



DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVO CONTABLE
DIRECCION DE COMPRAS - DEPARTAMENTO COMPRAS
 Av. Riobamba 25, Edif. Anexo "C", 6° Piso. TEL: 4127-4852/51

CONTRATACION DIRECTA INTERADMINISTRATIVA Art. 9º, Inc. 3), Ap. j)	Nº 124/2017
--	-------------

CUDAP: EXP-HCD:
0001171/2017

Sírvase cotizar por el suministro que se indica a continuación de acuerdo con las especificaciones que se detallan.

RECEPCIÓN DE OFERTAS
 Departamento de Compras
 Calle Riobamba Nº 25, 6º Piso –
 Anexo "C" - C.A.B.A.

PRESENTACIÓN DE PRESUPUESTO		
FECHA	HORA	LUGAR/DIRECCION
22/12/2017	13:00	DEPARTAMENTO COMPRAS Riobamba Nº 25, Edif. Anexo "C", 6° Piso, C.A.B.A.

OBJETO DE LA CONTRATACION:

Convenio interadministrativo entre EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. (ARSAT) y la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN (HCDN), relativo a la provisión de un servicio de transmisión satelital de la señal de DTV – Diputados Televisión.



DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A.

(ARSAT)

Para la presente contratación interadministrativa se requerirá la presentación de la siguiente documentación:

- Copia autenticada de la Designación, o del Poder del representante legal, según corresponda, de quien suscriba el convenio y la documentación requerida.
- Constancia de Inscripción en la AFIP.
- Formulario de Acreditación de Pagos, debidamente completo y firmado y con la certificación emitida por la Entidad Bancaria donde se encuentra radicada la cuenta informada.
- Formulario de inscripción para la incorporación a la base de datos de proveedores de la H.C.D.N.
- Formulario denominado “Planilla de Cotización”.



**AUTORIZACIÓN DE ACREDITACIÓN DE PAGOS
DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN**

Ciudad de Buenos Aires,

de 2017

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVO CONTABLE
DIRECCIÓN DE TESORERÍA

El que suscribe.....en mi carácter de
....., CUIT/CUIL N°..... autorizo a que todo pago que
deba realizar la DIRECCIÓN DE TESORERÍA de la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN en cancelación
de deudas a mi favor, por cualquier concepto, sea efectuado en la cuenta bancaria que a continuación se detalla:

DATOS DE LA CUENTA BANCARIA.....

NÚMERO DE CUENTA:.....

TIPO: CTA. CORRIENTE/CAJA DE AHORRO.....

CBU N°:.....

BANCO:.....

SUCURSAL:.....

DOMICILIO:.....

La orden de transferencia de fondos a la cuenta arriba indicada, efectuada por la DIRECCIÓN DE TESORERÍA de la
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN extinguirá la obligación del deudor por todo concepto,
teniendo validez todos los depósitos que allí se efectúen hasta tanto, cualquier cambio que opere en la misma, no
sea notificado fehacientemente. El beneficiario exime a la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN de
cualquier obligación derivada de la eventual mora que pudiera producirse como consecuencia de modificaciones
sobre la cuenta bancaria.

Firma Titular/res Cuenta Bancaria

Certificación Entidad Bancaria

Intervención DIRECCIÓN DE TESORERÍA

R.P. N° 0183/12



SOLICITUD DE INCORPORACIÓN A LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES
DE LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN

PERSONA FÍSICA PERSONA JURÍDICA

[Barra de entrada de texto]

APELLIDO Y NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

NÚMERO: [Barra de entrada de texto] [Barra de entrada de texto]

CUIT/CUIL [Barra de entrada de texto] INICIO DE ACTIVIDADES [Barra de entrada de texto]

DOMICILIO LEGAL [Barra de entrada de texto] [Barra de entrada de texto]

LOCALIDAD [Barra de entrada de texto] PROVINCIA [Barra de entrada de texto]

CÓDIGO POSTAL [Barra de entrada de texto] TELÉFONO [Barra de entrada de texto] MOVIL [Barra de entrada de texto]

DOMICILIO CONSTITUÍDO [Barra de entrada de texto] [Barra de entrada de texto]

LOCALIDAD [Barra de entrada de texto] PROVINCIA [Barra de entrada de texto]

CÓDIGO POSTAL [Barra de entrada de texto] TELÉFONO [Barra de entrada de texto] MOVIL [Barra de entrada de texto]

E-MAIL [Barra de entrada de texto] WEB [Barra de entrada de texto]

CONTACTO [Barra de entrada de texto] CARGO [Barra de entrada de texto]

E-MAIL [Barra de entrada de texto] MOVIL [Barra de entrada de texto]

IVA: [Barra de entrada de texto] IIBB: [Barra de entrada de texto]

CONDICIÓN FRENTE [Barra de entrada de texto]

RUBRO PRINCIPAL DENOMINACIÓN: [Barra de entrada de texto]

OTROS RUBROS O PRODUCTOS QUE PROVEA (1)

NOMBRE DEL REPRESENTANTE [Barra de entrada de texto] FIRMA [Barra de entrada de texto] FECHA [Barra de entrada de texto]

OBSERVACIONES: [Barra de entrada de texto]

La zona grisada es para uso exclusivo de la H.C.D.N.

(1) Detallar los distintos rubros en los que considera puede participar en futuras contrataciones



“PLANILLA DE COTIZACIÓN”

El que suscribe _____, Documento de Identidad N° _____, en nombre y representación de _____ con domicilio legal en la calle _____ N° _____, Localidad _____, Teléfono _____, Mail: _____ y con poder suficiente para obrar en su nombre, según consta en designación o poder que se acompaña, luego de interiorizarse de las condiciones de la presente contratación interadministrativa, cotiza los siguientes precios:

REGLÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	Precio Mensual	Precio Total
ÚNICO	24	MESES	Provisión de un servicio de transmisión satelital de la señal de DTV – Diputados Televisión.	U\$S	U\$S
MONTO TOTAL OFERTADO:		SON DÓLARES ESTADOUNIDENSES: _____			U\$S

.....
FIRMA Y ACLARACIÓN



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TDA SATELITAL

En la Localidad de Benavidez, Provincia de Buenos Aires, a los ___ días del mes de _____ de 2017, convienen celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicio de TDA Satelital, en adelante el “Contrato”, la EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES SOCIEDAD ANÓNIMA, en adelante “ARSAT”, con domicilio en Avenida Juan Domingo Perón N° 7934, Ciudad de Benavidez, Provincia de Buenos Aires, representada por el Sr. Marcos Javier Cabanillas, D.N.I. 26.422.700, en su carácter de Apoderado, por una parte, y, la HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN, en adelante la “HCDN”, con domicilio en Av. Rivadavia N° 1864, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada en este acto por la Sra. Silvina Calleja, D.N.I. 20.597.548, en su carácter de Directora de la Dirección de Diputados Televisión de la HCDN, por la otra parte, en adelante también denominados en forma individual la “Parte” y en forma conjunta las “Partes”, el cual se registrá por las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato consiste en la prestación de un servicio por parte de ARSAT que permita a la HCDN contar con una señal de video en el satélite ARSAT 1 de forma tal de llegar a los usuarios de la Televisión Digital Abierta Satelital, en adelante el “Servicio”, conforme las características y especificaciones técnicas descriptas en el Anexo I, el cual forma parte integrante del presente.

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGENCIA DEL CONTRATO

Las Partes acuerdan que el presente Contrato tendrá una vigencia de veinticuatro (24) meses tras la suscripción por parte de la HCDN del Formulario de Entrega y Aceptación del Servicio mencionado en la Cláusula 5, que como Anexo II se adjunta al presente. Al término de los veinticuatro (24) meses el Contrato será prorrogable por dos (2) períodos sucesivos cada uno de doce (12) meses, salvo que una de las Partes notifique fehacientemente a la otra su voluntad de no prorrogarlo, con una antelación de sesenta (60) días corridos a la fecha de finalización del período en curso.

CLÁUSULA TERCERA: PRECIO DEL SERVICIO

3.1 El monto mensual del Servicio es de dólares estadounidenses Cuatro Mil Ochocientos Cincuenta (U\$D 4.850).

3.2 La HCDN deberá pagar el precio del Servicio en pesos argentinos conforme cotización del dólar estadounidense al tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina al cierre de las operaciones del día anterior a la fecha de pago de la factura correspondiente.

3.3 Estarán a cargo de la HCDN los impuestos, contribuciones, tasas o gravámenes, nacionales, provinciales o municipales, actuales o futuros, que afecten o pudiesen afectar la prestación del Servicio conforme lo establecido en la legislación vigente al momento de la emisión de la factura por parte de ARSAT. Los precios fueron calculados conforme a la legislación impositiva vigente a la fecha, pudiendo sufrir variación en el caso que se anulen, creen o modifiquen los impuestos que recaigan sobre el Servicio. Toda modificación futura se adicionará cuando corresponda a todos los



importes del Servicio prestado por ARSAT. La emisión de facturas, notas de débito y/o notas de crédito se efectuará dando cumplimiento a las disposiciones impositivas vigentes.

CLÁUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO Y MORA

4.1 A los fines del pago mensual del Servicio, ARSAT emitirá la factura correspondiente por mes adelantado, la cual será cancelada por la HCDN dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la fecha de factura.

4.2 La HCDN depositará las sumas establecidas precedentemente mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente del Banco BBVA Francés, sucursal 0508 (Casa Central), Cuenta Corriente en \$ N° 20-508-000009/6 (CBU: 0170508920000000000967), titular EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES S.A. Los pagos se considerarán cumplidos una vez que los montos se acrediten sin condiciones en dicha cuenta bancaria.

4.3 La falta de pago en término por parte de la HCDN, producirá la mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación alguna por parte de ARSAT.

4.4 A partir del primer día de mora, las sumas adeudadas por la HCDN, devengarán un interés del dos por ciento (2%) mensual hasta el día del efectivo pago.

4.5 Si dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de la fecha de vencimiento de los pagos, no se hubieran pagado las sumas adeudadas y sus intereses correspondientes o en caso de incurrir la HCDN en mora en más de dos (2) pagos durante la vigencia del presente Contrato, ARSAT podrá:

4.5.1 Resolver el presente Contrato por culpa de la HCDN con las consecuencias previstas en la cláusula 11.2, o

4.5.2. Interrumpir la prestación del Servicio hasta que se acredite el pago de las sumas adeudadas y sus intereses correspondientes, en cuyo caso ARSAT deberá comunicar en forma fehaciente a la HCDN tal decisión.

4.6 En adición a lo previsto en la subcláusula 4.5, ARSAT se reserva el derecho de realizar los reclamos y/o iniciar las acciones de cobro correspondiente por las sumas pendientes de pago incluyendo los honorarios y costos legales correspondientes.

CLÁUSULA QUINTA: FORMULARIO DE ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Dentro de los cinco (5) días corridos contados a partir del día siguiente a la puesta en marcha del Servicio, la HCDN verificará, a través de su Representante Contractual, que el Servicio comenzó a prestarse en tiempo y forma conforme lo descrito en el Anexo I. A tales efectos la HCDN acuerda firmar y entregar a ARSAT dentro de ese término un Formulario de Entrega y Aceptación del Servicio, que como Anexo II se adjunta al presente, indicando que el mismo está siendo prestado a satisfacción de la HCDN. Si la HCDN no entrega firmado dicho formulario dentro del plazo mencionado, las Partes acuerdan que el Servicio se considerará aceptado de conformidad por la HCDN y por lo tanto ARSAT comenzará a facturarle.

CLÁUSULA SEXTA: FACTURACIÓN

ARSAT procederá al envío de las facturas correspondientes a la siguiente dirección de correo electrónico informada por la HCDN,

1. - _____ (indicada)
2. - _____ (en copia)



3. - _____ (en copia)

La HCDN se compromete a informar en forma fehaciente y tan pronto suceda a ARSAT cualquier modificación a la dirección de correo electrónico aquí informada.

CLÁUSULA SÉPTIMA: OBLIGACIONES

Sin perjuicio de las previsiones contenidas en otras cláusulas del presente Contrato, la HCDN tendrá las siguientes obligaciones:

7.1 Utilizar el Servicio exclusivamente para su propia actividad dentro del territorio de la República Argentina. A su vez, el Servicio no podrá ser revendido ni cedido por la HCDN.

7.2 Suministrar a ARSAT, cuando éste así lo solicite, toda la documentación técnica, materiales y asistencia que considere necesarios para garantizar el buen funcionamiento del Servicio. ARSAT no será responsable por ninguna demora al completar sus tareas asignadas en la medida en que esto dependa de la falla de la HCDN en suministrar y/o proveer oportunamente tal documentación, materiales y asistencia.

7.3 La HCDN se compromete a notificar por escrito a ARSAT y proveer la documentación técnica pertinente, respecto de cualquier cambio o modificación en el diseño, operación o funcionamiento de sus infraestructuras e instalaciones que, directa o indirectamente pudieran afectar la prestación del Servicio brindado por ARSAT, con una antelación de noventa (90) días a la fecha en que esté prevista efectuarse tal modificación. ARSAT se compromete a contestar y notificar en forma escrita a la HCDN dentro de los treinta (30) días corridos de recibida la notificación antes referida, si los cambios o modificaciones informadas por la HCDN se consideran aceptados de manera que no afecten la prestación del Servicio contratado. En caso que resultare afectado, las Partes acordarán las adecuaciones técnicas y los costos asociados a ellas si resultare factible su realización.

7.4 La HCDN deberá realizar todas las gestiones administrativas, obtener los permisos, licencias, aprobaciones y autorizaciones requeridos por sus proveedores, autoridades u organismos correspondientes, con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento del Servicio.

7.5 La HCDN no podrá instalar ningún equipamiento adicional al Servicio provisto sin la previa autorización por escrito de ARSAT.

7.6 La HCDN será responsable por el cuidado del equipamiento, el cual incluye todos los equipos y materiales utilizados e instalados en el marco del presente Contrato, sean éstos de propiedad exclusiva de ARSAT o de la HCDN. Cualquier anomalía que pudiera afectar a los mismos deberá ser comunicada de inmediato a ARSAT.

7.7 La HCDN será responsable de los daños que se ocasionen al equipamiento.

7.8 La HCDN será exclusiva responsable de los daños ocasionados a su personal y/o a terceros y/o a bienes de su personal y/o a bienes de terceros por el equipamiento de ARSAT instalado, una vez producida la implementación e instalación y durante la prestación del servicio por parte de ARSAT, debiendo mantener indemne a ARSAT en contra de cualquier reclamo, costo, demanda, sentencia condenatoria, compensación o responsabilidad que tengan relación con dichos daños.

7.9 La HCDN asume total y exclusiva responsabilidad por la calidad y/o contenido de las transmisiones que realice.



7.10 Ante el cese de la prestación del Servicio por cualquier causa, la HCDN deberá restituir a ARSAT todo el equipamiento provisto, en buen estado de conservación y funcionamiento, incluyéndose cables, conectores y elementos de instalación asociados.

7.11 La HCDN deberá cumplir con todas las leyes, decretos, resoluciones y en general con toda norma que le sea aplicable por su condición de usuario del Servicio y como prestador del servicio audiovisual.

CLÁUSULA OCTAVA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 Ninguna de las Partes será responsable por pérdidas o daños indirectos, interrupción de actividades comerciales, lucro cesante, pérdida de uso de sistemas o redes, pérdida o daños en datos o software y/o recuperación de datos o programas.

8.2 La HCDN exonera a ARSAT de toda reclamación judicial y/o extrajudicial motivada por un corte del Servicio prestado, derivada de una interrupción, programada o no, de energía o de algún otro servicio o medio que intervenga para el funcionamiento del mismo.

8.3 ARSAT no será responsable de interrupciones del Servicio si se deben a: 1) cortes del Servicio por mantenimientos programados, 2) el uso de equipamiento de la HCDN, 3) cualquier tipo de averías o desperfectos ajenos a la responsabilidad de ARSAT, 4) la realización de actividades no autorizadas por parte de la HCDN o de terceros, 5) actos y/u omisiones de la HCDN y/o de sus dependientes y/o usuarios y/o subcontratistas y 6) causas ajenas a la responsabilidad de ARSAT.

8.4 ARSAT no asume responsabilidad de ninguna especie, individual ni solidaria, con relación a los servicios que la HCDN brinde a sus clientes, ni en general, por el uso que la HCDN haga del Servicio. En consecuencia, la HCDN será la única responsable por los contenidos brindados a través del Servicio.

CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDAD LABORAL DE LAS PARTES

9.1 Las Partes deberán dar estricto cumplimiento a todas las leyes, disposiciones y/o reglamentaciones de las autoridades públicas y en especial a las normas laborales y de seguridad en el trabajo que se refieran a salarios, jornadas laborales, seguros de riesgos del trabajo, seguridad social y otras cuestiones similares o conexas que obliguen a las Partes en relación a su personal.

9.2 Las Partes se comprometen a mantener indemne a la otra Parte por cualquier responsabilidad derivada de la relación de trabajo existente entre cada Parte y su personal, sin perjuicio del lugar donde dicho personal preste funciones ni del tipo de funciones, como así también por cualquier reclamo de terceros invocando la existencia de una relación laboral, entendiéndose que dicho personal se desempeña bajo la exclusiva dependencia laboral de su contratante.

9.3 En ningún caso las Partes asumirán responsabilidad laboral alguna frente a los empleados de la otra Parte.

9.4 Sin perjuicio de lo indicado en otras cláusulas del presente, ARSAT deberá, con anterioridad a la iniciación de las tareas, demostrar que cuenta con la cobertura de los riesgos del trabajo regidos por la Ley N° 24.557 y sus Decretos Reglamentarios y con el Seguro de Vida Obligatorio, en ambos casos, sobre la totalidad de la dotación del personal afectado a la contratación.

CLÁUSULA DÉCIMA: INDEMNIDAD



10.1 La HCDN se compromete a mantener indemne a ARSAT por:

10.1.1 Pérdidas, daños, costos, gastos, deudas y demandas que surjan de un acto u omisión de la HCDN, sus directores, empleados, agentes o contratantes, respecto del uso incorrecto o indebido del Servicio provisto por ARSAT.

10.1.2 Pérdidas, daños, costos, gastos o deudas que surjan como resultado de demandas, acciones o procedimientos atribuidos a la violación de los derechos de propiedad intelectual, patentes, marcas, copyright, licencias, diseño o uso no autorizado del Servicio, imputables directa o indirectamente a la HCDN, sus directivos, su personal y/o a sus subcontratistas.

10.1.3 Toda demanda de terceros incluyendo pero no limitado a perjuicios, daños, gastos, pérdidas y honorarios profesionales de terceros que surgieren o se vinculen, directa o indirectamente, con cualquier contenido o forma de información en cualquier comunicación realizada por la HCDN.

10.1.4 Toda demanda de terceros que de cualquier forma se vincule con la calidad, forma o contenido de cualquier programa, espectáculo o información transmitida por la HCDN.

10.2 Las Partes se comprometen a cursarse comunicaciones recíprocas por escrito y en forma fehaciente ante cualquier reclamo administrativo y/o judicial efectuado por terceras personas en relación con cualquier reclamo derivado del Contrato, no pudiendo allanarse ni aceptar conciliación, sin el previo consentimiento de la otra Parte. Asimismo las Partes se comprometen a prestar colaboración recíproca en dichos procedimientos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

11.1 Cualquiera de las Partes podrá resolver el presente Contrato por el incumplimiento de la otra Parte a cualquier obligación estipulada en el mismo, si éste no fuere subsanado dentro de los quince (15) días corridos de haber sido intimado fehacientemente a su cumplimiento por la Parte cumplidora.

11.2 En los casos de resolución por incumplimiento de la HCDN, ésta no podrá efectuar ningún reclamo por el importe abonado por adelantado quedando el mismo en poder de ARSAT, ello sin perjuicio del derecho de ARSAT a ser indemnizado por los daños y perjuicios ocasionados.

11.3 Asimismo, las Partes podrán terminar con el presente Contrato por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, cuando imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones, ello de conformidad con lo establecido en la Cláusula 13 de este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD

12.1 Para efectos del presente Contrato, la información confidencial, en lo sucesivo la "Información Confidencial", es en conjunto la información de la Parte que transmite la misma y que no es en general de conocimiento público, tal como planos, especificaciones técnicas, modelos, muestras, herramientas, software, planes de productos, precios, información sobre marketing y ventas, listados de clientes, "know-how" o secretos comerciales.

12.2 Las Partes convienen en proteger la Información Confidencial de la otra Parte como protegerían su propia Información Confidencial y solo usarla para los fines del presente Contrato y no divulgarla a terceros. Dicha confidencialidad se mantendrá por un período de cinco (5) años a contar desde la fecha de terminación del presente Contrato.

12.3 Las Partes no estarán obligadas a proteger la Información Confidencial que: (a) sea o pase al dominio público por cualquier acto que no sea un incumplimiento por parte del destinatario; (b)



sea recibida legítimamente de un tercero sin violar esta cláusula; (c) sea conocida o haya sido recibida antes de que la otra Parte se la haya divulgado; (d) sea desarrollada independientemente sin violar esta cláusula. En caso de que cualquiera de las Partes tuviere la obligación de divulgar la Información Confidencial a una entidad gubernamental o a un tribunal, dicha Parte deberá informar a la otra oportunamente, a fin de que pueda adoptar las medidas que estime corresponder.

12.4 Cualquier decisión que tome cualquiera de las Partes con base en la Información Confidencial de la otra Parte será a su propio riesgo.

12.5 Las Partes se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para que su personal y el de sus subcontratistas que deban tener acceso a la Información Confidencial procedan con el cumplimiento de lo previsto en esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

13.1 Las Partes no serán responsables por el incumplimiento de sus obligaciones por causas de caso fortuito o fuerza mayor.

13.2 Serán consideradas causas de caso fortuito o fuerza mayor, pero no limitadas a las mismas, los siguientes fenómenos: catástrofe, explosión, incendio, inundación, terremoto, guerra, acto de gobierno, paros o huelgas laborales, boicot u otros casos que no puedan ser razonablemente controlados por las Partes.

13.3 Si ARSAT o la HCDN se vieran afectados por un hecho de fuerza mayor o por un caso fortuito, según estos términos se definen en el art. 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación, deberán notificarse tal circunstancia por escrito dentro del plazo de cinco (5) días corridos de haber tomado conocimiento del acaecimiento del hecho. Durante todo el tiempo en que el hecho de fuerza mayor o caso fortuito en cuestión torne imposible el cumplimiento de sus obligaciones por la HCDN o por ARSAT, las mismas se suspenderán. Si las causas del hecho de fuerza mayor o caso fortuito duran más de treinta (30) días, la otra Parte podrá terminar de inmediato el Contrato mediante una notificación por escrito a la Parte en retraso.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: PROHIBICIÓN DE CESIÓN

La HCDN no podrá ceder total o parcialmente el presente Contrato sin la previa autorización por escrito de ARSAT.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: MISCELÁNEAS

5.1 Las Partes son contratistas independientes y el presente Contrato no se interpretará que constituye para ninguna de las Partes una asociación, sociedad, agencia, relación laboral, asociación en participación, joint venture o fideicomiso. Ninguna de las Partes tendrá derechos, poder o autoridad para actuar o crear una obligación, expresa o implícita, en nombre de la otra Parte.

15.2 Este Contrato constituye el acuerdo íntegro entre las Partes. Cualquier modificación al mismo o cualquier pedido efectuado de conformidad con éste no serán válidos o vinculantes a menos que se efectúen por escrito y sean acordados por las Partes.

15.3 Cada cláusula de este Contrato es válida en sí misma y no invalidará al resto. Si alguna cláusula resulta inválida o inejecutable, ello no afectará la validez, ejecución y exigibilidad de las demás



cláusulas y las Partes deberán excluir dicha cláusula inválida o inejecutable o modificarla con el alcance necesario para cumplir con las disposiciones legales.

15.4 La falta por cualquiera de las Partes de requerir el cumplimiento de una obligación o de ejercer cualquier derecho bajo este Contrato no impedirá la exigibilidad futura de tal derecho u obligación ni podrá ser interpretada como una renuncia a ese derecho o a exigir el cumplimiento de esa obligación.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: NOTIFICACIONES Y DOMICILIO DE LAS PARTES

16.1 Las notificaciones que se cursen las Partes en relación al presente Contrato se tendrán por válidas en los domicilios mencionados en el encabezado.

16.2 Dichos domicilios se tendrán por vigentes hasta tanto una de las Partes haya comunicado de modo fehaciente a la otra su modificación.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA: REPRESENTANTES CONTRACTUALES

Para el mejor y efectivo cumplimiento de los objetivos y obligaciones establecidos en el presente Contrato, las Partes proponen y designan como Representante Contractual al Sr. Marcos Javier Cabanillas, D.N.I. 26.422.700, en representación de ARSAT y a la Sra. Silvina Calleja, D.N.I. 20.597.548, en representación de la HCDN.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: IMPUESTO DE SELLOS

Al solo efecto del pago del impuesto de sellos, si correspondiere, las Partes estiman el valor económico del presente Contrato en la suma de dólares estadounidenses ciento dieciséis mil cuatrocientos (USD 116.400). El impuesto de sellos más los gastos que demande la gestión del pago del mismo, estarán a cargo de la HCDN, no obstante ello, será ARSAT quien tramitará el pago del impuesto por intermedio de la Bolsa de Comercio de Bahía Blanca. Se deja constancia que ARSAT cuenta con exención subjetiva del impuesto en la Provincia de Buenos Aires y en la Provincia de Santiago del Estero.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

19.1 Este Contrato se regirá y será interpretado de acuerdo con las leyes vigentes en la República Argentina.

19.2 Se conviene expresamente que todo conflicto que surgiere o resultare de la interpretación del presente Contrato que no pudiere ser solucionado amigablemente por la Partes, será sometido a los Tribunales Federales con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con exclusión de cualquier otra jurisdicción que fuere aplicable.



En prueba de conformidad, las Partes firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto, en el lugar y fecha indicados en el encabezado del presente Contrato.

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES SOCIEDAD ANÓNIMA	HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN
Firma:	Firma:
Nombre y Apellido: Marcos Javier Cabanillas, D.N.I. 26.422.700 Cargo: Apoderado	Nombre y Apellido: Silvina Calleja D.N.I. 20.597.548 Cargo: Directora de Diputados Televisión - HCDN



ANEXO I

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio consiste en:

- Downlink de la señal desde el ARSAT 1.
- Uplink de la señal al satélite ARSAT 1 utilizando una portadora DVB- S2
- Capacidad satelital en el ARSAT 1
- Inclusión en la grilla de la TDA Satelital

A continuación se muestra un esquema general de la solución y se describe en forma detallada el Servicio:

Downlink satelital

Se provee el downlink de la señal de video de la HCDN que actualmente está disponible en el ARSAT 1 en el Telepuerto de ARSAT en Benavidez, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

La señal deberá ser entregada físicamente en el Telepuerto de ARSAT en Benavidez, Provincia de Buenos Aires, Argentina, en interfaz standard SDI y disponible en el ARSAT 1 en formato MPG-2 o MPEG-4 sin encriptación. En el caso que la señal se encuentre encriptada, la HCDN deberá proveer la tarjeta pertinente para la desencriptación de la señal o en su defecto un receptor habilitado.

Uplink satelital

Se provee el servicio de Uplink de la señal de video de la HCDN desde el Telepuerto de ARSAT en Benavidez, Provincia de Buenos Aires, Argentina al satélite ARSAT 1.

La señal se subirá utilizando una portadora común a varias señales de canales (MCPC) utilizando transmisión en DVB-S2.

La plataforma encriptará la señal a través del sistema IRDETO.

El servicio será prestado con Modulación DVB-S2 utilizando codificación MPEG-4 para video y HE-AAC y MPEG-4 para audio

El Servicio incluye compresión, multiplexación, encriptación, modulación y transmisión al satélite con Bit Rate promedio de 1.8 Mbps para el servicio SD con multiplexación estadística bajo demanda para proveer una distribución de señales con calidad Broadcast.

Para la provisión del Servicio ARSAT dispone de una portadora en el satélite ARSAT 1 en Polarización Vertical.

Contribución de la señal al Telepuerto Benavidez

Para el caso en que la HCDN entregue la señal por un vínculo físico, será responsabilidad de ésta la entrega de la misma en formato SDI en el Telepuerto Benavidez.

Inclusión en la grilla de la TDA Satelital



El servicio de TDA Satelital incluye el sistema de transmisión y recepción de la TDA que llega al equipo receptor directamente desde el satélite ARSAT 1, contemplándose la inclusión de la señal dentro de la grilla de la TDA Satelital. La señal podrá ser recibida en todo el país a través de un equipo receptor para la TDA Satelital que se compone de una antena parabólica y un decodificador.

Disponibilidad del Servicio

La disponibilidad del Servicio se calculará como el porcentaje de satisfacción según lo mencionado a continuación:

Tts = Tiempo total de servicio.

Tse = Tiempo total de servicio efectivo. Disponibilidad (en %) $Tse/Tts * 100$

No se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad las interrupciones del Servicio que pudieran producirse por las siguientes causas atribuibles a la HCDN:

- a) La HCDN no facilita el acceso a sus dependencias al personal designado por ARSAT para la resolución de averías y/o la verificación de las condiciones operativas exclusivamente necesarias para la prestación del servicio por parte de ARSAT.
- b) El equipo de línea de la conexión de acceso no está permanentemente encendido para todas las interfaces de la red de la HCDN.
- c) Las condiciones de instalación en el domicilio de la HCDN no cumplen con los requerimientos solicitados por ARSAT
- d) Las interrupciones del Servicio debidas a causas de fuerza mayor incluyendo pero no limitando a emergencias de red, siniestros, desastres, cortes múltiples, robo de cables.
- e) Las fallas en la contribución del servicio en cualquiera de sus variantes, tanto en la recepción satelital de la señal como en la recepción de la señal a través del vínculo físico provisto por la HCDN.

ARSAT se reserva el derecho de efectuar cortes programados del Servicio previo aviso a la HCDN con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Estos cortes programados no se contabilizarán en el cómputo de la indisponibilidad.

Servicio	Período	Disponibilidad
Uplink y capacidad satelital	Anual	95%.

Escalamiento post-venta

ARSAT se compromete a brindar la mejor experiencia a sus clientes y para tal fin pone a disposición un servicio de Atención al Cliente operativo los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año mediante el acceso telefónico, con cobertura sobre los productos, servicios y soluciones, dando respuesta a los reclamos que pudieran surgir en la operatoria diaria.



Atención al Cliente

Modalidad del Servicio: veinticuatro (24) horas durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Un reclamo es una disconformidad detectada en el producto o servicio o solución instalados que evidencian un impacto en el normal funcionamiento de las producciones y procesos de negocios asociados.

Tipos de reclamos: ARSAT clasifica los reclamos en cuatro (4) tipos según su grado de severidad de acuerdo a la tabla que sigue a continuación:

Grado de severidad	Descripción
Severidad grado 1	Son aquellos que implican indisponibilidad total del servicio (ej.: caída de servidor, caída de red).
Severidad grado 2	Son aquellos que implican indisponibilidad parcial o degradación de servicio (ej.: pérdida de paquetes).
Severidad grado 3	Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema (ej.: aplicar parches al sistema operativo).
Severidad grado 4	Son aquellos que no causan ningún impacto en los servicios (ej. consultas operativas).

Registro de reclamos: Los reclamos o solicitudes serán registrados a través de un ticket que será abierto en el sistema de gestión de reclamos y solicitudes de ARSAT.

La información necesaria para registrar los reclamos consiste en:

- Nombre del CLIENTE
- Nombre de contacto en sitio o persona a contactar y ventana de tiempo para contactar
- Número de teléfono y email
- Producto o servicio o solución afectada o impactada con su código.

La Atención al Cliente se define en cuatro (4) niveles. La HCDN realizará su ingreso para todas las líneas de negocios a través del Centro de Atención al Cliente (CAC).

Niveles de escalamiento jerárquico



Los niveles de escalamiento están relacionados con la prioridad establecida de acuerdo al grado de severidad del caso. Una vez transcurrido el tiempo de resolución estimada que fue informada en la primera notificación prevista en la apertura del caso se establece un circuito formal de escalamiento jerárquico de cuatro (4) niveles. Se recomienda utilizar los niveles descriptos en este documento, quienes están circunscriptos a los responsables del área técnica evitando involucrar a otras áreas de ARSAT para poder brindar una información más directa y unívoca en la resolución de los reclamos.

Para una mejor comunicación se recomienda que la persona que ejecute el escalamiento sea de nivel jerárquico equivalente al de la persona de ARSAT.

De ser posible se solicita no saltar niveles de manera que la información brindada sea lo más precisa posible.

1er. Nivel de Soporte Postventa

TV: (0800-999-2772) Opción 1

Capacidad Satelital: (0800-999-2772) Opción 4

Transmisión de Video: (0800-999-2772) Opción 5 (Clave: XXXX)

2do. Nivel de Escalamiento

Miguel Soriano (Jefe NOC)

Email: msoriano@ARSAT.com.ar<

Tel: 0348 447-8053

Cel: 11-3200-8733

3er. Nivel de Escalamiento

Martin Fabris (Subgerente de Servicios)

Email: mfabris@ARSAT.com.ar

Tel: 0348-447-8009

Cel: 011 3200-8803

4to. Nivel de Escalamiento

Maximiliano Re (Gerente de Operaciones)

Email: mre@ARSAT.com.ar

Tel: 011 5811-2886

Cel: 011-36857239

Firma ARSAT

Aclaración: Marcos Cabanillas

Firma HCDN

Aclaración: _____



ANEXO II

EMPRESA ARGENTINA DE SOLUCIONES SATELITALES SA AR-SAT

Formulario Entrega y Aceptación del Servicio

Fecha: __/__/__

Referencia: Servicio de Uplink a la plataforma de Televisión satelital de ARSAT

Cliente:

Sr/Sra.:

Equipo Comercial de ARSAT que ha intervenido en el proyecto

Ejecutivo de Cuenta: Pedro Albite

Ingeniero de Cuenta: Diego Cea

Implementaciones: Pablo Sgaramella

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ustedes a fin de informarles la Operatividad de los Servicios en los términos, condiciones y alcances por ustedes contratados a partir del día __/__/2017

Le solicitamos que en el plazo de **5 (Cinco) días Corridos** nos responda el presente correo electrónico al remitente con copia a la casilla **implementaciones@arsat.com.ar** manifestando su recepción y aceptación de los servicios, o informando si tiene alguna observación respecto de la operatividad de los mismos.

En caso de no recibir la notificación indicada de parte de la HCDN dentro de ese plazo, se entenderá aprobada en su totalidad la Operatividad del Servicio y su conformidad absoluta, por lo tanto habilitará a la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales Sociedad Anónima AR-SAT, a comenzar a facturar los servicios mencionados.

Comentarios Técnicos:

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarlos muy atentamente.

FIRMA Cliente

Aclaración: _____



PROPUESTA TÉCNICA ARSAT

ARSAT



1 INTRODUCCIÓN

La Televisión Digital Abierta Satelital es el sistema de transmisión y recepción de la señal digital que llega al equipo receptor directamente desde el satélite de telecomunicaciones ARSAT-1. De esta forma, se cubren zonas que, por sus condiciones geográficas y/o de baja densidad poblacional, se encuentran fuera del área de cobertura terrestre.

Actualmente la TDA Satelital ofrece a los televidentes 18 señales digitales -dos de las cuales se transmiten en Alta Definición- y cinco radios. El servicio llega a todo el país, incluyendo la Península Antártica y las Islas Malvinas, desde el satélite ARSAT-1. Para sintonizar la TDA Satelital es necesario contar con el Kit Satelital de ARSAT, compuesto de una antena parabólica y un decodificador que se conecta al televisor. Este equipo puede adquirirse a través de la web www.tienda.arsat.com.ar o en puntos de venta. También está disponible a través del Plan de Acceso Mi TV Digital Satelital, que abarca a la población en situación de vulnerabilidad económica y social.

La TDA Satelital se opera en el NOC de ARSAT en Benavidez, desde donde se suben las señales al satélite para que las transmita a todo el país. La transmisión se realiza utilizando el estándar de televisión digital satelital DVB-S2 con compresión MPEG-4. La señal se encuentra encriptada mediante el sistema IRDETO, por lo cual es necesaria una tarjeta para su desencipción.

Asimismo, Arsat promueve la adopción de la TDA a través de sus diferentes líneas de trabajo, realizando acciones de difusión y promoción del Servicio –y de las señales que lo integran- en todo el país. Asimismo, Arsat brinda atención y soporte a los usuarios finales a través de sus vías de información y contacto, entre las que se destacan el sitio web <http://tdasatelital.arsat.com.ar> y el 0800 -8880-TDA (832), que atiende consultas generales todos los días de 9 a 21 horas, incluidos fines de semana y feriados.

Los canales disponibles en la TDA Satelital actualmente alcanzan más de 20.000 hogares e instituciones que ya cuentan con el equipo receptor instalado, ya sea a través del Plan de Acceso, como de la venta de kits satelitales que ofrece ARSAT. Al momento unas 60.000 instalaciones se encuentran en curso, y se estima contar con más 100.000 kits satelitales apuntando al satélite ARSAT-1 para fines de 2016.



ARSAT

2 PROPUESTA TECNICA

2.1 ALCANCE

Diputados TV, en adelante EL CLIENTE le solicita a ARSAT los servicios de telecomunicaciones necesarios para poder contar con su señal de video en el Satélite ARSAT-1 de forma tal de llegar a los usuarios de la **Televisión Digital Abierta Satelital (TDAS)**

En consecuencia, este documento constituye la descripción de los servicios propuestos por ARSAT, acompañado de las especificaciones técnicas específicas propuestas para el servicio.

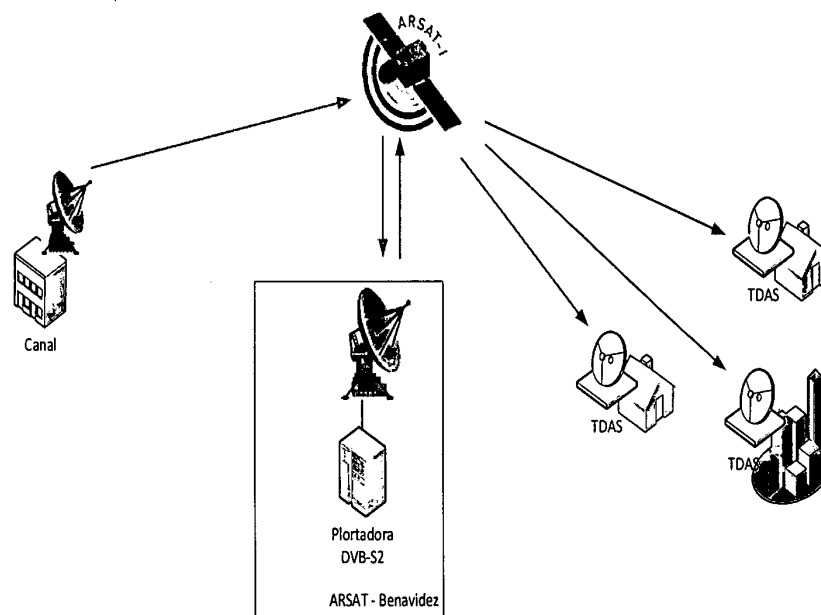


Figura 1: esquema general de la propuesta





2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.2.1 PROPUESTA GENERAL

La propuesta contempla los siguientes servicios:

- *Downlink* de la señal desde el ARSAT-1.
- *Uplink* de la señal al satélite ARSAT-1 utilizando una portadora DVB-S2
- Capacidad satelital en el ARSAT-1
- Servicio de Transmisión Satelital Abierta

A continuación se muestra un esquema general de la solución y se describe en forma detallada cada uno de los servicios.

2.2.2 DOWNLINK

Se provee el servicio de *downlink* de la señal de **Diputados TV** que actualmente está disponible en el satélite ARSAT-1 en el Telepuerto situado en la Estación Terrena de Benavidez. La disponibilidad vía *downlink* es la condición de entrega de la señal por parte del CLIENTE.

2.2.3 UPLINK SATELITAL

Asimismo se provee el servicio de *Uplink* de la señal de video mencionada en el inciso anterior desde el Telepuerto ubicado en la Estación Terrena de Benavidez al satélite ARSAT-1.

La señal se incluye dentro de una portadora común a varias señales de canales (MCPC) utilizando transmisión en DVB-S2.

La plataforma encripta la señal a través del sistema IRDETO.

El servicio de transmisión se presta con Modulación DVB-S2 utilizando codificación H.264/ MPEG-4 AVC para video y HE-AAC para audio.

El servicio incluye compresión, multiplicación, encriptación, modulación y transmisión al satélite con Bit Rate 1.8 Mbps estadístico, para la totalidad del servicio SD (Video, Audio, Descriptores, tablas particulares, etc.) con multiplexación estadística del video bajo demanda para proveer una distribución de señales con calidad Broadcast

El servicio contempla 1 señal de video, 1 señal de audio y tablas complementarias. Cualquier otro servicio, como pueden ser señales de audio adicionales, se evaluará y cotizará en forma separada.



ARSAT

Para la provisión del servicio ARSAT dispondrá de una portadora en el Satélite ARSAT-1 en Polarización Vertical saturando un transponder de 36Mhz.

Las facilidades que ARSAT pone a disposición para proveer el servicio son las siguientes:

- Antena de 3.7m completa dedicada al servicio.
- Equipos de compresión, multiplexación, encriptación, modulación y transmisión redundantes.
- NOC dedicado funcionando las 24 horas para atender reclamos del cliente de 3er. Nivel.
- Sistema de monitoreo de señales y gestión de alarmas.

2.2.4 CAPACIDAD SATELITAL.

Se provee la capacidad necesaria en el satélite ARSAT-1 para transmitir la señal mencionada de 1,8Mbps.

2.2.5 SERVICIO DE TRANSICIÓN SATELITAL ABIERTA

Arsat proporciona el Servicio de Transmisión Satelital Abierta a través del satélite ARSAT-1, llevando adelante la gestión y administración de la plataforma de televisión satelital, y ofreciendo servicios de *Uplink* y transmisión de señales digitales.

Actualmente la TDA Satelital ofrece a los televidentes 18 señales digitales -dos de las cuales se transmiten en Alta Definición- y cinco radios (Radio Nacional), que pueden sintonizarse con el Kit Satelital de ARSAT, compuesto de una antena parabólica y un decodificador que se conecta al televisor.

La propuesta comercial incluye el Servicio de Transmisión Satelital Abierta para canales autorizados (Resolución AFSCA 376/2015), públicos de los Estados Provinciales, Universidades, la Iglesia Católica y los Pueblos Originarios. A través de este servicio, los canales autorizados se incorporan a la grilla de la TDA Satelital, permitiéndoles alcanzar el interior de las provincias, y todo el territorio nacional, sin inversiones en infraestructura.

Asimismo, la propuesta permite a los usuarios finales acceder a una grilla ampliada, que incluya nuevas voces y canales locales generados en distintos puntos del país.

Arsat garantiza asimismo la disponibilidad del equipamiento, a través de la venta online en sitio web de ARSAT o en puntos de venta locales ubicados en diferentes puntos de país, o bien mediante el Plan de Acceso Mi TV Digital Satelital, que abarca a la población en situación de vulnerabilidad económica y social y con riesgo de exclusión durante la transición tecnológica.



ARSAT



2.3 CONDICIONES GENERALES

2.3.1 PLAZO DE EJECUCIÓN

La prestación del servicio prevé un contrato por un plazo de 24 meses.

2.3.2 PLAZO DE ENTREGA

La presente propuesta presta continuidad al servicio que presta en la actualidad.

2.3.3 CONTRIBUCIÓN DEL SERVICIO

ARSAT acepta la contribución de la señal por parte del CLIENTE de acuerdo a las siguientes alternativas

1. Entrega física en el Telepuerto de Benavidez en interfaz standard SDI
2. Recepción Satelital. La señal deberá estar disponible en el ARSAT-1 en formato MPG-2 o MPEG-4 sin encriptación. En el caso de que la señal se encuentre encriptada, el CLIENTE deberá proveer de la tarjeta pertinente para la desencriptación de la señal o en su defecto, de un equipo receptor habilitado.

2.4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.4.1 CALIDAD DE SERVICIO:

La disponibilidad se calculará de acuerdo el porcentaje de satisfacción.

Tts = Tiempo total de servicio.

Tse = Tiempo total de servicio efectivo.

Disponibilidad (en %) $Tse/Tts * 100$

No se contabilizará dentro del tiempo de indisponibilidad, las interrupciones del Servicio que pudieran producirse por causas ajenas a Arsat o bien imputables al Cliente, tales como:



ARSAT

- a) El Cliente no facilita el acceso a sus dependencias al personal designado por ARSAT para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera.
- b) El equipo de línea de la conexión de acceso no está permanentemente encendido para todas las interfaces de la Red de Cliente.
- c) Las condiciones de instalación en el domicilio del Cliente no cumplen con los requerimientos solicitados por ARSAT.
- d) Los cortes programados del servicio; para lo cual ARSAT se reserva el derecho de efectuar, previo aviso al Cliente con 72 horas o más de anticipación, paradas técnicas que no se contabilizarán en el cómputo de la indisponibilidad.
- e) Las interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor (por ejemplo: Emergencias de red, siniestros, catástrofes naturales, cortes múltiples, etc.)

Servicio	Periodo	Disponibilidad
Uplink y capacidad Satelital	Anual	99.5%.

2.5 ESCALAMIENTO POST-VENTA

ARSAT se compromete a brindar la mejor experiencia a sus clientes y para tal fin pone a disposición de los mismos, un servicio de Atención al Cliente operativo las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana de los 365 días del año a través de la atención telefónica, cubriendo todos los productos, servicios y soluciones, y dando respuesta a los reclamos que pudieran surgir en la operatoria diaria.

2.5.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

Modalidad del Servicio: el servicio será brindado en la modalidad: 24 horas por día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Un reclamo es una disconformidad detectada en el producto / servicio / solución instalados que evidencian un impacto en el normal funcionamiento de las producciones y procesos de negocios asociados.

Tipos de Reclamos: ARSAT clasifica los reclamos en cuatro tipos según su grado de severidad y de acuerdo a la siguiente tabla anexa:

Grado de Severidad	Descripción
Severidad grado 1	Son aquellos que implican indisponibilidad total de servicio. (ej.: caída de servidor, caída de red).



ARSAT

Severidad grado 2	Son aquellos que implican indisponibilidad parcial o degradación de servicio. (ej.: pérdida de paquetes).
Severidad grado 3	Son aquellos que no comprometen la operatividad del sistema. (ej.: aplicar parches al sistema operativo).
Severidad grado 4	Son aquellos que no causan ningún impacto en los servicios (ej. consultas operativas).

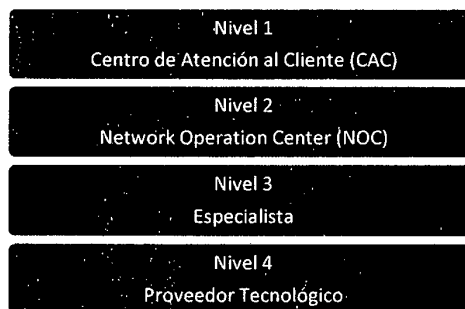
Registro de Reclamos: Los reclamos o solicitudes serán registrados a través de un Ticket que será abierto en el sistema de gestión de reclamos y solicitudes de ARSAT.

Información necesaria para registrar reclamos:

- Nombre del Cliente
- Nombre de Contacto en sitio o persona a contactar (ventana de tiempo para contactar)
- Número de Teléfono o Email
- Producto / servicio / solución afectada / impactada (código de producto - servicio)

2.5.1.1 NIVELES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Atención al Cliente se define en 4 Niveles. El cliente realizará su ingreso para todas las líneas de negocios a través del Centro de Atención al Cliente (CAC).







2.5.2 NIVELES DE ESCALAMIENTO JERARQUICO

Los Niveles de Escalamiento están relacionados con la prioridad establecida de acuerdo al grado de severidad del caso. Una vez transcurrido el tiempo de resolución estimada e informada en la primera notificación prevista en la apertura del caso, se establece un circuito formal de escalamiento jerárquico de 4 Niveles. Se recomienda utilizar los niveles descriptos en este documento, los cuales se encuentran circunscriptos a las responsabilidades del área técnica, para no involucrar a otras áreas de ARSAT y poder brindar información directa y univoca al momento de la resolución de los reclamos.

En la medida de lo posible se solicita no saltar niveles, de manera que la información brindada sea lo más precisa posible.

2.5.2.1 CAPACIDAD SATELITAL - TRANSMISION DE VIDEO - TV

1er. Nivel de Soporte Postventa

TV: (0800-999-2772) Opción 1

Capacidad Satelital: (0800-999-2772) Opción 4

Transmisión de Video: (0800-999-2772) Opción 5 (Clave: XXXX)

2do. Nivel de Escalamiento

Miguel Soriano (Jefe NOC)
Email: msoriano@ARSAT.com.ar

Tel: 0348 447-8053
Cel: 011-3200-8733

3er. Nivel de Escalamiento

Martin Fabris (Subgerente de Servicios)
Email: mfabris@ARSAT.com.ar

Tel: 0348-447-8009
Cel: 011 3200-8803

4er. Nivel de Escalamiento

Eduardo Torres (Gerente de Operaciones)
Email: etorres@ARSAT.com.ar

Tel: 011 5811-2630
Cel: 011-67685323