



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

22

ARSAT

ADDENDA
AL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE LOGÍSTICA

Entre la **EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES SOCIEDAD ANÓNIMA AR-SAT**, CUIT N° 30-70967041-3, con domicilio en Avda. Juan Domingo Perón N° 7.934, Ciudad de Benavidez, Provincia de Buenos Aires, representada en este acto por el Sr. Eduardo Nuñez, DNI N° 13.037.241 en su carácter de Apoderado (en adelante "ARSAT"), por una parte, y por la otra parte 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 Liliana 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, en adelante y en forma indistinta referida como la "CLIENTE" y, conjuntamente con ARSAT, como las "Partes" e individualmente cada una como la "Parte", acuerdan celebrar la presente Addenda al Convenio Interadministrativo para la Prestación de Servicios de Logística y su respectivo Anexo de Especificaciones Técnico – Económicas, celebrado en fecha 21 de Julio de 2021, (en adelante "la ADDENDA"; "el CONVENIO" y "el ANEXO"),

CONSIDERANDO

- a. Que la CLÁUSULA DECIMA del CONVENIO estipula que el mismo tendrá una vigencia de Doce (12) meses a partir de su firma y que las Partes podrán prorrogar el CONVENIO por un periodo de 12 meses adicionales, mediando previo acuerdo por escrito entre ellas.
- b. Que la CLAUSULA DECIMOPRIMERA establece que en caso de requerir una ampliación o disminución de la cantidad objeto del servicio requerido sólo podrá resultar implementada en el marco de una addenda a celebrarse sobre el presente CONVENIO.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicaciones Audiovisuales*

ARSAT

- c. Que a requerimiento del MINISTERIO, ARSAT ha evaluado la factibilidad técnica para dar continuidad a los servicios de Logística por un período adicional de doce (12) meses corridos.
- d. Que, asimismo, las Partes han considerado realizar cierta adecuación técnica a pedido de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO que implica una modificación en el Servicio identificado en el Anexo que acompaña la presente Addenda y que reemplaza al Anexo I del Convenio.

Por ello, y en virtud de lo expuesto, las Partes convienen sujetarse a las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA: Las Partes acuerdan dar por prorrogado el CONVENIO, por un período adicional de doce (12) meses corridos, es decir, desde el día 22 de Julio de 2022 hasta el día 22 de Julio de 2023 inclusive.

SEGUNDA: Las Partes acuerdan realizar sobre los Servicios las adecuaciones técnicas cuyas condiciones se detallan a continuación, con las siguientes características:

Servicio Máquinas Virtuales

Se brindará 2 (dos) Máquinas Virtuales con las siguientes características:

- vCPU: 2
- vRAM: 4 GB
- Storage para VMs: 50 GB
- Lic. de Sistema Operativo
- Red Hat Enterprise Linux: 1 (una)
Sólo se contemplan las licencias de Sistema Operativo descriptas más arriba.

Servicio Firewall y Networking

- Utilizará Virtual Router.
- Servicio de VPN para administración

Conectividad Internet

- Ancho de banda: 10 Mbps.
- Direcciones públicas ip v4: 1 (una) disponible para el cliente.
- Servicio de Internet/L2L
- Ancho de banda: 100 Mbps simétricos.
- Cantidad de direcciones IPv4: 8 (ocho) direcciones públicas, del rango de direcciones de IPs públicas de ARSAT.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Individual*



- Adicionalmente, en el caso de requerir, es posible brindar un Pool de IPv6 con Máscara /64. El acceso a Internet se provee utilizando el AS de ARSAT
- Domicilio de entrega del servicio: Adolfo Alsina 1470, CABA
- No incluye provisión de Firewall.

Respaldo de la Información

- Sin requerimientos al respecto.

Monitoreo

- Estándar.

TERCERA: El monto total actualizado de los Servicios asciende a la suma de PESOS UN MILLON CIENTO SESENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UNO CON 38/100 (\$ 1.160.831,38.-) final, siendo el precio mensual que la CLIENTE deberá pagar a ARSAT por el período establecido en la Cláusula Primera de PESOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO CON 94/100 (\$ 96.735,94) final, que se distribuye de la siguiente forma:

RENGLÓN	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 SERV-422173	12 meses	\$ 78.000,00	\$ 936.000,00
	1.b.	Servicio de infraestructura máquina virtual (SERV-422169) 1 VM Adicional al proyecto SS-422166	12 meses	\$ 18.735,95	\$ 224.831,38
TOTAL CONVENIO					\$ 1.160.831,38

Las sumas aquí indicadas serán abonadas en cuotas mensuales y consecutivas, debiendo emitir ARSAT la correspondiente factura por mes vencido a la prestación de los Servicios.

CUARTA: Se deja expresamente establecido que el resto de las cláusulas incluidas en el CONVENIO, que no resulten modificadas por esta ADDENDA, continúan rigiendo

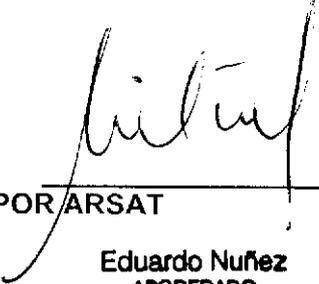


*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

ARSAT

plenamente, conforme lo acordado oportunamente por las Partes.

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto, en la Ciudad de Buenos Aires, a los 21 días del mes de Julio del 2022.


POR ARSAT
Eduardo Nuñez
APODERADO
ARSAT


Miriam Lilliana Lewin
Titular
Defensoría del Público de
Servicios de Comunicación Audiovisual
POR LA DEFENSORÍA DEL PÚBLICO



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*



ANEXO TECNICO

Objetivo del documento

El presente documento "Propuesta Técnica" describe el aspecto técnico de una solución diseñada en base a los requerimientos enunciados por el CLIENTE.

Servicio de HosTing VIRTUAL

Servicio Máquinas Virtuales

Se brindará 2 (dos) Máquinas Virtuales con las siguientes características:

- vCPU: 2
- vRAM: 4 GB
- Storage para VMs: 50 GB
- Lic. de Sistema Operativo
- Red Hat Enterprise Linux: 1 (una)

Sólo se contemplan las licencias de Sistema Operativo descriptas más arriba.

Servicio Firewall y Networking

- Utilizará Virtual Router.
- Servicio de VPN para administración

Conectividad Internet

- Ancho de banda: 10 Mbps.
- Direcciones públicas ip v4: 1 (una) disponible para el cliente.

- Servicio de Internet/L2L
 - Ancho de banda: 100 Mbps simétricos.
 - Cantidad de direcciones IPv4: 8 (ocho) direcciones públicas, del rango de direcciones de IPs públicas de ARSAT.
 - Adicionalmente, en el caso de requerir, es posible brindar un Pool de IPv6 con Máscara /64. El acceso a Internet se provee utilizando el AS de ARSAT
 - Domicilio de entrega del servicio: Adolfo Alsina 1470, CABA
 - No incluye provisión de Firewall.

Respaldo de la Información

- Sin requerimientos al respecto.

Monitoreo

- Estándar.

Consideraciones

Vigencia del documento



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Individual*

- 30 días corridos.

Plazo de Entrega

- Ya entregado, a contar desde la aprobación de la propuesta comercial.

Sobre la implementación

- Sin consideraciones especiales al respecto.

Disponibilidad del servicio

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 detallado en esta propuesta.

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.

El Nivel de Servicio comprometido es de **99,8% Anual** no incluyéndose las caídas de servicio programadas.

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).

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



Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual



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.

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 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)

Niveles de Atención





*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

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

Tiempos de referencia para Escalamientos		Severidad 2	Severidad 3	Severidad 4
Registración de Reclam o	Inmediato	Inmediato	Inmediato	Inmediato
Primer Nivel (Escalamiento)	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas
Segundo	2	4	8	12



12

ARSAT

*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

Nivel Escalamiento)	hora s	hora s	hora s	hora s
Tercer Nivel (Escalamiento)	4 hora s	6 hora s	No aplic a	No aplic a
Cuarto Nivel (Escalamiento)	6 hora s	8 hora s	No aplic a	No aplic a

Centro de Datos

Centro de Atención al Cliente

Tel.: 0800-999-2772

email: soportecac@arsat.com.ar

1er. Nivel de Escalamiento

Centro de Datos Tel.: 0800-999-2772

Gestión Técnica - Reclamos

email: soportedc@arsat.com.ar

2do. Nivel de Escalamiento

Marcelo Scollo

email: 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

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

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

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

2do. Nivel de Escalamiento



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicaciones Audiovisuales*

ARSAT

NOC – Red Federal de Fibra Óptica (jefe)

Gerardo García - email: gigarcia@arsat.com.ar, Cel.: +54 9 11 2282 6553

Martin Lamota - email: mlamota@arsat.com.ar, Cel.: +54 9 11 7012 0923

3er. Nivel de Escalamiento

NOC Terrestre (jefe)

Martin 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

Tel.: 0348 447 8000 int 8162 / Cel.: +54 9 11 3680 6321

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 constate 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.

Responsabilidades de las partes

Privacidad: Se valora altamente la privacidad de los datos de sus usuarios, es por ello que basa su política de privacidad en la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.

Integridad de los datos: Se garantiza la integridad de los datos mediante la aplicación de tecnología de última generación, los datos son escritos en forma simultánea en dos discos para prevenir la pérdida de datos si ocurriese algún incidente de falla de hardware. A su vez, su política de resguardo de la información permite recuperar los datos ante una emergencia de una forma eficiente.



Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual

Retención de datos: una vez finalizado el contrato de servicio objeto del presente acuerdo, se compromete a no retener ningún tipo de datos de EL CLIENTE, los mismos serán borrados de los servidores en la fecha en la que el contrato se termine y de los respaldos en el momento que las rutinas definidas en las políticas lo determinen.

Equipo de Trabajo: Se designa un equipo de trabajo responsable de la continuidad del proyecto.

Plataforma: administrar y mantener la plataforma actualizada con la última versión de los productos utilizados.

Entregables: presentar al cliente los entregables dentro de los plazos estipulados en el cronograma de trabajo para poder pasar a la etapa siguiente.

Propiedad de los datos: todos los datos creados por el cliente y almacenados en los servidores son de propiedad de EL CLIENTE y para su exclusivo uso a no ser que el mismo lo permita mediante una autorización exclusiva.

Conectividad: todos los componentes que formen parte de la Red LAN, las estaciones de trabajo, la conectividad entre ellos y el acceso a Internet con el proveedor contratado por EL CLIENTE son de exclusiva responsabilidad del mismo, ARSAT no se hace responsable por cualquier fallo externo a su solución que le impidan al CLIENTE acceder a sus aplicativos alojados en el equipamiento objeto del presente contrato.

Personal Técnico: El CLIENTE deberá presentar al inicio del servicio un listado con el nombre, teléfono y correo electrónico del personal técnico responsable del servicio quienes serán los pares de los operadores para la implementación de la solución, reporte y resolución de incidentes, y seguimiento del proyecto en general. También deberá comunicar fehacientemente en caso de modificación en la lista de personas declaradas en el inicio.

Tabla:

Nombre	Mail	Teléfono	Cargo

Es responsabilidad del personal técnico asignado por EL CLIENTE verificar antes de efectuar el reclamo al Soporte Técnico del Centro de Atención Postventa, que las interrupciones o problemas que ocasionan el incidente no se están produciendo en su red interna, equipamiento propio, por falla de energía, cableado interno, servicio de internet de su proveedor, o cualquier otra falla que pudiera ser ajena a la responsabilidad en relación al servicio contratado.

EL CLIENTE podrá acceder a su equipamiento vía web a través de una consola remota, no obstante, cualquier tarea deberá ser coordinada con los operadores de Soporte Técnico.

Aceptación de Entregables: aceptar los entregables dentro de los plazos estipulados en el cronograma de trabajo para poder pasar a la etapa siguiente, de manera contraria se iniciará el Proceso de Control de Cambios informado en los anexos de esta propuesta.

PROPUESTA ECONOMICA

A continuación, se presentan los precios para los Servicios de Datacenter y un enlace



Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual

ARSAT

L2L descriptos en la presente propuesta, con el respectivo soporte y mantenimiento.

REGLON	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 SERV-422173	12 meses	\$ 78.000,00	\$ 936.000,00
	1.b.	Servicio de infraestructura máquina virtual (SERV-422169) 1 VM Adicional al proyecto SS-422166	12 meses	\$ 18.735,95	\$ 224.831,38
TOTAL CONVENIO					\$ 1.160.831,38

1.1 Precios

Los precios son finales, están expresados en pesos y no incluyen I.V.A. dado que ARSAT reviste carácter de Exento.

Los precios de la presente oferta no incluyen ningún tipo de impuestos. En caso que por razones ajenas a ARSAT se incorporen a estos servicios nuevos impuestos y/o gravámenes de cualquier naturaleza ARSAT podrá trasladar los mismos en adición a los valores cotizados en la presente oferta.

1.2 Plazo Del Contrato

La vigencia del contrato por los servicios ofrecidos es de 12 meses.

1.3 Forma de Pago

Los servicios se abonan dentro de los 30 días fecha de factura.


Eduardo Nuñez
APODERADO
ARSAT


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