

PROPUESTA COMERCIAL

Asunción, 10 de Julio del 2020.

Señores

Cliente: GRUPO TIMBO

Attn.: Jorge Cabrera

REF: Actualización de Servicios

Presente

De nuestra consideración:

TEISA, tiene el agrado de dirigirse a ustedes con el objeto de presentarles la actualización de sus servicios de Interconexión de sus servicios de VPN y/o Internet que actualmente tienen activos con nuestra empresa.

TEISA ofrece canales de acceso a su red de alta velocidad siendo el único Operador en ofrecer hoy en día accesos de 1 Gb simétricos en todas principales ciudades de Paraguay y con un sistema para Internet con control contra ataques cibernéticos. Hoy en día, mediante el proyecto de Upgrade iniciado en octubre del presente año, se han realizado mejoras sustanciales a más de 940 enlaces a nivel nacional. Gracias a la ampliación de la infraestructura de 100% Fibra Óptica (sin combinaciones de redes HFC, GPON, inalámbricas o ADSL) de más de 4.000Km, se ha alcanzado una cobertura a nivel nacional en más de 12 departamentos y 40 ciudades. Una infraestructura con una topología anillada que permitirá la conexión redundante entre 3 puntos de alta concurrencia a nivel nacional, Asunción – Ciudad del Este, Ciudad del Este – Encarnación y Encarnación – Asunción y con accesos en fase de anillado hacia el norte de Paraguay y el Chaco. Los equipos CPE que el cliente puede optar en sus locales son de alta gama con puertos para conexión de F.O. mediante módulos SFP, que evitan puntos de falla como los tradicionales conversores de medio (Transceivers), y seguridad a nivel avanzado de capa 2 y 3 en comparación a otros equipos del mercado. La posibilidad de contar con un Internet full “Clean Pipe” es única en el mercado lo que protege sus activos y archivos en una navegación segura aumentando la seguridad de sus transacciones hasta el nivel que ustedes elijan contratar.

Todos los servicios, de acuerdo a la demanda del cliente, puede ser elevado de acuerdo a las necesidades de tráfico en cada sitio de la Red del Cliente en forma independiente. Este valor agregado permite que los Usuarios de la red puedan tener una escalabilidad en su demanda de tráfico sin cambiar su infraestructura física inicial. Además, la disponibilidad de un Portal 24 horas de gestión de tráfico y recursos permite a cada cliente entender como la altísima disponibilidad de los vínculos de TEISA reportan utilidad real al negocio por estar activos a una tasa tan elevada en comparación con cualquier operador del mercado. Nuestro SLA que es el compromiso que tenemos de que nuestros clientes recuperen un servicio con problemas de caída es el mas alto del mercado porque consideramos que sus negocios son parte de nuestra responsabilidad.

La tecnología que utilizamos ofreciendo enlaces full simétricos en una red óptica activa ya que no usamos vínculos GPON, permite que aplicaciones como SAP, Inventiva, aplicaciones Bancarias y de alta eficiencia tengan la latencia y la seguridad requeridas en forma continua y consistente.

La propuesta de actualización contempla una mejora substancial en los anchos de banda contratados con una mejora de precios que permitirá tener a todos nuestros clientes mucho más por un valor neto optimizado.

A continuación, presentamos el cuadro de mejora en comparación con lo que esta contratado y su impacto en la facturación mensual. A partir de su aprobación requerimos de 30 días para la ampliación de todos los cambios tanto técnicos como en la plataforma de facturación por lo que requerimos que a través de su ejecutivo nos pueda aprobar esta propuesta en la brevedad. Las condiciones nuevas rigen para los siguientes 12 meses de la fecha de la propuesta.

Detalle de Servicio actual y propuesto

Cliente: CATHAY S.A

1971 30992 01
Código N° de N° de
del Cliente Propuesta Revisión

N°	Producto	Punto / Enlace / Sucursal:	AB actual / Monto	AB nuevo / Monto	ID Enlace:	Sub código
1	VPN_L2	Casa Matriz, Avda. Madame Lynch N° 470.	20 Mbps/ \$ 144,00	20 Mbps / \$ 144,00	1971-002	PYPY01402066
2	INT_L2_2V INTERNET	Casa Matriz, Avda. Madame Lynch N° 470	Business Security Diamond 40 Mbps/ \$ 329,00	Business Security Gold 40 Mbps / \$ 163,00	1971-001	PYPY01405451
3	IP	IP Pública /30	\$08,00	\$ 08,00		
4	AV_AS	Antivirus, AntiSpam.	\$16,00	\$ 08,00		
5	VPN_L2	Suc. Santa Rita, Calle de servicio de la Ruta 6ta., Tramo Sur.	5 Mbps / \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	1971-004	PYPY01405632
6	VPN_L2	Suc. CDE, -25.493089, -54.726597.	5 Mbps / \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	1971-006	PYPY01406836
7	VPN_L2	Suc. Santa Rosa del Aguaray, -23.791667, -56.501833.	5 Mbps / \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	1971-007	PYPY01408391
8	VPN_L2	Suc. Campo 9, -25.377288, -55.726491.	5 Mbps / \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	1971-008	PYPYTEC10045452C
9	ROUTER	Servicio L3, ruteador.	5 equipos / \$ 55,00	5 equipos / Bonificado	-	-

RESUMEN	
ACTUAL	80 Mbps por US\$ 752,00
NUEVO	80 Mbps por US\$ 523,00
Mismo AB por US\$ 229,00 menos	

Cargos mensuales: US\$ 523,00.

Son dólares Americanos: Quinientos veintitrés.

Todas las tarifas son en Dólares Americanos con **IVA INCLUIDO**.

Cliente: MAGNO S.A. (GRUPO TIMBO)

1844	30994	01
Código	N° de	N° de
del Cliente	Propuesta	Revisión

N°	Producto	Punto / Enlace / Sucursal:	AB actual / Monto	AB nuevo / Monto	ID Enlace:	Sub código
1	VPN_L2	Suc. Línea 12, Reducto Km 12 Avda. de la Victoria.	5 Mbps/ \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	1844-002	PYPY01402067
2	INT_L2_2V INTERNET	Suc. Línea 12, Reducto Km 12 Avda. de la Victoria.	Business Security Diamond 10 Mbps/ \$ 79,00	Business Security Gold 10 Mbps / \$ 47,00	1844-003	PYPY01402068
3	IP	IP Pública /30	\$ 08,00	\$ 08,00		
4	AV_AS	Antivirus, AntiSpam.	\$ 16,00	\$ 08,00		
5	ROUTER	Servicio L3, ruteador.	1 equipo / \$ 11,00	1 equipo / Bonificado	-	-

RESUMEN	
ACTUAL	15 Mbps por US\$ 164,00
NUEVO	15 Mbps por US\$ 113,00
Mismo AB por US\$ 51 menos	

Cargos mensuales: US\$ 113,00.

Son dólares Americanos: Ciento trece.

Todas las tarifas son en Dólares Americanos con **IVA INCLUIDO**

Cliente: EMPRESA DE TRANSPORTE SAN ISIDRO S.R.L. (LINEA 8)

N°	Producto	Punto / Enlace / Sucursal:	AB actual / Monto	AB nuevo / Monto	ID Enlace:	Sub código
1	VPN_L2	Sucursal Línea 48.	5 Mbps / \$ 50,00	5 Mbps / \$ 50,00	2043-001	PYPY01405368
2	ROUTER	Servicio L3, ruteador.	1 equipo / \$ 11,00	1 equipo / Bonificado	-	-

RESUMEN	
ACTUAL	5 Mbps por US\$ 61,00
NUEVO	5 Mbps por US\$ 50,00
Mismo AB por US\$ 11,00 menos	

Cargos mensuales: US\$ 50,00.**Son dólares Americanos:** Cincuenta.Todas las tarifas son en Dólares Americanos con **IVA INCLUIDO****ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:****Tipo de Servicio:**

- Los servicios son del tipo Simétricos sobre la red Mpls de TEISA con accesos en L2/L3 de 1 Gbps o superiores, y con las opciones que el cliente elija para su tipo de servicio.

Disponibilidad del Servicio:

El Servicio estará disponible en forma permanente, debiendo el mismo mantener una tasa del 98,5 % de octetos transmitidos libres de errores a ser medidos en cada puerto de transmisión, para los enlaces de Fibra Óptica en un período de una hora de transmisión.

EQUIPAMIENTO A UTILIZAR PARA IMPLEMENTAR LOS SERVICIOS:

El Equipamiento incluye el Hardware necesario para el Servicio de Interconexión a la RED de transmisión de Datos que se haya contratado por el cliente.

TIEMPO DE RESPUESTA A CADA PUNTO

1 El tiempo máximo de respuesta para la atención será de 03 horas para todos los locales, a partir del reporte de problemas por parte del Cliente.

2 A este tiempo deberá agregarse seis horas por punto para la detección del problema y su recuperación. En el caso de que exista la necesidad de tener mayor tiempo, el mismo será comunicado al CLIENTE y se aplicará lo establecido conforme a la tabla de SLA expuesta.

3 La cantidad máxima de pérdida de señal en cada local no podrá ser superior a 4 eventos/mes por local por causas atribuibles a la Red de TEISA. La duración máxima de recuperación de cada evento no podrá ser superior a las 24 horas de comunicado el problema. Si TEISA incurriere en cualquiera

de estas dos situaciones, el CLIENTE podrá cancelar el contrato sin ningún aviso previo ni cargos por rescisión anticipada.

4 El modelo de compensación aplicable al SLA propuesto parte del concepto de disponibilidad fallida real de un punto, aplicando los filtros de verificación que la caída sea atribuible únicamente a la gestión de TEISA.

- **Requisitos de acceso al SLA.** El Cliente solo podrá tener acceso a las compensaciones/indemnizaciones correspondientes a los Abonos mensuales del SLA en caso de que:
 - El Cliente mantenga informado en todo momento a TEISA de los datos de contacto vigente del Cliente.
 - Cliente o su representante deben cooperar con TEISA en todos los procesos que lo requieran para agilizar el restablecimiento del servicio.
- La ocurrencia de eventos fuera del control atribuible a TEISA (Ej. Eventos Climáticos, Locales fuera de las mínimas condiciones o inconclusos, problema de acceso, cortes de rutas etc.), puede resultar en demoras que pueden llamarse “justificada” para los que TEISA no es responsable de los plazos (estos plazos no serán contemplados dentro del cálculo de indisponibilidad del servicio, ya que escapan al control de Teisa)
- Los Abonos se calcularán en proporción con el cargo mensual del local alcanzado por el incumplimiento del SLA.
- Los informes y datos de TEISA serán la única base para todos los cálculos y resoluciones observados en el SLA.
- Los Abonos o pagos (Notas de Créditos) equivalentes realizados por parte de Teisa al Cliente bajo el presente SLA suponen la única y exclusiva indemnización que tiene el Cliente con respecto a cualquier fallo en el cumplimiento del SLA.
- No se pagará al Cliente ningún Abono si el incumplimiento de cualquier compromiso se debe a acciones u omisiones del Cliente o a casos de fuerza mayor.
- Los Abonos no son acumulativos de un mes a otro.
- La garantía de SLA para servicios TEISA no se aplica a los servicios subcontratados a terceros que son los detallados como OFFNET
- El SLA empezará a regir a partir de la comunicación escrita del evento por parte del CAC de Teisa al cliente, o por parte del cliente a Teisa usando exclusivamente el portal de reclamos de TEISA disponible en pagina web o activado su ticket via llamada al CAC por la línea de acceso 24/7 que es la 595216164000.

TABLAS DE COMPENSACION DEL SLA

Los abonos por incumplimiento se registrarán de acuerdo a la siguiente tabla, para circuitos lineales **DENTRO** del área metropolitana.

Disponibilidad Mensual Alcanzada (D)	Tiempo de Indisponibilidad mensual (horas)	Penalización
$98.1\% \leq D < 98.4\%$	$11.5 \leq I_M < 13.7$	10% del cargo mensual
$97.8\% \leq D < 98.1\%$	$13.7 \leq I_M < 15.8$	15% del cargo mensual
$97.5\% \leq D < 97.8\%$	$15.8 \leq I_M < 18$	20% del cargo mensual
$96.5\% \leq D < 97.5\%$	$18 \leq I_M < 25.2$	25% del cargo mensual

Los abonos por incumplimiento se registrarán de acuerdo a la siguiente tabla para circuitos lineales **FUERA** del área metropolitana.

Disponibilidad Mensual Alcanzada (D)	Tiempo de Indisponibilidad mensual (horas)	Penalización
$97.8\% \leq D < 98.1\%$	$13.7 \leq I_M < 15.8$	10% del cargo mensual

$97.5\% \leq D < 97.8\%$	$15.8 \leq I_M < 18.0$	15% del cargo mensual
$97.2\% \leq D < 97.5\%$	$18.0 \leq I_M < 20.2$	20% del cargo mensual
$96.2\% \leq D < 97.2\%$	$20.2 \leq I_M < 27.4$	25% del cargo mensual

Esta TABLA no se aplica a ningún circuito en puntos OFFNET o subcontratados a otro operador. Se podrán aplicar modificaciones puntuales en determinados casos en clientes que puedan requerir un proceso de optimización de un punto determinado como Securización de Casas Matrices o puntos críticos de un cliente en cuyo caso deben ser analizados puntualmente con su Ejecutivo de Cuentas.

Condiciones de Contratación:

El trabajo indicado en la página anterior será realizado por TEISA bajo los siguientes términos y condiciones:

- **PLAZO DE ENTREGA:** Los servicios se encuentran en línea y activos. Los plazos de actualización del sistema técnico de anchos de banda y modificaciones en los tipos de servicio tendrán un plazo máximo de 30 días a partir de la aprobación por escrito de la propuesta y el ajuste de facturación aplicara el mismo factor de tiempo siendo que directamente estará aplicado en el siguiente ciclo de facturación que afecte al cliente. Este servicio a través de esta aprobación queda extendido por 12 meses a partir de la fecha de esta propuesta.
- **FORMA DE PAGO:** se aplica la forma de pago vigente para cada cliente. Se solicita al cliente atender lo plazos máximos de crédito para proteger su propio scoring de modo a calificar para cualquier mejora disponible para empresas que cumplen con estos plazos.
- **GARANTÍA:** Garantizamos el servicio las 24 horas de los 365 días del año, durante el período establecido en el contrato.
Dentro de la vigencia del contrato todos los trabajos y equipos están respaldados exceptuando deterioros o daños debido al mal uso de las instalaciones o negligencia y sabotajes sean estos intencionales o accidentales ocurridos en el local del cliente y los daños causados por los denominados desastres naturales (tormentas, terremotos, etc.), los cuales en caso de ocurrir serán facturados por separado.
- **MODIFICACIONES:** No podrán ejecutarse cambios en las instalaciones ni en los materiales sin previa aprobación por escrito de nuestra firma, a fin de mantener la garantía.

Sin otro particular les saludamos muy atentamente,



Francisco Servín
Ejecutivo Comercial Multiproducto



APROBACION DEL CLIENTE A LA PROPUESTA N° 30992 RV01 / 30994 RV01 / 30996 RV01:

FIRMA

ACLARACION DE FIRMA

FECHA: