

e) entel

OSIPTEL

1527.2016

2016 ENE 29 AM 10:13

Gerencia Central de Legal,
Regulatorio y Relaciones
Institucionales

RECIBIDO

Entel Perú S.A.
República de Colombia 791
San Isidro
Lima

CGR-166/16
Lima, 29 de enero de 2016

Tel 611 1111 Anexo 2773
Fax 611 1115

Señores
Organismo Supervisor de Inversión Privada en
Telecomunicaciones
Presente.-

At.: Sr. Ana María Granda
Gerente General (e)

Ref.: Contrato de prestación del servicio de transporte/transmisión de datos entre
Entel del Perú S.A. y Pagos Digitales Peruanos S.A.

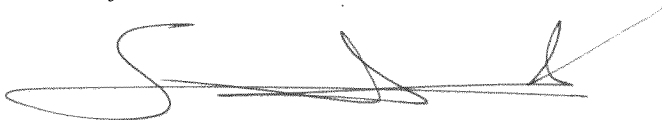
Estimados señores:

Es objeto de la presente remitirles para su evaluación un ejemplar del contrato de la referencia (el "Contrato"), mediante el cual se acuerda que Entel Perú S.A. proveerá a Pagos Digitales Peruanos S.A. el circuito entre su punto de acceso y el equipamiento en el local de ésta última empresa.

Al respecto, y de encontrar conformes los términos y condiciones establecidos mediante el Contrato, les solicitamos que, en aplicación del artículo del artículo 31.2 de las Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución No. 126-2013-CD/OSIPTEL, se sirvan aprobar el referido Contrato.

Sin otro particular por el momento, nos reiteramos suyos.

Muy atentamente,



Sebastián Villegas
Jefe de Regulación Mayorista

c.c. Sra. Carolina Trivelli Avila
Apoderado, Pagos Digitales Peruanos S.A.

01X-032/16

CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS

Conste por el presente documento el CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS (en adelante el "Contrato") que celebran, de una parte, Entel Perú S.A., antes Nextel del Perú S.A. (en adelante "Entel"), identificada con R.U.C. No. 20106897914, con domicilio en República de Colombia 791, San Isidro, Lima, debidamente representada por don Juan Francisco Nino Boggio Ubillus identificado con documento de identidad No.16592267 y por don Luis Teobaldo Torrealba Fuentes, identificado con Carnet de Extranjería No. 000358234, según poder inscrito en la partida No. 00661651 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima y Callao; y, de la otra parte, Pagos Digitales Peruanos S.A. (en adelante el "Cliente"), identificada con RUC No. 20600536037, con domicilio en Calle 41 N° 475, Urb. Córpac, San Isidro, debidamente representado por su Director, don Oscar José Rivera Rivera, identificado con DNI N° 08243006, y por su Apoderada, señora Carolina Trivelli Ávila, identificado con documento de identidad No. 08274204, según poderes inscritos en el Asiento A00001, de la Partida Electrónica N° 13449787 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

El Contrato se celebra en los términos y bajo las condiciones siguientes:

PRIMERO. OBJETO Y ESTRUCTURA DEL CONTRATO

En virtud del presente instrumento, el CLIENTE contrata con ENTEL la prestación de uno o más Servicios, consistentes en diferentes medios de transmisión y/o transporte nacional de señales de telecomunicaciones y/u otros servicios, sea por sí, directamente y/o a través de sus contratistas, amparados en sus concesiones vigentes, cuyas condiciones se especifican en documentos Anexos al presente Contrato, los que una vez firmados por los representantes de las partes se entenderán formar parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales.

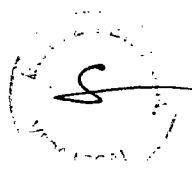
Las partes podrán incorporar nuevos servicios, en cuyo caso suscribirán nuevos Anexos, los que irán numerando correlativamente precedido del número del presente contrato, y los que se entenderán formar parte integrante de este Contrato para todos los efectos legales una vez firmados por ambas partes.

En cada Anexo se detallará el servicio en cuestión, el código de identificación del Servicio asignado por Entel, la fecha de inicio del servicio, el plazo de contratación, indicando sus características técnicas, precios, renta mensual, condiciones comerciales, además de cualquier otro antecedentes que contribuya a su identificación y otras condiciones que le pudiesen afectar. Cada Anexo de Servicio se actualizará cada vez que las partes acuerden agregar o retirar un servicio o modificar o ampliar un servicio existente.

SEGUNDO. PRECIO DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO.

Por los Servicios contratados el CLIENTE se obliga a pagar a ENTEL los valores indicados en cada uno de los Anexos.

Los cargos fijos o rentas mensuales de los servicios serán facturados y cobrados por ENTEL al CLIENTE por mes anticipado, quien se obliga a pagarlos en los lugares y plazos que se indican en la factura respectiva, y a falta de tal información deberán ser pagados en la oficina de partes de ENTEL dentro del plazo de 15 (quince) días siguientes a la fecha de emisión de las facturas correspondientes.



1
M

A su vez, los precios, valores o cargos variables de los servicios contratados, los servicios conmutados, como asimismo, todo cargo, precio de cualquier tipo de servicios utilizados por el CLIENTE, y que no esté comprendido en otro cobro pactado, serán facturados y cobrados por ENTEL al CLIENTE por mes vencido, debiendo éste pagarlos en los lugares y plazos que se indican en la factura respectiva, y a falta de tal información deberán ser pagados en la oficina de partes de ENTEL dentro del plazo de 15 (quince) días siguientes a la fecha de emisión de las facturas correspondientes.

El precio de instalación de los servicios, ENTEL podrá cobrarlo, mediante una factura independiente o bien conjuntamente con cualquiera de las facturas mensuales que corresponda emitir para el pago de los servicios prestados.

Si el CLIENTE no pagara las facturas emitidas dentro del plazo señalado, el monto facturado devengará los intereses legales máximos correspondientes.

Los precios acordados con anterioridad no incluyen el impuesto general a las ventas (IGV), el cual será de cargo del CLIENTE y se agregará en la respectiva factura o boleta. Asimismo, serán de cargo del CLIENTE todo otro impuesto, contribución, tasa, derecho o gravamen que pudiere afectar el presente contrato y se recargará en la factura o boleta respectiva.

TERCERO. COBRO DE LOS SERVICIOS

El cobro del precio o de las rentas mensuales se iniciará en la fecha del contrato. En caso que en el respectivo Anexo de Servicios se pacte que el cobro del precio o de las rentas mensuales se iniciará con la recepción conforme del CLIENTE, se estará a lo señalado en la cláusula siguiente.

El cobro se aplicará aunque el CLIENTE no tenga a la fecha de inicio del cobro, habilitados sus equipos o aquellos arrendados por éste a terceros.

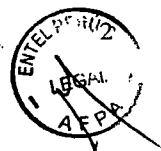
ENTEL se encuentra facultada para efectuar cobros parciales de los Servicios operativos. En el primer mes de vigencia del Anexo de Servicio el CLIENTE pagará a ENTEL la renta proporcional al número de días que transcurran desde la fecha de puesta en operaciones del Servicio y el término del mismo mes.

El precio de instalación de los Servicios, ENTEL podrá cobrarlo, mediante una factura independiente o bien conjuntamente con cualquiera de las facturas mensuales que corresponda emitir para el pago de los Servicios.

CUARTO. RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La recepción conforme de los Servicios de ENTEL deberá ser comunicada por escrito por el CLIENTE en un plazo no superior a siete días desde la fecha en que ENTEL dé por terminadas las instalaciones. A falta de aceptación escrita del CLIENTE dentro de dicho plazo, se presumirá que el CLIENTE está conforme desde el momento en que ENTEL dé por terminadas las instalaciones.

No serán causas válidas de objeción a la recepción conforme aquellas que no sean efectivas, que no hayan sido debidamente fundadas por el CLIENTE, que no impiden hacer uso de parte substancial de los Servicios contratados, que tienen su causa en el mal funcionamiento de equipos no proporcionados



por ENTEL, la falta de equipos propios o arrendados a terceros, que deban ser previamente habilitados para poder hacer uso de los Servicios, ni aquellas cuyas causas no sean imputables o de responsabilidad de ENTEL.

En el evento que parte de las instalaciones esté terminada y el CLIENTE pueda hacer uso de los Servicios, éstos se entenderán recibidos conforme y podrá cobrarse el precio o renta de los mismos desde la fecha en que ENTEL haya dado por terminada aquella parte de las instalaciones.

QUINTO. USO DE LOS SERVICIOS.

El CLIENTE podrá hacer uso de los Servicios materia de este Contrato única y exclusivamente para los fines detallados en los Anexos de Servicio. Cualquier modificación en el uso de los servicios materia de este Contrato, incluyendo aun cuando no en forma limitativa, el cambiar el domicilio o lugar de instalación de los Servicios e intervenir los equipos que se utilizan para proporcionar el o los Servicios, será considerada como un uso indebido, procediendo ENTEL a suspender el servicio, salvo en caso de aviso oportuno del CLIENTE y aprobación escrita por ENTEL de esta modificación.

Si los servicios pudiesen ser habilitados de manera parcial y el CLIENTE solicita hacer uso de ellos, ENTEL habilitará parcialmente los servicios y tendrá derecho a cobrar la renta mensual o cargo fijo asociados a los servicios habilitados y/o el tráfico cursado por dichos servicios, en su caso, hasta la instalación y recepción total de los mismos. Si el CLIENTE hubiere contratado algún plan especial de minutos libres o con algún tipo de descuento, tendrá derecho a usar y pagar el precio con el descuento respectivo, calculado en forma proporcional a los minutos y el cargo fijo pactado en relación a los habilitados y utilizados.

Con todo, en ningún caso el uso anticipado de los servicios y el pago total o proporcional de la renta mensual, cargo fijo y/o el tráfico cursado por dichos servicios, se imputará al plazo de duración del Contrato, el cual sólo se contará a partir de la fecha de instalación y recepción total de los servicios, instancia que dará origen al cobro total del precio pactados por el plazo de duración del Contrato.

SEXTO. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso de no pago de la factura dentro de los plazos convenidos y a partir de la fecha de vencimiento de dicho plazo, ENTEL estará facultada para suspender el servicio hasta que el pago sea efectuado y, en tal caso, el CLIENTE deberá pagar, además, el costo de la reposición del servicio.

Asimismo, el no pago de uno o más de los servicios contratados por el CLIENTE, dará derecho a ENTEL para suspender, a su arbitrio, el servicio no pagado o todos los servicios a que se refiere este contrato, a juicio exclusivo de ENTEL.

La suspensión del o de los servicios, que tenga su causa en el no pago de alguna de las facturas adeudadas o en un hecho no imputable a ENTEL, no dará lugar a descuentos en la facturación del servicio, no suspenderá el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el CLIENTE y tampoco generará ningún tipo de responsabilidad de ENTEL para con el CLIENTE.

La suspensión de él o de los servicios es sin perjuicio de la terminación de los mismos en los casos que dicha terminación proceda conforme a lo convenido en este contrato.



SEPTIMO. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del CLIENTE:

1. Pagar íntegra y oportunamente el precio de los servicios;
2. En caso necesario, obtener asesoría para la implementación del Servicio, la que podrá ser convenida con ENTEL como un servicio adicional no comprendido en este contrato.
3. Hacer uso de los servicios prestados, única y exclusivamente para sus actividades propias o para prestar servicios a sus clientes usuarios finales.
4. Custodiar y conservar los equipos recibidos.
5. Permitir que el personal designado por ENTEL proceda al retiro de los equipos al término del contrato.
6. Dar cumplimiento a las demás obligaciones que emanen del presente contrato y de los Anexos.

OCTAVO. GASTOS DE CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS

El CLIENTE será responsable de todo daño que sufran los equipos de propiedad de ENTEL que se encuentren en sus recintos o bajo la responsabilidad de su personal, destinados a los Servicios que presta ENTEL y deberá devolverlos, al término del Contrato, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro que se produjere por el transcurso del tiempo y el uso legítimo de los mismos.

Los gastos de custodia y conservación de los equipos entregados, serán de cargo del CLIENTE en caso lo hubiere.

Todas las reparaciones que pudieren ser necesarias por los daños producidos, serán de cargo exclusivo del CLIENTE. Estas reparaciones serán realizadas por el personal que ENTEL designe y su valor, incluido impuestos, se cobrarán en una cualquiera de las siguientes facturas que se envíen al CLIENTE o el CLIENTE pagará el valor correspondiente a la reparación dentro del plazo indicado en la respectiva factura o boleta, y a falta de indicación de este, dentro de los 15 días siguientes a la emisión de las respectivas facturas o boleta.

ENTEL podrá en cualquier momento, por sí o por medio de un mandatario designado, inspeccionar los equipos incluidos en este contrato. El CLIENTE deberá permitir la entrada del personal que ENTEL designe, al domicilio de instalación de los equipos.

En caso que ENTEL estime que los bienes han sufrido deterioros o desperfectos derivados de la falta del debido cuidado por parte del CLIENTE, ésta podrá exigir su inmediata devolución. En caso que el CLIENTE no devuelva los bienes dentro del plazo que se le fije al efecto, tendrá lugar la multa convenida en el Anexo respectivo, computándose el plazo de incumplimiento, a partir de la fecha del requerimiento escrito de devolución formulado por ENTEL. En caso que en el Anexo no se hubiere estipulado multa alguna, el CLIENTE deberá pagar a título de multa una suma equivalente en pesos al 5% de la renta convenida por el equipo, o a falta de esta, un 5% del cargo fijo del servicio, por cada día que transcurra sin hacer la devolución del bien que se trate.

En el evento que se pretenda practicar embargo, secuestro u otros actos de autoridad sobre los bienes de propiedad de ENTEL o de sus contratistas y que hubieren sido entregados al CLIENTE, o en general cualquier acto que pudiese afectar la titularidad en el dominio de los bienes, el CLIENTE se



obliga a dar inmediato aviso de dichas medidas a ENTEL y a ejercer, a su propio cargo, las alegaciones, defensas, reclamaciones y acciones que fueren procedentes para acreditar la propiedad de ENTEL sobre dichos bienes, y que pueda ejercer legalmente en su condición de mero tenedor de los mismos.

NOVENO. DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS

En aquellos casos en que el servicio proporcionado por ENTEL (detallado en los Anexos), deba quedar conectado a equipos de propiedad del CLIENTE o arrendados por éste a terceros, las características técnicas de la interconexión serán determinadas e informadas por ENTEL al CLIENTE. La interconexión será de cargo, costo y responsabilidad del CLIENTE y, en caso de falla de este equipamiento, ENTEL no se responsabilizará de las interrupciones o suspensiones de servicio que pudieran presentarse.

A su vez, ENTEL podrá cobrar al CLIENTE los valores o precios de los servicios de atención o reparación otorgados por aquella, si la interrupción del servicio es producida por el equipamiento no proporcionado por ENTEL y esta atención significa que ésta deba incurrir en gastos adicionales no considerados por las partes.

ENTEL no se encargará de la mantención del equipamiento asociado a los distintos servicios materia de este contrato, salvo que dicha mantención se haya convenido en el respectivo Anexo de Descripción de Servicio.

En aquellos casos que ENTEL haya asumido la obligación de mantención, ésta cesará si el CLIENTE o un tercero no dependiente de ENTEL efectúa cualquier intervención o maltrato en equipos de propiedad de ENTEL que se encuentren en sus recintos y/o que estén destinados a recibir los servicios que presta ENTEL.

El CLIENTE no podrá intervenir en los equipos que se utilizan para proporcionar el o los servicios materia de este contrato ni podrá permitir que terceros realicen dicha intervención, salvo con la autorización expresa de ENTEL.

ENTEL no tendrá ninguna responsabilidad en caso de intervenciones no autorizadas en conformidad con este contrato, siendo de cargo y costo del CLIENTE las labores extras o daños que tengan su causa en la citada intervención.

DECIMO. MEDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

ENTEL se reserva el derecho de efectuar mediciones para determinar la utilización de los servicios en cuestión, mediante dispositivos conectados permanentemente. Las mediciones referidas no afectarán a la información que se curse, ni la privacidad del servicio.

DECIMO PRIMERO. AUTORIZACIÓN DE INGRESO

El CLIENTE deberá permitir la entrada del personal, tanto de ENTEL como de cualquiera otra empresa Contratista de ENTEL o que ésta designe, a los lugares en que se entreguen los servicios materia de este contrato, para la mantención, inspección, medición, revisión o retiro de éstos, en aquellos casos en que ello sea procedente.



DECIMO SEGUNDO. PROHIBICIONES AL CLIENTE

El CLIENTE no podrá, sin el consentimiento previo y escrito de ENTEL:

1. Introducir modificaciones o alteraciones de cualquier clase en la configuración, estructura o funcionamiento de los Servicios;
2. Intervenir los equipos que se utilizan para proporcionar el o los servicios materia de este contrato;
3. Cambiar el domicilio o lugar de instalación de los equipos o el lugar donde se prestan los servicios;
4. Cualquier modificación en el uso de los servicios materia de este contrato, será considerada como uso indebido, quedando facultado ENTEL para proceder a suspender el Servicio.

Asimismo, el CLIENTE no podrá utilizar los Servicios en una forma contraria a la ley y/o regulación aplicable al CLIENTE y/o a su uso de los Servicios; o en incumpliendo de la propiedad intelectual e industrial de ENTEL o de cualquier tercero; o en una forma que impacte adversamente la capacidad de ENTEL de proveer servicios a sus otros clientes. Las infracciones a lo anterior serán consideradas como un uso indebido, procediendo ENTEL a suspender el servicio.

El CLIENTE defenderá, indemnizará y costeará íntegramente la defensa judicial y/o extrajudicial de ENTEL de todo daño, gasto y honorario incurrido por ENTEL en caso de acciones y/o procedimientos legales iniciados por terceros en contra de ENTEL derivados del uso o supuesto uso, por parte de dichos terceros o el CLIENTE de los Servicios (incluidos los usuarios finales y el personal del CLIENTE, sea dependiente o independiente) en incumplimiento de las prohibiciones estipuladas en esta cláusula. Esta defensa incluirá el pago de indemnizaciones por el CLIENTE a ENTEL y, en general, liberará de toda responsabilidad a ENTEL.

DECIMO TERCERO. RESPONSABILIDAD

Las partes declaran y reconocen que los Servicios materia de este Contrato, por su naturaleza pueden sufrir interrupciones o suspensiones. Por lo mismo, el CLIENTE se obliga a adoptar los resguardos y respaldos necesarios para evitar cualquier perjuicio derivado de la suspensión o interrupción de los Servicios a que se refieran los respectivos Anexos.

ENTEL sólo será responsable de daño directo y emergente causado al CLIENTE como consecuencia del incumplimiento grave e imputable a ENTEL de los Servicios objeto de este Contrato. En ningún caso, ENTEL será responsable por daños indirectos o imprevistos, incluyendo el lucro cesante. ENTEL no responde por la pérdida de datos o recuperación de software. ENTEL no es responsable por las instalaciones eléctricas y/o ambientales del CLIENTE.

Con todo, en todos aquellos casos en que ENTEL sea declarado responsable por sentencia judicial firme para con el CLIENTE y dicha responsabilidad se traduzca en la indemnización de perjuicios, por cualquier causa que ello acontezca, y cualquiera sea el tipo o clase de daño, dicha indemnización estará limitada a una suma total y acumulada que no podrá exceder el 10% del valor total del Contrato. En caso que las fallas, suspensiones, interrupciones o cortes de algún servicio contratado sean atribuibles a causas de fuerza mayor, casos fortuitos (guerras, inundaciones, terremotos, condiciones climáticas extremas u otras) o acciones de terceros no imputables a ENTEL (actos terroristas, robos de equipamiento, fallas en equipos del CLIENTE, cortes de energía eléctrica u otras), ENTEL no tendrá ningún tipo de responsabilidad.



DECIMO CUARTO. NIVELES DE SERVICIOS Y MULTAS

1.- Los niveles de servicio comprometidos por ENTEL respecto de cada Servicio serán los establecidos en el respectivo Anexo de Servicio o en un Anexo de Nivel de Servicios específico, según acuerden las partes por escrito y las multas y derechos de terminación otorgados al CLIENTE en caso de atraso, falla, interrupción o degradación de la calidad que supere los objetivos señalados en el Anexo de Servicios o Anexo de Nivel de Servicios correspondiente serán las únicas y exclusivas compensaciones del CLIENTE por el incumplimiento de ENTEL de los niveles de servicio comprometidos.

2.- En el evento que las Partes acuerden en un Anexo aplicar multas en caso de incumplimiento de los niveles de servicios comprometidos por ENTEL, se aplicarán a ellas, los siguientes alcances:

El CLIENTE sólo podrá notificar la multa dentro del plazo máximo de 30 días contados desde la fecha del evento que permite su aplicación. Transcurrido dicho plazo sin haber notificado la multa, se entenderá caducado su derecho a hacerlo. La notificación de la multa se efectuará por carta notarial. ENTEL tendrá 30 días para efectuar sus descargos. Vencido ese plazo, las partes acordarán las multas aplicables; en caso de no existir acuerdo, el asunto se dirimirá mediante arbitraje.

Las multas que apliquen a favor del CLIENTE en total y en forma acumulada durante la vigencia del Contrato, en ningún caso, podrán exceder el 10% de su valor total.

Las multas se calcularán sobre la base del precio del Servicio específicamente afectado y no podrán exceder del precio mensual del respectivo Servicio.

Las multas no son acumulativas, debiendo el CLIENTE aplicar sólo una de las multas que sea aplicable, esto es, la de mayor valor.

Las multas no serán aplicables en caso de fuerza mayor o caso fortuito, actos de terceros, y en general por motivos no imputables exclusivamente a ENTEL.

Las multas no aplicarán en el período de puesta en marcha de los servicios.

3.- Consideraciones para la medición de los niveles de servicio:

Los Niveles de Servicio para cada tipo de servicio sólo serán los indicados en el respectivo Anexo.

El mecanismo para realizar la medición de la disponibilidad, se realizará en base a los sistemas de ENTEL.

La disponibilidad es calculada sobre la base de cortes francos de los servicios. No se consideran los cortes de responsabilidad del CLIENTE, lentitud, micro cortes, cortes programados por ENTEL como parte de los procesos de mantenimiento, preventivo o predictivo o cuando no se autorice por CLIENTE la intervención del servicio necesaria para restablecerlo o mantenerlo, o en general cualquier corte programado de común acuerdo entre las partes.



No se consideran para el cálculo de la Disponibilidad las fallas producidas por caso fortuito o causas de fuerza mayor (guerras, catástrofes naturales, condiciones climáticas, dificultades de transporte, acciones de terceros no imputables a ENTEL como vandalismo, robo de conductores, accidentes que afecten la infraestructura de comunicaciones de ENTEL, etc.).

No se consideran los retardos producidos por demora en otorgar permisos de ingreso a las oficinas centrales y/o remotas, faenas o bien a la sala de comunicaciones o cualquier lugar físico en que se encuentren los equipos, enlaces o instalaciones asociados al servicio.

No se considera el tiempo de las fallas en las cuales el CLIENTE no disponga personal (casa central o sucursal) para recibir a personal técnico de ENTEL que acuda a revisar el o los servicios reclamados.

No se consideran fallas las producidas en los servicios de ENTEL, provocados por mal uso o negligencia del CLIENTE/usuario (derrame de líquidos en los equipos y otro uso que no sea para el cual fue concebido).

No se consideran fallas debidas a hurtos o robos de equipos, materiales y/o accesorios de ENTEL en dependencias del CLIENTE.

No se consideran las fallas producidas en equipos y/o accesorios de propiedad de CLIENTE que son parte del servicio final, pero que no forman parte de este contrato.

No se consideran fallas producidas por terceros (corte de energía, cortes de líneas, movimientos de equipos, desconexión de conectores, etc).

No se consideran fallas para el cálculo de disponibilidad, si en el lugar donde se instalan los equipos de ENTEL, estos no cuentan con las condiciones ambientales y eléctricas especificadas por ENTEL.

Quedan fuera del cálculo de Disponibilidad, traslados y movimientos de equipos de ENTEL, realizados por iniciativa de CLIENTE y que no hayan sido previamente coordinados con el Administrador del contrato de ENTEL.

Quedan fuera del cálculo de Disponibilidad, los tiempos utilizados por ENTEL para el mantenimiento Preventivo (Previa comunicación y coordinación con el CLIENTE).

En la medición de la disponibilidad no se consideran los tiempos de traslado a instalaciones en lugares remotos o de difícil acceso.

No se consideran para la medición de los niveles de servicio las fallas de software, programas computacionales o firmware.

No aplicarán niveles de servicio, en caso de actualización de nuevas versiones/releases (base de datos, lenguajes, equipamiento de datos, entre otros).

DECIMO QUINTO. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Cada parte respetará la propiedad intelectual e industrial de la otra. Todos los servicios, desarrollos, procedimientos, know how y demás creaciones intelectuales que se generen con motivo u ocasión de



la prestación de los servicios por parte de ENTEL en cumplimiento de las obligaciones asumidas en este Contrato serán de su exclusiva propiedad. Ninguna parte de este Contrato puede entenderse como licencia y/o transferencia de propiedad de ENTEL al CLIENTE, salvo que así se señale expresamente y por escrito.

Ninguna de las partes podrá hacer uso de las marcas comerciales, nombres, signos distintivos ni de ninguna otra creación intelectual de la otra parte sin la autorización previa y escrita de ésta.

Cada parte será responsable de usar herramientas, programas computacionales y, en general, creaciones intelectuales de su propiedad o debidamente respaldadas por licencias originales. Cada parte mantendrá indemne a la otra respecto de la infracción de esta cláusula.

Si algún reclamo o demanda es interpuesta en contra del CLIENTE, por una tercera parte que alega que los bienes y/o servicios provistos por ENTEL infringen sus derechos o derechos de cualquier otra parte, el CLIENTE deberá dar aviso escrito a ENTEL de inmediato. ENTEL a su exclusivo criterio, podrá asumir la defensa o acuerdo respecto de cualquier demanda en nombre del CLIENTE o alternativamente entregará al CLIENTE un producto cuyo funcionamiento sea sustancialmente equivalente al producto que se reemplaza y que es objeto de reclamo o demanda. ENTEL no será responsable de ninguna demanda interpuesta por el CLIENTE o un tercero, cuando las transgresiones que se aleguen provengan de: (i) modificaciones o alteraciones realizadas por el CLIENTE o un tercero, a los bienes y/o servicios provistos por ENTEL; (ii) uso de productos prohibidos por especificaciones o notas relacionadas; (iii) uso de cualquier bien o producto suministrado por ENTEL en combinación o con otros productos o programas no provistos por ENTEL; (iv) cumplimiento de instrucciones, especificaciones u órdenes del CLIENTE; (v) uso por ENTEL de información, datos, programas o cualquier tecnología provista por el CLIENTE. Lo señalado anteriormente establece la responsabilidad máxima que asume ENTEL en materia de Propiedad Intelectual e Industrial.

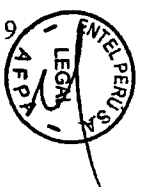
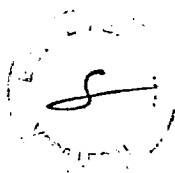
DECIMO SEXTO. CONFIDENCIALIDAD

ENTEL y sus dependientes deberán mantener en absoluta reserva toda información que el CLIENTE le proporcione en virtud de este contrato, siempre que en forma previa le indique que dicha información tiene el carácter de confidencial y que debe ser tratada como tal. Con todo, ENTEL podrá revelar la información calificada de confidencial por el CLIENTE y previa comunicación a éste, a los profesionales vinculados con los servicios prestados al CLIENTE, o cuando el cumplimiento de la ley así lo requiera o es ordenado por la Autoridad Administrativa o Judicial.

DECIMO SEPTIMO. RESPONSABILIDAD LABORAL

Entel y el Cliente dejan expresa constancia de que no existe ninguna relación laboral ni civil entre Entel y el personal designado por el Cliente para la prestación de la ejecución de sus obligaciones en el Contrato. En consecuencia, el Cliente asume la responsabilidad por las obligaciones que como empleador o comitente pudiera corresponderle respecto del personal que participe en la ejecución de sus obligaciones en el Contrato, obligándose al pago de las remuneraciones y/o retribuciones del personal que se emplee en la ejecución del Contrato, al pago de todos los beneficios sociales que pudiese corresponderles, así como al pago de los tributos creados o por crearse, que les pudieran corresponder.

El Cliente será responsable de cualquier daño material que pudiera sufrir los Sites Móviles cuando



estén bajo su custodia, por ello se obliga a contar con las pólizas de seguros correspondientes, bajo su exclusiva cuenta y costo.

El Cliente declara que cumple con las normas laborales vigentes por lo que asume en forma exclusiva la responsabilidad por las obligaciones que como empleador pudieran corresponderle respecto del personal designado para la ejecución de las obligaciones su cargo materia del Contrato, obligándose al pago de las remuneraciones y/o retribuciones, beneficios sociales y tributos creados o por crearse con respecto de dicho personal. El Cliente se obliga a cumplir con la presente cláusula durante el plazo de vigencia del Contrato.

DECIMO OCTAVO. CESIONES

El CLIENTE se obliga a no ceder, transferir, ni delegar a terceras personas o empresas este contrato, o los derechos y obligaciones que de él emanan en todo o en parte, incluyendo todos y cada uno de los servicios que se otorguen al amparo de este instrumento, sin la conformidad expresa y escrita de ENTEL. Por su parte ENTEL, se encontrará facultada para ceder el todo o parte del presente Contrato, a alguna empresa filial o coligada a ésta.

DECIMO NOVENO. VIGENCIA

El presente contrato se mantendrá vigente desde la fecha señalada al comienzo del mismo y hasta la fecha de vigencia del último de los Servicios contratados en cualquiera de los Anexos, de manera que mientras se encuentre vigente uno cualquiera de tales Anexos, serán íntegra y totalmente aplicables las condiciones contenidas en el presente contrato

Vencido el plazo de vigencia de cualquier Servicio contratado en virtud de un Anexo, si ninguna de las partes ha manifestado su voluntad de ponerle término, mediante comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento, el Servicio contratado se entenderá íntegra y totalmente renovado en forma automática y sucesiva por periodos iguales de un año cada uno, pudiendo sólo en dicho evento, cualquiera de las partes ponerle término mediante simple comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra, enviada con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento de la renovación en curso.

En caso que el CLIENTE decida poner término a cualquiera de los servicios contratados antes del vencimiento del plazo mínimo de vigencia convenido para cualquiera de ellos, deberá pagar a la empresa a título de indemnización convencional, una suma igual a la renta mensual de dicho servicio, multiplicada por el número de meses que falte para cumplir el plazo mínimo de vigencia acordado. Dicha indemnización deberá ser pagada por el Cliente dentro de los 10 días siguientes a su cobro por parte de ENTEL.

VIGESIMO. TERMINACIÓN

ENTEL estará facultada para poner término anticipado al Contrato y para suspender de inmediato y sin más trámite el o los servicios contratados en los siguientes casos:

1. No pago de dos o más facturas dentro del plazo convenido;
2. Por disposición de la autoridad;
3. Por imposibilidad técnica o económica;



4. Por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Si el CLIENTE cae, solicita o le es solicitada o declarada su quiebra, propone convenios generales con sus acreedores, judiciales o extrajudiciales o se le designan síndicos, administradores de bienes o interventores o si, en general, cae en insolvencia evidenciada por la incapacidad de pagar sus deudas a medida que éstas vayan venciendo y/o de cumplir adecuada y oportunamente con las obligaciones del Contrato. En caso de quiebra, ENTEL podrá dar al liquidador la opción de continuar con el Contrato siempre que se garantice su fiel cumplimiento a satisfacción de ENTEL.
6. Incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las obligaciones asumidas de acuerdo a lo que se indique en este Contrato o en sus Anexos.

Se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor el acontecimiento no imputable a las partes, impredecible e inevitable, y de tal naturaleza que impida total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato.

A modo meramente ejemplar, las siguientes circunstancias constituyen caso fortuito o fuerza mayor: los actos de autoridad, tales como racionamiento eléctrico, expropiaciones, confiscaciones o intervenciones de bienes; huelgas o paralizaciones de personal de ENTEL o de sus contratistas o subcontratistas, guerras, rebeliones, sabotajes, motines y en general, todo estado de guerra, inundaciones, terremotos, avalanchas, incendios, fenómenos atmosféricos y otras catástrofes similares.

La terminación por alguna de las causas antes mencionadas podrá tener su origen en cualquiera de los servicios a que se refieren los Anexos de este contrato y, en este caso, será facultad exclusiva de ENTEL la terminación solamente de él o los servicios en que se origina el incumplimiento o de todos los servicios amparados por este contrato, aún cuando respecto de ellos no se haya producido incumplimiento alguno de parte del CLIENTE.

VIGESIMO PRIMERO. ARBITRAJE

El Contrato se rige por las normas de la República del Perú.

Cualquier comunicación que Entel y el Cliente se cursen como consecuencia del Contrato se efectuará en los domicilios señalados en el Contrato. Entel y el Contratista sólo podrán variar su domicilio mediante comunicación por escrito y siempre dentro de la provincia de Lima y la provincia constitucional del Callao.

Entel y el Cliente renuncian expresamente al fuero de sus domicilios y voluntariamente acuerdan someterse a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de la ciudad de Lima para resolver cualquier litigio, controversia o discrepancia (en adelante conjuntamente "Controversias") que pudiera existir en relación con la ejecución, cumplimiento o interpretación del Contrato, o de las relaciones comerciales existentes entre Entel y el Cliente, incluidas aquellas relativas a la nulidad o invalidez del Contrato, siempre y cuando el monto de la pretensión sea inferior a los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$10,000). Tratándose de Controversias cuyas pretensiones sean indeterminadas o por montos iguales o mayores a diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$10,000.00), se aplicará lo dispuesto en el numeral siguiente.



Entel y el Cliente dejan expresa constancia de que cualquier Controversia que pudiera existir en relación con la ejecución, cumplimiento o interpretación del Contrato, o de las relaciones comerciales existentes entre Entel y el Cliente, incluidas aquellas relativas a la nulidad o invalidez del Contrato, serán resueltas mediante arbitraje de derecho de acuerdo a lo siguiente:

- i) Tratándose de cualquier Controversia cuya pretensión o pretensiones sean indeterminadas o por montos iguales o mayores a los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$10,000) y hasta la suma total de sesenta mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$60,000), Entel y el Cliente acuerdan que será resuelta por un árbitro único. El árbitro único será designado de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Americana del Perú ("AmCham").
- ii) Tratándose de cualquier Controversia cuya pretensión o pretensiones sean por un monto mayor a la suma total de sesenta mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$60,000), Entel y el Cliente acuerdan que será resuelta por un tribunal arbitral integrado por tres miembros. Entel y el Cliente designarán respectivamente a un árbitro y dichos dos árbitros designarán al tercer árbitro.

En caso que no se completara el procedimiento de designación de los árbitros dentro de los treinta días calendarios siguientes al requerimiento de Entel o del Cliente para el inicio de un procedimiento arbitral, o si existiese alguna discrepancia sobre la identidad de los árbitros que no haya sido resuelta dentro de ese mismo plazo, o si por alguna circunstancia no se pudiera conformar y poner en funcionamiento el tribunal arbitral, la designación de los árbitros, así como todo el procedimiento arbitral, quedará a cargo de la AmCham, a cuyas normas y reglamentos Entel y el Cliente se someten en forma expresa e incondicional.

En los supuestos de aplicación del arbitraje antes referidos (sea por árbitro único o con tribunal arbitral) el laudo arbitral respectivo deberá ser otorgado, a más tardar, a los ciento veinte días calendarios de presentado el requerimiento por parte de Entel o del Cliente de dar inicio a un arbitraje o de instalado el respectivo tribunal arbitral, lo que suceda primero. El correspondiente laudo arbitral será definitivo e inapelable, a efectos de lo cual Entel y el Cliente renuncian expresamente a presentar cualquier acción o recurso de apelación o nulidad ante una segunda instancia arbitral o ante el Poder Judicial. En caso proceda la interposición de recurso extraordinario de nulidad de conformidad con la Ley General de Arbitraje, las Entel y el Cliente se someten a la competencia de las Cortes del Distrito Judicial del Cercado de Lima.

En todo lo no previsto en la presente subcláusula, el procedimiento arbitral se regirá de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de la AmCham.

VIGESIMO SEGUNDO. COMUNICACIONES

Toda comunicación otorgada de conformidad a este instrumento deberá ser efectuada por escrito, vía fax o vía correo electrónico, y sólo se entenderá haber sido recibida:

- a) Cuando haya sido entregada por mano, contra recepción debidamente firmada de la misma;



- b) Cuando haya sido despachada por correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su entrega en el correo u oficina postal según los registros o certificado de correos;
- c) En el caso de comunicación vía correo electrónico o fax, cuando haya sido confirmada su recepción por la otra parte en su domicilio señalado más adelante, o en otro domicilio que hubiere sido oportunamente informado a la otra parte.

Para los efectos anteriores, serán personas de contacto y domicilios válidos de las partes los siguientes:

ENTEL

Nombre:
Domicilio :
Fax:
Email:

CLIENTE

Nombre: MIGUEL ARCE TELLEZ
Domicilio: Ca. Uno Oeste N° 031, Urb. Córpac, San Isidro
Fax:
Email: marce@pagosdigiattlesperuanos.pe

Será responsabilidad de cada parte avisar a la otra, sea por escrito, vía fax o vía e-mail, en caso de cambio en la persona y/o en los demás datos de contacto para los efectos de las comunicaciones.

VIGESIMO TERCERO. AUTORIZACIÓN

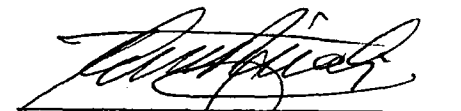
ENTEL estará facultada para efectuar la comunicación o transmisión de los datos personales del CLIENTE, especialmente de su calidad de deudor moroso o los que fueren pertinentes, a los registros, fuentes, bancos o bases de datos que ENTEL o terceras personas mantengan para tal efecto, de tal manera que dicha información pueda ser consultada y/o conocida por ENTEL y/o por terceras personas distintas de las partes de este contrato.

En aquellos casos en que sea legalmente procedente la revocación de esta autorización o en que se solicite la modificación o eliminación de datos personales y ello sea legalmente obligatorio, será obligación del CLIENTE solicitar su eliminación o modificación de los registros, bases o bancos que no sean administrados por o de responsabilidad de ENTEL, aún cuando la información personal hubiese sido proporcionada por ENTEL. Ninguna responsabilidad tendrá ENTEL por las gestiones necesarias para llevar a cabo tal revocación o modificación, según corresponda, ni tampoco tendrá la obligación de comunicar la revocación o modificación a terceras personas a quienes se hubiesen comunicado o transmitido los datos personales del CLIENTE.

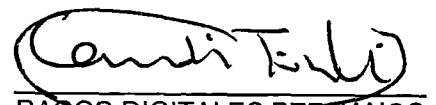
Hecho y suscrito en Lima, en dos ejemplares del mismo tenor, el 04 de diciembre del 2015.




ENTEL
LUIS TORREALBA
Gerente Central de Central de Comercio y Tesorería
ENTEL PERU S.A.


PAGOS DIGITALES PERUANOS
Oscar J. Rivera Rivera
Director


NINO BOGGIO
Gerente Central de Legal Regulatorio
y Relaciones Institucionales
ENTEL PERÚ S.A.


PAGOS DIGITALES PERUANOS
Carolina Trivelli Ávila
Apoderada



ANEXO DE SERVICIO N° 1
AL
CONTRATO ENTRE
Pagos Digitales Peruanos S.A. y ENTEL Perú S.A.
18/12/2015

1.- SERVICIO

TIPO DE SERVICIO : Transmisión de Datos (con respaldo)
ÚLTIMA MILLA : Fibra Óptica
ANCHO DE BANDA : 2 Mbps

En virtud de este Anexo, **ENTEL** se obliga a proporcionar al **CLIENTE** el Servicio de Transmisión de Datos entre el local del **CLIENTE** (Av. Manuel Olgúin 395 Surco) y la red de **ENTEL** (con punto de acceso en Av. Circunvalación 2886 San Borja).

2.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Para los efectos de este Anexo, se entenderá por Transmisión de Datos al servicio IP VPN simétrico de conexión entre redes de datos que utiliza como base la red IP MPLS de **ENTEL**, la cual permite ofrecer calidad de servicio en la transmisión de datos, voz y video.

3.- CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio contratado comprende las siguientes actividades:

- Habilitación de los enlaces de fibra óptica en el local del cliente.
- Cableado desde los equipos de **ENTEL** hacia el rack del **CLIENTE**.
- Configuración del servicio en la red de **ENTEL**.
- Pruebas y aceptación del servicio.

4.- PRECIO DEL SERVICIO

El **CLIENTE** se obliga a pagar las siguientes sumas por los servicios contratados:

RENTA MENSUAL : US\$ 2500 + IG
INSTALACIÓN : US\$ 1500 + IG

El **CLIENTE** deberá pagar los valores indicados dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha de la factura respectiva.

NOTAS:

- (1) Valor expresado en dólares americanos, sin el Impuesto General a las Ventas (I.G.V.). El **CLIENTE** se hará cargo del pago del I.G.V. y de los demás impuestos que gravaren los servicios materia de este Anexo.
- (2) Se excluyen de este Anexo cualquier otro servicio que no esté expresamente indicado en este Anexo.
- (3) La Renta Mensual incluye la crossconexión entre los equipos de **ENTEL** y el **CLIENTE**.



5.- CARGO POR TRASLADO

Considera la desconexión y conexión del servicio solicitado por el **CLIENTE**, quien deberá pagar el importe establecido en la cotización que **ENTEL** le haga llegar en cada oportunidad. En el caso de Servicios que se solicite trasladar a rutas en las que se requiera tendido de últimas millas o la realización de trabajos adicionales para la ampliación de la capacidad existe, el importe que **ENTEL** facturará al **CLIENTE** como retribución por la ejecución de estos trabajos se determinara como resultado de un estudio técnico-económico. El cargo por traslado será establecido en cada caso puntual según el estudio que se realice y deberá ser cancelado dentro de los quince (15) días calendario de recibida la factura correspondiente.

6.- PLAZO DEL ANEXO

El presente Anexo tendrá vigencia a partir de su fecha y se mantendrá vigente por a lo menos **36 meses**, contados desde la fecha de la primera facturación mensual de los servicios. En lo demás tendrá plena aplicación lo convenido en el Contrato.

7.- NIVEL DE SERVICIOS

Los niveles de servicio comprometidos por **ENTEL**, será de acuerdo a la tabla siguiente:


SLA con Acceso en Fibra		
Disponibilidad Mensual		Penalidad
Lim. Inferior	Lim. Superior	
99.70	100	0%
99.40	99.69	5%
99.10	99.39	10%
98.80	99.09	15%
	98.79	20%

En todos los casos se contempla que podrán existir demoras justificadas, en cuyo caso se sale fuera de los tiempos de respuesta indicados.

La indisponibilidad justificada resulta de:

- Servicio degradado que aun permita al **CLIENTE** usar sus aplicaciones y no permita liberar el circuito a **ENTEL** para pruebas inmediatas.
- Los tiempos que demore la gestión de permisos con la Autoridad Administrativa, en caso aplique, para la reparación de averías de la red de **ENTEL**, así como los plazos establecidos en dichos permisos para realización de este tipo de reparaciones.
- Traslados y/o manipulación por parte de personal del **CLIENTE** o de terceros de los equipos, elementos o facilidades del servicio brindados por **ENTEL**, sin autorización de **ENTEL**.



 2

- Mala calidad del suministro eléctrico para los equipos de **ENTEL** en el local del **CLIENTE**; así como de la correspondiente climatización de la sala de equipos, que no cumplan con las condiciones técnicas mínimas indicadas por **ENTEL**.
- Cortes prolongados de servicio eléctrico comercial en locales donde se alojan los nodos de **ENTEL**, que impidan el funcionamiento de los equipos de **ENTEL**.
- Catástrofes tales como incendios, inundaciones, terremotos, huelgas, guerra, manifestaciones, tormentas eléctricas (rayos), etc.
- Fenómenos meteorológicos (Lluvia / Granizo) o condiciones que afecten la seguridad del Personal de **ENTEL** (Desplazamientos Nocturnos hacia Zonas de difícil acceso) y/o que impidan el acceso a los locales remotos de **ENTEL** y/o el **CLIENTE**
- Cualquier Avería no imputable a **ENTEL** tal como el robo de cables, vandalismo, etc. y todas las consideradas como casos fortuitos o fuerza mayor tal como las mismas que se encuentran definidas en el artículo 1315° del Código Civil, que afecten a las redes e infraestructura de **ENTEL**.
- Las Averías originadas por trabajos de terceros como los gobiernos regionales, municipalidades u otros, que en forma intempestiva afecten la Red de **ENTEL**.
- El tiempo que el **CLIENTE** se demore en permitir el acceso del Personal Técnico de **ENTEL** para hacer las pruebas necesarias para Detectar la Avería o Reparar el Punto de Avería.
- Intermitencias y atenuaciones en las redes ocasionadas por factores externos ajenos a **ENTEL**.
- Los tiempos de los Trabajos Programados o Trabajos de Emergencia.
- El desplazamiento del Personal Técnico de **ENTEL** al Punto de la Avería. El tiempo de desplazamiento será de tres (03) horas en zona urbana, seis (06) horas en zona interurbana y doce (12) horas en zona rural.
- El desplazamiento fluvial en el horario de 18:00 a 8:00 horas, en caso aplique, dado que existe prohibición para la salida de lanchas bajo estas condiciones.
- Otras causales establecidas en el Contrato Principal y en este documento.

La compensación se aplicará sobre la renta mensual del servicio afectado.

Se realizará un cobro por actuación del personal de **ENTEL** asociada a problemas de energía en el local del cliente o fallas imputables al **CLIENTE**, así como el cobro del equipo averiado por responsabilidad del **CLIENTE**.

8.- GESTIÓN DE FALLAS

Si el **CLIENTE** detectara algún problema en la operación del Servicio, se deberán tomar las siguientes acciones:

- a) **EL CLIENTE** deberá seguir el presente protocolo de autodiagnóstico y descartar las siguientes situaciones:
 - a.1 Validar la continuidad del suministro eléctrico en ambos extremos del Servicio.
 - a.2 Descartar cualquier falla en los Equipos de transmisión o en los equipos que hubieran sido instalados por el mismo **CLIENTE**.
- b) Si el **CLIENTE** luego de realizar el autodiagnóstico identifica que la avería se encuentra en la Red y/o Equipos de **ENTEL**, deberá dar aviso al "NOC" de **ENTEL**, identificando el Servicio afectado, la hora de inicio, una breve descripción del problema y personal de contacto. **ENTEL** procederá a asignarle un número de reporte indicando la hora del aviso, pues ésta marcará el inicio de la Avería y será a partir de ese momento que se computara el tiempo de Reparación del Punto de Avería.
- c) El servicio telefónico 6111111 anexo 5055 opera las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año incluyendo domingos y feriados.



 3

- d) A solicitud del **CLIENTE**, **ENTEL** deberá informar las acciones a realizar y el tiempo estimados de Reparación del Punto de Avería. Esta información será facilitada en el lapso máximo de 60 minutos desde que **ENTEL** asigne el número de reporte.
- e) De ser necesario, **EL CLIENTE** brindara las facilidades respectivas al personal de **ENTEL** para realizar las mediciones desde su local a fin de aclarar y detectar la Avería, así como para realizar los trabajos de Reparación del Punto de Avería, de ser el caso.
- f) El cierre de una Avería debe ser reportado al Centro de Gestión del **CLIENTE**, quien dará su conformidad para el cierre del reporte.
- g) De ser requerido por el **CLIENTE** se presentara un informe detallado de la Avería.
- h) En caso, se realicen desplazamientos del personal de **ENTEL** hacia el local del **CLIENTE**, y luego de las verificaciones, se identifique que la avería es responsabilidad de cualquiera de los elementos del **CLIENTE** o de su cliente, **ENTEL** procederá a facturar un importe de US\$ 500 (Quinientos y 00/100 Dólares Americanos sin IGV) por conceptos de traslados del personal. Este importe será facturado al **CLIENTE** en el siguiente ciclo de Facturación.

9.- NIVELES DE ESCALAMIENTO

A continuación se presenta la secuencia jerárquica que podrá ser utilizada por el **CLIENTE** cuando **ENTEL** no le haya suministrado información sobre la naturaleza de la avería o no evidencie avances en la solución de la misma transcurrido el plazo de sesenta (60) minutos desde que **ENTEL** hubiese asignado el número de reporte.

Por su parte el **CLIENTE** señala también a continuación una lista con los contactos técnicos y comerciales con capacidad de decisión, los cuales podrían ser contactados eventualmente fuera del horario laboral.

ENTEL y el **CLIENTE** se comprometen a mantener la información de las siguientes listas actualizadas y ante cualquier cambio comunicara vía carta, la nueva información a la otra parte con no menos de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, a las personas indicadas en el nivel de escalamiento de **ENTEL** o el **CLIENTE**, según corresponda.

Lista de escalamiento o contactos del **CLIENTE**

Nombre : MIGUEL ARCE TELLEZ
 Cargo : Sub Gerente Comercial
 Domicilio : Ca. Uno Oeste N° 031, Urb. Córpac, San Isidro
 Oficina : +51 612-3333 Anexo 3005
 Móvil : +51 986610299
 Email : marce@pagosdigitalesperuanos.pe

Lista de escalamiento o contactos de **ENTEL**



Gerencia de Aseguramiento de Calidad y NOC			
Tiempo de Escalamiento	Cargo	Nivel	Red Core y Servicios NOC
<15	Ingenieros / Coordinadores	1er Nivel	Ingenieros Datacomm / VAS NOC (5) Noc.Datacomm@entel.pe Móvil Datacomm: +51 994014082 Móvil VAS: +51 947162887 Oficina: +511 6111111 Anexo: 5055
<30	Supervisión	2do Nivel	Abrahan Mariñas abraham.marinass@entel.pe Móvil: +51 947358668 Backup: +51 945951900 Oficina: +511 6111111 Anexo: 5051
<45	Jefatura	3er Nivel	Rafael Angulo rafael.angulo@entel.pe Móvil: +51 960129086 Backup: +51 945948504 Oficina: +511 6111111 Anexo: 5284
<60	Gerencia	4to Nivel	Luis La Torre luis.latorre@entel.pe Móvil: +51 998102216 Oficina: +511 6111111 Anexo: 5252

10.- ORDEN DE PREFERENCIA ENTRE LAS NORMAS CONTRACTUALES

En caso de discrepancia expresa entre lo señalado en el texto del Contrato y lo indicado en el presente Anexo, las normas contenidas en el presente Anexo se aplicarán en forma preferente en relación con los servicios materia de este Anexo. En todo lo no modificado y/o regulado expresamente por este Anexo regirá el Contrato al que éste accede.

