

CONTRATO CORPORATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Conste por medio del presente documento, el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que celebran de una parte, **FIBERLUX TECH S.A.C.**, con RUC N° 20607403903, con domicilio en Av. José Pardo Nro. 513, Piso 5, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por su Gerente General: Sr. Alex Martín Ternerero Herrera, con DNI N° 08196837, a quien en adelante se denominará **FIBERLUX**; y de la otra parte, la empresa: **ESCUELA MARITIMA DEL PERU SAN RAMON S.A.C.**, identificada con RUC N° 20614783291 domiciliada en AV. ALMIRANTE MIGUEL GRAU NRO 262, distrito de La Punta, provincia de Callao, departamento de Callao, debidamente representado por su Gerente General, Sr(a) Manuel Izquierdo Zelada, con DNI/CE N° 40459010, a quien en adelante se denominará **EL CLIENTE**; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: OBJETO

Por el presente instrumento, FIBERLUX brindará a favor de EL CLIENTE el servicio público de telecomunicaciones detallado en el Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6** que forman parte integrante de este contrato. Las condiciones, plazos, contraprestación y atributos técnicos del servicio son detallados en los referidos anexos.

SEGUNDA: PLAZO

El plazo del presente contrato es a tiempo indeterminado, salvo que en los respectivos Anexos se haya marcado la opción de "plazo forzoso". En caso de que EL CLIENTE opte por terminar el Contrato antes del vencimiento del plazo forzoso, por causa imputable al CLIENTE, ello conllevará a incurrir en penalidades.

El plazo empieza a computarse desde el día siguiente de la fecha de activación del servicio; por el contrario, si el estudio de factibilidad para la prestación del servicio fuese negativo, el presente contrato no surtirá efectos legales.

Al finalizar el plazo forzoso, el Contrato pasará automáticamente a ser de plazo indeterminado.

Estando el Contrato dentro del plazo indeterminado, el CLIENTE puede darlo por concluido en cualquier momento con 5 días de anticipación sin penalidad.

TERCERA: FACTURACIÓN Y PAGO

EL CLIENTE se obliga a pagar la tarifa que se genere por el servicio de instalación, así como la tarifa mensual de servicio, de acuerdo con el plan contratado y la fecha de vencimiento que se describen en el Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6**. Queda establecido que la tarifa mensual y de instalación incluyen el Impuesto General a las Ventas. El retraso en el pago del recibo de servicios determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna.

EL CLIENTE declara conocer que los conceptos de servicios están afectos al sistema de pago de detracciones del 12% (doce por ciento). El monto de la detracción deberá ser depositado por EL CLIENTE en la cuenta del Banco de la Nación N° 00-058-420913, que mantiene FIBERLUX para estos fines.

EL CLIENTE podrá efectuar los pagos de servicio mensual a través de cualquiera de las plataformas del BBVA y BCP utilizando el código de cliente que se le haya asignado o las cuentas recaudadoras que posteriormente se le informen.

CUARTA: CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL CONTRATO

- a) Las condiciones técnicas y comerciales se sujetarán a lo estipulado en el Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6**.
- b) El plazo máximo de instalación de EL SERVICIO está estipulado en el Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6**. En caso EL SERVICIO contratado no pudiese instalarse por causas imputables a EL CLIENTE y/o por facilidades técnicas, el plazo de instalación se reiniciará. Si por causas imputables a EL CLIENTE, EL SERVICIO no pudiera instalarse o si éste se desistiera de la contratación de EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá cancelar los gastos incurridos por FIBERLUX; para ello, FIBERLUX contará con los sustentos correspondientes.

- c) FIBERLUX entregará en calidad de Comodato, el equipo necesario para la instalación y funcionamiento de EL SERVICIO, y será anotado, como tal, en el Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6**. Los equipos propiedad de FIBERLUX serán devueltos al finalizar el presente Contrato.
- d) Por la naturaleza del servicio, considerando la rápida obsolescencia de la tecnología y equipos, FIBERLUX podrá modificar en todo o en parte los circuitos instalados; teniendo en consideración que los reemplazos sean de igual calidad o superior. Dichas modificaciones se realizarán sin costo alguno para el Cliente.
- e) Los niveles de servicio y disponibilidad, se sujetará a lo estipulado en el Anexo 1.

QUINTA: OBLIGACIONES DE FIBERLUX

- a) Proveer EL SERVICIO de acuerdo con los niveles de calidad del Anexo 1, y de conformidad con lo establecido en las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL).
- b) Proveer EL EQUIPO de acceso a la red de fibra óptica o a la red inalámbrica de FIBERLUX, de acuerdo con lo estipulado en sus Anexos.
- c) Activar y configurar el servicio contratado por EL CLIENTE.
- d) Brindar información necesaria sobre la configuración de la red para que EL CLIENTE pueda hacer uso de EL SERVICIO.
- e) Reemplazar sin costo para EL CLIENTE, aquellos componentes de EL EQUIPO que se hubieran deteriorado o que no funcionen correctamente, siempre que dicho deterioro o mal funcionamiento no se hubiera generado por causas atribuibles a EL CLIENTE o por terceros.
- f) FIBERLUX, contará con un centro de atención EL CLIENTE y soporte técnico, que funcionará las 24 horas del día, todos los días del año. En dicha área, se podrán realizar consultas y/o reclamos, siguiendo los procedimientos establecidos por la autoridad regulatoria. El procedimiento ante incidencias y los niveles de escalamiento se sujetará a lo estipulado en el Anexo 1.
- g) A efectos de mantener altos niveles de disponibilidad, FIBERLUX deberá realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, debiendo coordinar con el cliente, y comunicarle, vía correo electrónico, con una antelación mínima de 48 horas, la fecha en que se producirá dicho mantenimiento; así como, su plazo estimado, siguiendo las normativas establecidas por el organismo regulador (OSIPTEL).

SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

- a) Abonar, oportunamente, los pagos derivados del presente Contrato conforme a los plazos del Anexo **1, 2, 3, 4, 5 y 6**. Ante la falta de pago, FIBERLUX se reserva el derecho de suspender el servicio y reconectarlo, de acuerdo con la normativa vigente.
- b) Conservar de forma diligente, los equipos propiedad de FIBERLUX.
- c) No manipular, modificar, trasladar, o alterar los equipos propiedad de FIBERLUX; en caso de detectar algún problema en los equipos, se compromete a dar aviso inmediato a FIBERLUX.
- d) Permitir el ingreso y dar las facilidades al personal de FIBERLUX o de sus contratistas, previa coordinación con EL CLIENTE, para labores de instalación, reparación y/o mantenimiento de EL SERVICIO o los Equipos.
- e) A la terminación del contrato, restituir a FIBERLUX todos los equipos y demás elementos, en perfecto estado de funcionamiento, salvo aquellas consecuencias propias del buen uso y paso del tiempo.

SÉPTIMA: INCIDENCIAS Y AVERÍAS

Frente a cualquier incidencia o avería, EL CLIENTE deberá dar aviso inmediato a FIBERLUX, al número de atención señalado en el Anexo 1; dándose inicio, de esta manera, el cómputo de los tiempos máximos de reparación establecidos por la norma aplicable.

OCTAVA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

FIBERLUX, no será responsable por cortes, averías y/o suspensión de EL SERVICIO en los siguientes casos:

- a) Falta de pago de la Tarifa mensual, en la forma y oportunidad convenidas
- b) Mal funcionamiento de los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros que se conecten a la red de FIBERLUX.
- c) Manipulación indebida del CLIENTE de los elementos de EL SERVICIO o de la configuración de la instalación que haya sido proporcionada por FIBERLUX.
- d) Cualquier otra causa que no pueda ser, plenamente, atribuida a FIBERLUX.

NOVENA: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL SERVICIO

Si por causas NO atribuibles a FIBERLUX, EL CLIENTE que hubiere contratado a plazo forzoso, decidiera resolver el contrato durante su vigencia, o si FIBERLUX lo resolviera por falta de pago, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 72° (numerales 3.2 y 3.3 del anexo 8) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTel), EL CLIENTE deberá abonar por concepto de penalidad el equivalente a las mensualidades pendientes hasta el término del plazo forzoso.

Las causales de resolución del contrato se ajustan a lo establecido por lo establecido en el artículo 72° (numerales 3.2 y 3.3 del anexo 8) de las “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTel)

DECIMA: CESIÓN DE DERECHOS

EL CLIENTE no podrá ceder sus derechos u obligaciones contractuales, sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de FIBERLUX.

FIBERLUX, podrá ceder su posición contractual o cualquiera de sus derechos u obligaciones, durante la vigencia del presente Contrato. Para ello, EL CLIENTE otorga, de manera anticipada, su conformidad.

DECIMO PRIMERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y USO SEGURO Y RESPONSABLE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN POR NIÑOS Y ADOLESCENTES

Los datos que EL CLIENTE proporcione en virtud del presente contrato serán utilizados y tratados de conformidad con la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por D.S. 003.2013-JUS. Asimismo, a EL CLIENTE le asiste el derecho de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales.

En cumplimiento de la ley 30254, se hace saber a EL CLIENTE si desea contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, para protección de niños, niñas y adolescentes.

Si ☐ No ☐

DECIMO SEGUNDA: DOMICILIOS

Ambas partes señalan como sus domicilios los indicados en la introducción de este Contrato; y, en donde válidamente se cursarán las comunicaciones a que hubiere lugar. Cualquier cambio de domicilio, para surtir efecto legal, deberá ser comunicado con una anticipación, no menor, de quince (15) días calendarios.

DECIMO TERCERA: - LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Son aplicables al presente contrato las disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Resolución del Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTel), Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución del Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTel) y las normas que regulan el sector Telecomunicaciones.

Sin perjuicio de la competencia del OSIPTel, para la atención de reclamos de usuarios, las Partes acuerdan que para todo litigio o controversia derivado o relacionado con este acto jurídico, las partes se someten a la competencia territorial y jurisdicción de los jueces y tribunales de la ciudad de Lima - cercado, renunciando expresamente al fuero de sus domicilios.

Suscrito en señal de conformidad, en la ciudad de Lima, el 27 de mayo del año 2026.

Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

DocuSigned by:


Nombre: Alex Martin Terneró Herrera

Cargo: Gerente General

DNI: 08196837



**Nombre: IZQUIERDO ZELADA
MANUEL**

Cargo: GERENTE GENERAL

DNI/CE: 40459010

CONFIDENCIAL

ANEXO 1 - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES LIMA Y PROVINCIAS (SLA)

El acuerdo de nivel de servicio (SLA) define a través de “Niveles de Servicio Garantizados”, los parámetros para Pérdida de Paquetes, Latencia, Disponibilidad de Servicio, y Tiempo Promedio de Reparación. FIBERLUX otorgará un crédito a favor de CLIENTE, en el caso de que estos niveles de servicio no sean alcanzados. Este crédito será reconocido en los cobros mensuales mediante notas de crédito (N/C).

A. DEFINICIONES

1. Pérdidas de Paquetes

La pérdida de paquetes se produce cuando uno o más paquetes de datos que son transmitidos dentro de la red de Fiberlux, no llegan a su destino.

2. Latencia (Delay)

Técnicamente, la “Latencia” es el intervalo de tiempo (en milisegundos) que le toma a un paquete de datos de prueba, viajar de ida y vuelta entre un punto de origen y un punto de destino.

3. Disponibilidad

La disponibilidad es el tiempo promedio en que el servicio se encuentra disponible. El cálculo de la Disponibilidad del Servicio está hecho en función a la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 \times \left[1 - \left(\frac{\text{TC}}{\text{TD}} \right) \right]$$

TC = Tiempo total de cortes acumulados en el mes (minutos)

TD = Tiempo total disponible en minutos (Total días del mes x minutos en el día)

El tiempo de corte inicia cuando EL CLIENTE reporta la caída y finaliza cuando FIBERLUX haya solucionado el mismo (posterior reporte al cliente). Toda vez que una sede no esté disponible, debe ser documentado por medio de un Ticket de Reclamo.

4. Tiempo promedio de reparación por Circuito (TPR)

El Tiempo promedio de reparación (TPR), establece el tiempo máximo que transcurre, desde el momento en que se reporta la avería del servicio y su registro en nuestro sistema hasta que el problema es solucionado y el servicio se restaura. Los tiempos especificados son promedios mensuales y no incluyen averías por hecho fortuito o fuerza mayor, causas fuera del control de la empresa, o falta de acceso de facilidades a ser otorgadas por EL CLIENTE para la solución de la avería.

Todos los términos serán considerados hasta con dos decimales para efecto de la determinación de la penalidad. El tiempo de mantenimiento preventivo no se contabilizará para los índices de indisponibilidad del servicio. Si el mantenimiento no es comunicado con anticipación, este tiempo se considerará como tiempo de inoperatividad. Los mantenimientos correctivos y/o de emergencia se regirán por lo establecido en el contrato, del que este Anexo forma parte.

B. NIVELES DE LOS SERVICIOS Y PENALIDADES

Parámetros para Lima Metropolitana:

Concepto	Objetivo/Mes	Rango	%Penalidad
Pérdida de Paquetes: Lima	1%	1% < X% <=5% X% > 5%	10% TM 20% TM
Disponibilidad del Servicio: Lima	99.50%	99.00% <= X% < 99.50% 98.00% <=X% < 99.00% X% < 98.00%	05% TM 10% TM 20% TM
Latencia (Delay): Lima	10 ms	10 ms < X ms <= 30 ms X ms > 30 ms	10% TM 20% TM
Tiempo Promedio de Reparación (TPR): Lima	<=4 Horas	-	-

*Nota: La penalidad que resultase será aplicada y descontada de la tarifa mensual (TM) del mes siguiente.

Parámetros para Provincia:

Concepto	Objetivo/Mes	Rango	%Penalidad
Pérdida de Paquetes: Provincia	1%	1% < X% <=5% X% > 5%	10% TM 20% TM
Disponibilidad del Servicio: Provincia	98.50%	98.00 <= X% < 98.50% 97.00% <=X% < 98.00% X% < 97.00%	05% TM 10% TM 20% TM
Latencia (Delay): Provincia	30 ms	30 ms < X ms <= 60 ms X ms > 60 ms	10% TM 20% TM
Tiempo Promedio de Reparación (TPR): Provincia	<=8 Horas	-	-

*Nota: La penalidad que resultase será aplicada y descontada de la tarifa mensual (TM) del mes siguiente.

C. GUÍA DE REPORTE DE INCIDENCIAS Y ESCALAMIENTO

1. Descripción

Este proceso es parte integral del contrato adquirido para el Servicio de Internet, Servicio Lan to Lan, Seguridad Gestionada, Telefonía IP, Renta de Fibra Oscura y solo debe ser aplicado a los servicios que provee FIBERLUX.

2. Objetivos

El presente documento provee los procedimientos asociados con la administración de incidencias reportadas al Área Especializada de Soporte Técnico NOC, SOC o Telefonía, así como la apertura de tickets y escalamiento.

3. Procesos para la administración de incidencias y solicitudes

FIBERLUX monitorea y opera las 24 horas por 7 días a la semana y 365 días por año (24 x 7). Para reportar incidencias o averías el cliente podrá comunicarse directamente al Área Especializada de Soporte Técnico de NOC, SOC o Telefonía siendo estos el principal contacto con el cliente para comunicar una avería o solicitar soporte técnico.

a) Detección y reporte de incidencias

Si el cliente detecta una incidencia en el servicio; el cliente deberá reportar al Área Especializada de Soporte Técnico después de realizar una verificación inicial, realizar pruebas, etc.

El primer paso es comunicarse con el área especializada y reportar la incidencia, posteriormente se creará y entregará un número de ticket que identificará la incidencia. El cliente es responsable de toda la información proporcionada al área especializada, la misma no debe contener errores u omisiones.

Para resolver la incidencia eficientemente, se solicitará al cliente información referida al servicio de acuerdo con lo siguiente:

- ✓ Tipo de servicio: Internet, Trasmisión de Datos, Seguridad Perimetral Gestionada, Telefonía IP, Wifi Gestionado.
- ✓ Nombre de la Empresa.
- ✓ Código del Cliente.
- ✓ Nombre del contacto, teléfono y correo.
- ✓ Hora de inicio de la incidencia.
- ✓ Descripción detallada de la incidencia, incluyendo mensajes de error, preferiblemente por correo electrónico.

b) Resolución de Incidencias

Inmediatamente después de la detección de la incidencia, FIBERLUX realiza un análisis de la misma y proveerá al cliente una descripción del mismo y el tiempo estimado de solución. El Área Especializada de Soporte Técnico informará al cliente sobre el progreso de la solución del evento en un periodo de tiempo establecido. El problema es resuelto cuando el servicio es restablecido de acuerdo a las especificaciones del servicio contratado.

Después de resolver la incidencia el Área Especializada de Soporte Técnico solicitará al cliente su conformidad, y procederá a cerrar el ticket de avería.

4. Escalamiento Técnico

Si el cliente no está conforme con el nivel de soporte recibido por parte de FIBERLUX (por ejemplo, el progreso de la resolución de la incidencia o solicitud), el cliente está en la facultad de realizar el siguiente escalamiento, respetando el carácter jerárquico y sucesivo:

ITEM	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	El operador del Área Especializada de Soporte Técnico, genera un ticket para iniciar el proceso de solución de incidencias y solicitudes. Tiempo de solución de la incidencia: hasta 2 horas después de la apertura del ticket.
Nivel 2	Si la avería no ha sido resuelta con el soporte del <u>Nivel 1</u> , el cliente escalará al jefe Inmediato, el mismo que se pondrá en contacto con el cliente. Tiempo de solución de la incidencia: hasta 3 horas después de la apertura del ticket.
Nivel 3	Si el cliente no está conforme con la gestión efectuada en el <u>Nivel 2</u> , el cliente puede contactarse con el Gerente de Tecnología y Operaciones de FIBERLUX. Tiempo de solución de la incidencia: hasta 4 horas después de la apertura del ticket.

- Por temas de seguridad solo contactos autorizados pueden escalar una incidencia o solicitud.
- El cliente deberá canalizar cualquier incidencia a través de los canales oficiales de atención, comprometiéndose a no contactar a un nivel superior sin haber agotado previamente el tiempo de atención del nivel precedente.
- El escalamiento seguirá la estructura definida hasta nivel Gerencial. Cualquier comunicación dirigida de manera directa a la Gerencia General sin respetar el escalamiento detallado se tendrá por no presentada para efectos del cómputo de tiempos de solución y niveles de servicio. A efectos de garantizar la trazabilidad y eficiencia técnica, se recomienda seguir el flujo de escalamiento. Las comunicaciones enviadas fuera de este procedimiento podrían no contar con un número de ticket asociado, dificultando su seguimiento normativo.
- La Alta Dirección de la compañía no forma parte del proceso operativo de atención de incidencias.
- El presente procedimiento de escalamiento no sustituye ni restringe el derecho del cliente a presentar reclamos conforme al Reglamento de Reclamos vigente de OSIPTEL.

5. Escalamiento Comercial

En el supuesto que los plazos de atención técnica establecidos en el punto 4 del presente Anexo presenten una demora, no se estén cumpliendo o, en caso no se informe debidamente de los avances de la incidencia, el cliente podrá realizar – de manera excepcional – el Escalamiento Comercial para el seguimiento de su caso, más no para la solución técnica (monitoreo y seguimiento administrativo), en paralelo a la atención del incidente:

ITEM	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	El cliente puede escalar la atención técnica con su Ejecutivo de servicio Postventa. La función es la de brindar seguimiento del ticket generado.
Nivel 2	Si no se cuenta con el seguimiento del <u>Nivel 1</u> o no se obtiene respuesta, el cliente podrá escalar y contactar al jefe Inmediato, el mismo que se pondrá en contacto con el cliente. La función es la de asegurar una respuesta prioritaria y la de intervenir con las áreas técnicas.
Nivel 3	Si no está conforme con el <u>Nivel 2</u> , el cliente podrá contactarse con el Gerente Comercial / Gerente de servicio Postventa.

6. Teléfonos de Contacto

El Área Especializada de Soporte Técnico es el punto principal de contacto, cualquier evento o avería debe ser reportada. Los teléfonos a los que el cliente debe comunicarse son:

Soporte	NOC	Telefonía	Data Center	SOC	WiFi
Nivel 1	Teléfono: (01) 748-0606 Opción 1 - 1 WhatsApp: 913 795 489 Correo soporte NOC: noc@fiberlux.pe	Teléfono: (01) 748-0606 Opción 1 - 2 Correo soporte Telefonía: telefonía@fiberlux.pe	Teléfono: (01) 748-0606 Correo soporte Data Center: infraestructaydatacenter@fiberlux.pe	Teléfono: (01) 748-0606 Opción 1 - 3 Correo soporte SOC: soc@fiberlux.pe	Teléfono: (01) 748-0606 Correo soporte WiFi: wifi@fiberlux.pe
Nivel 2	SupervisorNOC: Peter Pérez Móvil: 990 424 332 Correo: pperez@fiberlux.pe	Jefe Telefonía: Kenny Goytendía Móvil: 920 195 720 Correo: kgoytendia@fiberlux.pe	Jefe Data Center: Basilio Munaylla Móvil: 974 628 046 Correo: bmunaylla@fiberlux.pe	Jefe SOC: Kenny Goytendía Móvil: 920 195 720 Correo: kgoytendia@fiberlux.pe	Responsable WiFi: Kenny Goytendía Móvil: 920 195 720 Correo: kgoytendia@fiberlux.pe
Nivel 3	Gerente de Tecnología y Operaciones: Javier Ternerero Correo: jternero@fiberlux.pe				

- ✓ **NOC:** Internet, Transmisión de Datos, Fibra Oscura
- ✓ **Telefonía:** Telefonía IP
- ✓ **Data Center:** Cloud Server
- ✓ **SOC:** Seguridad Perimetral Gestionada
- ✓ **WiFi:** WiFi Gestionado

7. Glosario

- **NOC - Centro de Operaciones de Red:** área responsable de proporcionar soporte técnico, generar tickets, seguimiento y solución de incidencias que reportan nuestros clientes, usando cualquier canal disponible (vía Telefónica, E-mail, Whatsapp).
- **SOC - Centro de Operaciones de Seguridad:** área encargada del monitoreo y control de la seguridad en las redes y en internet.
- **Incidencia:** cualquier evento o avería que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad de este.
- **Apertura de Tickets:** es la acción de generar una numeración única asociada a los reportes referentes a incidencias o problemas que son reportados al NOC de FIBERLUX, al registrar la incidencia el operador del NOC otorgará al cliente un número de ticket.

ANEXO 2 – SOLICITUD DE SERVICIO**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE		
Tipo de Servicio	Internet Dedicado		
Ancho de banda	(750) Mbps	1:1	Overbooking
Acceso simétrico 100% garantizado			
Medio físico de transporte local	Fibra Óptica		
Plazo máximo estimado de instalación y/o activación del servicio	10	días hábiles	
Lugar de prestación del servicio	Sede		BW (Mbps)
	Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO		750

2. CONDICIONES COMERCIALES

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	S/. 0.00	(X) Soles	Incluido IGV
		() Dólares	
Forma de Pago de Instalación	En conjunto con el primer pago mensual		
Tarifa Mensual del Servicio	S/. 944.00	(x) Soles	Incluido IGV
		() Dólares	
Forma de Pago	Mes vencido		
Modelo de Equipos			
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo	0.00	() Soles	Incluido IGV
		() Dólares	
Observaciones: ACTUALIZACIÓN DE ROUTER A MIKROTIK 5009 / UPGRADE DE MEGAS A 250 MBPS			

3. PLAZO

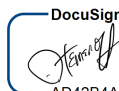
Forzoso	(X)	18	Meses
Indeterminado	()		

Lima, 27 de mayo de 2026

Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

DocuSigned by:



AD42B4A3455040C...

Nombre: Alex Martín Ternero Herrera

Cargo: Gerente General

DNI: 08196837



Nombre: IZQUIERDO ZELADA MANUEL

Cargo: Gerente General

DNI/CE: 40459010

ANEXO 3 – SOLICITUD DE SERVICIO**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE	
Tipo de Servicio	TRANSMISIÓN DE DATOS	
Ancho de banda	(250) Mbps	
Medio físico de transporte local	Fibra Óptica	
Plazo máximo estimado de instalación y/o activación del servicio	10	días hábiles
Lugar de prestación del servicio	Sede	BW (Mbps)
	MZ C LOTE 6 URB CENTRO COMERCIAL COLONIAL BELLAVISTA/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO	250

2. CONDICIONES COMERCIALES

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	S/. 0.00	(X) Soles () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago de Instalación	En conjunto con el primer pago mensual		
Tarifa Mensual del Servicio	S/. 64.9	(x) Soles () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago	Mes vencido		
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo	0.00	() Soles () Dólares	Incluido IGV
Observaciones: ACTUALIZACIÓN DE ROUTER A MIKROTIK 5009 / UPGRADE DE MEGAS A 250 MBPS			

3. PLAZO

Forzoso	(X)	18	Meses
Indeterminado	()		

Lima, 27 de mayo de 2026

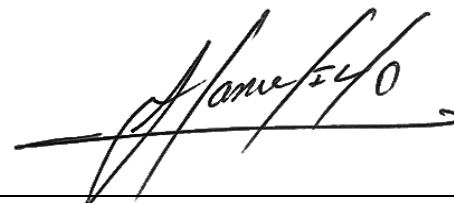
Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

DocuSigned by:


 AD42B4A3435040C...

Nombre: Alex Martín Ternero Herrera
Cargo: Gerente General
DNI: 08196837



Nombre: IZQUIERDO ZELADA MANUEL
Cargo: Gerente General
DNI/CE: 40459010

ANEXO 4 – SOLICITUD DE SERVICIO**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE	
Tipo de Servicio	ALQUILER DE TELEFONO	
Medio físico de transporte local	Fibra Óptica	
Plazo máximo estimado de instalación y/o activación del servicio	10	días hábiles
Lugar de prestación del servicio	Sede Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO	

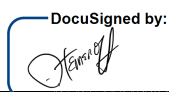
2. CONDICIONES COMERCIALES

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	S/. 0.00	(X) Soles () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago de Instalación	En conjunto con el primer pago mensual		
Tarifa Mensual del Servicio	S/. 25.56	(x) Soles () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago	Mes vencido		
Modelo de Equipos			
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo	0.00	() Soles () Dólares	Incluido IGV
Observaciones:			

3. PLAZO

Forzoso	(X)	18	Meses
Indeterminado	()		

Lima, 27 de mayo de 2026

Por FIBERLUX TECH SAC**Por EL CLIENTE**
 DocuSigned by:


 Nombre: Alex Martin Terner Herrera
 Cargo: Gerente General
 DNI: 08196837



 Nombre: IZQUIERDO ZELADA MANUEL
 Cargo: Gerente General
 DNI/CE: 40459010

ANEXO 5 – SOLICITUD DE SERVICIO**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE	
Tipo de Servicio	TELEFONIA	
Anexos	02 anexos	
Bolsa de minutos fijo local	400 minutos	
Bolsa de minutos móvil nacional	500 minutos	
Plazo máximo estimado de instalación y/o activación del servicio	10	días hábiles
Lugar de prestación del servicio	Sede Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO	

2. CONDICIONES COMERCIALES

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	S/. 0.00	☒ (X) Soles ☐ () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago de Instalación	En conjunto con el primer pago mensual		
Tarifa Mensual del Servicio	S/. 116.04	☒ (x) Soles ☐ () Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago	Mes vencido		
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo	0.00	☐ () Soles ☐ () Dólares	Incluido IGV
Observaciones:			

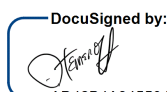
3. PLAZO

Forzoso	☒ (X)	18	Meses
Indeterminado	☐ ()		

Lima, 27 de mayo de 2026

Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

 DocuSigned by:


 Nombre: Alex Martin Ternero Herrera
 Cargo: Gerente General
 DNI: 08196837



 Nombre: IZQUIERDO ZELADA MANUEL
 Cargo: Gerente General
 DNI/CE: 40459010

ANEXO 6 – SOLICITUD DE SERVICIO**1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

CONCEPTO	DETALLE	
Tipo de Servicio	SEGURIDAD PERIMETRAL GESTIONADA CLOUD	
Plazo máximo estimado de instalación y/o activación del servicio	10	días hábiles
Lugar de prestación del servicio	Sede TODAS LAS SEDES	

2. CONDICIONES COMERCIALES

CONCEPTO	DETALLE		
Tarifa de Instalación	S/. 0.00	☒ Soles ☐ Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago de Instalación	En conjunto con el primer pago mensual		
Tarifa Mensual del Servicio	S/. 118.00	☒ Soles ☐ Dólares	Incluido IGV
Forma de Pago	Mes vencido		
Tarifa Mensual por Alquiler de equipo	0.00	☐ Soles ☐ Dólares	Incluido IGV
Observaciones:			

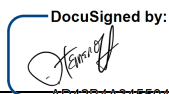
3. PLAZO

Forzoso	☒	18	Meses
Indeterminado	☐		

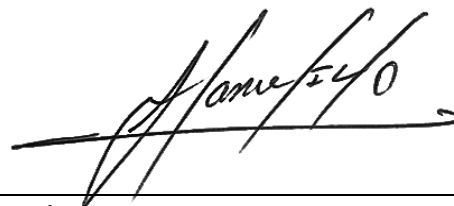
Lima, 27 de mayo de 2026

Por FIBERLUX TECH SAC

Por EL CLIENTE

 DocuSigned by:


 Nombre: Alex Martín Ternero Herrera
 Cargo: Gerente General
 DNI: 08196837



 Nombre: IZQUIERDO ZELADA MANUEL
 Cargo: Gerente General
 DNI/CE: 40459010

CUADRO DE RESUMEN DE SERVICIOS CONTRATADOS

PRODUCTO	PRECIO (SIN IGV)	PRECIO (CON IGV)	PLAZO INSTALACIÓN (DÍAS)	DIRECCIÓN INSTALACIÓN
Instalación	S/. 0.00	S/. 0.00		TODAS LAS SEDES
Actualización de router	S/. 0.00	S/. 0.00		TODAS LAS SEDES
Internet Dedicado	S/. 800.00	S/. 944.00	10	Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO
Seguridad Perimetral Gestionada Cloud	S/. 100.00	S/. 118.00	10	TODAS LAS SEDES
Transmisión de datos	S/. 55.00	S/. 64.9	10	MZ C LOTE 6 URB CENTRO COMERCIAL COLONIAL BELLAVISTA/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO
ALQUILER DE TELEFONIA	S/. 21.66	S/. 25.56	10	Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO
TELEFONIA	S/. 98.34	S/. 116.04	10	Av Saenz Peña 111/ CALLAO/ PROV. CONST. DEL CALLAO/ CALLAO
TOTAL	S/. 1,075.00	S/. 1,268.5		

Este cuadro resume todos los servicios contratados de acuerdo con el presente documento.