

*CONTRATO*

**HELPDESK**

**LAN-CLIENTE**

**AL CLIENTE:**

Agosto 2012  
Versión 1.1

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HELPDESK PARA SOLUCIONES ADSL NET-LAN

En Madrid, a ..... de ..... 20...

### REUNIDOS

**De una parte**, D. .... en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante "**MOVISTAR**"), con domicilio social en Madrid, Gran Vía nº 28, C.I.F. A-82/018474. en virtud de Escritura de Poder otorgada ante el Notario de.....D. .... con fecha .....y bajo número de protocolo.....

**De otra parte**, ..... en nombre y representación de .....(en adelante, **EL CLIENTE**), en virtud de Escritura de Poder otorgada ante el Notario de.....D. .... con fecha .....y bajo número de protocolo..... con CIF ..... y con domicilio social en.....,

Las partes, en la representación que ostentan

### EXPONEN

I. Que EL CLIENTE tiene contratado con MOVISTAR un Servicio de conectividad Intranet RPV-IP e Internet, así como accesos remotos, denominado comercialmente Soluciones ADSL Net-LAN (En adelante el Servicio RPV-IP), que permite al CLIENTE, disfrutar de una solución de conectividad Intranet entre las distintas Sedes de su Empresa o de Sedes ajenas a la organización empresarial del mismo, siempre que estas se encuentren vinculadas por algún tipo de relación comercial, profesional o empresarial.

II. Que el citado Servicio RPV-IP no comprende la prestación de Servicios de Mantenimiento sobre elementos integrados en la Red de Área Local desplegada en la Sede o Sedes del CLIENTE adscritas a la prestación del Servicio RPV-IP por MOVISTAR.

III. Que como complemento a la prestación del Servicio RPV-IP, MOVISTAR dispone ,dentro de su catálogo de Productos y Servicios, del Servicio " HelpDesk LAN-Cliente" que incluye la prestación, en distintos niveles, de Servicios de asesoramiento, soporte y mantenimiento a nivel de Red de Área Local de CLIENTE.

IV. Que EL CLIENTE se encuentra interesado en disponer de dicho Servicio de HelpDesk LAN-Cliente para Sedes y, en su caso, accesos remotos integrados a la prestación del Servicio RPV-IP por MOVISTAR.

V. Ambas partes, afirmando y reconociéndose recíprocamente la suficiencia y vigencia de sus respectivas facultades para celebrar el presente Contrato, suscriben el mismo sobre las siguientes

## CLAUSULAS

### **Primera.- OBJETO.**

Constituye el objeto de este Contrato regular las condiciones de prestación por parte de MOVISTAR del Servicio de HelpDesk LAN-Cliente al CLIENTE, que consiste en un servicio de asesoramiento, soporte y mantenimiento a cambio del precio establecido en el Anexo II del presente Contrato.

El presente Contrato y sus Anexos expresan, de modo completo y exclusivo, los derechos y obligaciones de las partes respecto al objeto del mismo.

### **Segunda.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

El Servicio de HelpDesk LAN-Cliente ( en adelante, EL SERVICIO) consiste en un Servicio específico de asesoramiento, mantenimiento y soporte para los elementos de EL CLIENTE asociados a la Red de Área Local desplegada en Sedes y accesos remotos integrados en la prestación del Servicio RPV-IP.

La descripción particularizada del SERVICIO, con los elementos sobre los que exclusivamente se presta, se encuentra recogida en el Anexo I del presente Contrato.

### **2.1.- Requisitos.**

2.1.1- EL CLIENTE deberá disponer de un RPV-IP contratada con MOVISTAR.

2.1.2.-MOVISTAR prestará exclusivamente EL SERVICIO cuando los equipos informáticos de CLIENTE operen a través de los Sistemas Operativos referenciados en el Anexo I del presente Contrato y se encuentren vinculados a la Red de Área Local desplegada en la Sede del CLIENTE integrada en la prestación del Servicio RPV-IP por MOVISTAR .

2.1.3.- En caso de que solicite asistencia domiciliaria para accesos remotos a la RPV-IP, EL CLIENTE deberá designar una Sede concreta integrada en la RPV-IP en la que MOVISTAR pueda realizar las actividades consideradas en el Anexo I del presente Contrato para usuarios de acceso remoto.

Asimismo, para contratar EL SERVICIO para accesos remotos será necesario que al menos se contrate para una Sede integrada en la RPV-IP

### **2.2.-Modalidades.**

2.2.1.- HelpDesk LAN-Cliente para Soporte Telefónico ( 2º nivel)

En esta modalidad, EL SERVICIO se prestará exclusivamente mediante asistencia telefónica, sin que estén incluido en EL SERVICIO los desplazamientos domiciliarios para la resolución de las incidencias sobre los elementos afectados.

Para notificar a MOVISTAR aviso de incidencia, EL CLIENTE deberá llamar al siguiente número de asistencia técnica: 902 357 022, dentro del horario comercial establecido en este Contrato para la atención de incidencias.

MOVISTAR prestará EL SERVICIO en la modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Soporte Telefónico (2º nivel) con arreglo a las cuotas establecidas en el Anexo II del presente Contrato, en las que no se encuentra incluido el coste de la llamada telefónica que realice EL CLIENTE para dar aviso de incidencia que será de cuenta del citado CLIENTE.

MOVISTAR prestará la asistencia telefónica para los elementos y aspectos referenciados en el Anexo I del presente Contrato y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 2.3.4.

#### 2.2.2.- HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel).

Esta modalidad de SERVICIO, incorporará junto al nivel de atención telefónica establecido para la modalidad anterior, la posibilidad de desplazamientos domiciliarios a la Sede del CLIENTE que permitan la resolución de la incidencia o avería sobre el elemento o elementos afectados en un plazo máximo de 8 horas computadas conforme se indica en el presente Contrato.

Por cada actuación domiciliaria que se verifique, en virtud de la prestación del Servicio de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel), EL CLIENTE abonará las cuotas específicas para cada tipo de actuación que se especifican en el Anexo II de precios del presente Contrato.

En caso de que MOVISTAR no llegara a resolver la incidencia, no se facturarán al CLIENTE las actuaciones reseñadas en el Anexo II del presente Contrato, siempre que la incidencia se refiera a los aspectos cubiertos en el Anexo I del presente Contrato.

MOVISTAR atenderá los avisos de averías e incidencias desde la recepción de la incidencia con la mayor rapidez posible, y en todo caso, dentro del plazo establecido para la Modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel).

Para la prestación del SERVICIO, EL CLIENTE deberá avisar a MOVISTAR mediante llamada telefónica al número de Asistencia Técnica referido en la cláusula 2.2.1., indicando los datos necesarios para la identificación del equipo o instalación averiados, así como el CIR ( Código Identificador de RPV-IP) que se le hubiera otorgado al CLIENTE con motivo de la adscripción al Servicio RPV-IP, indicando asimismo el número telefónico de contacto del CLIENTE para la prestación de la asistencia telefónica.

A tal fin, no se admitirán solicitudes de Servicio realizadas por personas diferentes al CLIENTE o a la persona física o jurídica que EL CLIENTE hubiera designado como Gestor de la RPV-IP.

El plazo de resolución de averías establecido para la Modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel) computará dentro del horario comercial de MOVISTAR,

Para la resolución de incidencias que precisen desplazamiento al domicilio del CLIENTE, MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. EL CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por EL CLIENTE, no computará a efectos de los compromisos de resolución de incidencias establecido en el presente Contrato, para la Modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel).

Asimismo, el cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, no se facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo informático de la Sede.

A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y EL CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de incidencias, se descontará, igualmente, el tiempo de demora que sea imputable al CLIENTE o a cualquier participante en la RPV-IP del CLIENTE.

En caso de que, a iniciativa del CLIENTE, se concierte una cita para pruebas conjuntas con el suministrador y /o integrador de alguna de las aplicaciones reseñadas en el Anexo I de este Contrato, queda bajo la exclusiva responsabilidad del CLIENTE la concertación de la fecha para la realización de la prueba conjunta, quedando MOVISTAR exonerada de cualquier responsabilidad por la falta de realización efectiva de la prueba conjunta cuando dicho incumplimiento venga motivado por causa imputable a CLIENTE o al tercero suministrador y/o integrador de aplicaciones.

En cualquier caso, EL CLIENTE deberá designar una fecha y hora concreta para la realización de pruebas conjuntas con el suministrador y/o integrador.

MOVISTAR verificará las actuaciones necesarios para la realización de la prueba conjunta exclusivamente el mismo día en que se tramite el aviso de incidencia por EL CLIENTE de conformidad a lo indicado en el presente Contrato, no admitiéndose, a tal efecto, la concertación de la prueba conjunta para fechas diferidas respecto al día en que se tramite el aviso de incidencia y siempre sujeta la realización de la prueba conjunta a la disponibilidad del Servicio de HelpDesk en la fecha y hora seleccionada.

En caso de que, un vez realizada la prueba conjunta con el suministrador y/o integrador de aplicaciones, efectivamente MOVISTAR realice alguna de las actividades consideradas en el Anexo I del presente Contrato, se facturará los precios correspondientes establecidos para cada actuación así como el desplazamiento correspondiente.

En la modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel), EL CLIENTE tendrá derecho a una compensación del 15% de la cuota mensual por hora o fracción que exceda del compromiso de atención establecido en este contrato y, en todo caso, dentro del horario de cómputo para la resolución de incidencias establecido y dentro del período de facturación.

En cualquier caso, la citada penalización se encuentra limitada hasta un máximo de tres cuotas mensuales del Servicio en la Modalidad HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel) contratado en Sedes y, en su caso, accesos remotos.

Igualmente, la penalización aplicará exclusivamente sobre la cuota aplicable al aspecto ( Sede y/o acceso remoto) que no haya sido resuelto en el tiempo considerado para la Modalidad de Help Desk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel).

### 2.2.3.- Aspectos Comunes a ambos servicios

Tanto las solicitudes de asistencia telefónica para las dos modalidades de SERVICIO como la realización de actuaciones domiciliarias previstas en la modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel) podrán realizarse exclusivamente dentro del horario comercial de MOVISTAR que es el siguiente:

- De lunes a viernes, no festivos: Desde las 8 horas hasta las 20:00 horas.
- Sábados no festivos: Desde las 8 horas hasta las 15:00 horas.
- Asimismo, quedan excluidos del cómputo del citado plazo los domingos así como los días festivos nacionales, autonómicos y locales, correspondientes al lugar donde se encuentre ubicada la Sede.

Fuera de este horario no computará el plazo establecido de resolución de incidencias o averías, establecido en el presente Contrato para la Modalidad HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel), ni podrá prestarse la asistencia telefónica establecida para ambas modalidades de SERVICIO.

## **2.3.- Aspectos excluidos.**

2.3.1.- EL SERVICIO no comprenderá la prestación de ningún tipo de soporte, asesoramiento o mantenimiento que no esté incluido expresamente en el Anexo I del presente Contrato.

2.3.2.- EL SERVICIO no comprenderá en ninguna de sus modalidades la sustitución de los Equipos o Hardware afectados, ni la provisión de software.

2.3.3.- En el caso de usuarios de acceso remoto, EL SERVICIO comprenderá exclusivamente la configuración de la licencia IPSec necesaria para la prestación del Servicio de acceso remoto, sin que este comprendido en EL SERVICIO, ningún tipo de actuación sobre el Equipo informático de Cliente asociado a la provisión de la licencia IPSec.

En caso de que, una vez desplazados al domicilio de EL CLIENTE solicitara este la realización de algún tipo de servicio que no se encuentre incluida en el Anexo I del presente contrato, MOVISTAR facturará al CLIENTE el importe correspondiente al desplazamiento al domicilio del CLIENTE y, si este solicitara a MOVISTAR su reparación, esta última le comunicará el presupuesto correspondiente y, si el CLIENTE lo acepta por escrito, MOVISTAR procederá a la reparación de la avería y facturación correspondiente, independientemente del precio del Servicio descrito en el presente Contrato.

2.3.4.- EL SERVICIO en la modalidad HelpDesk LAN-Cliente para Soporte Telefónico (2º nivel) no comprenderá la asistencia telefónica sobre los siguientes Equipamientos: Firewall, Switches y Hubs.

### **3.- VIGENCIA**

Este acuerdo entre MOVISTAR y EL CLIENTE será efectivo desde la fecha de la firma del presente Contrato, y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogable anualmente, sin perjuicio de la facultad de desistimiento reconocida en la cláusula 6ª, transcurrido el periodo de vigencia inicial.

En caso de que EL CLIENTE desista del SERVICIO, antes de la finalización del período inicial de vigencia, MOVISTAR queda facultada para cobrar el importe de las cuotas de abono pendientes hasta la finalización de dicho período inicial, salvo que EL CLIENTE desista del presente Servicio por las modificaciones de MOVISTAR realice unilateralmente sobre las Condiciones del Servicio o de los precios aplicables.

### **4.- PRECIO**

EL CLIENTE se obliga a pagar a MOVISTAR el precio establecido en el Anexo II de precios del presente Contrato para la modalidad contratada.

En ambas modalidades, EL CLIENTE deberá abonar a MOVISTAR una Cuota de Alta y una Cuota mensual por Sede que contrate el SERVICIO. Adicionalmente, si EL CLIENTE contrata EL SERVICIO para accesos remotos, en función, del número de accesos remotos se aplicará una cuota mensual.

En la modalidad de HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel), igualmente, en caso de que se observen cualquiera de las actuaciones domiciliarias establecidas en el Anexo I del presente Contrato, EL CLIENTE estará obligado abonar, los precios establecidos para cada actuación que se reseñan en el Anexo II.

Al precio señalado se le aplicará el I.V.A. o impuesto que le sustituya y que esté vigente en cada momento.

MOVISTAR podrá revisar anualmente en cualquier momento del año natural el precio del SERVICIO comunicándolo al CLIENTE con un plazo de 30 días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación del precio.

En caso de que EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación del precio, podrá solicitar la baja en EL SERVICIO, sin que se aplique la penalización prevista en la cláusula 3ª del presente Contrato por desistimiento antes de la finalización del período inicial de vigencia.

### **5.- FACTURACIÓN**

MOVISTAR facturará a mes vencido el importe correspondiente al Servicio descrito en el presente Contrato.

A estos efectos, la primera mensualidad se prorrateará en función de la fecha de entrada en vigor del SERVICIO.

La facturación del SERVICIO se integrará en la factura relativa al Servicio RPV-IP.

El pago se hará efectivo por el CLIENTE, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja que, a tal efecto, hubiese designado para el pago del Servicio RPV-IP.

## **6.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO**

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variaciones técnicas, etc., MOVISTAR podrá modificar las características que presenta EL SERVICIO ofrecido en el momento actual, cuando existan razones que justifiquen dicha modificación, comunicándoselo al CLIENTE con quince (15) días de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente.

Si EL CLIENTE no estuviera de acuerdo con la modificación realizada, podrá solicitar la baja en el Servicio.

## **7.- TERMINACION.**

### **7.1. DESISTIMIENTO:**

Una vez transcurrido el periodo inicial de vigencia, cualquiera de las partes tiene la facultad de terminar el acuerdo unilateralmente, en cualquier caso, y sin necesidad de que concurra ninguna causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar su decisión de dar por terminado el acuerdo comunicándolo fehacientemente por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 8 a la otra al menos con 30 días de antelación a la fecha en que la terminación efectiva del acuerdo deba tener efecto. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 6.

### **7.2. RESOLUCION:**

El presente Acuerdo se resolverá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes
- b) Por desistimiento
- c) Por las causas generales admitidas en Derecho.
- d) Por la contratación de un Servicio de mantenimiento o soporte distinto prestado por MOVISTAR sobre los elementos referenciados en el Anexo I del presente Contrato.

En especial, MOVISTAR podrá resolver el presente Acuerdo:

- Por impago del servicio contratado,
- Por las manipulaciones de los distintos elementos considerados en el Anexo I del presente Contrato que motiven una constante verificación de actuaciones domiciliarias
- Por impedir EL CLIENTE, el acceso a los empleados a MOVISTAR a fin de prestar EL SERVICIO.

Terminada la prestación del SERVICIO, MOVISTAR facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, salvo que la baja sea por culpa del CLIENTE, en cuyo caso MOVISTAR podrá facturar a este el total de las cuotas pendientes hasta la finalización de plazo de vigencia del Contrato.

## **8. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por EL CLIENTE; (b) envío por correo electrónico al Buzón de CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por EL CLIENTE con motivo de la adscripción al Servicio RPV-IP



## **9.- TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

9.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos TELEFÓNICA DE ESPAÑA informa al CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados con datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el CLIENTE así como las labores de información del SERVICIO y otros servicios asociados así como actividades relacionadas con los mismos. Asimismo le informa de la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a Telefónica de España, Apartado de Correos 46.155 - 28080 Madrid, acompañando fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documentación acreditativa equivalente.

9.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 4.5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

9.3 La prestación del SERVICIO puede exigir que algunas de las facilidades que integran el mismo sean provistas por una empresa del Grupo TELEFÓNICA distinta a TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Por dicha razón, el CLIENTE consiente por medio de esta cláusula que TELEFÓNICA DE ESPAÑA comunique a algunas de las empresas contempladas en el párrafo anterior, en particular a TERRA NETWORKS ESPAÑA, S.A., los datos personales identificativos y de productos y servicios contratados que resulten necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones.

9.4 EL CLIENTE consiente el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de telecomunicaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA o comercializados por ésta, a su dirección electrónica. No obstante, si no desea recibir esta información, puede revocar su consentimiento en cualquier momento comunicándolo a los números de atención comercial o a la dirección indicada en el apartado primero de la presente cláusula.

## **10.- SUBCONTRATACIÓN**

La prestación del SERVICIO podrá ser efectuada directamente por MOVISTAR o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, MOVISTAR sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

## **11. - JURISDICCIÓN**

Las partes se someten en cuantas cuestiones o litigios se susciten con ocasión de la interpretación, aplicación o cumplimiento del presente Contrato a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se estén instalados los equipos sobre los que se preste el servicio objeto de este contrato.

## **ANEXO I.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO HELPDESK**

### **1.- INTRODUCCIÓN.**

En la actualidad el Servicio Soluciones ADSL Net-LAN ( En adelante, Servicio RPV-IP) implica, junto a la provisión de conectividad Intranet entre distintas Sedes del CLIENTE, acceso a Internet y, en su caso, accesos remotos a dicha RPV-IP la prestación de niveles específicos de mantenimiento en dicha conectividad Intranet y en el Equipamiento de Cliente ( Módem /Router ADSL o dispositivos de Back-up RDSI) que permiten proveer dicha conectividad Intranet.

El Servicio de HelpDesk LAN-Cliente permite completar el alcance del Servicio RPV-IP, cubriendo una funcionalidad no cubierta en virtud del Servicio RPV-IP, el mantenimiento de la Red de Área Local desplegada en la Sede o Sedes adscritas al Servicio RPV-IP y el asesoramiento en cuanto a los distintas incidencias en Hardware y aplicaciones mas importantes para el desarrollo de la actividad del CLIENTE.

### **2.- MODALIDADES**

El Servicio de HelpDesk LAN-Cliente, se desarrollará en dos modalidades contratables por EL CLIENTE del Servicio RPV-IP:

- HelpDesk LAN-Cliente para Soporte Telefónico (2º nivel): En este caso las actuaciones de asesoramiento, soporte y mantenimiento se desarrollarán vía telefónica.
- HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel): En este nivel, junto a la atención telefónica especializada, podrán verificarse las actuaciones de asesoramiento, soporte y Mantenimiento mediante desplazamiento a la Sede del CLIENTE

### **3.- ASPECTOS CUBIERTOS PARA SEDES**

3.1.- Diagnóstico, comprobación y reconfiguración de los siguientes aspectos:

- Direccionamiento IP de los dispositivos y equipos informáticos desplegados en la Red de Área Local del CLIENTE
- Funcionalidad de compartición de recursos del protocolo de Red NetBIOS para los siguientes elementos:
  - Carpetas
  - Documentos
  - Programas
  - Impresoras
  - Discos
- Soluciones de Gestión de Microsoft Business Solutions:
  - Microsoft AXAPTA
  - Microsoft NAVISION Y NAVISIÓN Estándar
  - Terminal Server.
  - Citrix

- Equipamientos de Firewall que figuren referenciados en [movistar.es/negocios/netlan](http://movistar.es/negocios/netlan)
- Servidores Básicos:
  - DNS
  - WINS
  - Correo
  - WEB
  - FTP

3.2.- Recomendación, diagnóstico y asesoramiento sobre los siguientes aspectos:

- Planes de Direccionamiento en función de la distintas subredes de la Sede de Cliente
- Compatibilidad de Direccionamiento IP de la Red de Área Local de CLIENTE y Direccionamiento IP asociado a la prestación del Servicio RPV-IP
- Instalaciones y Equipamientos de tipo Ethernet ( cableado, switches, tarjetas de Red y Hub) desplegados en la Red de Área Local de CLIENTE que figuren referenciados en [movistar.es/negocios/netlan](http://movistar.es/negocios/netlan)
- Prestaciones generales de asesoramiento tanto a nivel Internet e Intranet para aplicaciones y navegación.
- Funcionalidades de gestión asociadas al Servicio RPV-IP:
  - Punto Único con NAT en el Equipamiento de Cliente
  - Punto Único con NAT en Red de Área Local
  - Presencia en Internet

#### **4.- ASPECTOS CUBIERTOS PARA ACCESOS REMOTOS RTC E INTERNET**

En el caso de usuarios de acceso remoto, EL SERVICIO comprenderá exclusivamente la configuración de la licencia IPSec necesaria para la prestación del Servicio de acceso remoto, sin que este comprendido en EL SERVICIO, ningún tipo de actuación sobre el Equipo informático de Cliente asociado a la provisión de la licencia IPSec.

Adicionalmente, para Accesos Remotos, EL SERVICIO comprenderá el diagnóstico en función de las diferentes modalidades de acceso (GSM, GPRS, vía Satélite) para que EL CLIENTE pueda trasladar la posible causa de la incidencia a su correspondiente Operador/Proveedor de dicho servicio

#### **5.- SISTEMAS OPERATIVOS.**

El Servicio de HelpDesk podrá prestarse exclusivamente cuando los equipos y dispositivos integrados en la Red de Área Local del CLIENTE operen a través de lo siguientes Sistemas Operativos del Entorno Windows:

- Windows XP
- Windows 98
- Windows 2000
- Millenium

- NT
- 2003

## **6.- GLOSARIO**

### **6.1.-NetBIOS ( Network Basic Input/Output System )**

Es un programa que permite que se comuniquen aplicaciones en diferentes ordenadores dentro de una LAN.

### **6.2.- DNS ( Domain Name System )**

Sistema de nombres de dominio. Permite resolver nombres DNS a direcciones IP cuando un ordenador se conecta a ordenadores remotos fuera de la red local ( por ejemplo, a nodos de Internet ).

### **6.3.-WINS ( Windows Internet Naming Service )**

Servicio de nombres Internet de Windows. Utiliza una base de datos dinámica que hace corresponder nombres de equipos NetBIOS con direcciones IP. Dicha base de datos reside en un servidor WINS.

WINS reduce el uso de la resolución por difusión y permite a los usuarios localizar fácilmente sistemas en redes remotas.

### **6.4.- Microsoft NAVISION / AXAPTA / NAVISION Standard .**

Son soluciones integradas de gestión para las empresas que permiten optimizar sus procesos de negocio al agilizar las rutinas de trabajo y de acceso a la información.

### **6.5.- Citrix .**

Empresa que dispone soluciones y aplicaciones de gestión para la conectividad remota, que permiten que todas las organizaciones dispongan de acceso a la información de forma instantánea, fácil y segura desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo.

## ANEXO II.- PRECIOS DEL SERVICIO

### 1.- Cuotas de Servicio para Sedes .

	<b>Cuota de alta</b>	<b>Cuota de abono</b>
HelpDesk LAN-Cliente Segundo Nivel para Soporte Telefónico (2º nivel)	50,00 €	12,00 €
HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel)	50,00 €	15,00 €

### 2.- Cuotas para accesos remotos RTC e Internet.

#### 2.1.- Cuota de alta

	<b>Cuota de alta</b>
HelpDesk LAN-Cliente Segundo Nivel para Soporte Telefónico (2º nivel)	50,00 €
HelpDesk LAN-Cliente para Actuación Presencial (3er nivel)	50,00 €

#### 2.2.- Cuota de abono para accesos remotos RTC e Internet

<b>Número de accesos remotos RTC e Internet</b>	<b>Cuota de abono HelpDesk 2º nivel</b>	<b>Cuota de abono HelpDesk 3er nivel</b>
De 1 a 3 Accesos Remotos	9,00 €	12,00 €
De 4 a 7 Accesos Remotos	17,00 €	20,00 €
De 8 a 15 Accesos Remotos	30,00 €	35,00 €
De 16 a 25 Accesos Remotos	40,00 €	45,00 €

### **3.- Actuaciones domiciliarias para HelpDesk LAN-Cliente para Actuaciones Presenciales ( 3er nivel)**

<b>Actuación Presencial</b>	<b>Cuota por actuación</b>
Desplazamiento con diagnóstico al domicilio del cliente	86,00 €
Diagnóstico, comprobación y configuración de direccionamiento IP en los equipos y PC's de la LAN de Cliente	9,20 €
Diagnóstico, comprobación y configuración de compartición de recursos del protocolo de red Net-BIOS: carpetas, documentos, programas, impresoras, discos	21,60 €
Diagnóstico, comprobación y configuración de los servidores básicos: DNS, WINS, Correo, WEB, FTP	9,20 €
Comprobación de compatibilidad de direccionamiento Soluciones Net-LAN con las direcciones utilizadas en aplicaciones de Cliente	46,00 €
Diagnóstico, comprobación y configuración de las soluciones de gestión de Microsoft Business Solutions	120,00 €
Planes de direccionamiento recomendados en función de subredes en la sede de Cliente adecuado y compatible con la estructura de Soluciones Net-LAN	80,00 €
Diagnóstico y asesoramiento de las instalaciones y equipamientos de la LAN de Cliente sólo Ethernet	21,60 €
Diagnóstico y asesoramiento de prestaciones, tanto Internet como Intranet, en aplicaciones y navegación: lentitud, retardo, caudales de tráfico	13,80 €
Diagnóstico, comprobación y configuración de Firewalls	80,00 €
Diagnóstico y asesoramiento de escenarios que incorporen funcionalidades de valor añadido en Soluciones ADSL Net-LAN, tales como: Punto Único con NAT en EDC, Punto Único con NAT en LAN y Presencia en Internet	120,00 €

Configuración de Acceso Remoto HelpDesk Soluciones ADSL Net-LAN	8,00 €
Punto Único NAT en LAN. Pruebas de conectividad teniendo en cuenta que las plataformas que dispone el cliente soportan sistemas operativos Windows	92,00 €

## OBSERVACIONES

- La cuota de alta establecida en el presente Anexo tanto para Sedes como para accesos remotos se aplicará cuando EL CLIENTE contrate conjuntamente el Servicio de HelpDesk LAN-Cliente con una RPV-IP. En caso de que el Servicio de HelpDesk LAN-Cliente Segundo o Tercer Nivel tanto para Sedes como Accesos remotos se contrate en posventa, la cuota de alta establecida en el presente Anexo se aumentará en la cantidad de diez (10) euros.
- La cuota de alta y abono de Sede se facturará por cada una de las Sedes sobre las que EL CLIENTE contrate el Servicio de HelpDesk.
- La cuota de alta de accesos remotos se facturará por la totalidad del conjunto de accesos remotos a la RPV-IP contratados por EL CLIENTE con independencia del número concreto de accesos contratados, así como del tipo de acceso remoto contratado ( Internet o RTC)..
- La cuota de abono de accesos remotos se aplicará en función del número concreto de accesos remotos de que disponga EL CLIENTE en función de la Tabla establecido en el apartado 2º del presente Anexo.
- En caso de que EL CLIENTE solicite EL SERVICIO para mas de 25 accesos remotos, la cuota mensual aplicable al conjunto de accesos remotos se determinará en función de la cantidad total de accesos remotos de que disponga EL CLIENTE.
- Los precios establecidos para las actuaciones domiciliarias previstas para la modalidad HelpDesk LAN-Cliente para Actuaciones Presenciales (3er nivel) se devengarán exclusivamente por Equipo objeto de incidencia y por actuación realizada. En caso de que EL CLIENTE solicite la actuación correspondiente para mas de un Equipo o fuera necesario realizar mas de una actividad, por cada equipo o actividad adicional se aplicará el precio correspondiente establecido en el presente Anexo para cada tipo de actuación.
- A los citados importes, se les aplicará el tipo impositivo vigente correspondiente al I.V.A. (En la actualidad, 21%) o el impuesto indirecto que resulte aplicable.