

McRouter S.A.C.

Política de Servicios Empresariales

Documento de Políticas Internas - Versión 3.2

1. Política de Empresas Elegibles

1.1 Criterios de Elegibilidad General

Para acceder a los servicios empresariales de McRouter, las organizaciones deben cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos Básicos

- **Constitución Legal:** Empresa formalmente constituida en Perú con RUC activo
- **Antigüedad Mínima:** 6 meses de operación comercial comprobable
- **Facturación Anual:** Mínimo S/. 150,000 anuales en ventas
- **Referencias Comerciales:** Mínimo 2 referencias bancarias o comerciales verificables
- **Evaluación Crediticia:** Score crediticio mínimo de 500 en centrales de riesgo

Documentación Requerida

- Ficha RUC actualizada (máximo 30 días)
- Estados financieros del último ejercicio
- Carta de referencia bancaria
- Poder de representación legal vigente
- Declaración jurada de no estar en proceso concursal

1.2 Clasificación de Empresas por Segmento

Segmento PYME (Pequeña y Mediana Empresa)

- Facturación anual: S/. 150,000 - S/. 8,000,000
- Colaboradores: 1 - 250 empleados
- Servicios disponibles: Básicos y estándar
- Tiempo de implementación: 5-15 días hábiles

Segmento Corporativo

- Facturación anual: S/. 8,000,001 - S/. 50,000,000
- Colaboradores: 251 - 1,000 empleados
- Servicios disponibles: Todos los servicios excepto enterprise
- Tiempo de implementación: 10-30 días hábiles

Segmento Enterprise

- Facturación anual: Superior a S/. 50,000,000
- Colaboradores: Más de 1,000 empleados
- Servicios disponibles: Portafolio completo + servicios personalizados
- Tiempo de implementación: 15-60 días hábiles

1.3 Empresas Excluidas

- Organizaciones sin fines de lucro (requieren evaluación especial)
 - Empresas en proceso concursal o con embargos vigentes
 - Organizaciones dedicadas a actividades ilegales o éticamente cuestionables
 - Competidores directos del sector telecomunicaciones
-

2. Cobertura Geográfica Empresarial

2.1 Zonas de Cobertura Primaria

Disponibilidad inmediata para todos los servicios:

- Lima Metropolitana (todos los distritos)
- Callao Provincial
- Arequipa (cercado y distritos conectados)
- Trujillo (zona metropolitana)
- Chiclayo (área urbana consolidada)

2.2 Zonas de Cobertura Secundaria

Servicios básicos disponibles, servicios avanzados bajo consulta:

- Piura, Cusco, Huancayo, Ica, Tacna
- Chimbote, Pucallpa, Iquitos
- Huaraz, Cajamarca, Ayacucho

2.3 Zonas de Expansión

Servicios disponibles con inversión adicional:

- Ciudades intermedias con población mayor a 50,000 habitantes
- Parques industriales fuera de cobertura primaria
- Proyectos especiales (minería, agroindustria, turismo)

2.4 Criterios de Factibilidad Técnica

- Disponibilidad de fibra óptica en radio de 2 km
 - Demanda mínima garantizada por 24 meses
 - Inversión de infraestructura recuperable en máximo 18 meses
 - Acceso a energía eléctrica estable y segura
-

3. Procesos de Atención Empresarial

3.1 Proceso de Prospección y Calificación

1. **Contacto Inicial:** Ejecutivo comercial asignado por zona geográfica
2. **Evaluación Preliminar:** Verificación de elegibilidad básica (48 horas)
3. **Visita Técnica:** Inspección de factibilidad técnica (5 días hábiles)
4. **Propuesta Comercial:** Elaboración de cotización personalizada (3 días hábiles)
5. **Negociación:** Hasta 3 rondas de ajustes comerciales
6. **Aprobación:** Comité comercial para contratos superiores a S/. 50,000 anuales

3.2 Proceso de Implementación

1. **Firma de Contrato:** Ejecutivo comercial + gerente de zona
2. **Kick-off Meeting:** Presentación de equipos técnicos (72 horas post-firma)
3. **Ingeniería de Detalle:** Diseño técnico específico (según complejidad)
4. **Procurement:** Adquisición de equipos y materiales especializados
5. **Instalación:** Ejecución por equipo técnico certificado
6. **Pruebas y Puesta en Marcha:** Validación completa de servicios
7. **Capacitación:** Transferencia de conocimientos al cliente
8. **Go-Live:** Inicio formal de operación comercial

3.3 Proceso de Soporte Post-Venta

- **Mesa de Ayuda:** 24/7/365 con escalamiento por niveles
 - **Mantenimiento Preventivo:** Calendarios personalizados por tipo de servicio
 - **Gestión de Incidentes:** SLA diferenciado por criticidad y segmento
 - **Account Management:** Ejecutivo de cuenta asignado para seguimiento comercial
 - **Comité de Servicio:** Reuniones trimestrales con clientes enterprise
-

4. Servicios Empresariales - Catálogo Completo

4.1 Servicios de Conectividad

Internet Dedicado Empresarial

- Anchos de banda desde 10 Mbps hasta 10 Gbps
- SLA del 99.9% de disponibilidad
- Soporte técnico especializado 24/7
- IP fijas incluidas según plan

Conectividad MPLS

- Redes privadas virtuales para múltiples sedes
- Calidad de servicio (QoS) garantizada
- Redundancia automática
- Gestión centralizada de políticas

4.2 Servicios de Comunicaciones

Instalación de Centrales Telefónicas VoIP

- **Descripción:** Implementación completa de sistemas de telefonía IP
- **Incluye:** Hardware, software, configuración, integración con redes existentes
- **Capacidades:** Desde 50 hasta 10,000 extensiones
- **Funcionalidades:** IVR, grabación de llamadas, reportes, integración CRM
- **Tiempo de implementación:** 15-45 días según escala
- **Soporte:** Mantenimiento 24/7 y actualizaciones automáticas

4.3 Servicios de Infraestructura Tecnológica

Data Centers y Colocation

- **Descripción:** Servicios de alojamiento de servidores y equipos críticos
- **Instalaciones:** Tier III con redundancia N+1
- **Servicios incluidos:** Energía, climatización, seguridad física, monitoreo
- **Opciones:** Racks completos, media racks, espacios personalizados
- **Conectividad:** Acceso directo a backbone nacional e internacional
- **Certificaciones:** ISO 27001, SOC 2 Type II

Instalación de Modelos de IA Locales

- **Descripción:** Implementación de soluciones de inteligencia artificial on-premise
- **Servicios:** Consultoría, hardware especializado, instalación, capacitación
- **Tecnologías:** LLM locales, computer vision, procesamiento de lenguaje natural
- **Hardware:** Servidores con GPU, almacenamiento de alta velocidad
- **Soporte:** Equipo especializado en IA y machine learning
- **Seguridad:** Datos 100% locales, sin conexión a servicios cloud externos

4.4 Servicios Especializados Adicionales

Ciberseguridad Empresarial Avanzada

- **Descripción:** Suite completa de protección contra amenazas cibernéticas
- **Componentes:** Firewall empresarial, detección de intrusiones, análisis de malware
- **Servicios:** SOC (Security Operations Center) 24/7, respuesta a incidentes
- **Monitoreo:** Análisis de tráfico en tiempo real, alertas proactivas
- **Compliance:** Cumplimiento de normativas locales e internacionales
- **Reportes:** Dashboards ejecutivos y reportes de seguridad mensuales

Transformación Digital y Automatización

- **Descripción:** Consultoría y implementación de procesos digitales
- **Servicios:** Análisis de procesos, diseño de workflows, implementación RPA
- **Tecnologías:** Automatización robótica, integración de sistemas, APIs
- **Alcance:** Desde procesos departamentales hasta transformación organizacional
- **Metodología:** Agile, con entregables incrementales
- **ROI:** Métricas de eficiencia y ahorro de costos documentadas

Respaldo y Continuidad de Negocio

- **Descripción:** Soluciones integrales de backup y disaster recovery
- **Modalidades:** Backup local, remoto, híbrido, cloud privado
- **RTO/RPO:** Objetivos personalizados según criticidad del negocio
- **Pruebas:** Simulacros programados de recuperación
- **Documentación:** Planes de continuidad y procedimientos detallados
- **Cumplimiento:** Normativas de retención y protección de datos

Monitoreo y Gestión de Infraestructura TI

- **Descripción:** Supervisión proactiva de todos los activos tecnológicos
- **Cobertura:** Servidores, redes, aplicaciones, bases de datos
- **Herramientas:** Plataformas enterprise de monitoreo y gestión
- **Alertas:** Notificaciones automáticas por múltiples canales
- **Reportes:** SLA, disponibilidad, performance, tendencias
- **Intervención:** Respuesta automática y manual según criticidad

Consultoría en Arquitectura Cloud Híbrida

- **Descripción:** Diseño e implementación de estrategias cloud personalizadas
 - **Modalidades:** Cloud público, privado, híbrido, multi-cloud
 - **Servicios:** Assessment, diseño, migración, optimización
 - **Partners:** Alianzas estratégicas con AWS, Azure, Google Cloud
 - **Seguridad:** Implementación de mejores prácticas de seguridad cloud
 - **Optimización:** Gestión de costos y performance continua
-

5. Políticas de Nivel de Servicio (SLA)

5.1 Disponibilidad por Segmento

- **PYME:** 99.5% mensual
- **Corporativo:** 99.7% mensual
- **Enterprise:** 99.9% mensual

5.2 Tiempos de Respuesta

- **Crítico:** 30 minutos

- **Alto:** 2 horas
- **Medio:** 8 horas
- **Bajo:** 24 horas

5.3 Penalidades por Incumplimiento

- Créditos automáticos por caída de SLA
 - Compensación proporcional al tiempo de afectación
 - Revisión de contrato para incumplimientos recurrentes
-

6. Políticas Comerciales

6.1 Modalidades de Contratación

- Contratos anuales con descuentos preferenciales
- Contratos plurianuales (2-3 años) con condiciones especiales
- Modalidad pay-as-you-grow para empresas en crecimiento

6.2 Formas de Pago

- Facturación mensual anticipada
- Descuentos por pago semestral o anual adelantado
- Financiamiento interno para inversiones de infraestructura

6.3 Garantías y Compromisos

- Periodo de prueba de 30 días para servicios nuevos
 - Garantía de satisfacción con derecho a terminación anticipada
 - Migración gratuita desde otros proveedores
-

Documento confidencial - Uso interno exclusivo

Aprobado por: Gerencia General

Fecha de vigencia: 01 de enero de 2025

Próxima revisión: 31 de diciembre de 2025