

CATÁLOGO DE SERVICIOS

1. FINALIDAD DEL CATÁLOGO

CLS PERÚ realiza este catálogo de servicios para establecer los fundamentos técnicos y de calidad de los servicios contenidos en el mismo. En concreto se establecen en el mismo las características de servicio, nivel y falta de nivel del servicio y responsabilidades de la empresa ante la falta de servicio.

2. OBJETIVOS DEL CATÁLOGO

El catálogo de servicios es una relación ordenada en la que se describen de forma individual los distintos servicios prestados por CLS PERÚ. En este catálogo se describen a su vez las principales características de cada uno de los servicios prestados, constituyendo el principal marco de referencia entre el proveedor de servicios y sus clientes.

3. REVISIONES Y VERSIONES:

Este documento esta actualizado y puesto al día por la empresa, siendo su versión 00, en la fecha junio 2016.

4. NOMBRE DEL SERVICIO

Servicio de localización, recolección y envío de datos para el seguimiento de unidades marítimas, terrestres y fluviales.

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO
Servicios	<ul style="list-style-type: none">LOCALIZACIÓN, RECOLECCIÓN Y ENVIO DE DATOS.VENTA.SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL (Post-Venta)
Estado	Activo: Desarrollado y en actividad comercial.
Descripción	<ul style="list-style-type: none">LOCALIZACIÓN, RECOLECCIÓN Y ENVIO DE DATOS.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

	<p>SERVICIO DE MONITOREO MARÍTIMO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio dirigido al monitoreo de todo tipo de embarcaciones marinas que se encuentran dentro del litoral peruano, tanto para actividades reguladas como para actividades no reguladas como es la pesca. <p>SERVICIO DE MONITOREO TERRESTRE Y FLUVIAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio que realiza la gestión de flota de transporte terrestre y fluvial de manera eficiente, mediante nuestros diversos productos que permite realizar el seguimiento de sus móviles en tiempo real las 24 horas. Administrar y generar alertas de eventos programados o inesperados como control de salida de rutas, control de velocidades según la ruta y tipo de vehículo, Identificación de las oficinas, almacenes, campamentos u otras zonas creadas, control de frenadas bruscas, control de giros intempestivos, obtención de altitud, Identificación de conductores. <ul style="list-style-type: none"> • VENTA - Venta de diversos equipos como GPRS; SATELITAL; DUAL entre otros acordes con la necesidad del servicio Marítimo; Terrestre y fluvial. - Venta del servicio de monitoreo Marítimo, Terrestre y Fluvial. - Venta de softwares diversos. <ul style="list-style-type: none"> • SOPORTE TECNICO INTEGRAL (Post-Venta) - Capacitaciones. - Apoyo profesional Remoto. - Servicio profesional técnico en Sitio.
<p>Características del Servicio</p>	<p>SERVICIO DE MONITOREO MARÍTIMO.</p> <p>Mediante el Sistema de Monitoreo satelital de una embarcación (VMS), se realiza la gestión de seguimiento a todo tipo de embarcaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindamos Herramientas de acceso para el usuario cliente, como: <ul style="list-style-type: none"> - Data Web. - My Data Web. - Themis. - CLS View. ➤ Utilizamos equipos que consta de un Transceptor de satélites (Constelación Iridium) y un receptor de GPS (Satélites Navstar) La combinación de las constelaciones GPS e IRIDIUM Ofrece una cobertura mundial y que permite realizar las operaciones en todo el mundo y en tiempo real. ➤ Los datos son enviados al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y MONITOREO DEL TRÁFICO ACUATICO (SIMTRAC) Administrado por la Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú. ➤ Enviamos datos según el caso al CENTRO DE CONTROL DEL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN (PRODUCE) ➤ Servicio de envío de alertas automáticas.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

	<p>SERVICIO DE MONITOREO TERRESTRE Y FLUVIAL.</p> <p>Nuestro servicio está enfocado al sector transporte terrestre y embarcaciones fluviales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindamos nuestra plataforma llamada GEO-FLEX para el ingreso web del usuario Cliente. Esta plataforma está activa las 24 horas de lunes a domingo. ➤ Utilizamos diversos equipos GPRS, SATELITAL y DUAL. El tipo de terminal ofrecido a nuestros clientes depende del uso y actividad a realizar. ➤ Los datos según sea la necesidad pueden ser enviados al centro de Control y Monitoreo de Flota (CCMF-SUTRAN). ➤ Para el traslado de Productos peligrosos con un control de seguridad según sea el caso se envía los datos al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) ➤ Enviamos los datos según la necesidad al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y MONITOREO DEL TRÁFICO ACUATICO (SIMTRAC) Administrado por la Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú. 					
<p>Características opcionales del servicio</p>	<p>Para petición de nuevos servicios o modificados, el solicitante (cliente) deberá agendar una reunión formal vía email con el área comercial.</p>					
<p>Cobertura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema servicio de recolección y envío de datos se encuentra operativo las 24 horas durante los 365 días del año. • El servicio soporte integral (post-venta) disponible las 24 horas y 07 días a la semana previa coordinación. Excepto los días feriados. • El área contabilidad y otras áreas administrativas relacionadas atenderá en horario de oficina de lunes a viernes de 08:30h hasta las 18:00h. 					
<p>Contacto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono: (51) 4402717 / 440-7201 / 440-7213 • Fax: (51) 421-2433 • Dirección física: Jr. Trinidad Moran 639, Lince. • Correo: informes@clsperu.pe 					
<p>Parámetros del servicio instalación</p>	<p>Nivel del servicio de instalación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de instalación de un equipo VMS para el servicio marítimo en una embarcación será de 3 a 4 horas promedio. ➤ Tiempo de instalación de un equipo GPRS o SATELITAL para el servicio terrestre y fluvial, dependiendo del vehículo será de 2 a 3 horas promedio. 					
<p>Modalidades del servicio</p>	<p>Servicio de recolección y envío de datos</p> <table border="1" data-bbox="371 1637 1426 2033"> <tr> <td data-bbox="371 1637 544 1856"> <p>Servicio Marítimo</p> </td> <td data-bbox="544 1637 1426 1856"> <ul style="list-style-type: none"> • Sector Pesquero y otras actividades relacionadas. • Dirigida para las embarcaciones de pesca regulada y no regulada. • Equipo: VMS Marca: CLS; Modelo LEO-100 para pesca regulada. • Equipo: THORIUM y Otros para la pesca no regulada. • Precios a tratar con el área comercial. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="371 1856 544 2033"> <p>Servicio Terrestre y Fluvial</p> </td> <td data-bbox="544 1856 1426 2033"> <ul style="list-style-type: none"> • Sector Transportes terrestre y Embarcaciones Fluviales. • Para todo tipo del sector transporte. • Equipo: Según la necesidad del Cliente. • Precios a tratar con el área comercial. </td> </tr> </table>		<p>Servicio Marítimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sector Pesquero y otras actividades relacionadas. • Dirigida para las embarcaciones de pesca regulada y no regulada. • Equipo: VMS Marca: CLS; Modelo LEO-100 para pesca regulada. • Equipo: THORIUM y Otros para la pesca no regulada. • Precios a tratar con el área comercial. 	<p>Servicio Terrestre y Fluvial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sector Transportes terrestre y Embarcaciones Fluviales. • Para todo tipo del sector transporte. • Equipo: Según la necesidad del Cliente. • Precios a tratar con el área comercial.
<p>Servicio Marítimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sector Pesquero y otras actividades relacionadas. • Dirigida para las embarcaciones de pesca regulada y no regulada. • Equipo: VMS Marca: CLS; Modelo LEO-100 para pesca regulada. • Equipo: THORIUM y Otros para la pesca no regulada. • Precios a tratar con el área comercial. 					
<p>Servicio Terrestre y Fluvial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sector Transportes terrestre y Embarcaciones Fluviales. • Para todo tipo del sector transporte. • Equipo: Según la necesidad del Cliente. • Precios a tratar con el área comercial. 					

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Canales de entrega	<p>➔ Al finalizar la instalación se hará entrega del acta de instalación y se concluye cuando el cliente final por medio de una computadora, Tablet o celular puede ingresar a la página web y logra visualizar la transmisión del equipo instalado.</p>
Requerimientos de uso	<p>➤ Servicio de Monitoreo Marítimo y Servicio de Monitoreo terrestre y fluvial.</p> <p>Para el inicio de servicio mencionado más adelante se recomienda el navegador Google Chrome o Mozilla Firefox.</p> <p>Y un ancho de banda - velocidad aceptable de Internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplicación CLS VIEW para equipo CELULAR. <p>Esta aplicación está desarrollada para el servicio monitoreo marítimo. Compatible: Sistema Operativo Android de 3.0 y versiones superiores. Tamaño: 8,1M Versión: 1.2.1</p>
Inicio de servicio	<p>Los accesos a nuestros diferentes enlaces web de rastreo satelital, dependiendo del servicio contratado son los siguientes:</p> <p>1. SERVICIO DE MONITOREO MARITIMO</p> <p>Data Web. www.clsperu.pe Acceso Cliente >> CLS Perú Data Web >> Usuario/Contraseña</p> <p>My data Web. https://mydata.cls.fr >> Usuario/Contraseña</p> <p>CLS View (Aplicación) http://www.argos-system.org/files/pmedia/edited/r919_9_cls_view.pdf Descargar Aplicación.</p> <p>2. SERVICIO DE MONITOREO TERRESTRE Y FLUVIAL</p> <p>http://geoflex.novacom-services.com/ >> Usuario / Contraseña</p>

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Soporte	<p>El horario de atención para el soporte técnico web. Servicio Marítimo, Servicio terrestre y fluvial son las 24 horas, 07 días a la semana y 365 días al año.</p> <p>En caso de mal funcionamiento del sistema o necesidad de ayuda puede solicitar su atención al siguiente correo: suporte.tecnico@clsperu.pe</p>
Costos	Contactarse con el área comercial. Telf. (51) 440 2717 Anexo 14
Costos opcionales	Contactarse con el área comercial. Telf. (51) 440 2717 Anexo 14
Objetivos del servicio	Brindar un enfoque específico para cada tipo de cliente y una política constante de innovación y buen servicio.
Áreas involucradas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniería I+D Plataforma (Terrestre y Fluvial) ➤ Jefe de Centro de Control. ➤ Jefe de Operaciones. ➤ Jefe de Proyectos - Ing. Comercial Marítimo + Terrestre Fluvial. ➤ Supervisora de atención al Cliente. ➤ Contabilidad y Finanzas / Asistente de Facturación y Tesorería.