

## CONTRATO CORPORATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Conste por medio del presente documento, el contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones, que celebran de una parte, **FIBERLUX TECH S.A.C.**, con R.U.C. N° 20607403903, con domicilio en Jr. San Agustín Nro. 455, Urb. Cercado Lima, distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por su Gerente General: Sr. Alex Martín Ternero Herrera, identificado con D.N.I. N° 08196837, a quien en adelante se denominará **FIBERLUX TECH**; y de la otra parte, la empresa: ..... **S.A.C.**, identificada con **R.U.C. N°** ..... domiciliada en **CALLE** ..... **INT** ....., **URB.** ....., distrito de: ....., debidamente representado por: ....., con **DNI:** ..... en adelante **EL CLIENTE**; en los términos y condiciones siguientes:

### **PRIMERA: OBJETO**

Por el presente instrumento, FIBERLUX TECH brindará a favor de EL CLIENTE el servicio público de telecomunicaciones detallado en el Anexo **2 y 3** que forman parte integrante de este contrato. Las condiciones y atributos técnicos del servicio son detallados en los referidos anexos.

### **SEGUNDA: PLAZO**

El plazo del presente contrato es a tiempo indeterminado, salvo que en los respectivos Anexos se haya marcado la opción de “plazo forzoso”. En caso de que EL CLIENTE opte por terminar el Contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, por causa imputable al CLIENTE, ello conllevará a incurrir en penalidades.

El plazo empieza a computarse desde el día siguiente de la fecha de activación del servicio; por el contrario, si el estudio de factibilidad para la prestación del servicio fuese negativo, el presente contrato no surtirá efectos legales.

Al finalizar el plazo forzoso, el Contrato pasará automáticamente a ser de plazo indeterminado.

### **TERCERA: FACTURACIÓN Y PAGO**

EL CLIENTE se obliga a pagar la tarifa que se genere por el servicio de instalación, así como la tarifa mensual de servicio, de acuerdo con el plan contratado y la fecha de vencimiento que se describen en el Anexo 2 y Anexo 3. Queda establecido que la tarifa mensual y de instalación incluyen el Impuesto General a las Ventas. El retraso en el pago del recibo de servicios determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna.

EL CLIENTE declara conocer que los conceptos de servicios están afectos al sistema de pago de detracciones del 12% (doce por ciento). El monto de la detracción deberá ser depositado por EL CLIENTE en la cuenta del Banco de la Nación N° 00-058-420913, que mantiene FIBERLUX TECH para estos fines.

EL CLIENTE podrá efectuar los pagos de servicio mensual a través de cualquiera de las plataformas del BBVA y BCP utilizando el código de cliente que se le haya asignado.

### **CUARTA: CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL CONTRATO**

- a) Las condiciones técnicas y comerciales se sujetarán a lo estipulado en el Anexo **2 y 3**.
- b) El plazo máximo de instalación de EL SERVICIO está estipulado en el Anexo **2 y 3**. En caso EL SERVICIO contratado no pudiese instalarse por causas imputables a EL CLIENTE y/o por facilidades técnicas, el plazo de instalación se reiniciará. Si por causas imputables a EL CLIENTE, EL SERVICIO no pudiera instalarse o si éste se desistiera de la contratación de EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá cancelar los gastos incurridos por FIBERLUX TECH; para ello, FIBERLUX TECH contará con los sustentos correspondientes.
- c) FIBERLUX TECH entregará en calidad de Comodato, el equipo necesario para la instalación y funcionamiento de EL SERVICIO, y será anotado, como tal, en el Anexo **2 y 3**. Los equipos propiedad de FIBERLUX TECH serán devueltos al finalizar el presente Contrato.
- d) Por la naturaleza del servicio, considerando la rápida obsolescencia de la tecnología y equipos, FIBERLUX TECH podrá modificar en todo o en parte los circuitos instalados; teniendo en consideración que los reemplazos sean de igual calidad o superior. Dichas modificaciones se realizarán sin costo alguno

para el cliente.

- e) Los niveles de servicio y disponibilidad, se sujetará a lo estipulado en el Anexo 1.

#### **QUINTA: OBLIGACIONES DE FIBERLUX**

- a) Proveer EL SERVICIO de acuerdo con los niveles de calidad del Anexo 1, y de conformidad con lo establecido en las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL).
- b) Proveer EL EQUIPO de acceso a la red de fibra óptica o a la red inalámbrica de FIBERLUX TECH, de acuerdo con lo estipulado en sus Anexos.
- c) Activar y configurar el servicio contratado por EL CLIENTE.
- d) Brindar información necesaria sobre la configuración de la red para que EL CLIENTE pueda hacer uso de EL SERVICIO.
- e) Reemplazar sin costo para EL CLIENTE, aquellos componentes de EL EQUIPO que se hubieran deteriorado o que no funcionen correctamente, siempre que dicho deterioro o mal funcionamiento no se hubiera generado por causas atribuibles a EL CLIENTE o por terceros.
- f) FIBERLUX TECH, contará con un centro de atención EL CLIENTE y soporte técnico, que funcionará las 24 horas del día, todos los días del año. En dicha área, se podrán realizar consultas y/o reclamos, siguiendo los procedimientos establecidos por la autoridad regulatoria.
- g) A efectos de mantener altos niveles de disponibilidad, FIBERLUX TECH deberá realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, debiendo coordinar con el cliente, y comunicarle, vía correo electrónico, con una antelación mínima de 48 horas, la fecha en que se producirá dicho mantenimiento; así como, su plazo estimado, siguiendo las normativas establecidas por el organismo regulador (OSIPTEL).
- h) El procedimiento ante incidencias y los niveles de escalamiento se sujetará a lo estipulado en el anexo 1.

#### **SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

- a) Abonar, oportunamente, los pagos derivados del presente Contrato conforme a los plazos del Anexo **2 y 3**. Ante la falta de pago, FIBERLUX TECH se reserva el derecho de suspender el servicio y reconectarlo, de acuerdo con la normativa vigente.
- b) Conservar de forma diligente, los equipos propiedad de FIBERLUX TECH.
- c) No manipular, modificar, trasladar, o alterar los equipos propiedad de FIBERLUX TECH; en caso de detectar algún problema en los equipos, se compromete a dar aviso inmediato a FIBERLUX TECH.
- d) Permitir el ingreso y dar las facilidades al personal de FIBERLUX TECH o de sus contratistas, previa coordinación con EL CLIENTE, para labores de instalación, reparación y/o mantenimiento de EL SERVICIO o los Equipos.
- e) A la terminación del contrato, restituir a FIBERLUX TECH todos los equipos y demás elementos, en perfecto estado de funcionamiento, salvo aquellas consecuencias propias del buen uso y paso del tiempo.

#### **SÉPTIMA: INCIDENCIAS Y AVERÍAS**

Frente a cualquier incidencia o avería, EL CLIENTE deberá dar aviso inmediato a FIBERLUX TECH, al número de atención señalado en el Anexo 1; dándose inicio, de esta manera, el cómputo de los tiempos máximos de reparación establecidos por la norma aplicable.

#### **OCTAVA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

FIBERLUX, no será responsable por cortes, averías y/o suspensión de EL SERVICIO en los siguientes casos:

- a) Falta de pago de la Tarifa mensual, en la forma y oportunidad convenidas
- b) Mal funcionamiento de los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros.

- c) Manipulación indebida del CLIENTE de los elementos de EL SERVICIO o de la configuración de la instalación.
- d) Cualquier otra causa que no pueda ser, plenamente, atribuida a FIBERLUX TECH

**NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL SERVICIO**

Si por causas NO atribuibles a FIBERLUX TECH, EL CLIENTE que hubiere contratado a plazo forzoso, decidiera resolver el contrato durante su vigencia, o si FIBERLUX TECH lo resolviera por falta de pago, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 72° (numerales 3.2 y 3.3 del anexo 8) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL), EL CLIENTE deberá abonar por concepto de penalidad el equivalente a las mensualidades pendientes hasta el término de su contrato.

Las causales de resolución del contrato se ajustan a lo establecido por lo establecido en el artículo 72° (numerales 3.2 y 3.3 del anexo 8) de las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTTEL)

**DECIMA: CESIÓN DE DERECHOS**

EL CLIENTE no podrá ceder sus derechos u obligaciones contractuales, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de FIBERLUX TECH.

FIBERLUX TECH, podrá ceder su posición contractual o cualquiera de sus derechos u obligaciones, durante la vigencia del presente Contrato. Para ello, EL CLIENTE otorga, de manera anticipada, su conformidad.

**DECIMO PRIMERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y USO SEGURO Y RESPONSABLE DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN POR NIÑOS Y ADOLESCENTES**

Los datos que EL CLIENTE proporcione en virtud del presente contrato serán utilizados y tratados de conformidad con la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por D.S. 003.2013-JUS.

Asimismo, a EL CLIENTE le asiste el derecho de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales.

En cumplimiento de la ley 30254, se hace saber a EL CLIENTE si desea contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, para protección de niños, niñas y adolescentes.

Sí  No

**DECIMO SEGUNDA: DOMICILIOS**

Ambas partes señalan como sus domicilios los indicados en la introducción de este Contrato; y, en donde válidamente se cursarán las comunicaciones a que hubiere lugar. Cualquier cambio de domicilio, para surtir efecto legal, deberá ser comunicado con una anticipación, no menor, de quince (15) días calendarios.

**DECIMO TERCERA: - LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Son aplicables al presente contrato las disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución del Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL), Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución del Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL) y las normas que regulan el sector Telecomunicaciones.

Sin perjuicio de la competencia del OSIPTTEL, para la atención de reclamos de usuarios, las Partes acuerdan que para todo litigio o controversia derivado o relacionado con este acto jurídico, las partes se someten a la competencia territorial y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad de Lima - cercado, renunciando expresamente al fuero de sus domicilios.

Lima, .... de ..... de 2023

**Por FIBERLUX TECH SAC**

**Por EL CLIENTE**

---

**Nombre: Alex Martín Ternero Herrera**  
**Cargo: Gerente General**  
**DNI: 08196837**

---

**Nombre:**  
**Cargo:**  
**DNI:**

## ANEXO 1 - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES LIMA Y PROVINCIAS (SLA)

El acuerdo de nivel de servicio (SLA) define a través de “Niveles de Servicio Garantizados”, los parámetros para Pérdida de Paquetes, Latencia, Disponibilidad de Servicio, y Tiempo Promedio de Reparación. FIBERLUX TECH otorgará un crédito a favor de CLIENTE, en el caso de que estos niveles de servicio no sean alcanzados. Este crédito será reconocido en los cobros mensuales mediante notas de crédito (N/C).

### **A.- DEFINICIONES**

#### **1.- Pérdidas de Paquetes.**

La pérdida de paquetes se produce cuando uno o más paquetes de datos que son transmitidos dentro de la red de Fiberlux TECH, no llegan a su destino.

#### **2.- Latencia (Delay).**

Técnicamente, la “Latencia” es el intervalo de tiempo (en milisegundos) que le toma a un paquete de datos de prueba, viajar de ida y vuelta entre un punto de origen y un punto de destino.

#### **3.- Disponibilidad**

La disponibilidad es el tiempo promedio en que el servicio se encuentra disponible.

El cálculo de la Disponibilidad del Servicio está hecho en función a la siguiente fórmula:

**%Disponibilidad = 100 \* [1- (TC/TD)]** TC = Tiempo total de cortes acumulados en el mes (minutos)

**TD = Tiempo total disponible en minutos (Total días del mes x minutos en el día)**

El tiempo de corte inicia cuando EL CLIENTE reporta la caída y finaliza cuando FIBERLUX TECH haya solucionado el mismo (posterior reporte al cliente). Toda vez que una sede no esté disponible, debe ser documentado por medio de un Ticket de Reclamo.

#### **4.- Tiempo promedio de reparación por Circuito (TPR)**

El Tiempo promedio de reparación (TPR), establece el tiempo máximo que transcurre, **desde** el momento en que se reporta la avería del servicio y su registro en nuestro sistema **hasta** que el problema es solucionado y el servicio se restaura. Los tiempos especificados son promedios mensuales y no incluyen averías por hecho fortuito o fuerza mayor, causas fuera del control de la empresa, o falta de acceso de facilidades a ser otorgadas por EL CLIENTE para la solución de la avería.

Todos los términos serán considerados hasta con dos decimales para efecto de la determinación de la penalidad. El tiempo de mantenimiento preventivo no se contabilizará para los índices de indisponibilidad del servicio. Si el mantenimiento no es comunicado con anticipación, este tiempo se considerará como tiempo de inoperatividad. Los mantenimientos correctivos y/o de emergencia se regirán por lo establecido en el contrato, del que este Anexo forma parte.

### **B.- NIVELES DE LOS SERVICIOS Y PENALIDADES**

Según acuerdo

### **C.- GUÍA DE REPORTE DE INCIDENCIAS Y ESCALAMIENTO**

#### **1. Descripción**

Este proceso es parte integral del contrato adquirido para el Servicio de Internet, Servicio Lan to Lan, Seguridad Gestionada, Telefonía IP, Renta de Fibra Oscura y solo debe ser aplicado a los servicios que provee la empresa **FIBERLUX TECH**.

#### **2. Objetivos**

El presente documento provee los procedimientos asociados con la administración de incidencias reportadas al Área Especializada de Soporte Técnico NOC, SOC o Telefonía, así como la apertura de tickets y escalamiento.

#### **3. Procesos para la administración de incidencias y solicitudes**

**FIBERLUX TECH** monitorea y opera las 24 horas por 7 días a la semana y 365 días por año (24 x 7). Para reportar incidencias o averías el cliente podrá comunicarse directamente al Área Especializada de Soporte Técnico Técnico

de NOC, SOC o Telefonía siendo estos el principal contacto con el cliente para comunicar una avería o solicitar soporte técnico.

**a) Detección y reporte de incidencias**

Si el cliente detecta una incidencia en el servicio; el cliente deberá reportar al Área Especializada de Soporte Técnico después de realizar una verificación inicial, realizar pruebas, etc.

El primer paso es comunicarse con el área especializada y reportar la incidencia, posteriormente se creará y entregará un número de ticket que identificará la incidencia. El cliente es responsable de toda la información proporcionada al área especializada, la misma no debe contener errores u omisiones.

Para resolver la incidencia eficientemente, se solicitará al cliente información referida al servicio de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Tipo de servicio (Internet, Trasmisión de Datos, Seguridad Perimetral Gestionada, Telefonía IP, Wifi Gestionado).
- ✓ Nombre de la Empresa.
- ✓ Código del Cliente.
- ✓ Nombre del contacto, teléfono y correo.
- ✓ Hora de inicio de la incidencia.
- ✓ Descripción detallada de la incidencia, incluyendo mensajes de error, preferiblemente por correo electrónico.

**b) Resolución de Incidencias**

Inmediatamente después de la detección de la incidencia, FIBERLUX TECH realiza un análisis de la misma y proveerá al cliente una descripción del mismo y el tiempo estimado de solución. El Área Especializada de Soporte Técnico informará al cliente sobre el progreso de la solución del evento en un periodo de tiempo establecido. El problema es resuelto cuando el servicio es restablecido de acuerdo a las especificaciones del servicio contratado. Después de resolver la incidencia el Área Especializada de Soporte Técnico solicitará al cliente su conformidad, y procederá a cerrar el ticket de avería.

**c) Reporte de Solicitud para soporte**

El cliente puede solicitar soporte mediante correo electrónico o vía telefónica:

SERVICIO	CORREO ELETRÓNICO	CONTACTO
Servicio de Transmisión de Datos, Fibra Oscura, Wifi Gestionado, Internet Dedicado	noc@fiberlux.pe	748-0600 Opción 1
Servicio de Telefonía	telefonaiip@fiberlux.pe	748-0600 Opción 2
Servicio de Seguridad Gestionada	soc@fiberlux.pe	748-0600 Opción 3

#### 4. Escalamiento

Si el cliente no está conforme con el nivel de soporte recibido por parte de la empresa FIBERLUX (por ejemplo, el progreso de la resolución de la incidencia o solicitud), el cliente está en la facultad de realizar el siguiente escalamiento; por temas de seguridad solo contactos autorizados pueden escalar una incidencia o solicitud:

ITEM	DESCRIPCIÓN
<b>Nivel 1</b>	El operador del Área Especializada de Soporte Técnico, apertura un ticket para iniciar el proceso de solución de incidencias y solicitudes. tiempo de solución de la incidencia hasta <b>2 horas</b> después de la apertura del ticket.
<b>Nivel 2</b>	Si la avería no ha sido resuelta con el soporte del <u>Nivel 1</u> , el cliente escalará al Jefe Inmediato, el mismo que se pondrá en contacto con el cliente. tiempo de solución de la incidencia hasta <b>3 horas</b> después de la apertura del ticket.
<b>Nivel 3</b>	Si no está conforme con el <u>Nivel 2</u> , el cliente se contactará con el Gerente de Tecnología y Operaciones, el mismo que se pondrá en contacto con el cliente. tiempo de solución de la incidencia hasta <b>4 horas</b> después de la apertura del ticket.
<b>Nivel 4</b>	Si no está conforme con el soporte del <u>Nivel 3</u> , el cliente contactará al Gerente General, el mismo que se pondrá en contacto con el cliente.

#### 5. Teléfonos de Contacto

El Área Especializada de Soporte Técnico es el punto principal de contacto, cualquier evento o avería debe ser reportada. Los teléfonos a los que el cliente debe comunicarse son:

Área Especializada de Soporte	NOC	Telefonía	SOC
Tipo de Servicio	Internet, Transmisión de Datos, Fibra Oscura, Wifi Gestionado	Telefonía IP, Cloud Server	Seguridad Perimetral Gestionada
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

#### 6. Glosario

**NOC** - Centro de Control de la Red: Área responsable de proporcionar soporte técnico, generar tickets, seguimiento y solución de incidencias que reportan nuestros clientes, usando cualquier canal disponible (Vía telefónica, E-mail, Web).

**Incidencia:** Cualquier evento o avería que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

**Apertura de Tickets:** Los reportes referentes a incidencias o problemas que son reportados al NOC de FIBERLUX, al registrar la incidencia el operador del NOC otorgará al cliente un número. El Ticket solamente será considerado cerrado previa autorización del Cliente.

**ANEXO 2 - SOLICITUD DE SERVICIOS**

**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE		
Tipo de Servicio			
Ancho de banda	<input type="checkbox"/> Gbps	1:1	<b>Overbooking</b>
Acceso simétrico 100% garantizado.	<input type="checkbox"/> Mbps		
Medio físico de transporte local			
Plazo <b>máximo</b> estimado de instalación y/o activación del servicio			
Lugar de prestación del servicio			

**2. CONDICIONES COMERCIALES**

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	<b>0.00</b>	<input type="checkbox"/> Soles <input type="checkbox"/> Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago de Instalación			
Tarifa Mensual del Servicio		<input type="checkbox"/> Soles <input type="checkbox"/> Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago			
Modelo de Equipos			
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo		<input type="checkbox"/> Soles <input type="checkbox"/> Dólares	Incluido IGV

**Observaciones:**

**3. PLAZO**

Forzoso <input type="checkbox"/>		Meses
Indeterminado <input type="checkbox"/>		

Lima, ..... de ..... de 2023

Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
**Nombre: Alex Martín Ternerero Herrera**  
**Cargo: Gerente General**  
**DNI: 08196837**

\_\_\_\_\_  
**Nombre:**  
**Cargo:**  
**DNI:**

**CUADRO RESUMEN DE SERVICIOS CONTRATADOS**

Producto	Precio (SIN IGV)	Precio (INC IGV)	Mbps	Plazo de Instalación (Días)	Dirección de Instalación
<b>TOTAL</b>					

*Este cuadro resume todos los servicios contratados de acuerdo con el presente documento.*