64 Kbps	64 Kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 64 kilobits/seg.	
128 Kbps	128 Kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 128 kilobits/seg.	
256 Kbps	256 Kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 256 kilobits/seg.	
512 kbps	512 kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 512 kilobits/seg.	
1,024 Kbps	1,024 Kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 1,024 kilobits/seg.	



2,048 Kbps	2,048 Kbps	Acceso simétrico a Internet asegurando 2,048 kilobits/seg.	
------------	------------	--	--

- Pagos única vez
  - Servicio USD ..... S/. .....
  - ( ) Instalación
  - ( ) Migración
- Pago Mensual
  - ( ) Servicio USD ..... S/. .....
  - ( ) Alquiler del modem Marca (.....) USD ..... S/. .....

• Plazo de vigencia del contrato **(Nota: Indicar si es determinado o no. Si es determinado se aplican las penalidades del anexo 2)**

..... años/meses contados desde la suscripción del contrato respectivo.

• Plan Tarifario elegido por el **CLIENTE** **(Nota: incluir tarifas aplicables y, de ser el caso, remitir a la cotización, en cuyo caso se deberá anexar al contrato)**

• Lugar de prestación del Servicio. **(Nota: Incluir, Indicar de ser el caso, que se encuentran detallados en la cotización enviada al CLIENTE, la misma que forma parte integrante del presente contrato.)**

( ) En el caso de no existir facilidades técnicas mediante el empleo de una línea dedicada, autorizo el empleo de un enlace semipermanente para la contratación de Infointernet Empresarial o Infointernet Empresarial con acceso Ethernet, de ser el caso, de 64 Kbps solamente.

**Notas Importantes en relación a la FORMA DE PAGO**

- El pago único por instalación se cancela al contado con la primera factura
- Mensualidad se cancela al contado por mes en curso mediante ..... **(Nota: Indicar la cuenta si fuera mediante depósito en cuenta, el banco y el código SWIFT si fuera el caso)**
- El Servicio se facturará mensualmente de acuerdo a las tarifas descritas
- Los precios son en dólares. El monto en soles se ha calculado de acuerdo al tipo de cambio venta de S/. XXXX por US dólar, vigente al xxxx. **(Nota: completar al momento de llenar este anexo)** Con posteridad a esa fecha, si el **CLIENTE** decide pagar el precio final en nuevos soles, éste se determinará de acuerdo al artículo 1237° del Código Civil.
- Las tarifas están sujetas a modificación de acuerdo a las normas vigentes de OSIPTEL.

**\* TODOS LOS PRECIOS INCLUYEN I.G.V.**

Asimismo indicamos a ustedes nuestros datos generales para que procedan con la respectiva facturación a partir de que el Servicio esté activo:

Razón Social (Nombre) :  
 RUC :  
 Dirección del local :  
 Domicilio del titular :  
 Responsable Administrativo :  
 Responsable Técnico :  
 Teléfono del Local :  
 Teléfono del Titular :  
 E-mail del Titular :

**(NOTA: Para ser llenado por las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones)**

Declaramos que somos titulares del registro y/o concesión para prestar servicios públicos de telecomunicaciones. En este sentido, usaremos ( ) / no usaremos( ) el servicio contratado para prestar nuestros servicios de telecomunicaciones.

**ANEXO 2**  
**PENALIDADES**

En caso el plazo pactado sea determinado se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Si el **CLIENTE** resuelve el contrato antes de su vencimiento o si **TELEFÓNICA** se ve en la necesidad de resolver el contrato por falta de pago o por cualquier otro incumplimiento del presente contrato por parte del **CLIENTE**, éste deberá pagar a **TELEFÓNICA** como penalidad el total de la retribución (tarifas oficiales que estuvieran vigentes al momento de la celebración del contrato) que hubiera correspondido en caso de haber contratado el servicio por el plazo efectivamente transcurrido hasta la resolución, menos las sumas efectivamente pagadas).
- b) Vencido el plazo determinado, el mismo se prorrogará automáticamente por un plazo indeterminado. Desde que rija el plazo indeterminado cualquiera de las partes podrá resolver el contrato enviando una comunicación por escrito a la otra parte con por lo menos treinta (30) días de anticipación. Esta prórroga del plazo supone la aplicación de las tarifas correspondientes al plan tarifario elegido que se encuentren vigentes al momento del vencimiento del plazo determinado, tal como se encuentran publicadas en la página web de **TELEFÓNICA** ([www.telefonica.com.pe](http://www.telefonica.com.pe)).