



Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual

ARSAT

15/28

## **CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **ENTRE:**

La EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. AR-SAT, (CUIT N°30-70967041-3) en adelante "ARSAT", por una parte, representada en este acto por el Sr. Máximo Lema, DNI N°12.310.712, en su carácter de APODERADO, con domicilio en la Av. Gral. Juan D. Perón N° 7934, Benavidez, Provincia de Buenos Aires, y la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL (CUIT N°33-71304120-9), en adelante la "DEFENSORÍA DEL PÚBLICO", por la otra parte, representada en este acto por la Sra. Miriam Lilliana LEWIN, DNI N° 13.924.996, en su carácter de TITULAR de la DEFENSORIA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, con domicilio en Adolfo Alsina N° 1470, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, acuerdan celebrar el presente Convenio Interadministrativo de Prestación de Servicios.

### **CONSIDERANDO:**

Que el DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA dependiente de la DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO ha manifestado la necesidad de la contratación de la conexión a Internet.

Que la "EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES SOCIEDAD ANONIMA AR-SAT" resulta ser una sociedad anónima de totalidad accionaria estatal la que desde su creación se ha constituido como referente en el mercado de las comunicaciones y cuenta con una importante infraestructura de servicios ya que su Centro Nacional de Datos con instalaciones de vanguardia especialmente diseñadas para responder al tipo de necesidades solicitadas por la DEFENSORÍA, y que han sido certificadas por el *Uptime Institute* en la categoría TIER III siendo el primer sitio certificado del país. Además, cuenta con un desarrollo de servicio basado en máquinas virtuales de calidad mundial que se conecta a la Red Federal de Fibra Óptica, a la red Internet con accesos del orden de los 10 Gbps, y a las principales empresas de comunicaciones que operan en el país.

Que las Partes han decidido celebrar el siguiente Convenio de Servicios (en adelante denominado el "CONVENIO") y acuerdan lo siguiente:

### **ARTÍCULO 1 NORMATIVA DE APLICACIÓN**

El presente CONVENIO queda sometido a las disposiciones de las siguientes normas:

- Decreto Delegado N° 1023/2001 (Régimen de Contrataciones del Estado) de la Administración Nacional y sus modificaciones.
- Resolución N° 32/13 de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL (Reglamento de Compras y Contrataciones de Obras, bienes y servicios) y sus modificaciones.
- El presente Convenio.
- La Resolución DPSCA N° 82 de fecha 18 de noviembre de 2020, sus complementarias, modificatorias y/o sustitutivas.
- La Resolución DPSCA N° 32 de fecha 14 de abril de 2021, sus complementarias, modificatorias y/o sustitutivas.

### **ARTÍCULO 2 DEFINICIONES**

"SERVICIO" son las prestaciones a cargo de ARSAT cuyas especificaciones, alcances, términos y condiciones se agregan como ANEXO I - Pliego de Especificaciones Técnicas al presente CONVENIO y formarán parte integrante del mismo.

"EQUIPAMIENTO" son todos los equipos o materiales utilizados e instalados en el predio de ARSAT y la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO necesarios para proveer el SERVICIO, tanto sea que pertenezcan a ARSAT como a la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO o a terceros.

"SLA" es el acuerdo de nivel de servicio para los servicios indicados en el ANEXO I Pliego de Especificaciones Técnicas.

### **ARTÍCULO 3 OBJETO**

El objeto del CONVENIO es la prestación del SERVICIO por parte de ARSAT de enlace de Internet Simétrico y de Virtualización para la sede de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual durante 12 (doce) meses, con opción a prórroga, previo a revisión de partes.

### **ARTÍCULO 4 OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

A) Sin perjuicio de las facultades y obligaciones previstas en la legislación



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

# ARSAT

específica, en sus reglamentos, ARSAT tendrá las siguientes obligaciones:

1. La obligación de ejecutar el CONVENIO por sí, quedando prohibida la cesión o subcontratación.
2. La obligación de cumplir las prestaciones por sí en todas las circunstancias, salvo caso fortuito o fuerza mayor, ambos de carácter natural, o actos o incumplimientos de autoridades públicas nacionales o de la contraparte pública, de tal gravedad que tornen imposible la ejecución del CONVENIO.
3. Suministrar a la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO toda la documentación técnica que considere necesaria sobre el funcionamiento del servicio.
4. Garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio en un todo de acuerdo con el presente CONVENIO.

B) Sin perjuicio de las previsiones contenidas en otros Artículos, La DEFENSORIA tendrá las siguientes obligaciones:

1. Utilizar los SERVICIOS aquí contratado exclusivamente para su propia actividad en Argentina. A su vez, los SERVICIOS no podrá ser revendido ni cedido por LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, salvo expresa autorización previa de ARSAT.
2. Suministrar a ARSAT, cuando éste así lo solicite, toda la documentación técnica que considere necesaria para garantizar el buen funcionamiento de los SERVICIOS.

## **ARTÍCULO 5: PRECIO**

El precio TOTAL del presente CONVENIO se establece en la suma total de PESOS UN MILLÓN QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MIL (\$ 1.542.000-) según detalle de precios unitarios y totales que se detallan en el ANEXO II que forma parte integrante del presente.

Las sumas detalladas corresponden al precio final neto incluyendo impuestos, contribuciones, tasas o gravámenes (nacionales, provinciales o municipales) relacionados con la provisión de los SERVICIOS conforme lo establecido en la legislación vigente.

Los precios establecidos serán considerados invariables, no procediendo ningún tipo de incremento por reconocimiento de precios o cualquier mecanismo que

actualice los mismos durante la vigencia del servicio.

El pago se realizará en cuotas iguales, consecutivas y mensuales, durante todo el tiempo que dure la vigencia del contrato.

#### **ARTÍCULO 6: RECEPCIÓN**

La DEFENSORÍA DEL PÚBLICO manifiesta que ya encuentra utilizando el servicio del ITEM 1 del ANEXO I desde el 27 de febrero de 2019, fecha de inicio del CONVENIO interadministrativo anterior al presente, registrado bajo el número de CONVENIO DPSCA 12 de fecha 27 de febrero de 2019.

#### **ARTÍCULO 7: FACTURACIÓN.**

Las facturas y remitos electrónicos confeccionadas conforme los términos establecidos por la Administración Federal de Ingresos Públicos y el Reglamento de Compras y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, deberán ser remitidos al correo electrónico oficial de pagos: *pagos@defensadelpublico.gob.ar*.

#### **ARTÍCULO 8: DATOS IMPOSITIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO.**

A los efectos del Impuesto al Valor Agregado (IVA), la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual reviste la condición de exento. El número de C.U.I.T. correspondiente es 33-71304120-9.

#### **ARTÍCULO 9: PLAZO Y FORMA DE PAGO**

1. El precio del SERVICIO será pagado por la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO por mes adelantado, del uno (1) al diez (10) de cada mes, previa conformidad de la factura, de acuerdo con los importes establecidos en el Artículo 5º de este CONVENIO, en pagos mensuales y consecutivos e iguales.
2. Queda expresamente acordado por las Partes que la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO abonará las sumas que correspondan al presente CONVENIO a través de la Cuenta Única del Tesoro del Estado Nacional en BANCO NACION SUC 85 Cuenta Corriente en PESOS Nº 3675/23, titular EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. - ARSAT o en la cuenta bancaria en moneda nacional que oportunamente registre e informe la empresa en el Registro de Alta de Entes, la que deberá hallarse abierta en alguno de los bancos adheridos al sistema.
3. Los pagos se considerarán cumplidos una vez que los montos se acrediten sin condiciones a la cuenta bancaria mencionada en el inciso 2.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

**ARSAT**

28

4. La falta de pago en término producirá la mora de pleno derecho sin necesidad de interpelación alguna por parte de ARSAT. A partir del primer día de mora, las sumas adeudadas por el CLIENTE, devengarán un interés mensual de acuerdo a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, hasta la efectivización del pago.

**ARTÍCULO 10: VIGENCIA**

El presente CONVENIO tendrá una vigencia de DOCE MESES (12) meses con opción a prórroga previo a revisión de partes, a partir de la firma del presente convenio.

**ARTÍCULO 11: AUMENTOS Y DISMINUCIONES**

En el supuesto caso que la DEFENSORÍA requiera una ampliación o disminución de la cantidad objeto del servicio requerido sólo podrá resultar implementada en el marco de una adenda a celebrarse sobre el presente CONVENIO.

**ARTÍCULO 12:**

La DEFENSORÍA DEL PÚBLICO deberá cumplir con todas las leyes, decretos y regulaciones del Estado Argentino que le sean aplicables como usuario del Servicio. Asimismo, la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO es responsable de gestionar, obtener y mantener en vigencia cualquier autorización o aprobación especial (tales como permisos de construcción/instalación o accesos a sistemas informáticos) o conformidades de terceras partes que pudieran ser necesarias para que ARSAT pueda instalar el Equipamiento y la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO pueda hacer uso del Servicio.

Asimismo, asumirá la calidad de depositario del EQUIPAMIENTO instalado en la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO y responderá por los daños producidos por el uso incorrecto o indebido de los mismos, incluyendo reparaciones, las que solamente podrán ser efectuadas por ARSAT o las personas que ésta designe.

**ARTÍCULO 13:**

Las PARTES se comprometen a cursarse comunicaciones recíprocas por escrito y en

forma fehaciente por cualquier reclamo administrativo y/o judicial efectuado por terceras partes en relación con cualquier reclamo derivado del CONVENIO, no pudiendo allanarse ni aceptar conciliación, sin el previo consentimiento de las PARTES. Asimismo, las PARTES se comprometen a prestar colaboración recíproca en dichos procedimientos.

ARSAT no será responsable de interrupciones del servicio si se deben a: 1) cortes del servicio por mantenimientos programados, 2) equipamiento de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO, 3) averías masivas ajenas a la responsabilidad de la empresa, 4) operación de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO o terceros, 5) actos y/u omisiones de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO o de sus dependientes o usuarios y/o 6) causas ajenas a la responsabilidad de ARSAT.

**ARTÍCULO 14: INCUMPLIMIENTO Y TERMINACIÓN DEL CONVENIO**

Ante una modificación del interés público que motiva la presente contratación, las Partes podrán rescindir este CONVENIO de mutuo acuerdo si no hubiera culpa alguna, tal circunstancia no generará derecho a indemnización en concepto de lucro cesante. La misma deberá solicitarse mediante aviso escrito enviado a la otra Parte con una antelación no inferior a sesenta (60) días corridos a la fecha efectiva de terminación. Cualquiera de las Partes podrá declarar resuelta la relación emergente del presente CONVENIO por el incumplimiento de la otra Parte a cualquier obligación y/o condición estipulada en el presente, si éste no fuere subsanado dentro de los quince (15) días de haber sido intimado fehacientemente a su cumplimiento por la parte cumplidora.

**ARTÍCULO 15: INCUMPLIMIENTO POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

Las PARTES de este CONVENIO no serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones por causas de Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Serán consideradas causas de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, pero no limitadas a las mismas, los siguientes fenómenos: catástrofe, explosión, incendio, inundación, terremoto, guerra (declarada o no), acto de gobierno, paros o huelgas laborales, boicot, u otros casos que no puedan ser razonablemente controlados por las Partes. Si cualquiera de las PARTES se viera afectada por un hecho de fuerza mayor o por un caso fortuito deberán notificarse tal circunstancia por escrito dentro del plazo de diez (10) días de producido o desde que cesaren sus efectos. Durante todo el tiempo en que el hecho de fuerza mayor o caso fortuito en cuestión torne imposible el cumplimiento de sus obligaciones por la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO o por ARSAT, las mismas se suspenderán.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

**ARSAT**

FR 28

#### **ARTÍCULO 16: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Cada una de las PARTES que recibiera de la otra información o documentación que claramente sea de naturaleza secreta o confidencial o que haya sido declarada expresamente como tal, se obliga a proteger y mantener dicha información y documentación en estricta reserva y de manera confidencial, y a realizar sus mejores esfuerzos para que su personal que deba tener acceso a ella proceda de igual manera. Las Partes convienen en proteger la Información Confidencial de la otra Parte como protegerían la propia y solo usarla para los fines del presente CONVENIO y no divulgarla a terceros.

En caso de que cualquiera de las Partes tuviere la obligación de divulgar la Información Confidencial a una entidad gubernamental o a un tribunal, dicha Parte deberá informar a la otra oportunamente, a fin de que pueda adoptar las medidas que estime corresponder.

#### **ARTÍCULO 17: CONTROVERSIA**

Este CONVENIO se regirá y será interpretado de acuerdo con las normas de aplicación referidas en el artículo 1º y leyes vigentes en la República Argentina.

En caso de surgir cualquier desacuerdo, controversia o conflicto respecto de la validez, interpretación, cumplimiento, incumplimiento o rescisión del presente CONVENIO, las PARTES se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Capital Federal de la República Argentina, renunciando a otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

#### **ARTÍCULO 18: INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS**

Este CONVENIO constituye el acuerdo íntegro entre las Partes. Cualquier modificación a este CONVENIO o cualquier pedido efectuado de conformidad con éste no serán válidos o vinculantes a menos que se efectúen por escrito y sean acordados por las Partes mediante la suscripción de una Adenda.

Cada cláusula de este CONVENIO es válida en sí misma y no invalidará al resto. Si alguna cláusula contenida en el presente CONVENIO resulta inválida o inejecutable, ello no afectará la validez, ejecución y exigibilidad de las demás cláusulas del CONVENIO y las Partes deberán excluir dicha cláusula inválida o inejecutable o

modificarla con el alcance necesario para cumplir con las disposiciones legales.

**ARTÍCULO 19: DOMICILIOS**

Las PARTES constituyen domicilio especial a todos los efectos del presente CONVENIO y donde serán válidas todas las notificaciones que se cursen, en:

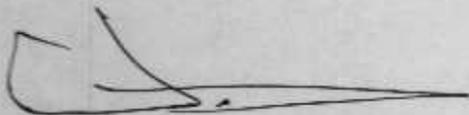
ARSAT en Av. Gral. Juan D. Perón N° 7934, Benavidez, Provincia de Buenos Aires, Argentina, y La DEFENSORIA DEL PÚBLICO en: Adolfo Alsina N° 1470, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Dichos domicilios se tendrán por vigentes hasta tanto una de las PARTES haya comunicado de modo fehaciente a la otra su modificación.

**ARTÍCULO 20: IMPUESTO DE SELLOS**

En caso de corresponder la aplicación de la normativa referida al Impuesto de Sellos en la jurisdicción que correspondiere, cada una de las partes soportará la carga pertinente. Se deja expresa constancia que ARSAT se encuentra exenta del tributo de marras en jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires. La Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual se encuentra exenta del impuesto de marras.

En prueba de conformidad las partes firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto en la Ciudad de Buenos Aires, a los 21 días del mes de JULIO de 2021.



**POR ARSAT**

Maximo Lema  
APODERADO  
ARSAT S.A.



**POR DEFENSORIA DEL PUBLICO**

Miriam Liliana Lewin  
Titular  
Defensoría del Público de  
Servicios de Comunicación Audiovisual



Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual

**ARSAT**

28

**ANEXO I**

**Especificaciones Técnicas**

**Servicios de Enlace Internet e Infraestructura Virtual**

**Objeto:** Servicios de enlace de Internet Simétrico y de Virtualización para la sede de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual durante 12 (doce) meses, con opción a prórroga.

Renglón	item	Necesidad	
		Tipo de Bien	
1	a	Servicio de internet 100 Mbps – Ampliación del servicio SERV- 202779	
	b	Servicio de Infraestructura – Máquina Virtual	

**1. ESPECIFICACIONES TECNICAS**

**Renglón 1a: Servicio de Internet de 100 Mbps – Ampliación del servicio SERV- 202779**

- Cantidad de direcciones IPv4: 8 (ocho) direcciones públicas, del rango de direcciones de IPs públicas del proveedor.
- La velocidad de transmisión de datos del vínculo será del tipo simétrico con un ancho de banda de 100 Mbps.

**Disponibilidad**

ARSAT está comprometido en brindar la mejor experiencia a sus clientes y para tal fin pone a disposición de los mismos un servicio de Atención al Cliente operativo 7 días por 24 horas durante los 365 días del año de acceso telefónico, con cobertura sobre los productos, servicios y soluciones, dando respuesta a los reclamos que pudieran surgir en la operatoria diaria.

**Disponibilidad del Servicio:** es el tiempo total en un año calendario en el cual la arquitectura propuesta está disponible. La disponibilidad del personal técnico es las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año a través

de los teléfonos y correo electrónico informados por ARSAT en el documento de Servicio de Postventa

**Caída del Servicio:** es el tiempo total durante el cual EL CLIENTE no pudo acceder a su aplicativo, el mismo se puede dar por dos razones:

1. **Programado:** es la ventana de tiempo que puede llegar a utilizarse para realizar tareas de mantenimiento. Esta ventana de tiempo necesaria será coordinada con EL CLIENTE con un mínimo de 72 horas de anticipación.

2. **Inesperado:** es la duración del tiempo en el cual EL CLIENTE no puede acceder a los servicios. No incluye el tiempo resultante a fallas no inherentes al servicio descrito en esta propuesta.

En caso de necesitarse una recuperación total de la información debido a un incidente, la disponibilidad de los datos está garantizada por la política de respaldo que se ha implementado en forma de rutina diaria, semanal y mensual al momento del último respaldo acordando una ventana de tiempo para esta tarea. En el caso de necesitarse una restauración parcial de datos es necesario realizar el Proceso de Control de Cambios adjunto en este documento para validar la factibilidad y tiempos de esta tarea.

#### **Renglón 1b: Servicio de Infraestructura- Máquina Virtual (VM)**

**Cantidad: Una (1)**

#### MAQUINA VIRTUAL (VM) DE LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS.

##### UNIDAD DE PROCESAMIENTO VIRTUAL

- Un (1) vCPU

##### CANTIDAD DE MEMORIA

- 2 GB

##### CAPACIDAD EN DISCO

- 40GB

##### ANCHO DE BANDA INTERNET

- 10 Mbps.

##### Sistema Operativo

- Red Hat Enterprise Linux

#### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- Equipos físicos de alta disponibilidad con procesador de última generación
- Disponibilidad del Servicio; Las veinticuatro horas (24) del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- El nivel de servicio será de 99.7% Anual, como mínimo.
- Monitoreo
- Administración de los equipos virtuales por cuenta del Cliente.
- Asignación de una IP Pública por cada Servidor Virtual (1 en total )



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

# ARSAT

## 2. REPORTES

A los efectos de lograr un efectivo control por parte de la Defensoría de Público de Servicios de Comunicación Audiovisual de los niveles de calidad de servicio acordados con el proveedor, el organismo podrá solicitar los reportes e informes adecuados a través del NOC para tal proceso.

## 3. FORMA DE INSTALACION

- **Acometidas al sitio.**

El modelo de instalación que se plantea, sería mediante la utilización de equipos, los cuales atravesarían un proceso de, instalación, homologación en red, y puesta en marcha para asegurar su adecuado funcionamiento.

Se utilizarán los equipos existentes en ALSINA 1470 - CABA, a donde llega el vínculo SERV- 202779.

- **Canalizaciones.**

ARSAT será quien tenga la responsabilidad en la ejecución de las obras de canalización desde el punto de acceso del edificio hacia el encuentro con las canalizaciones internas. Se da por entendido que, para los cableados internos se utilizarían canalizaciones existentes cuyo recorrido será indicado oportunamente por EL CLIENTE. Otros trabajos, emergentes de la falta de condiciones en el domicilio, podrían ser analizados y cotizados por ARSAT oportunamente.

- **Cableado.**

ARSAT proveerá, las condiciones y elementos necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de los servicios. Referente a los cableados, estos podrán ser debidamente identificados en las cajas y bandejas de cada planta, facilitando su eventual diagnóstico y/o distinción. Los equipos provistos por ARSAT podrán contar con protecciones eléctricas y puesta a tierra, que serían conectadas a las ya existentes en el edificio. ARSAT conectaría sus equipos a la caja de electricidad que defina EL CLIENTE.

- **Requisitos del local operativo**

Se detallan a continuación las características mínimas necesarias para la correcta instalación y operación de los servicios, en cada domicilio de instalación:

- Tensión alterna de alimentación monofásica:
  - Voltaje: 220 VCA +/- 5%.
  - Frecuencia: 50 Hz +/- 0,5%.
  - Punto de puesta a tierra con características de resistencia siempre inferior a los 5 Ohms y tensión entre la toma a tierra y el neutro de la instalación, no superior a 1 Volt RMS bajo ninguna condición.
- Condiciones ambientales (para Equipos de montaje en interiores):
  - Temperatura: de 10° a 30° C.
  - Humedad: 10 a 90% de humedad relativa, sin condensación.
  - Ambiente exento de polvo corrosivo.

El cliente proveerá espacio en Racks para alojar el equipamiento necesario para entregar el Servicio. En el caso que sea necesario, EL CLIENTE deberá gestionar los permisos para obras de infraestructura y para tendidos de cableados dentro de la oficina y edificio donde se proveerá el servicio.

• **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).
- No permitir el uso de sus servidores para el envío de mails spam (mails no solicitados), por sus propios usuarios ni por servidores externos a su red utilizándolos como servidores intermediarios, (funcionalidad Smtip Relay).
- Participar de cualquier actividad o acción que infrinja los derechos de propiedad intelectual de otros, incluyendo, pero no limitado a, usar marcas de terceros sin el permiso apropiado, y usar o distribuir información de terceros considerada secreta, violando el derecho de confidencialidad.
- Participar de cualquier actividad o acción que violaría los derechos de privacidad personal de otros, incluyendo, pero no limitado a, coleccionar o distribuir información acerca de usuarios de Internet sin su permiso, excepto lo que se permita por una ley aplicable.
- Enviar, publicar o almacenar materiales abusivos, difamatorios, injuriosos u obscenos, o asistir en cualquier actividad relacionada.
- Omitir, borrar, falsificar o mal representar información a transmitir, incluyendo encabezados, direcciones de correo y direcciones IP.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

# ARSAT

FIG 28

- Participar de cualquier actividad o acción que intente negar o esconder la identidad o información de contacto del CLIENTE o de sus usuarios.
- Usar los servicios de conectividad de ARSAT para cualquier propósito ilegal, en violación de cualquier ley aplicable o regulación o violación de las reglas de cualquier otro proveedor de servicios, sitios de Web, salas de chat o similar.

Asistir o permitir que cualquier persona se involucre en cualquier actividad descrita más arriba. Si el CLIENTE se entera de cualquier actividad prohibida, hará sus mejores esfuerzos para remediar tales actividades prohibidas inmediatamente, incluyendo, si es necesario, limitar o dar por finalizado el acceso de sus usuarios a los servicios del CLIENTE.

#### **4. MANTENIMIENTO**

- **Servicios de Mantenimiento y Monitoreo**

Son las tareas para garantizar una óptima performance de la arquitectura contratada.

##### **Mantenimiento Preventivo**

Se realizará tareas de mantenimiento en sus servidores y red en forma programada. Esta rutina requiere muchas veces dejar los servicios fuera de línea. Se reserva dos (2) horas por mes para realizar estas tareas sin que las mismas computen como parte de la disponibilidad. Estas tareas serán realizadas por operadores en horas no pico del uso del equipamiento y será coordinado con EL CLIENTE con 72 horas de anticipación.

El área de Soporte Técnico chequeará en forma constante con un sistema de monitoreo el uso del espacio de almacenamiento contratado por EL CLIENTE y sus picos de uso. En caso de detectar un crecimiento anormal o de verificar que el mismo está alcanzando el umbral del 90% de su uso levantará un incidente para dar aviso a EL CLIENTE quien deberá tomar la decisión de contratar más espacio o realizar las acciones correctivas que el mismo crea conveniente para solucionar el problema de espacio en el almacenamiento.

##### **Mantenimiento Correctivo**

Son las tareas en caso de falla de algún componente de hardware de la solución el cual afecte los niveles comprometidos de disponibilidad y performance del servicio contratado, se compromete en reemplazar el mismo en un plazo de 2 horas a partir de la detección de la falla o avería en caso que dicha falla provoque una caída del servicio, y en un término de 24 horas en caso que la falla ocasione un deterioro en la performance del servicio.

##### **Monitoreo**

Se posee un sistema de monitoreo el cual envía alertas en caso de fallas de algún nivel de la infraestructura de servicios, utilizando distintas metodologías

(SNMP, traps, ping, y otros que varían según el dispositivo. La ventana de tiempo con la que se monitorean los componentes varía entre los 15 y los 30 segundos dependiendo de la metodología utilizada.

## **5. SERVICIO DE POSTVENTA**

### **Atención de reclamos y consultas**

**Modalidad del Servicio:** el servicio será brindado en la modalidad 7x24 (24 horas por día, los 7 días de la semana, los 365 días del año).

**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. Pueden ser técnicos como Administrativos.

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

<i>Grado de Severidad</i>	<i>Descripción</i>
<b>Severidad grado 1</b>	Son aquellos que implican indisponibilidad total de servicio. (ej.: caída de servidor, caída de red).
<b>Severidad grado 2</b>	Son aquellos que implican indisponibilidad parcial o degradación de servicio. (ej.: pérdida de paquetes).
<b>Severidad grado 3</b>	Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema. (ej.: aplicar parches al sistema operativo).
<b>Severidad grado 4</b>	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 de CLIENTE
- Nombre de Contacto en sitio o persona a contactar (ventana de tiempo para contactar)
- Número de Teléfono o Email
- Producto / servicio / solución afectada / impactada (ID del servicio SERV-XXXXXX, entregado con la activación del servicio)

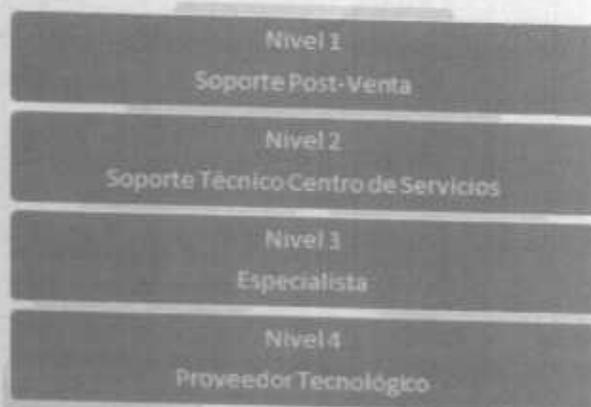


Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual

ARSAT

28

## Niveles de Atención



**Nivel 1 (Soporte Post-Venta)** El SPV 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 Servicios

**Nivel 2 (Soporte Técnico)** – Centro de Servicios 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 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.

### Niveles de Escalamiento Jerárquicos

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 se establece un circuito formal de Escalamiento jerárquica. 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 univoca 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.

### Tiempos para escalamiento

<i>Tiempos de referencia para Escalamientos</i>	<i>Severidad 1</i>	<i>Severidad 2</i>	<i>Severidad 3</i>	<i>Severidad 4</i>
Registración de Reclamo	Inmediato	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Primer Nivel (Escalamiento)	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas
Segundo Nivel (Escalamiento)	2 horas	4 horas	8 horas	12 horas
Tercer Nivel (Escalamiento)	4 horas	6 horas	No aplica	No aplica
Cuarto Nivel (Escalamiento)	6 horas	8 horas	No aplica	No aplica

### Centro de Datos

Centro de Atención al Cliente Tel.: 0800-999-2772 email: [soportecac@arsat.com.ar](mailto:soportecac@arsat.com.ar)

1er. Nivel de Escalamiento Centro de Datos Tel.: 0800-999-2772

Gestión Técnica - Reclamos email: [soperedc@arsat.com.ar](mailto:soportedc@arsat.com.ar)

2do. Nivel de Escalamiento Marcelo Scollo email: [mscollo@arsat.com.ar](mailto:mscollo@arsat.com.ar) Tel.: 0348 447 8000 Int 3051 / Cel.: +54 9 11 6899 7219

3er. Nivel de Escalamiento Patricia Brum (Jefe NOC) email: [pbrum@arsat.com.ar](mailto:pbrum@arsat.com.ar) Tel.: 0348 447 8000 Int 2616 / Cel.: +54 9 11 3687 1582

4to. Nivel de Escalamiento Leandro Tino (Subgerente DC) email: [ltino@arsat.com.ar](mailto:ltino@arsat.com.ar) Tel.: 0348 447 8000 Int 8147 / Cel.: +54 9 11 3691 8892

### Redes Terrestres

Centro de Atención al Cliente Tel.: 0800-999-2772 email: [soportecac@arsat.com.ar](mailto:soportecac@arsat.com.ar)

1er. Nivel de Escalamiento NOC – Red Federal de Fibra Óptica Tel.: 0800-999-2772 Gestión Técnica - Reclamos - Red federal de Fibra Óptica email: [nocterrestre@arsat.com.ar](mailto:nocterrestre@arsat.com.ar)



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

# ARSAT

2do. Nivel de Escalamiento NOC – Red Federal de Fibra Óptica (jefe) Gerardo García - email: [gigarcia@arsat.com.ar](mailto:gigarcia@arsat.com.ar), Cel.: +54 9 11 2282 6553 Martín Lamota - email: [mlamota@arsat.com.ar](mailto:mlamota@arsat.com.ar), Cel.: +54 9 11 7012 0923

3er. Nivel de Escalamiento NOC Terrestre (jefe) Martín Lamota Cel.: +54 9 11 7012 0923 / Gerardo García Cel.: +54 9 11 2282 6553

4to. Nivel de Escalamiento Juan Joher (subgerente) email: [jjohher@arsat.com.ar](mailto:jjohher@arsat.com.ar)  
Tel.: 0348 447 8000 int 8162 / Cel.: +54 9 11 3680 6321

#### **6. VIGENCIA**

La contratista deberá prestar el servicio de durante **Doce (12) meses, con opción a prórroga.**

**ANEXO II**

REGLÓN	ITEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PLAZO	ABONO MENSUAL POR ITEM	TOTAL CONVENIO POR ITEM
1	1.a.	100 Mbps de Internet simétrico en Adolfo Alsina 1470, CABA. Provisión de direcciones IPS	12 meses	\$119.000,00	\$1.428.000,00
	1.b.	Servicio de infraestructura máquina virtual	12 meses	\$9.500,00	\$114.000,00
<b>TOTAL CONVENIO</b>					<b>\$1.542.000,00</b>

**1. PRECIOS**

1.a Precio Abono Mensual: Son pesos ciento diecinueve mil (\$119.000,00).

1.b Precio Abono Mensual: Son pesos nueve mil quinientos (\$9.500,00).

Precio Total Convenio: Son pesos un millón quinientos cuarenta y dos mil (\$1.542.000,00).

Los precios son finales, dado que ARSAT reviste la condición de EXENTO frente al impuesto al Valor Agregado (IVA).

Los precios detallados corresponden a la prestación de los servicios detallados en las Especificaciones Técnicas ANEXO I, por un periodo contractual de DOCE (12) meses con opción a prórroga.



**FIRMA ARSAT**

Maximiliano Lema  
APODERADO  
ARSAT S.A.



Miriam Lilliana Lewin  
Titular  
Defensoría del Público de  
Servicios de Comunicación Audiovisual

**FIRMA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO**