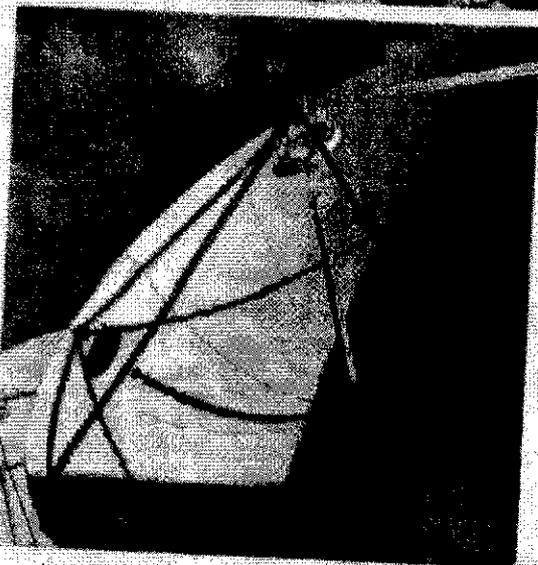
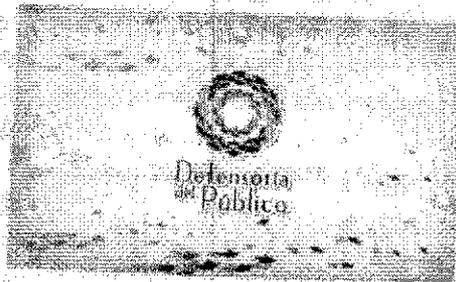


ARSAT



ARSAT



ANEXO II
SLA
PROPUESTA ECONÓMICA

DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN
AUDIOVISUAL

DRA. PATRICIA M. RODRIGUEZ
Jefa de División de Asistencia Técnica y Sumarios
Dirección de Asistencia Técnica

Defensoría del Público
Sección de Asistencia Técnica

Estación Temera Benavidez, Av. Cral. Juan D. Perón 7934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina y Ext. (+54) 11 5811-2600. Solo Argentina: 0800 999 2772 www.arsat.com.ar

ES COPIA FIEL

Cdr. C. Canillas Marcos
Apoderado
ARSAT

1.1 DISPONIBILIDAD

La Disponibilidad se calculará como el porcentaje de satisfacción:

Tts = Tiempo total de servicio.

Tse = Tiempo total de servicio efectivo.

Disponibilidad (en %) $Tse/Tts * 100$

No se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad, las interrupciones del Servicio que pudieran producirse por causas imputables al Cliente:

- El Cliente no facilita el acceso a sus dependencias al personal designado por ARSAT para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera.
- El equipo de línea de la conexión de acceso no está permanentemente encendido para todas las interfaces de la Red de Cliente.
- Las condiciones de instalación en el domicilio del Cliente no cumplen con los requerimientos solicitados por ARSAT.
- Los cortes programados del servicio; para lo cual ARSAT se reserva el derecho de efectuar, previo aviso al Cliente con 72 horas o más de anticipación, paradas técnicas que no se contabilizarán en el cómputo de la indisponibilidad.
- Las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor (por ejemplo: Emergencias de red, siniestros, desastres, cortes múltiples).

El valor de disponibilidad para la toda la infraestructura correspondiente a máquinas virtuales, servicio de firewall e internet será de 99,7 % medida en términos anuales.

La disponibilidad correspondiente a los servidores físicos será de 99,0% medida en términos anuales.

2 CONDUCTA EN LOS SERVICIOS DE INTERNET

El CLIENTE acepta que ARSAT no practicará control alguno sobre el contenido de información que pase a través del sitio del CLIENTE y que esto es responsabilidad exclusiva del CLIENTE para asegurar que la información que los usuarios transmitan y reciban cumpla con todas las leyes aplicables, las regulaciones y estas normas y regulaciones.

El CLIENTE bajo ningún concepto permitirá que cualquier persona ("usuario"), usando las instalaciones del Centro de Datos ARSAT y/o servicios de Internet, incluyendo, pero no limitado al Web Site del CLIENTE y sus capacidades de transmisión, realice cualquiera de las siguientes "Actividades prohibidas" u otras similares:

- Enviar comunicaciones o mensajes comerciales no solicitados, en cualquier forma.
- Respetar las prácticas del buen uso de los servicios contratados de acuerdo a las recomendaciones de la Comunidad Internacional de Internet ("mail spam", ataques a los servidores, propagación de virus, y toda otra actividad similar que comprometa el correcto funcionamiento y/o utilización de los recursos comprometidos).

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A.-ARSAT

Estación Terrena Benavidez, Av. Gral. Juan D. Perón 7934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina
Argentina y Ext. (+54) 11 5811-2600. Sólo Argentina: 0800 999 2772 www.arsat.com

C. Cabanillas Marcos
Apoderado
ARSAT

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

Modalidad del Servicio: el servicio será brindado en la modalidad: 24 horas por día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Un reclamo es una disconformidad detectada en el producto / servicio / solución instalados que evidencian un impacto en el normal funcionamiento de las producciones y procesos de negocios asociados.

Tipos de Reclamos: ARSAT clasifica los reclamos en cuatro tipos según su grado de severidad de acuerdo a la tabla anexa debajo.

Grado de Severidad	Descripción
Severidad grado 1	Son aquellos que implican indisponibilidad total de servicio. (ej.: caída de servidor, caída de red).
Severidad grado 2	Son aquellos que implican indisponibilidad parcial o degradación de servicio. (ej.: pérdida de paquetes).
Severidad grado 3	Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema. (ej.: aplicar parches al sistema operativo).
Severidad grado 4	Son aquellos que no causan ningún impacto en los servicios (ej. consultas operativas).

Registro de Reclamos: Los reclamos o solicitudes serán registrados a través de un Ticket que será abierto en el sistema de gestión de reclamos y solicitudes de ARSAT.

Información necesaria para registrar reclamos:

- Nombre del Cliente (código de identificación)
- Nombre de Contacto en sitio o persona a contactar (ventana de tiempo para contactar)
- Número de Teléfono o Email
- Producto / servicio / solución afectada / impactada (código de producto - servicio)

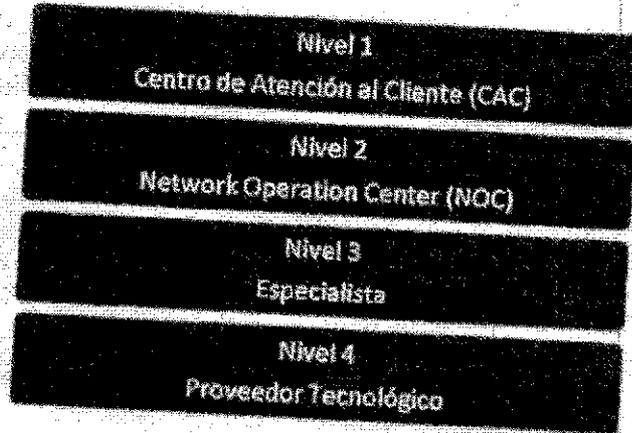
5.1.1 NIVELES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Atención al Cliente se define en 4 Niveles. El cliente realizará su ingreso para todas las líneas de negocios a través del Centro de Atención al Cliente (CAC).

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A.-ARSAT

Estación Terrena Beeavidez, Av. Gral. Juan D. Perón 2934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina
Argentina y Ext.: (+54) 11 5811-2600. Sólo Argentina: 0800-999-2772 www.arsat.com.ar


Marcos Cabanillas
Apoderado
ARSAT



Nivel 1 Centro de Atención al Cliente (CAC)

El CAC será responsable de abrir todos los Tickets y asignarlos respectivamente. El cliente realizará su ingreso para todas las líneas de negocios a través del Centro de Atención al Cliente (CAC).

Nivel 2 (Soporte Técnico) - NOC

Este es la Primera línea en la gestión técnica de los servicios y redes que realiza la Gerencia de Operaciones (primer nivel de soporte Técnico). El grupo actúa como punto único de contacto para la interacción con el CAC en el día a día, siendo responsable del tratamiento de reclamos técnicos, solicitudes técnicas, incidentes y eventos del servicio.

Nivel 3 (Soporte Técnico) - Especialista

Este grupo concentra el conocimiento técnico especializado de cada Servicio y la experiencia relacionada con la gestión/mantenimiento de los equipos de la red, las aplicaciones asociadas y la infraestructura de soporte. Es el Siguiente Nivel de soporte funcional en la Gerencia de Operaciones.

Nivel 4 (Soporte Técnico) - Soporte Asistencia Proveedor Tecnológico

Este nivel de soporte está comprendido por la Asistencia técnica del Proveedor (local o internacional) de los equipos/Servicios/Aplicaciones, entendiéndose como el Máximo Nivel de Conocimientos Técnicos en cada Área.

5.2 NIVELES DE ESCALAMIENTO JERARQUICOS

Los Niveles de Escalamiento están relacionados con la prioridad establecida de acuerdo al grado de severidad del caso. Una vez transcurrido el tiempo de resolución estimada que fue informada en la primera notificación prevista en la apertura del caso

[Handwritten signature]

ES COPIA FIEL

[Handwritten signature]
Coor. Caballeros Marcos
ARSAT

ARSAT

se establece un circuito formal de Escalamiento Jerárquico de 4 Niveles. Se recomienda utilizar los niveles descriptos en este documento, quienes están circunscriptos a los responsables del área técnica, y no involucrar a otras áreas de ARSAT para poder brindar una información más directa y unívoca en la resolución de los reclamos. Para una mejor comunicación se recomienda que la persona que ejecute el escalamiento sea de nivel jerárquico equivalente al de la persona de ARSAT.

De ser posible se solicita no saltar niveles de manera que la información brindada sea lo más precisa posible.

5.2.1 REDES - VSAT - CENTRO DE DATOS

Tiempos de referencia para Escalamientos			Severidad 3	Severidad 4
Primer Nivel (atención)	Inmediato	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Segundo Nivel (Escalamiento)	1 Hora	2 Horas	4 Horas	8 Horas
Tercer Nivel (Escalamiento)	2 Horas	4 Horas	No aplica	No aplica
Cuarto Nivel (Escalamiento)	4 Horas	8 Horas	No aplica	No aplica

1er. Nivel de Soporte Postventa

Redes: (Desde Argentina 0800-999-2772 y desde otros países +54(33) 2743-3000)

Gestión Técnica Op.1 – Reclamos Op.2 – Fibra Óptica Opción 7

VSAT: (Desde Argentina 0800-999-2772 y desde otros países +54(33) 2743-3000)

Gestión Técnica Op.1 – Reclamos Op.2 – VSAT Opción 2

Centro de Datos: (Desde Argentina 0800-999-2772 y desde otros países +54(33) 2743-3000)

Gestión Técnica Op.1 – Reclamos Op.2 – CND Opción 6

Centro de Datos Email: soportedc@ARSAT.com.ar

2do. Nivel de Escalamiento

Patricia Brum (Jefe NOC)
Email: pbrum@ARSAT.com.ar

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. - ARSAT

Estación Terrena Benavidez, Av. Graf. Juan D. Perón 7934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina
Argentina y Ext.: (+54) 11 5811-2600. Solo Argentina: 0800.999.2772 www.arsat.com.ar




Juan Marcos
Apoderado
ARSAT

ARSAT



33

Tel: 011 5811-2616
Cel: 011 3687-1582

3er. Nivel de Escalamiento

Martin Fabris (Subgerente de Servicios)
Email: mfabris@ARSAT.com.ar
Tel: 0348-447-8009
Cel: 011 3200-8803

4er. Nivel de Escalamiento

Eduardo Torres (Gerente de Operaciones)
Email: etorres@ARSAT.com.ar
Tel: 011 5811-2630
Cel: 011 6768-5323

Cdo. Cabanillas Marcos
Apoderado
ARSAT

DRA. PATRICIA M. RODRIGUEZ
Jefa de División de Asistencia Técnica y Sumarios
Dirección Legal Técnica
Defensoría del Público de Servicios

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. ARSAT

Estación Terrena Benavidez, Av. Graf. Juan D. Perón 7934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina
Argentina y Ext.: (+54) 11 5811-2600 Sólo Argentina: 0800 999 2772 www.arsat.com.ar

ES COPIA FIEL

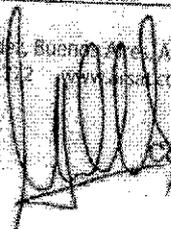
ARSAT

6 PROPUESTA ECONOMICA

Descripción	Meses	Abono mensual	Total contrato
Provisión de Hosting y servicio de Internet según se describe en la presente Propuesta Técnica	12	\$ 27.000	\$ 324.000

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A.-ARSAT

Estación Terrena Benavidez, Av. Gral. Juan D. Perón 2934, Benavidez, Buenos Aires, Argentina
Argentina y Ext. : (+54) 11 5811-2600. Sólo Argentina: 0800 999 2712 www.arsat.com.ar



Cpor. Cabanillas Marcos
ApoDERado
ARSAT



ANEXO III

33

Formulario Entrega de Servicio

Fecha: de de 2016

Servicio: XX(COMPLETAR CON SERVICIO ENTREGADO)

Cliente: XX(COMPLETAR CON RAZÓN SOCIAL COMPLETA DEL CLIENTE)

Ejecutivo de Cuenta de ARSAT:XX(COMPLETAR CON NOMBRE Y APELLIDO DEL EJECUTIVO DE CUENTA DE ARSAT)

Implementación: XX(COMPLETAR CON NOMBRE Y APELLIDO DE LA PERSONA DE ARSAT ENCARGADA DE LA IMPLEMENTACIÓN)

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes a fin de informarles acerca de la operatividad de los servicios a partir del día XX de XX de 20XX, de acuerdo a los términos, condiciones y alcances por ustedes contratados mediante Contrato de fecha _____

Les solicitamos que en el plazo de cinco (5) días hábiles nos responda a la casilla implementaciones@arsat.com.ar manifestando su recepción y aceptación de los servicios o informando si tiene alguna observación respecto de la operatividad de los mismos. En caso de no recibir dicha notificación dentro del plazo mencionado, se considerará aprobada en su totalidad la operatividad de los servicios y su conformidad absoluta quedando ARSAT habilitada a facturar los servicios en cuestión.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarlos muy atentamente.

Cobanillas Marcos
Apoderado
ARSAT

DRA. PATRICIA M. RODRIGUEZ
Jefa de División de Asistencia Técnica y Semáforos
Dirección Legal y Técnica
Defensoría del Público de Servicios
de Comunicación Audiovisual

ES COPIA FIEL