

Cliente:
ECOFROZ S.A.

**Acompañamos a su empresa en su
proceso de transformación
Tecnológica y Digital**

Una marca de  **Telefónica**

**Microsoft
Partner**



Gold Data Platform
Gold Communications
Gold Messaging
Gold Cloud Productivity
Gold Security

Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

***Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

1. Descripción de nuestras Soluciones

Microsoft 365



Incrementa el potencial de su negocio mediante Microsoft 365 con sus servicios en la nube. Permitiendo a las compañías reinventar el concepto de productividad a través de la movilidad, espacios virtuales para el trabajo en equipo remoto, generar bases de conocimiento, correo electrónico y automatización de procesos de negocio.

Aplicaciones de Office



Obtenga las aplicaciones de Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint y OneNote) instaladas en equipos PC, Mac, tabletas y dispositivos móviles.



Correo electrónico y calendario

Use el correo electrónico de clase empresarial a través de una experiencia de Outlook a la que puede acceder desde el escritorio o desde un explorador web.



Almacenamiento y uso compartido de archivos

Administre sus archivos desde cualquier lugar con 1 TB de almacenamiento.



Controles de protección de datos

Proteja los datos de su empresa tanto en dispositivos personales como de propiedad de la empresa



Protección contra ciber amenazas

Protección contra archivos adjuntos no seguros, vínculos sospechosos y otros tipos de malware



Administración e implementación

Administre nuevos equipos y dispositivos más rápido y más fácilmente que nunca.



Fiabilidad y soporte

Obtenga una garantía de tiempo de actividad del 99.9% con respaldo financiero y soporte telefónico y en línea las 24 horas del día, los 7 días de la noche.

Microsoft 365 que reúne varios productos en una sola solución. Entonces, ¿cuál es la diferencia entre Microsoft 365 y Office 365 y cuál es el adecuado para su negocio?

Office 365 es la mejor solución de productividad de su clase que le ofrece las aplicaciones y los servicios que ayudarán a sus empleados a hacer más y trabajar mejor juntos. Microsoft 365 incluye las mismas aplicaciones y servicios que ofrece Office 365 con capacidades adicionales que le brindan tranquilidad al ayudar a proteger los datos de su empresa en todos los dispositivos y la capacidad de quitar esos datos de forma remota de los dispositivos propiedad de la empresa o de los empleados.

Puede pensar en Office 365 como un punto de partida que le coloca en un camino hacia Microsoft 365 que le ayuda a abordar los requisitos de seguridad y cumplimiento más avanzados.

Microsoft 365 Business
Securely run and grow your business

Get more done
Increase productivity with intelligent tools built into the Office you love along with enterprise grade email and file storage.



Work better together
Collaborate, share, and communicate with flexible tools that go where your team goes.



Build your business
Get more customers and improve the efficiency of your business operations



Safeguard your business
Help protect your company against external threats and data leaks with built-in privacy compliance tools.



Simplified for you
Easily setup and manage your users, devices and data, giving you more time to focus on your business.





Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

Planes Microsoft 365 Business y Enterprise

	Funcionalidades	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard
	Maximum number of users	300	300
Aplicaciones de Office	Instalar Office en hasta 5 PC/Mac + 5 tabletas + 5 smartphones por usuario (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Access), Office Online	NA	●
Correo electrónico y calendario	Outlook, Exchange Online	50GB	50GB
Reuniones y Colaboración	Microsoft Teams	●	●
Almacenamiento de archivos	OneDrive for Business	1 TB	1 TB
Social, Video, Sitios	Yammer, SharePoint Online, Planner	●	●
	Stream	●	●
Aplicaciones Empresariales	Scheduling Apps – Booking, StaffHub	NA	●
	Business Apps – Outlook Customer Manager, MileIQ ¹ , Business center ² , Listings ² , Connections ² , Invoicing ²	NA	●
Protección contra Amenazas	Microsoft Advanced Threat Analytics, Device Guard, Credential Guard, App Locker, Enterprise Data Protection,	NA	NA
	Office 365 Advanced Threat Protection	NA	NA
	Windows Defender Advanced Threat Protection	NA	NA
	Office 365 Threat Intelligence	NA	NA
Identidad y Gestión de Accesos	Azure Active Directory - SSPR Cloud Identities, MFA, SSO >10 Apps	NA	NA
	Azure Active Directory - Conditional Access, SSPR Hybrid Identities, Cloud App Discovery, AAD Connect Health	●	●
	Credential Guard and Direct Access	●	●
	Azure Active Directory Plan 2	NA	NA
Administración de dispositivos y aplicaciones	Microsoft Intune, Windows AutoPilot	NA	NA
	Microsoft Desktop Optimization Package, VDA	NA	NA
Protección de la Información	Archivado ilimitado de Exchange ³ , Office 365 Data Loss Prevention*, Azure Information Protection Plan 1	NA	NA
	Azure Information Protection Plan 2, Microsoft Cloud App Security, O365 Cloud App Security	NA	NA
Derechos de CAL OnPremise	ECAL Suite (Exchange, SharePoint, Skype, Windows, SCCM, Win. Rights Management)	NA	NA
Cumplimiento	Litigation Hold, eDiscovery, Compliance Manager, Data Subject Requests	NA	NA
	Advanced eDiscovery, Customer Lockbox, Advanced Data Governance	NA	NA
My Analytics	MyAnalytics	●	●
Voz	PSTN Conferencing, Cloud PBX	NA	NA

*Para revisar limitaciones, condiciones y exclusions del servicio revisar : Microsoft 365 and Office 365 platform service description - Service Descriptions | Microsoft Docs

Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

***Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.

2. Alcance del Servicio

El alcance de esta oferta contempla varios escenarios de los siguientes servicios:

- Licenciamiento en compromiso anual pago mensual.

Las condiciones de cada modo de contratación están descritas en el ítem 3 propuesta económica.

3. Propuesta Económica

- **Opciones Anual (con 12 pagos mensuales)**

(New Commerce Experience) - Compromiso Anual - Pagos mensuales

Nombre de licencia	Cant.	Precio unitario Anual	Subtotal Anual	Referencia Precio Mensual Mejorado
Exchange Online Kiosk	11	\$20,87	\$229,57	\$1,74
Microsoft 365 Apps for business	2	\$86,61	\$173,22	\$7,22
Microsoft 365 Business Basic	94	\$60,00	\$5.640,00	\$5,00
Microsoft 365 Business Standard	36	\$125,00	\$4.500,00	\$10,42
Power BI Pro	2	\$104,35	\$208,70	\$8,7
Visio Plan 2	1	\$156,52	\$156,52	\$13,04
Total, compromiso Anual			\$10.908,01	
Pagos Mensuales recurrentes			\$909,00	

Los precios están sujetos a variaciones de conformidad con normativas gubernamentales vigentes.

4. Condiciones New Commerce Experience (NCE)

- **Licencias cotizadas bajo esquema New Commerce Experience de Microsoft en compromiso anual:**
 - En este esquema de licenciamiento, el cliente no podrá disminuir la cantidad de licencias contratadas durante el periodo de compromiso (12 meses).
 - El cliente no podrá retirarse de manera anticipada del contrato y deberá cancelar el monto correspondiente al periodo contratado.
 - Este esquema comercial no permite la migración a suscripciones de menores prestaciones.
 - El compromiso es anual, sin embargo, es posible realizar 12 pagos mensuales.

Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

5. Valores Agregados

5.1. Acceso ilimitado a cursos gratuitos online en el portal de formación Acens parte de Telefónica Tech

El cliente podrá hacer uso de contenido de formación bajo demanda. Los mismos que estarán relacionados a soluciones Cloud y Microsoft 365 para personal técnico.

El contenido disponible tendrá se entregan en los siguientes formatos:

- **Masterclass en directo**, mediante streaming, de tal forma que podrás interactuar con el profesor consultando tus dudas. Revisa nuestras próximas convocatorias. Una vez que estés inscrito recibirás un email con los datos para seguirlo vía YouTube.
- **On demand**, mediante vídeos que podrás visualizar en el momento que mejor se ajuste a tus necesidades.



Nota: El acceso al portal de aprendizaje estará limitado a la disponibilidad de este por parte de Acens.

- **Soporte Post Venta**

Para el soporte de office 365, Telefónica cuenta con la atención del GICS (Gestión Integrada de Clientes y Servicios) en la modalidad 7x24 los 365 días del año y es atendido por personal técnico con los conocimientos necesarios para discriminar rápidamente la falla que afecta al cliente, para ello GICS mantiene información detallada de la solución implementada

GICS informará al cliente un número de ticket, el cual identifica la llamada efectuada y servirá para realizar consultas o alcances respecto a la atención. A partir de la entrega del número de ticket se realizarán las gestiones para analizar y determinar la causa del inconveniente descrito.

5.2. PUNTOS DE CONTACTO Y NIVELES DE ESCALAMIENTO

En esta sección se brindará información de las personas que conforman el servicio de Cloud, sus contactos y los escalamientos que se deberán realizar para la asignación de servicios.

Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

El equipo está conformado por el CSD como nivel 1, los especialistas Jhonatan Quelal y Diana Guaman como nivel 2 y Paulo Viteri como nivel 3. Se ha creado una lista de distribución con el correo cloud.ec@telftech.com donde se encuentran asociados los usuarios de nivel 2. En el caso que requieran contactarse con alguno de ellos individualmente podrán realizarlo a través de los siguientes contactos:

Nombre	Teléfono	Correo
Jhonatan Quelal	0963091066	jhonatan.quelal@telftech.com
Diana Guaman	0995560931	diana.guaman@telftech.com
Paulo Viteri	0992884637	paulo.viteri@telefonica.com

Matriz de escalamiento

Todos los casos generalmente ingresan por el CSD a través del N1, quien de su lado deberá realizar las respectivas validaciones antes de ejecutar el escalamiento al Nivel 2, dependiendo del servicio Cloud. Si se descartan fallas en las pruebas de nivel 1 se procede a escalar al nivel 2, donde se deberá escalar al correo cloud.ec@telftech.com con copia a paulo.viteri@telefonica.com. Los escalamientos de Nivel 1 hacia Nivel 2 deben ser de inmediato para cumplir con los SLAs propuestos para cada servicio de Cloud, los cuales se detallarán posteriormente.

TIEMPOS DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE (POSVENTA)

En la presente sección se detallará los SLA que se deberán cumplir tanto para requerimientos como para incidentes en los casos de servicios Cloud.

Prioridad	Tiempo de respuesta	Intervalo de actualización
Crítica	30 minutos o menos	Cada 1 hora
Alta	60 minutos o menos	Cada 2 horas
Media	1 a 2 días hábiles	Cada 2 días
Consultas	3- 4 días hábiles	Cada 2 días

*Para las prioridades crítica y alta se brindará las actualizaciones en los intervalos mencionados hasta que se supere la incidencia.

Prioridad	Criterios
Crítica	La plataforma se encuentra fuera de servicio o existe un impacto crítico en la operación. Su indisponibilidad afecta gravemente el servicio prestado a los usuarios finales. Esta condición está generalmente caracterizada por una falla grave que requiere corrección inmediata.
Alta	La plataforma se encuentra parcialmente operativa o bien se mantiene operativa, aunque con ciertas limitaciones o afectaciones en sus funciones, severamente degradada o en algunos aspectos significativos de la operación presentan un impacto negativo por un rendimiento inadecuado, pero mantiene cierta funcionalidad. La porción afectada del servicio restringe las operaciones y la prestación del servicio a los usuarios finales, pero se considera que esta afectación es menos grave que la condición de crítica.
Media	La plataforma está operativa, pero se detecta alguna condición que pudiera modificar su disponibilidad parcialmente. Esta no representa un impacto de ninguna manera a las operaciones y servicios de la plataforma. Para este tipo de condición o severidad se hacen requerimientos de consultas de información o asistencias de las funcionalidades, instalación, configuración o cualquier otra consulta relacionada.
Consultas	La plataforma está operativa. Esta no representa un impacto de ninguna manera a las operaciones y servicios de la plataforma. Para este tipo de condición o severidad se hacen requerimientos de consultas funcionales, información o asistencias de las funcionalidades, instalación, configuración o cualquier otra consulta relacionada.

6. Condiciones de la Oferta

- Precios no incluyen impuestos de Ley, IVA
- Las capacitaciones ofertadas serán realizadas de forma remota mediante la herramienta Microsoft Teams.
- Toda licencia, equipo, material o servicio adicional a lo detallado en esta cotización será facturado por separado
- No se incluyen desarrollos ni adaptaciones en los sistemas web propios del cliente
- Las activaciones de las claves y las descargas de los respectivos instaladores se las obtendrá vía correo electrónico a la cuenta del gestor una vez activada la licencia
- El cliente tiene la libertad de crecer en el número de usuarios según lo requieran, como parte del presente proyecto se respetarán los precios unitarios durante la vigencia del contrato.

7. Duración del contrato

- 12 meses

Propiedad de **Movistar Empresas**

Prohibida cualquier reproducción, distribución o comunicación pública, salvo autorización expresa de **Otecel S.A.**

8. Vigencia de la oferta

- Vigencia de la oferta hasta 22 de Marzo del 2023.

9. Formas de Pago y financiamiento:

- MRC: 100% del valor ofertado de manera mensual desde la activación de las licencias

10. Garantía

- No aplica garantía ya que no se incluye venta de equipamiento
- Soporte activo de la solución por el periodo de contratación

11. Aceptación de la oferta

Por el presente documento el Cliente declara haber leído, entendido y aceptado la información relativa al manejo de los servicios descritos en esta Carta Oferta, así como los términos y condiciones de uso, funcionamiento y las obligaciones que emanan de este documento, en especial del pago del porcentaje inicial, de aplicarse al servicio o producto a contratar.

En Quito a ____ de ____ del 2023

Firma Representante legal /Apoderado:

Nombre del representante: