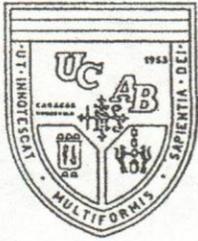


TESIS  
IID 2000  
R3  
U.2



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO  
FACULTAD DE INGENIERIA  
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

DISEÑO DEL PROCESO LOGÍSTICO DE INTERACCIÓN  
ENTRE UNA EMPRESA TRANSNACIONAL Y UNA LOCAL  
DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(ANEXOS)



REALIZADO POR

CARLOS LUIS RAMÍREZ

PROFESOR GUIA

MAYRA NARVÁEZ

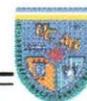
FECHA

JUNIO DE 2000

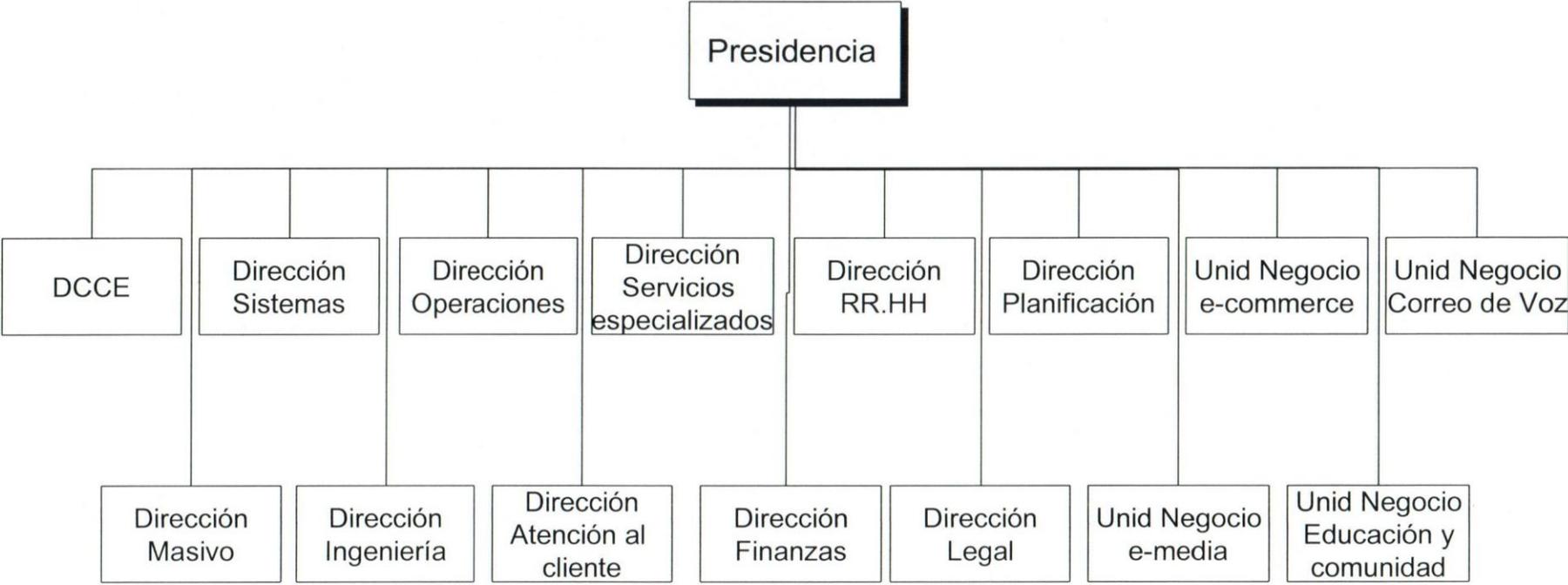


## ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Organigrama
- Anexo 2. Estudio de Mercado
- Anexo 3. Descripción de los productos
- Anexo 4. Presentación de los productos
- Anexo 5. Descripción de los productos
- Anexo 6. Plan de Mercadeo
- Anexo 7. Presentación – Plan de Mercadeo y Análisis Financiero
- Anexo 8. Cronograma de actividades
- Anexo 9. Manual de Ventas
- Anexo 10. Presentación – Promotional Prices



**ANEXO 1**  
**ORGANIGRAMA GENERAL DE**  
**CANTV SERVICIOS**





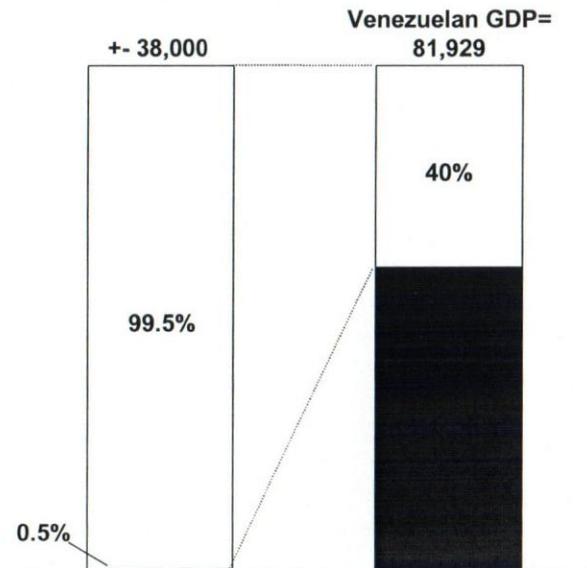
**ANEXO 2**  
**ESTUDIO DE MERCADO**  
**(INGLÉS)**

**THE VENEZUELAN MARKET**

# THE VENEZUELAN ECONOMY IS HIGHLY CONCENTRATED AROUND 175 KEY COMPANIES



## TARGET CLIENTS AND THEIR TOTAL REVENUES AS A PERCENTAGE OF THE VENEZUELAN GDP



	Number of Companies	Sales - Millions US\$ -
□ Others	38,000	32,671
■ Target Clients Companies	175	49,258

### Why 175 companies?

- Represent 60% of the Venezuelan GDP
- Highest technological development in the country
- Willing and able to invest in advanced technology - including telecommunications and e-business
- Necessity to transmit and receive information at low cost and in a safe way
- Telecommunications investments would increase their profitability
- Highest number of employees
- Financial and statistics data available

**IN ORDER TO ANALYZE THESE COMPANIES VS THE PROPOSED  
PRODUCT PORTAFOLIO, WE DEVELOPED A MARKET SEGMENTATION  
IN TWO DIMENSIONS**

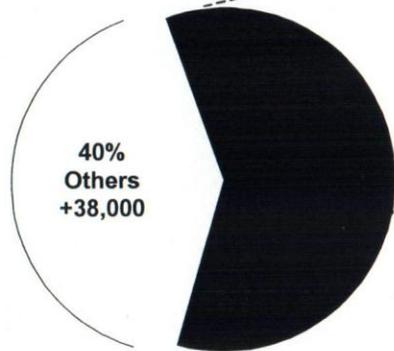


- Segmentation by geographic reach:
  - PDVSA
  - Multinationals in Venezuela
  - Venezuelan Multinationals
  - Main Locals
  
- Segmentation by economic sectors:
  - Oil, Gas, Chemical & Petrochemical
  - Diverse Manufacturing
  - Services / Facilities
  - Financial
  - Technology
  - Others

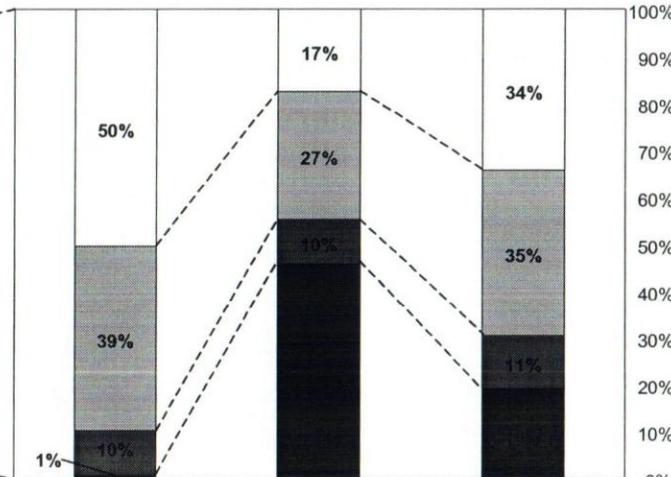
# PDVSA STANDS AS A SEGMENT BY ITSELF -- THE SIZE OF THE REMAINING SEGMENTS BY GEOGRAPHIC REACH IS RELATIVELY BALANCED



TARGET CLIENTS AS PART OF THE GDP

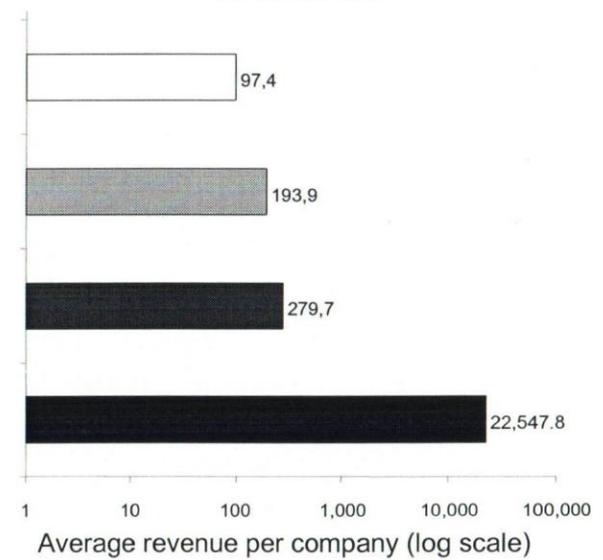


GDP = 81,928.33  
- Millions US\$ -

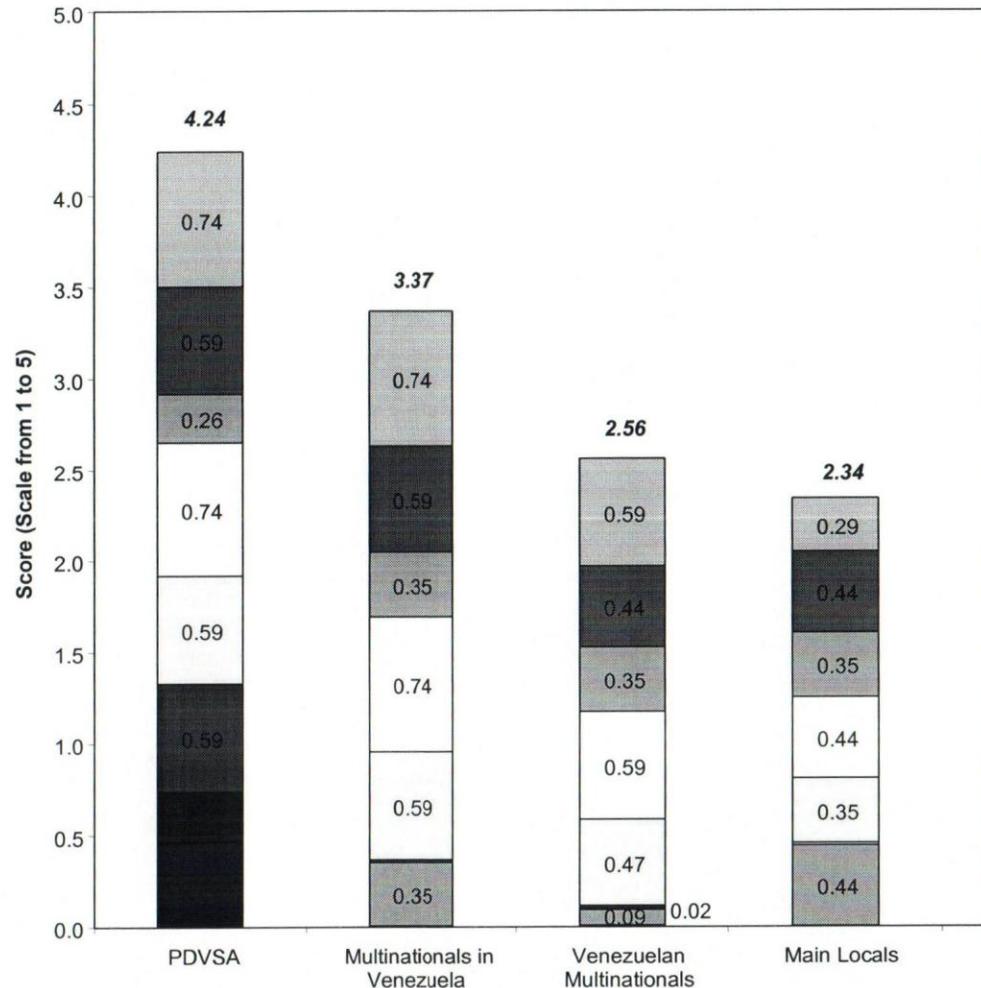


Segment	Number of Companies per Segment	Sales 1997 - Millions US\$ -	Number of Employees
Main Local	88	8,575	79,678
Multinationals in Venezuela	69	13,382	82,779
Venezuelan Multinationals	17	4,754	26,430
PDVSA	1	22,548	44,743

AVERAGE REVENUE PER COMPANY  
- MILLIONS US\$ -



WE DEVELOPED A SET OF PRIORITIZATION CRITERIA FOR THESE SEGMENTS, RESULTING IN PDVSA BEING THE MOST IMPORTANT ONE, FOLLOWED BY THE MULTINATIONALS IN VENEZUELA



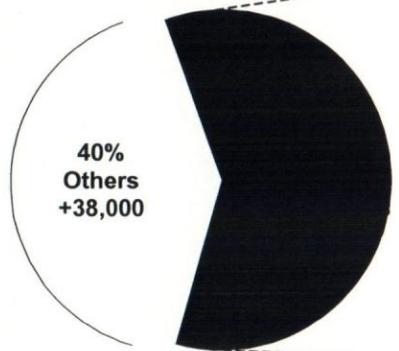
**Prioritization Criteria per Segment**

- Connectivity necessity
- Need of secure information transmission
- Willingness to invest in e-business
- Willingness to invest in telecommunications
- Technological level reached
- Average number of employees
- Number of companies
- Average revenue per company

# WHEN SEGMENTING THE MARKET BY ECONOMIC SECTOR, OIL AND ITS RELATED SECTORS STAND OUT AS THE MOST IMPORTANT SEGMENT



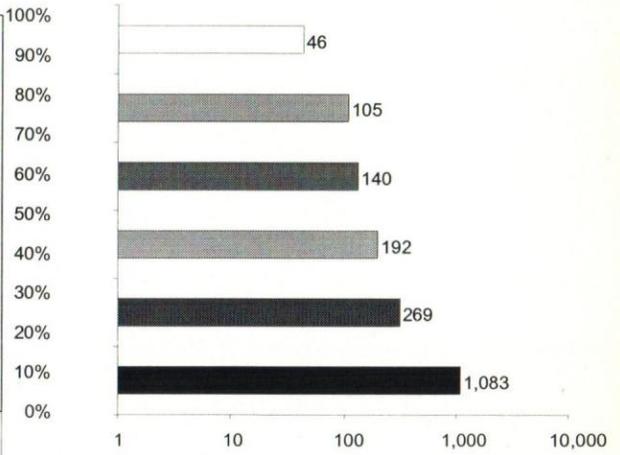
TARGET CLIENTS AS PART OF THE GDP



GDP = 81,928.33  
- Millions US\$ -

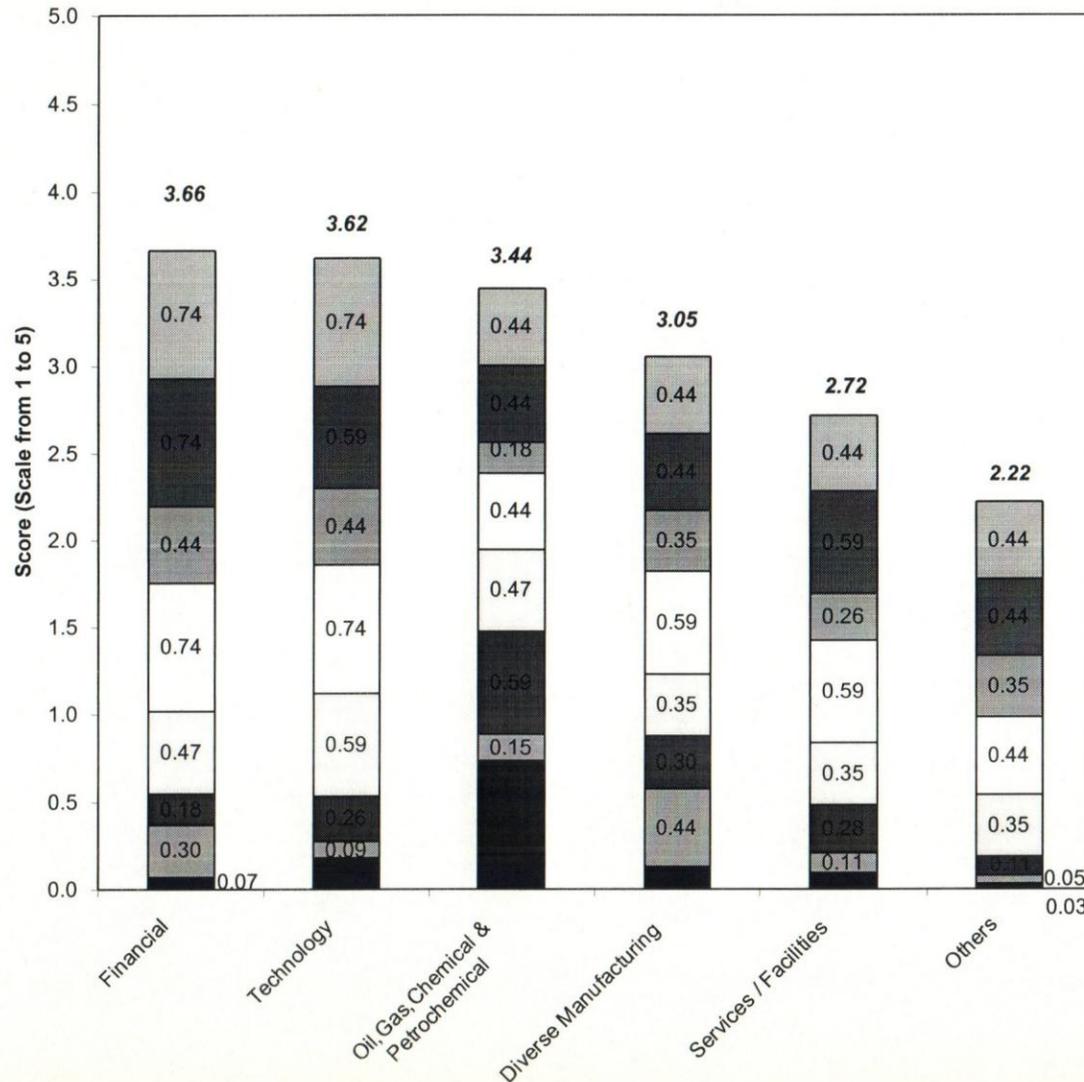
	Number of Companies per Segment	Sales 1997 - Millions US\$ -	Number of Employees
Others	7	325	3,472
Financial	46	4,817	36,935
Services/Facilities	17	2,377	21,422
Diverse Manufacturing	68	13,076	93,846
Technology	14	3,760	16,428
Oil, Gas, Chemical & Petrochemical	23	24,904	61,527

AVERAGE REVENUE PER COMPANY - MILLIONS US\$ -



Average revenue per company (log scale)

# BUT WHEN DEVELOPING A PRIORITIZATION BASED ON PRODUCT NEEDS, THE FINANCIAL SECTOR APPEARS TO BE THE MOST IMPORTANT



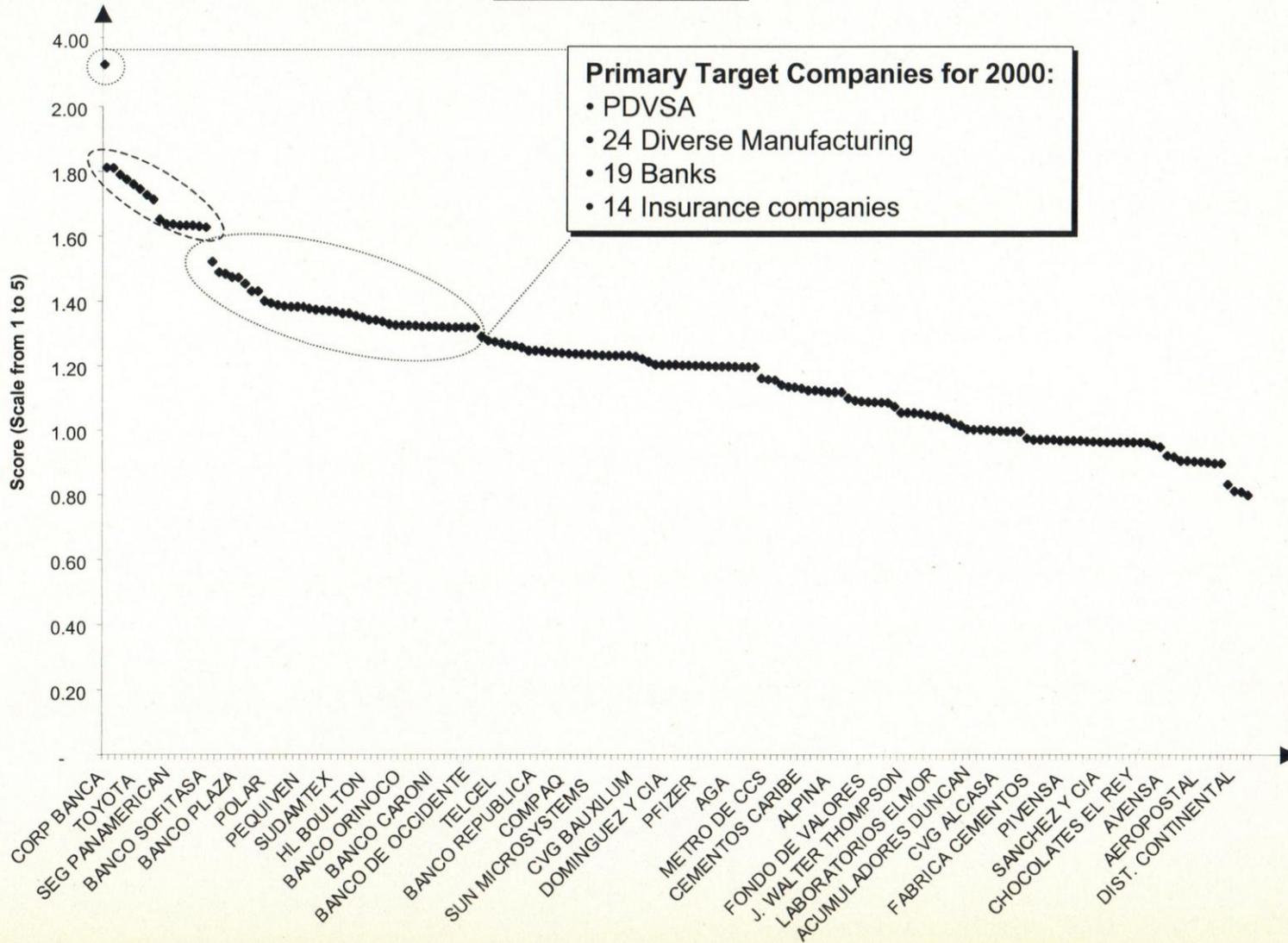
**Prioritization Criteria per Segment**

- Connectivity necessity
- Need of secure information transmission
- Willingness to invest in e-business
- Willingness to invest in telecommunications
- Technological level reached
- Average number of employees
- Number of companies
- Average revenue per company

BY CROSSING THE PRIORIZATION CRITERIAS USED WITH THE POTENTIAL CLIENT PROFILE (REVENUES, NUMBER OF EMPLOYEES, CANTV'S CLIENTS) -- WE OBTAINED OUR TARGET CLIENTS FOR GTEI SOLUTIONS FOR THE NEXT YEAR



TARGET CLIENTS MAP



**...WHICH TOTALS 58 COMPANIES, FORMING THE "FIRST PRIORITY" GROUP**



**TARGET CLIENTS LIST**

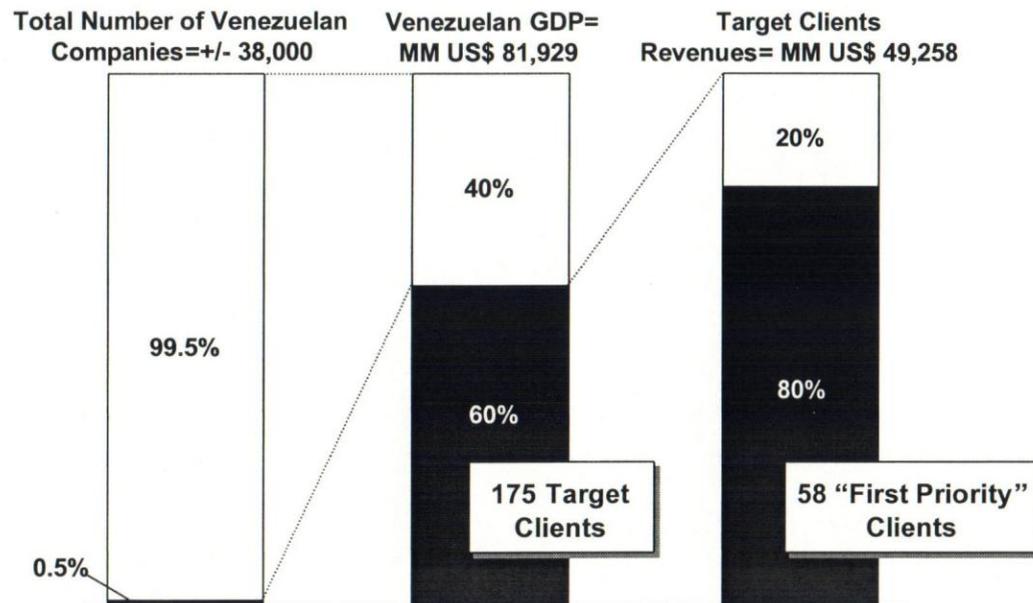
Ranking	Company	TOTAL SCORE
1	PDVSA	3,37
2	CORP BANCA	1,81
3	BANCO DE VENEZUELA	1,81
4	CITIBANK	1,79
5	SIEMENS NIXDORF	1,78
6	SIVENSA	1,76
7	TOYOTA	1,74
8	GM	1,73
9	MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS	1,71
10	BANESCO	1,65
11	SEGUROS ORINOCO	1,64
12	SEGUROS PANAMERICAN	1,64
13	BANCO FEDERAL	1,63
14	BANCO CARACAS	1,63
15	BANCO VENEZOLANO DE CREDITO	1,63
16	GENERAL DE SEGUROS	1,63
17	BANCO SOFITASA	1,63
18	BANCO PROVINCIAL	1,52
19	SEGUROS CARACAS	1,49
20	INTERBANK	1,48
21	SEGUROS ROYAL CARIBE DE VENEZUELA	1,47
22	BANCO PLAZA	1,47
23	SIDOR	1,45
24	HOECHST MARION RUSSEL	1,43
25	CLARIANT VENEZUELA	1,43
26	FORD	1,40
27	POLAR	1,39
28	VENCEMOS	1,39
29	CARGILL	1,38

Ranking	Company	TOTAL SCORE
30	BIGOTT	1,38
31	PANAMCO	1,38
32	PEQUIVEN	1,38
33	PARMALAT	1,38
34	P&G	1,37
35	NESTLE	1,37
36	COLGATE PALMOLIVE	1,37
37	SUDAMTEX	1,37
38	BANCO UNION	1,36
39	TABACALERA NACIONAL	1,36
40	3M	1,35
41	FIESTA	1,35
42	HL BOULTON	1,34
43	BANCO DEL CARIBE	1,34
44	SEGUROS LA SEGURIDAD	1,34
45	SEGUROS SUDAMERICA	1,33
46	SEGUROS LA PREVISORA	1,33
47	BANCO ORINOCO	1,33
48	BANCO FIVENEZ	1,32
49	ADRIATICA DE SEGUROS	1,32
50	SEGUROS NUEVO MUNDO	1,32
51	SEGUROS CATATUMBO	1,32
52	BANCO CARONI	1,32
53	SEGUROS CAPITOLIO	1,32
54	SEGUROS MARACAIBO	1,32
55	SEGUROS CAPITAL	1,32
56	BANCO CAPITAL	1,32
57	BANCO DE OCCIDENTE	1,32
58	SEGUROS LA VENEZOLANA	1,32

**Considering for each Company:**

- Segment by region
- Segment by economical sector
- Sales
- Number of employees
- CANTV Servicios clients
- CANTV's clients

SUMMARIZING, THE FIRST-PRIORITY GROUP REPRESENTS 80% OF THE TARGET CLIENTS AND 48% OF THE VENEZUELAN GDP



**WE ARE POINTING AT A 20% EFFECTIVE SALES RATE,  
ACKNOWLEDGING AN INCIPIENT MARKET AND OUR SALES TEAM  
LEARNING CURVE**



Average Sales per Product (US\$) = 7,500 4,500 4,200 2,000 2,400

Company	Cybertrust	VPN Advantage	Site Patrol	Enterprise Advantage	Internet Advantage	TOTAL SERVICES
PDVSA	x	x	x	x	x	5
CANTV						0
TOYOTA		x			x	2
SIVENSA						0
CORP BANCA	x		x	x		3
BANCO DE VENEZUELA	x		x	x		3
CITIBANK	x					1
MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS			x	x		2
SIEMENS NIXDORF						0
GM		x			x	2
BANESCO	x			x		2
SEGUROS ORINOCO			x			1
SEGUROS PANAMERICAN						0
BANCO FEDERAL						0
BANCO CARACAS	x		x	x		3
BANCO VENEZOLANO DE CREDITO						0
GENERAL DE SEGUROS			x			1
BANCO SOFITASA				x		1
HL BOULTON		x			x	2
BANCO PROVINCIAL	x		x	x		3
POLAR		x				1
SEGUROS CARACAS						0
INTERBANK			x	x		2
BANCO PLAZA						0
HOECHST MARION RUSSEL						0
CARGILL		x			x	2
VENCEMOS						0
PANAMCO						0
NESTLE		x				1
SUDAMTEX						0
P&G	x		x		x	3
BIGOTT						0
SEGUROS LA SEGURIDAD						0
BANCO ORINOCO				x		1
SEGUROS LA PREVISORA						0
BANCO FIVENEZ						0
SEGUROS NUEVO MUNDO						0
SEGUROS CAPITAL						0
MANPA						0
MAVESA					x	1
VENEPAL						0
INELECTRA						0
OTEPI CONSULTORES						0
<b>TOTAL SERVICES</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

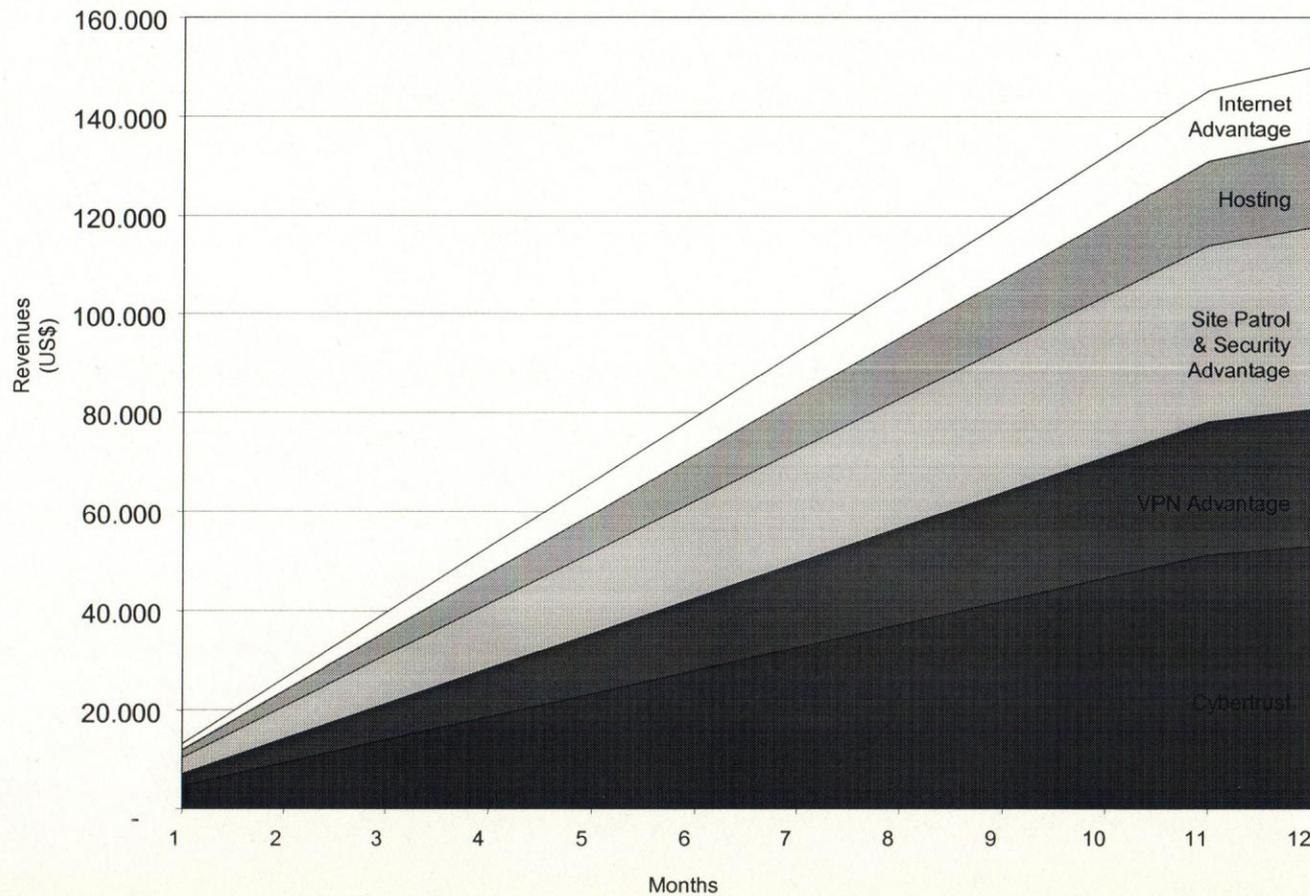


- This is an example of our potential sales mix by client at the end of year 2000
- Although, this does not represent in any form a sales commitment or a specific sales goal by client; it demonstrates a way to achieve the specific 20% success rate goal

THIS WOULD LEAD US TO SALES OF US\$ 1.02 MM FOR A ONE-YEAR PERIOD, STARTING AT US\$ 13 K MONTHLY AND CLOSING AT US\$ 156 K MONTHLY



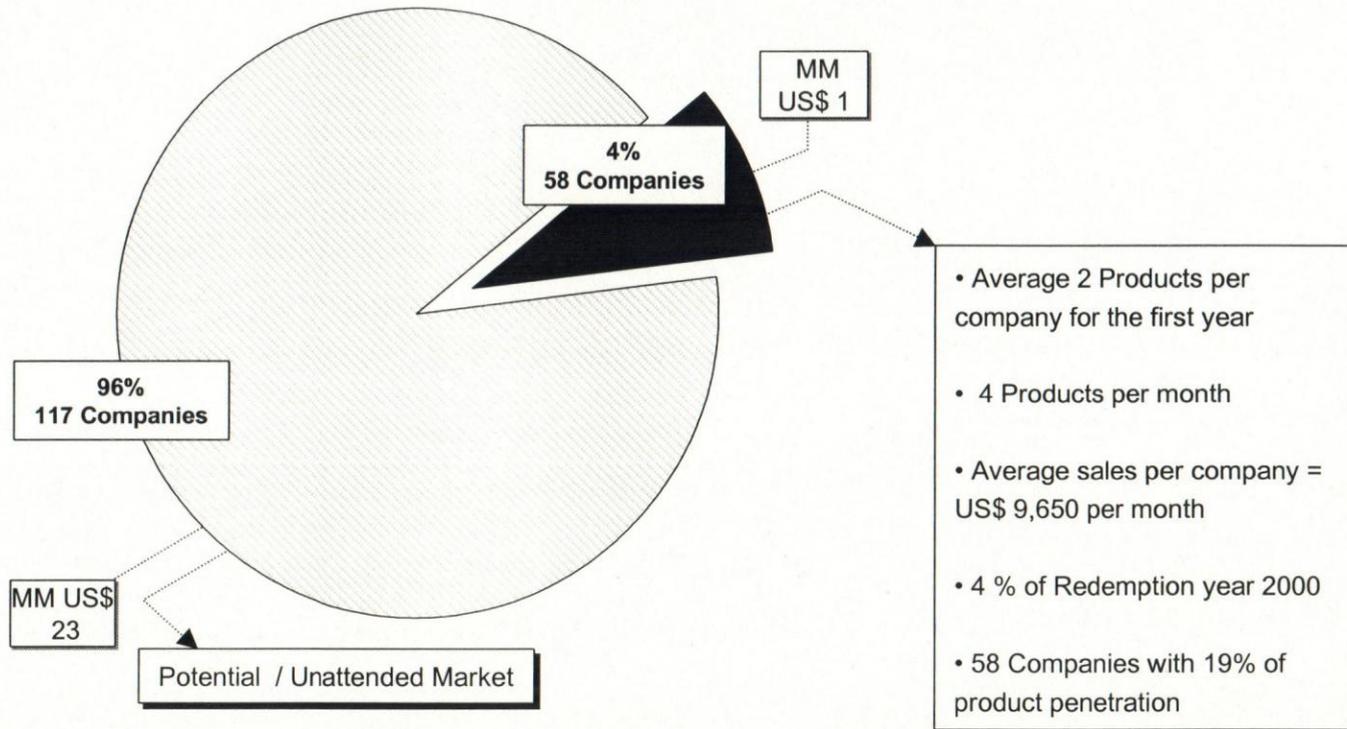
PROJECTED REVENUES FOR 2000



IN CONCLUSION, IF WE FOLLOW THIS STRATEGY, WE WILL OBTAIN  
4% OF THE POTENTIAL MARKET...



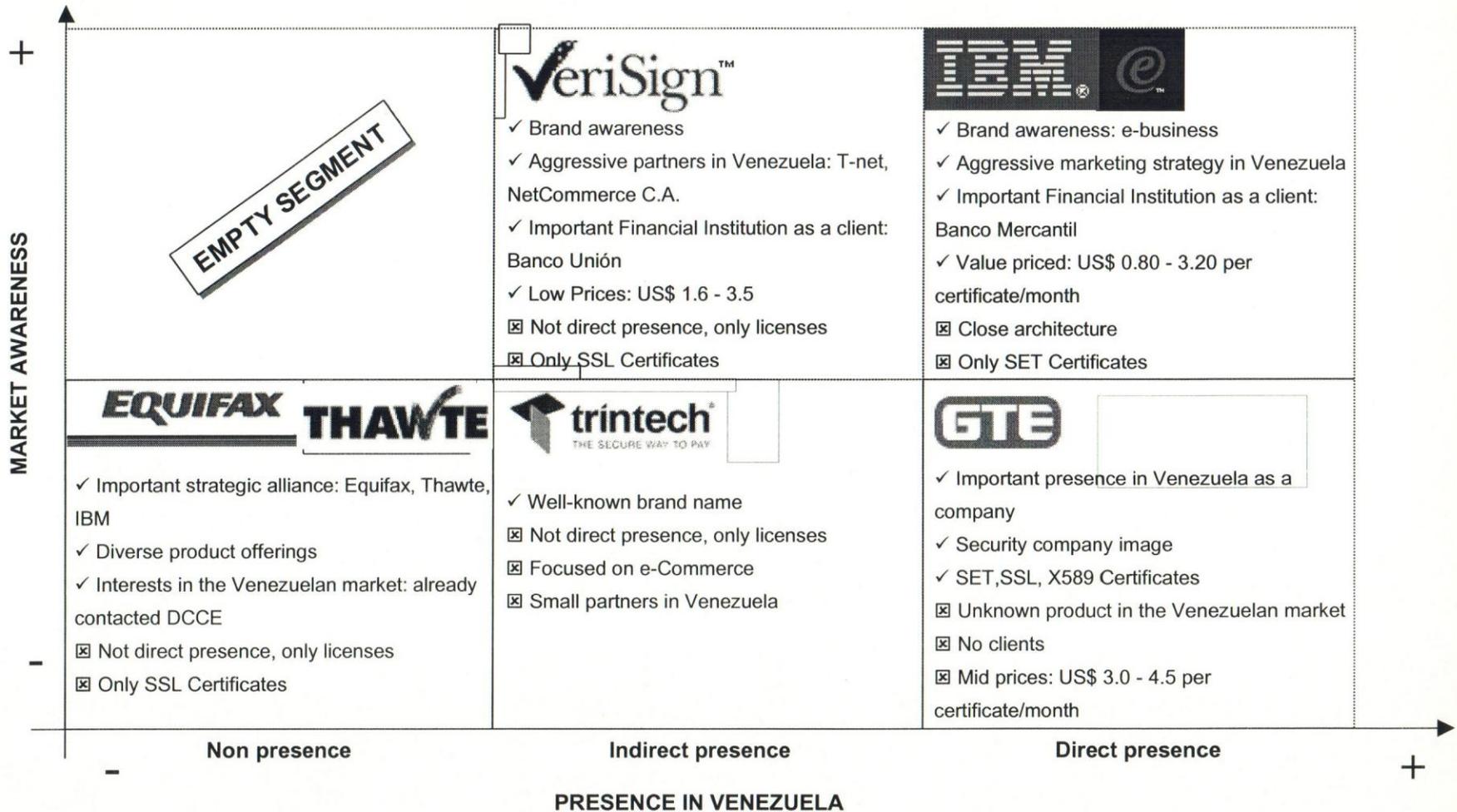
YEARLY REVENUES FOR 2000



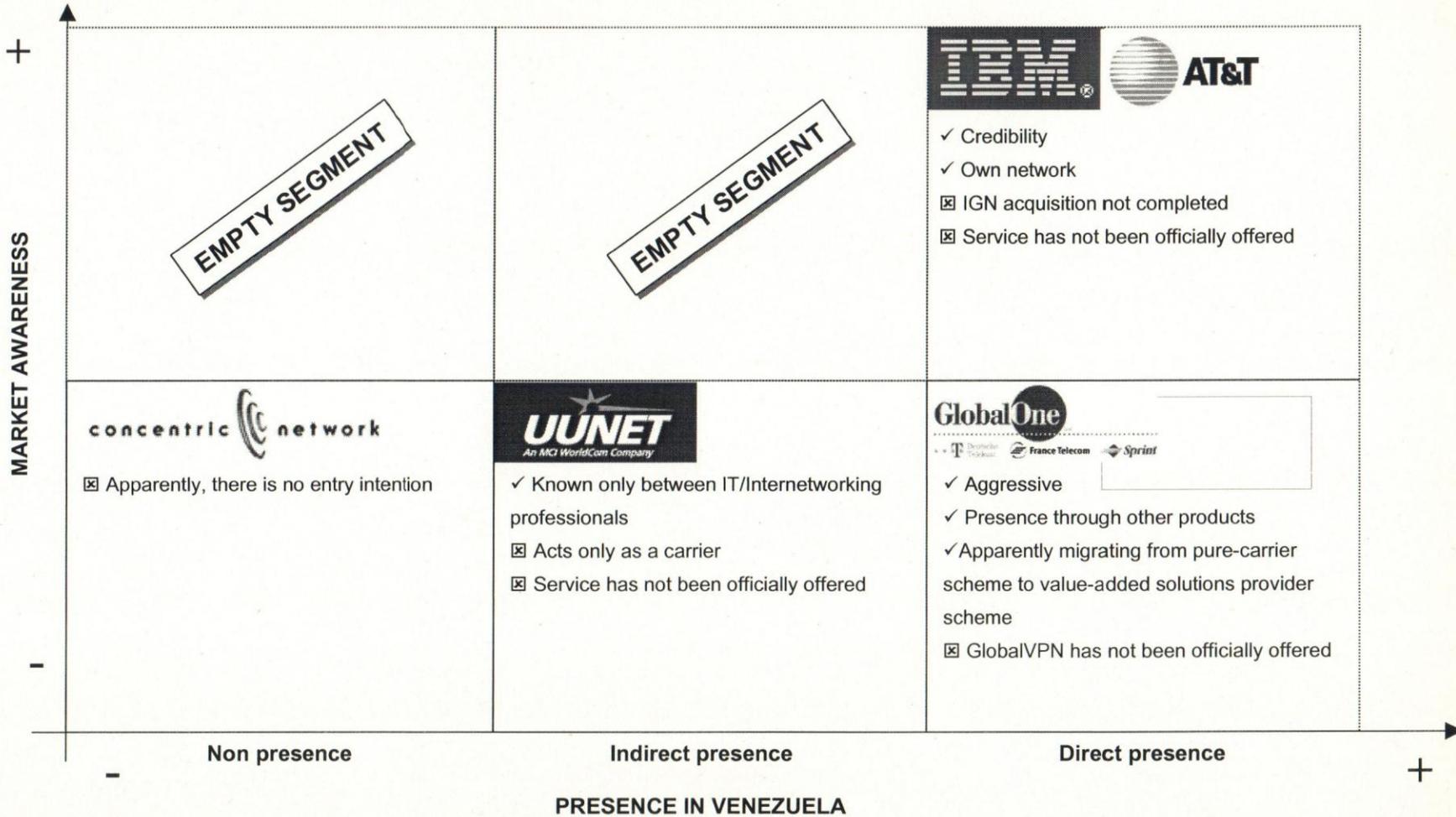
... WHICH IS VERY AGGRESSIVE, CONSIDERING THAT THE MARKET IS NOT YET FULLY DEVELOPED

**COMPETITIVE ENVIRONMENT**

**IBM MAY BE THE MOST IMPORTANT COMPETITOR FOR CYBERTRUST IN VENEZUELA -- AN AGRESSIVE COMMUNICATION EFFORT WILL BE NECESSARY TO POSITION CYBERTRUST IN THIS MARKET**



# IBM/AT&T AND GLOBAL ONE WILL BE THE MOST IMPORTANT COMPETITORS FOR VPN ADVANTAGE IN VENEZUELA

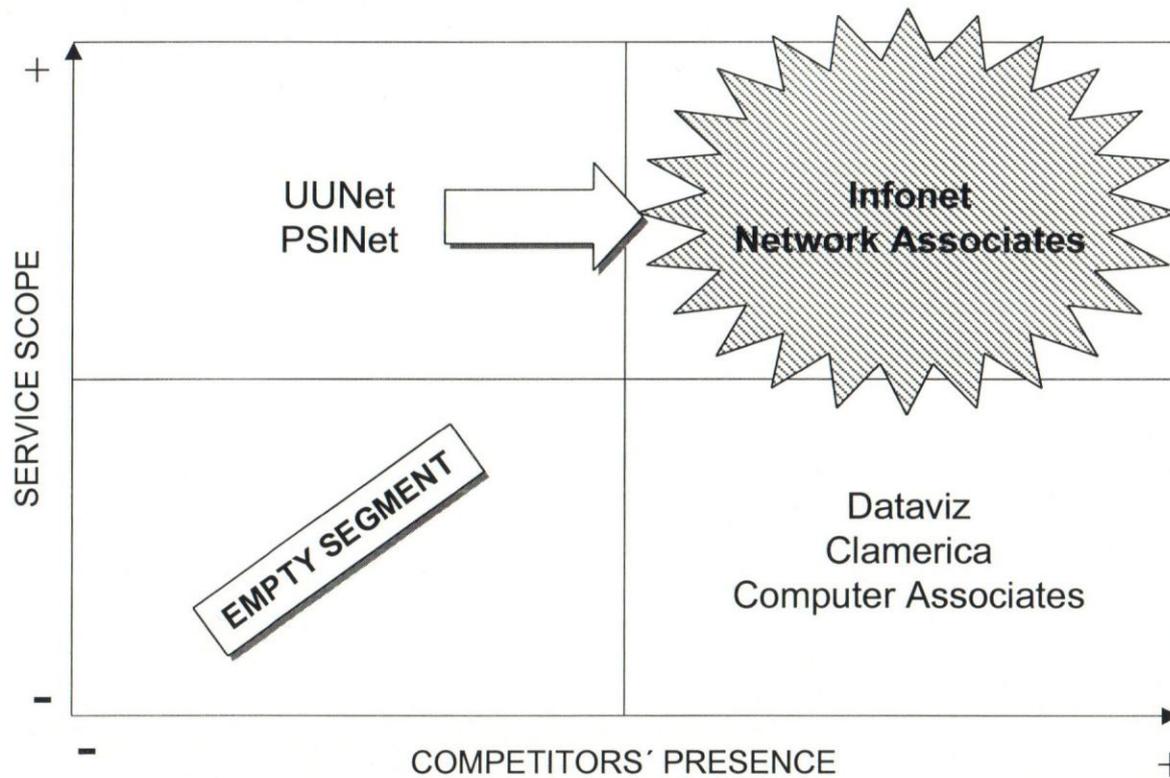


**WE EVALUATED SEVEN DIFFERENT POTENTIAL AND CURRENT SITE PATROL AND SECURITY ADVANTAGE COMPETITORS IN VENEZUELA...**

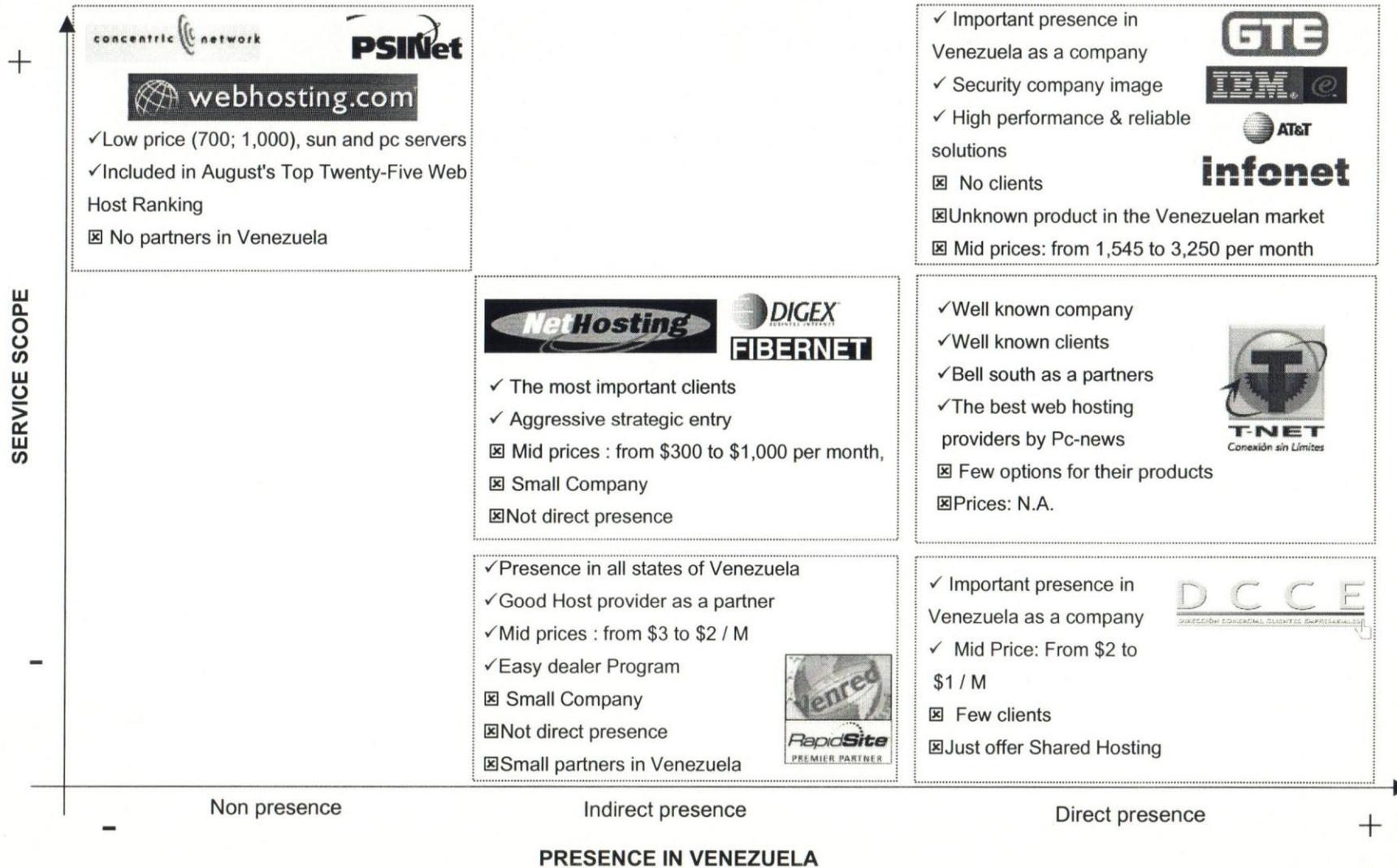


COMPETITOR	PRESENCE IN VENEZUELA	PRODUCT	TECHNOLOGY USED	SERVICE CHARACTERISTICS	SERVICE AVAILABILITY	SERVICE PRICE
<b>UUNET</b>	Potencial entry	InterManage	FireWall - 1 from Check Point	Initial installation & configuration of the firewall On-going system administration All hardware provided and maintained Firewall monitoring Once a year firewall scanning Standard Internet usage reports Network security consulting	Based on number of users	?
<b>PSINET</b>	Potencial entry	Security Central	WatchGuard	Initial installation & configuration of the firewall Administration, alarm and activity reporting, and detailed logging All hardware provided and maintained Firewall monitoring Periodic firewall penetration scans Ongoing security policy planning and development	Based on number of users	?
<b>COMPUTER ASSOCIATES</b>	Direct presence	Enterprise Edition	GuardIT	Asesory on initial installation & configuration System upgrade for a year Technical support for a year	Based on number of users	US\$ 95 per user (Average)
<b>INFONET</b>	Direct presence	Managed FireWall Service	FireWall - 1 from Check Point	Initial installation & configuration of the firewall Administration, alarm and activity reporting, and detailed logging All hardware provided and maintained Firewall monitoring	Flat monthly rate	US\$ 2,800
<b>DATAVIZ</b>	Direct presence	FireWall -1	Check Point	Initial installation & configuration of the firewall Technical support to ensure installation Maintenance provided as needed and requested Offers users training in order to encourage self firewall monitoring	Unlimited users only	US\$ 16,284
<b>CLAMERICA</b>	Indirect presence through Procyon	Raptor FireWall	Axent	Asesory on initial installation & configuration Technical support	Based on number of users	US\$ 50 per user (Average)
<b>NETWORK ASSOCIATES</b>	Indirect presence through Cygnus	Gauntlet Firewall	Check Point	Initial installation & configuration of the firewall Remote audit & configuration verification (Annual/Semi-Annual/Quarterly) Technical support Maintenance provided as needed and requested Internal network vulnerability (On-Site & Off-Site) Network security consulting (On-Site & Off-Site)	Based on number of users	US\$ 96 per user (Average)

...FROM WHICH INFONET AND NETWORK ASSOCIATES HAVE THE HIGHEST SERVICE SCOPE AND ARE BEST POSITIONED IN THE VENEZUELAN MARKET



# WEB HOSTING COMPETITORS ARE MULTIPLE, OFFERING VERY DIFFERENT SERVICE LEVELS AND PRICES





**ANEXO 3  
DESCRIPCIÓN DE LOS  
PRODUCTOS**

# Descripción de los productos

Programa Net.Alliance  
CANTV Servicios - GTE Internetworking



## **PRODUCTOS**

### **Internet Advantage**

Internet Advantage es un servicio llave en mano con una amplia gama de características. GTEI hace fácil y rentable ampliar la presencia del cliente en Internet alrededor de todo el mundo. SE ofrece una conectividad a Internet sin problemas así como las soluciones de funcionamiento más avanzadas. Internet Advantage está diseñado para organizaciones multinacionales que deseen ampliar su uso de Internet y de la tecnología relacionada con Internet a prácticamente cualquier lugar del mundo.

Internet Advantage ofrece los siguientes beneficios:

- Servicio de ayuda en varios idiomas
- Soporte del Centro de Operaciones (NOC), 24 horas al día, 7 días a la semana
- Vigilancia permanente y resolución proactiva de problemas
- Acceso a conocimientos y recursos inigualables en redes de Internet

Con Internet Advantage el cliente tiene acceso a más de 130 servicios de ayuda locales, en más de 200 idiomas. Esto se traduce en un servicio de apoyo para la totalidad de las oficinas del cliente, 24 horas al día, 365 días al año. GTE apoya a su organización con un solo punto de contacto para todas las necesidades operativas de Internet, incluyendo control en todo el mundo, identificación de problemas y resolución de los mismos desde el NOC.

### **VPN Advantage**

VPN Advantage es un servicio administrado de redes privadas virtuales (VPN), que hace posible una comunicación segura a través de una infraestructura IP privada, o a través de Internet desde prácticamente cualquier lugar del mundo. VPN Advantage permite a las organizaciones nivelar las capacidades de una infraestructura IP amplia y compartida manteniendo al mismo tiempo la apariencia de su propia red privada; y todo con niveles de funcionalidad y fiabilidad garantizados, y con herramientas de administración y control de la tecnología más avanzada.

VPN Advantage hace posible que sus empleados, clientes, proveedores y socios envíen y reciban información de forma segura a su red privada, o entre ellos vía conexiones dedicadas o comunicaciones remotas. Con VPN Advantage el cliente se beneficia de la amplia experiencia de GTEI como proveedor fiable de soluciones de seguridad para organizaciones en todo el mundo, y como proveedor líder de conectividad y servicios de Internet.

Las redes privadas virtuales de acceso dedicado tienen una disponibilidad garantizada del 99.9%, y una latencia de transmisión igual o inferior a 125 milisegundos. Estas garantías están diseñadas para reflejar una experiencia real del cliente y cubren el dispositivo VPN, conectividad en la red troncal de GTE, circuito local y el router en la premisa del cliente. Para VPNs de acceso reoto se garantiza una disponibilidad de la línea del 97%, y velocidades de conexión mínimas del módem de 26.4 kbps en un 99% del tiempo o bien una mejora con respecto a la media de la industria, si ésta fuese más alta.

GTE administra proactivamente estos niveles de servicio, desconectando automáticamente la siguiente factura del cliente si no se cumplen los objetivos.

El beneficio de utilizar un servicio administrado de redes privadas virtuales, como VPN Advantage, opuestamente a hacerlo internamente en la empresa, es el tiempo y dinero que el cliente ahorrará. Con VPN Advantage el cliente no tendrá que preocuparse por encontrar, contratar y mantener personal con la experiencia necesaria en redes privadas virtuales y seguridad, ni de desarrollar procedimientos operacionales, crear y desarrollar la VPN, mantener la red para que efrezca la funcionalidad y fiabilidad requeridas o proveer control las 24 horas del día, durante todo el año. Como resultado, el cliente podrá concentrar sus recursos internos a su actividad principal.

### **Site Patrol y Security Advantage**

Estos servicios son soluciones de seguridad completamente administrada, rentables e independientes del Proveedor de Servicios de Internet. Site patrol está diseñado para grandes y medianas empresas, mientras que Security Advantage está especialmente diseñado para medianas y pequeñas empresas, además de delegaciones de grandes corporaciones.

Estos servicios ofrecen los siguientes beneficios:

- Seguridad global de Internet 24 horas al día, 365 días al año, rentable y continua
- Independencia del Proveedor de Servicios de Internet
- Redes Privadas Virtuales
- Respuesta Rápida a Incidentes de Seguridad (SIRR)
- Opción de planes de servicio flexibles
- Garantía del nivel de servicio
- Tecnología de punta
- Mantenimiento y actualización
- Fácil instalación
- Sistema escalable
- Compatible con múltiples servicios IP/TCP

Como beneficio para el cliente, GTEI tiene más de 60 expertos dedicados a la seguridad que trabajan en el Centro de Operaciones de Redes (NOC), proporcionando vigilancia proactiva del perímetro de la red del cliente las 24 horas del día, todos los días del año. Trabajando con GTEI el cliente se beneficia de la experiencia de BBN, pionera de Internet y renombrada por su experiencia en seguridad, a través de su trabajo con empresas pertenecientes a los sectores de banca y finanzas, sanidad, venta al detal y mayor, educación, defensa y gobierno.

### **Site Scan**

Este servicio puede ayudar a la empresa a fortalecer el perímetro de seguridad de su red mediante la búsqueda periódica de posibles debilidades y la generación de

recomendaciones sobre la forma de corregirlas. Con Site Scan las empresas pueden reducir la posibilidad de ataques de Internet.

El servicio incluye evaluaciones regulares de la vulnerabilidad de la seguridad de la red, junto con informes completos y de fácil lectura sobre el número y el tipo de vulnerabilidades, a la vez que recomienda formas de corregirlas.

Site Scan incluye:

- Evaluaciones mensuales o trimestrales de la vulnerabilidad de la red (se pueden obtener exploraciones adicionales mediante un cargo adicional)
- Informe de la evaluación de la vulnerabilidad de la red
- Anuncios de seguridad, emitidos periódicamente y que ofrecen información acerca de las vulnerabilidades de seguridad relevantes en el entorno informático del cliente

### **Dialinx**

El servicio Dialinx permite a las organizaciones proveer a sus profesionales móviles, telecomunicadores, y socios con acceso local dial-up a la intranet, extranet y a Internet alrededor del mundo entero. Este robusto servicio ofrece seguridad constante para acceder en sitios críticos de la empresa y a Internet. Dialinx está específicamente diseñado para medianas y grandes empresas que requieren un mínimo de 200 horas de conectividad remota.

GTEI asegura la confiabilidad y rapidez de respuesta y acceso a las intranet e Internet a través del respaldo del Service Level Agreements (SLAs)

Dependiendo del servicio que el cliente escoja, el SLA para Dialinx garantiza:

- 97% de discado con tono libre
- Tasa de llamadas exitosas del 95%
- 26.4 kbps como velocidad inicial de conexión del módem

Para lograr una solución efectiva en cuanto a costos, Dialinx ofrece acceso local dial-up en más de 150 países del mundo, y en aquellos sitios donde no hay acceso dial-up se ofrece un número 800 de bajo costo.

### **Enterprise Advantage**

Enterprise Advantage provee a sus clientes hosting seguro, confiable y escalable; servicios de comercio electrónico y aplicaciones empresariales electrónicas críticas.

Los servidores para los Sites de los clientes están ubicados en uno o más de los centros de intercambio de tráfico de GTEI (Data Centers). El diseño y la administración profesional de los Data Centers es una ventaja importante para los clientes que necesitan un alto rendimiento de su web site.

Los Data Centers de GTEI ofrecen:

- Conexión rápida y fiable a Internet

- Cada servidor tiene conexión directa a Internet
  - Cada Data Center está conectado directamente a un POP de GTEI
  - Los Data Center tienen hardware, software y conexiones redundantes
- Escalabilidad
  - Control contra fluctuaciones de energía y desastres naturales
  - Monitoreo 24x7
  - Backups de todos los servidores

En cuanto a seguridad, los Data Center ofrecen:

- Monitoreo 24x7 de las instalaciones y de los sites
- Escolta y cámaras de seguridad para cualquier visita dentro de los Data Center
- Protección a través del uso de claves de acceso (passwords)
- Conexiones diseñadas para prevenir fallas electrónicas
- Auditorías regulares por parte del equipo de seguridad de GTEI y por un ente externo
- Autenticación del cliente cuando se quiere hacer un cambio al servidor

Entre las aplicaciones para el hosting, GTEI ofrece:

- Base de datos bajo aplicaciones Oracle Workgroup Server (para Unix), y MS SQL server (para NT)
- Buscadores
- Multimedia y Publicidad
- Email y conferencias
- Construcción del site y análisis web
- Distribuidor inteligente de tráfico y balanceador de carga (en caso de tener más de un servidor)



## **ANEXO 4 PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS**

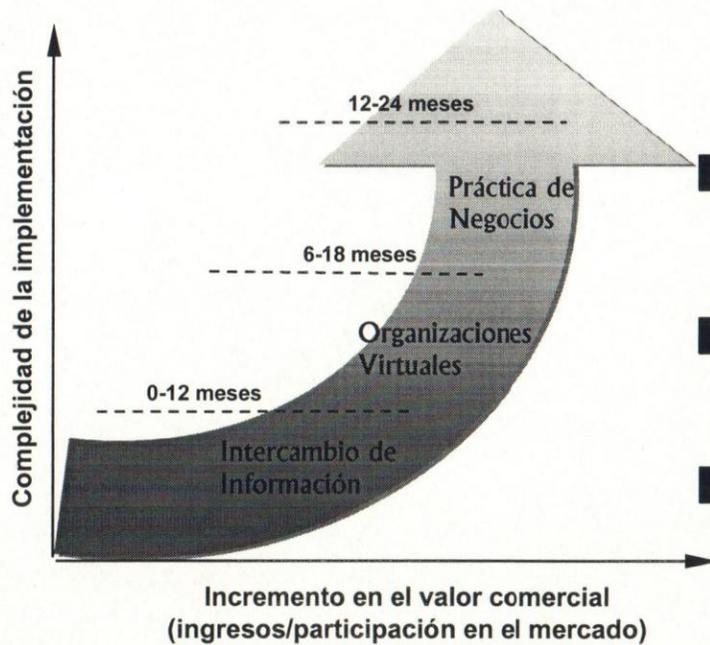


**DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS**  
Proyecto Net.Alliance  
CANTV Servicios - GTE Internetworking

# EL SERVICIO WEB HOSTING DE GTEI OFRECE UNA SOLUCIÓN DE HOSTING QUE SATISFACE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES A DIFERENTES ESCALAS



*GTEI ofrece una solución completa de servicios WEB Hosting, diseñada para ofrecer a las organizaciones alto rendimiento, gran ancho de banda, alta confiabilidad y escalabilidad para sus web sites*



*Un Web Site tiene un ciclo de vida:*

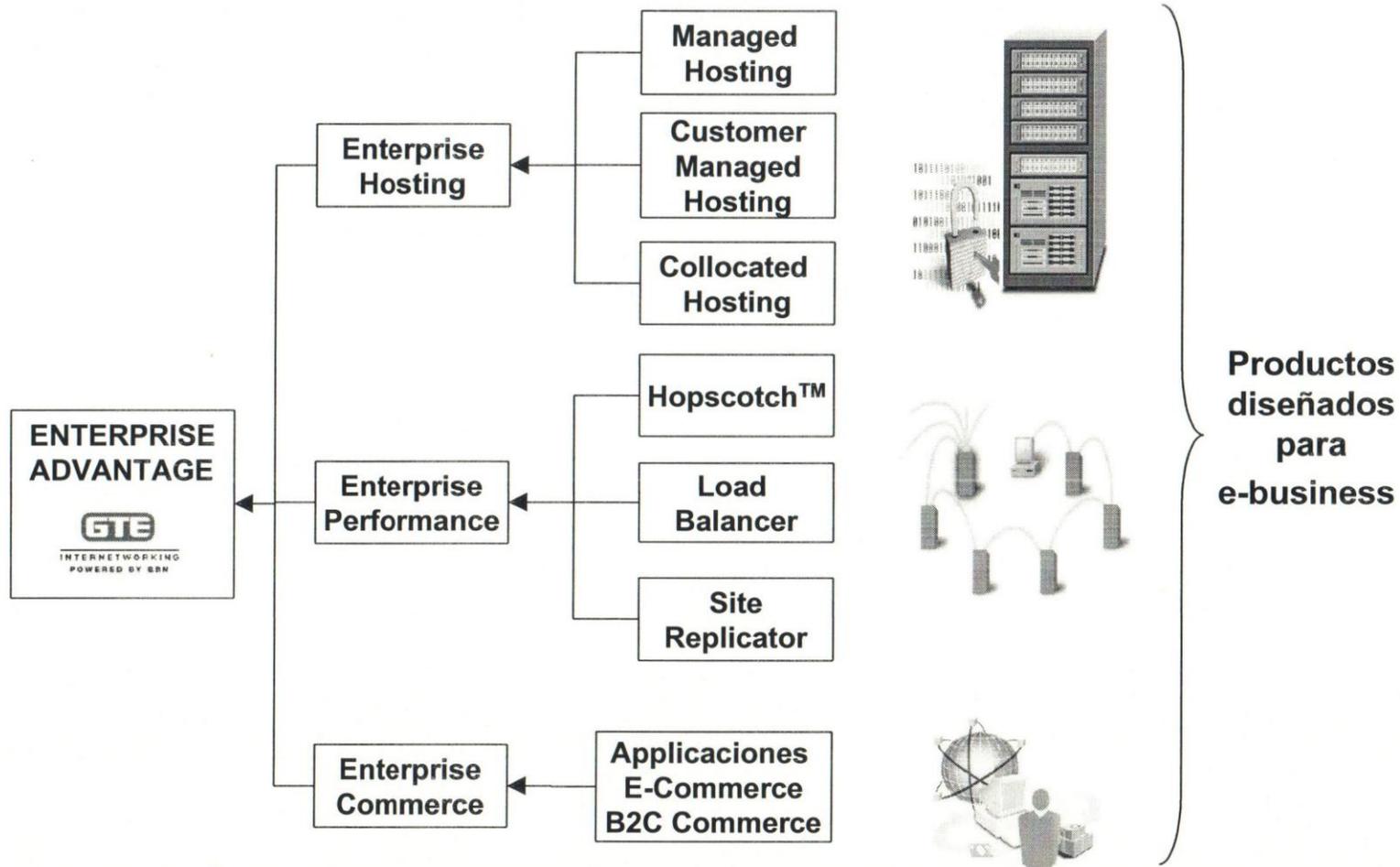
Una transformación completa: las prácticas de los negocios se basan en el comercio por Internet. Los usuarios pueden adquirir bienes y servicios por la red.

La próxima fase: el web site comienza a ser más interactivo

Al principio: el web site sirve para llevar información al cliente que haga a la compañía y sus productos lo más atractivos posible



**ENTERPRISE ADVANTAGE CONSISTE EN TRES LÍNEAS DE PRODUCTO, ENTERPRISE HOSTING, ENTERPRISE PERFORMANCE Y ENTERPRISE COMMERCE**



## ENTERPRISE HOSTING ESTÁ SEGMENTADO EN DOS CATEGORÍAS, MANAGED HOSTING Y CUSTOMER MANAGED HOSTING



### DEFINICIONES:

#### ENTERPRISE HOSTING:

- **Servicio Managed Hosting:**
  - Componentes flexibles
  - Servidores dedicados
  - Mantenimiento de Hardware
  - Mantenimiento de Software
  - Administración del sistema
  - Tape backup
  - Monitoreo 24x7
  - Acceso dedicado a Internet
- **Customer Managed Hosting:**
  - Servidores dedicados, setup por GTEI
  - Sistema operativo
  - Monitoreo 24x7
  - Acceso dedicado a Internet

#### SERVICIOS OPCIONALES DE ENTERPRISE HOSTING

#### ENTERPRISE PERFORMANCE:

- **Distribuidor Hopscotch:**
  - Balancea el tráfico a través de múltiples Data Centers
  - Asegura que el contenido es entregado al solicitante rápidamente
- **Load Balancer:**
  - Balancea el tráfico dentro de un Data Center
  - Permite el uso de varios servidores
  - Estos servidores se pueden usar en caso de problemas de hardware / software
- **Site Replicator:**
  - Aplicación de réplica para UNIX
  - Se puede establecer la sincronización
  - Transferencia de data eficiente

**LAS DOS CATEGORÍAS ESTÁN DISEÑADAS PARA ORGANIZACIONES QUE NECESITAN ALOJAR WEB SITES CON ALTO RENDIMIENTO Y MANEJAR APLICACIONES CRÍTICAS PARA SUS NEGOCIOS**



**APLICACIONES:**

**ENTERPRISE HOSTING:**

- **Managed Hosting Services:** diseñado para ofrecer alojamiento seguro, confiable y escalable para un respaldo de alto rendimiento a los Web sites y las aplicaciones críticas de las organizaciones
- **Customer Managed Hosting:** diseñado para clientes que quieren control administrativo de su Web site, pero necesitan alojamiento confiable y experimentado por parte de un socio, que ofrezca todo lo referente al hardware y al software para el soporte de su negocio



**AUDIENCIA:**

- Compañías que consideran que su WEB site es de importancia estratégica para su negocio
- Compañías que necesitan soluciones seguras de alojamiento (Instituciones financieras)

# EL SERVICIO *DIALINX* OFRECE ACCESO REMOTO - DIAL UP - PARA CORPORACIONES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERNET



- DiaLinx ofrece a los usuarios acceso dial-up a Internet o las intranets de las corporaciones:
  - Envío y recibo de e-mail
  - Acceso a la World Wide Web
  - Acceso a aplicaciones de negocios

①   
Usuario DiaLinx

Marca un número DiaLinx

②   
DiaLinx PoP

Recibe la llamada y envía el username y el dominio al RADIUS server

③   
RADIUS Server de Dialinx

Usa el dominio para identificar al usuario final

④   
RADIUS Server del cliente final

Examines the username and password and decides whether to grant access or not

⑤   
DiaLinx PoP

Autoriza al cliente para la conexión

⑥   
DiaLinx User

Se genera el tráfico hasta la red del cliente, a través de Internet

**DIALINX OFRECE UNA SERIE DE ACUERDOS EN CUANTO AL NIVEL DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS BAJO SU RED**



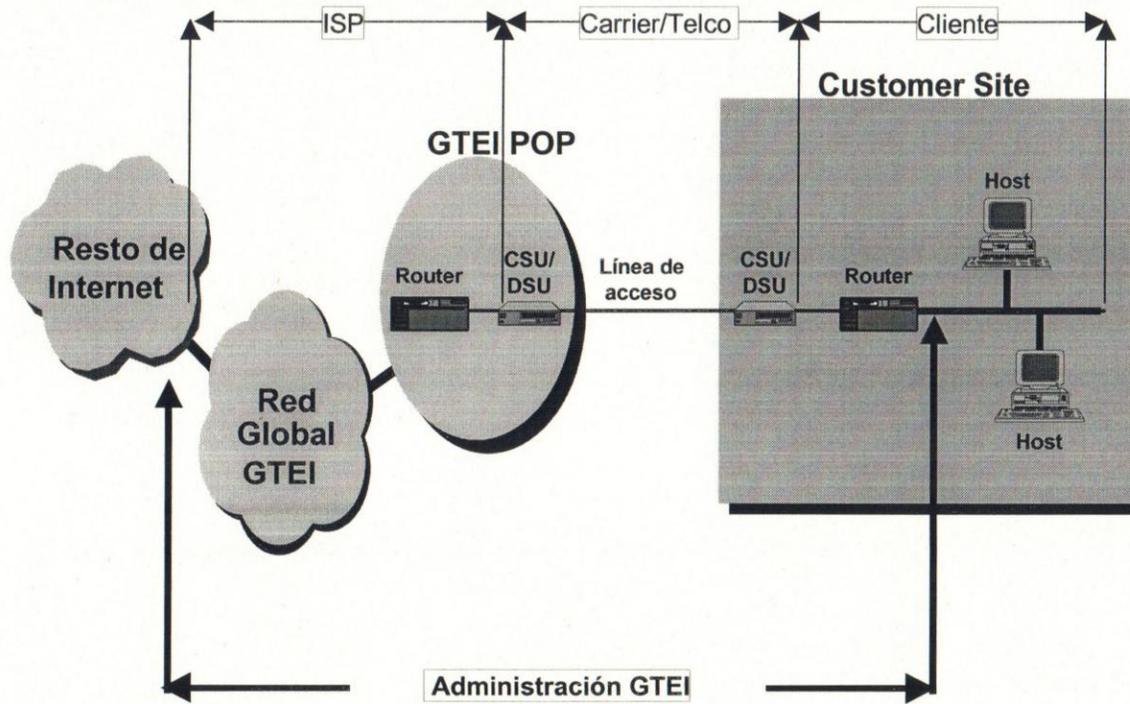
- **97%** de probabilidad de llamada no ocupada
- **95%** de probabilidad de llamada exitosa
- **24.6 Kbps** de velocidad de conexión inicial
- **99%** de disponibilidad de la red
- **100** milisegundos de latencia

**INTERNET ADVANTAGE ES UN SERVICIO DE INTERNET DEDICADO, QUE NO SÓLO DA ACCESO A INTERNET A LOS USUARIOS DE LA RED LOCAL DEL CLIENTE, SINO QUE PERMITE LA DISPONIBILIDAD DE LOS RECURSOS DE ESA RED A LOS USUARIOS DE DIALINX**



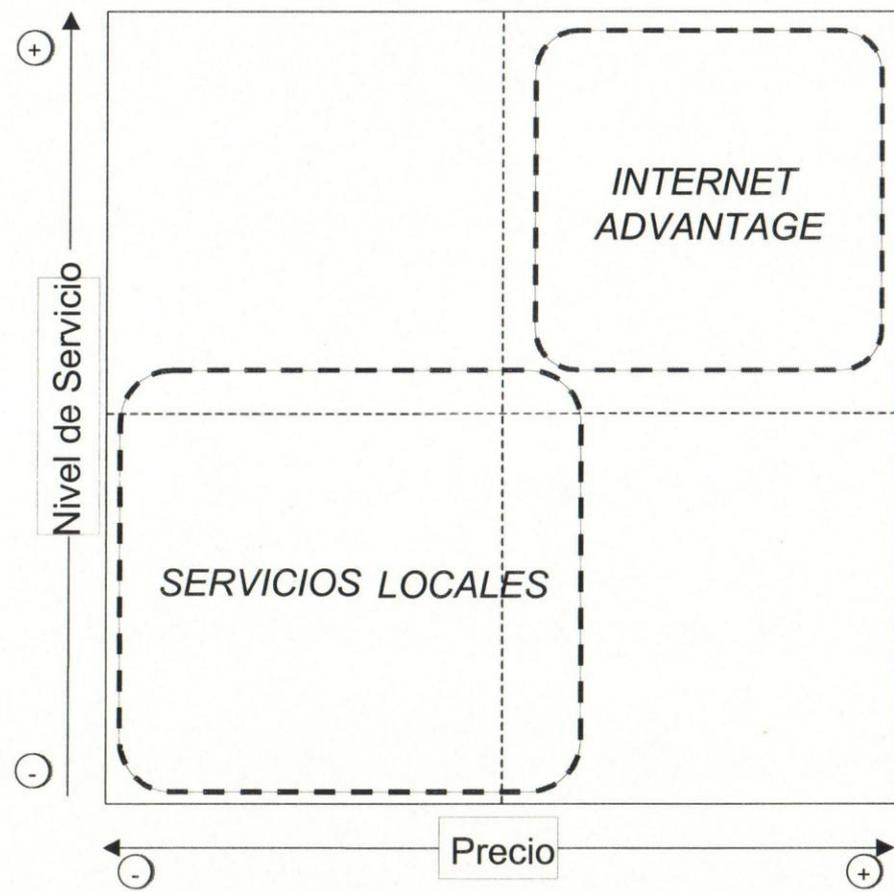
- El servicio ofrece una solución en la que los equipos de acceso de la premisa son proveídos y administrados por GTEI Internetworking
  
- El Servicio Internet Advantage incluye:
  - Acceso rápido a Internet
  - Equipos de la premisa (Router y CSU/DSU)
  - Local loop
  - Instalación

LA DIFERENCIA PRINCIPAL ENTRE *INTERNET ADVANTAGE* Y LOS SERVICIOS LOCALES, ES BÁSICAMENTE EL ALCANCE DE LA ADMINISTRACIÓN...



→ Administración típica en Venezuela

...PERMITIENDONOS POSICIONAR A *INTERNET ADVANTAGE* EN EL MERCADO VENEZOLANO COMO LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA PARA LAS SOLUCIONES DE LAS EMPRESAS

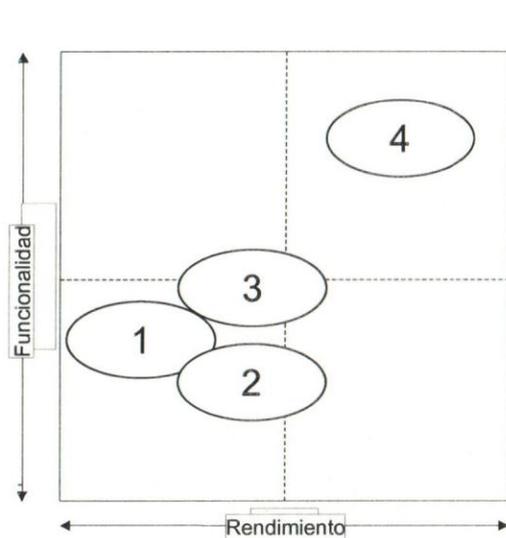


**VPN ADVANTAGE ES UN SERVICIO ADMINISTRADO DE REDES PRIVADAS VIRTUALES, QUE HACE POSIBLE LA COMUNICACIÓN SEGURA SOBRE UNA PLATAFORMA PRIVADA O POR INTERNET**

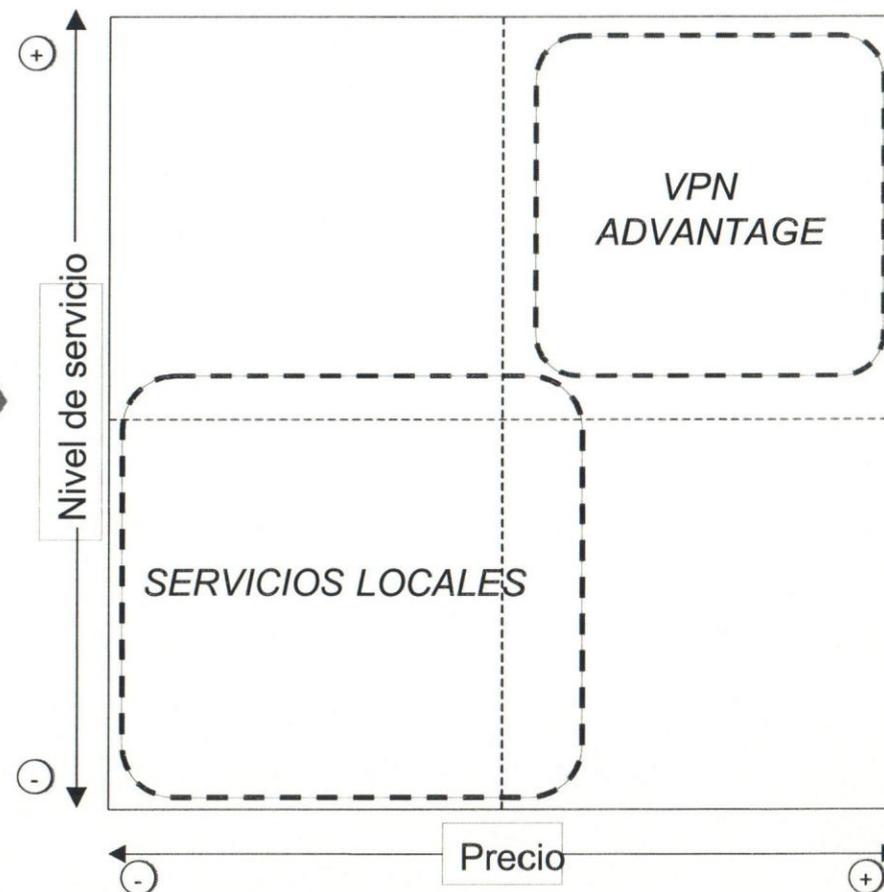


- VPN Advantage es una solución integral de VPNs que ofrece:
  - Seguridad de clase mundial
  - Calidad rendimiento y confiabilidad
  - Administración y monitoreo
  - Alcance global
  
- En este momento los mayores ISPs, incluyendo CANTV Servicios, están empezando a desarrollar y ofrece VPNs
  
- Una vez más, la diferencia principal entre VPN Advantage y las soluciones locales, está en el alcance de la administración y la garantía

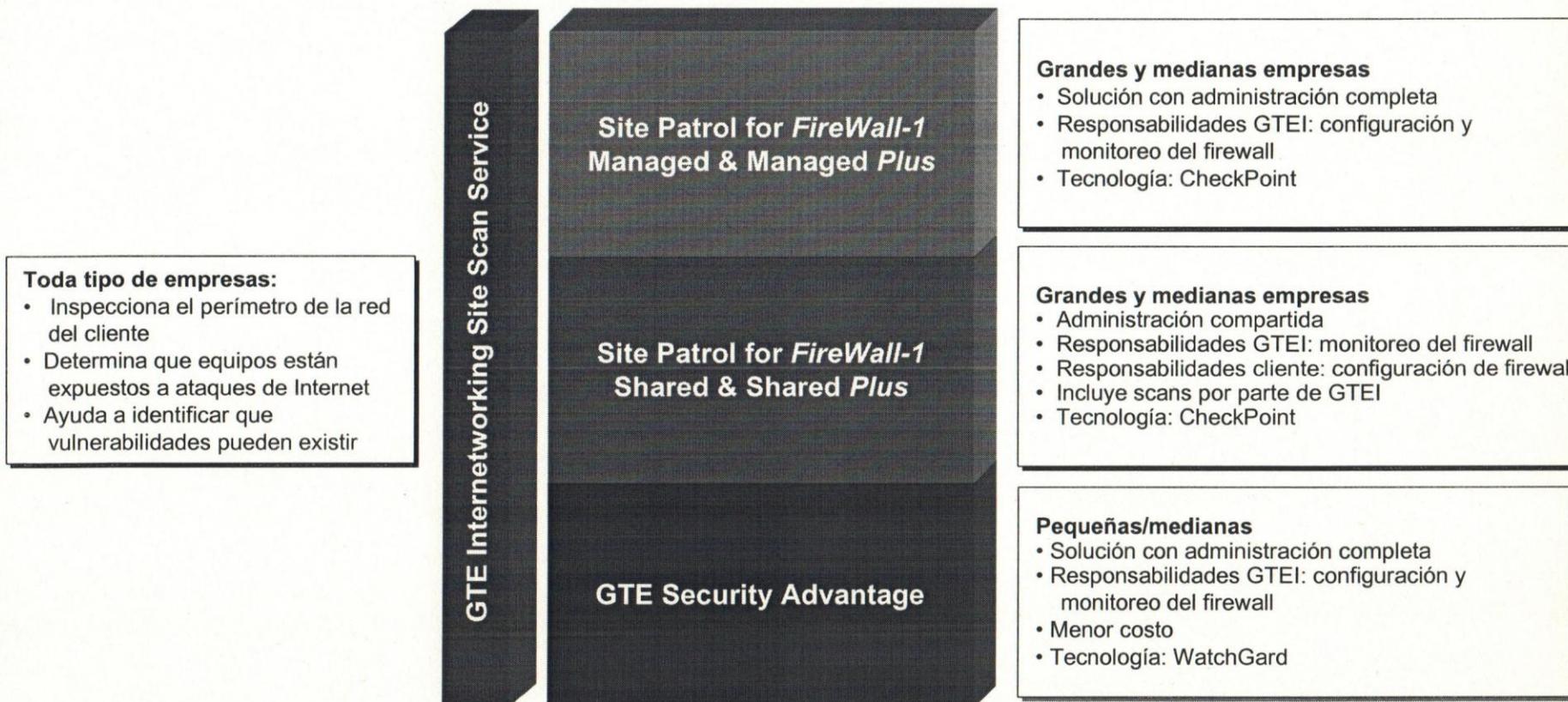
# COMO INTERNET ADVANTAGE, VPN ADVANTAGE PODRÍA POSICIONARSE COMO UN SERVICIO PREMIUM ORIENTADO A LAS GRANDES EMPRESAS



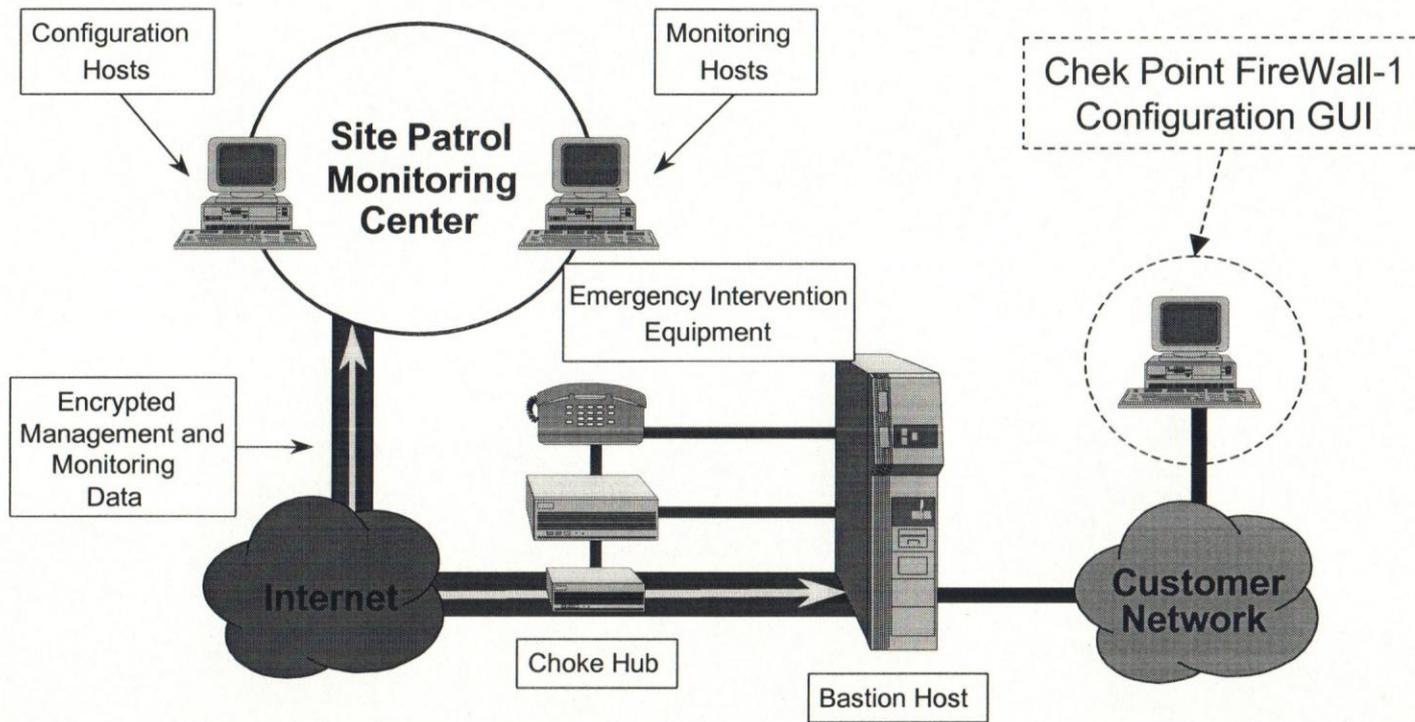
- 1.- Softwares de aplicación
- 2.- Routers
- 3.- Firewalls
- 4.- VPN Devices: p.e. *VPN Advantage*



# LOS SERVICIOS DE *SEGURIDAD ADMINISTRADA* AYUDAN A DETECTAR, IDENTIFICAR Y RESPONDER ANTE ATAQUES A LA RED LOCAL DEL CLIENTE



LA FUNCIONALIDAD DE LA SEGURIDAD ADMINISTRADA RADICA EN LA FUNCIÓN DEL CENTRO DE MONITOREO QUE TIENE ACCESO AL FIREWALL DEL CLIENTE PARA PROTEGERLO CONTRA ATAQUES DE INTERNET



## LOS SERVICIOS DE *SEGURIDAD ADMINISTRADA* CUBREN LOS SIGUIENTES PUNTOS - DEPENDIENDO DE LAS PREFERENCIAS DEL CLIENTE



- Firewall: Software y hardware
- Monitoreo del FireWall 24 horas, 7 días a la semana
- Administración del FireWall:
  - En el servicio Shared y Shared plus, los clientes administran las pólizas de seguridad, realizan los cambios de configuración
  - En el servicio Managed y Managed plus, se incluye la configuración del firewall y los cambios de configuración
- Site Scan
- Virtual Private Network (VPN)
- Soporte a los usuarios remotos
- respuesta Rápida a Incidentes de Seguridad (SIRR):
  - Procedimientos de respuesta basados en eventos
  - El cliente es notificado e involucrado



**ANEXO 5  
DESCRIPCIÓN DE LOS  
PRODUCTOS**

# Descripción de los productos

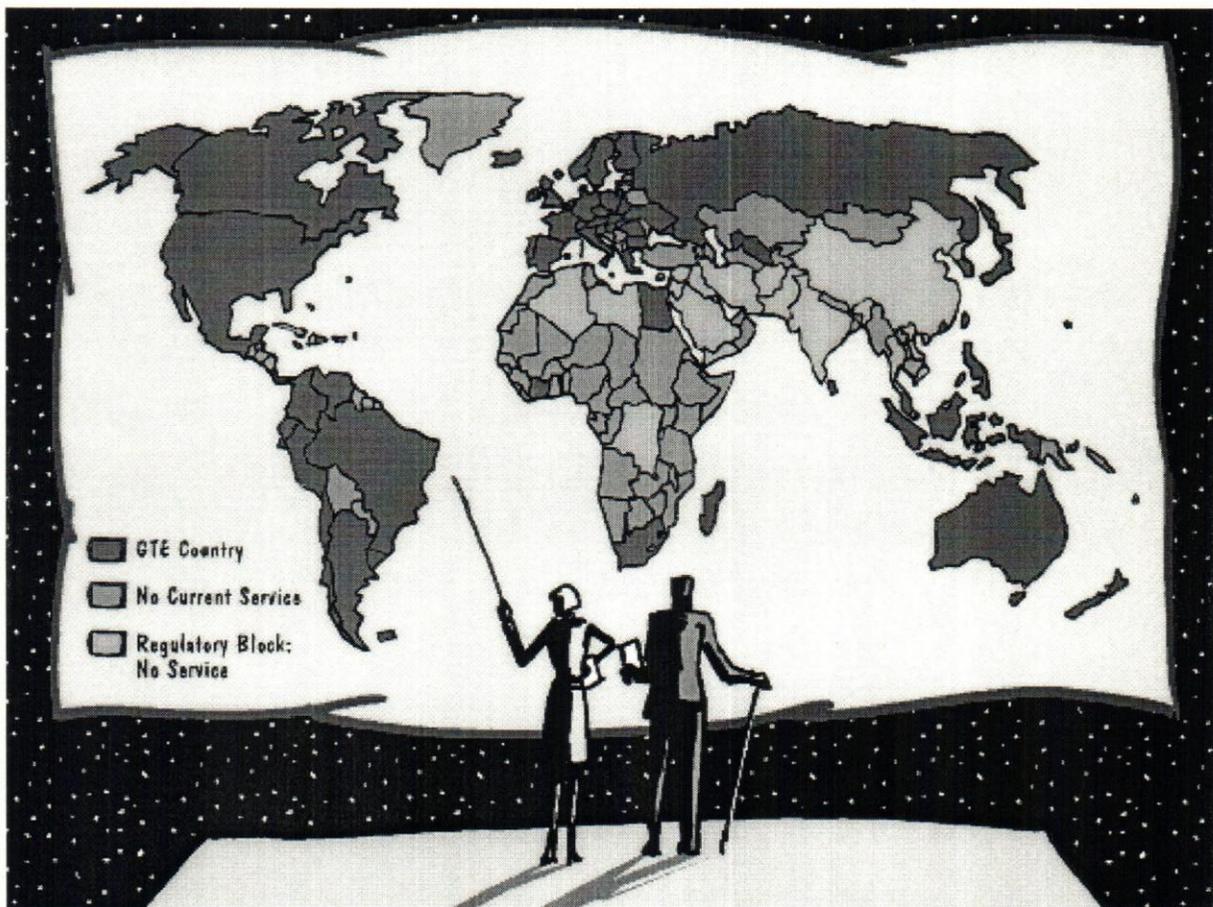
**Programa Net.Alliance  
CANTV Servicios - GTE Internetworking**



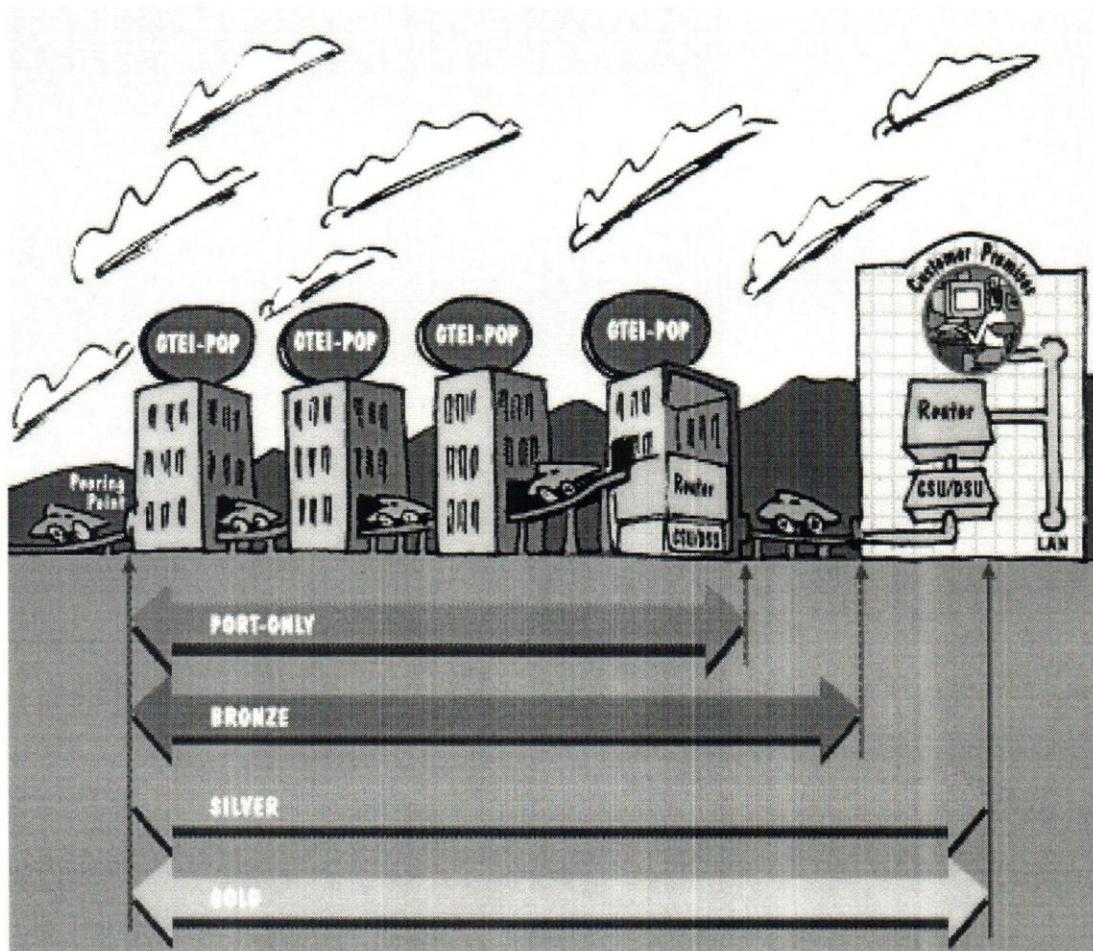
Realizado por:  
Carlos Luis Ramírez

## Internet Advantage International

Internet Advantage International es un servicio llave en mano con una amplia gama de características. GTE Internetworking hace fácil y rentable ampliar su presencia en Internet en todo el mundo. Ofrece una conectividad a Internet sin problemas así como las soluciones de funcionamiento más avanzadas. Internet Advantage International está diseñado para organizaciones multinacionales que desean ampliar su uso de Internet y de la tecnología relacionada con Internet a prácticamente cualquier lugar del mundo – América, Europa, Oriente Medio, África y Asia Pacífico.

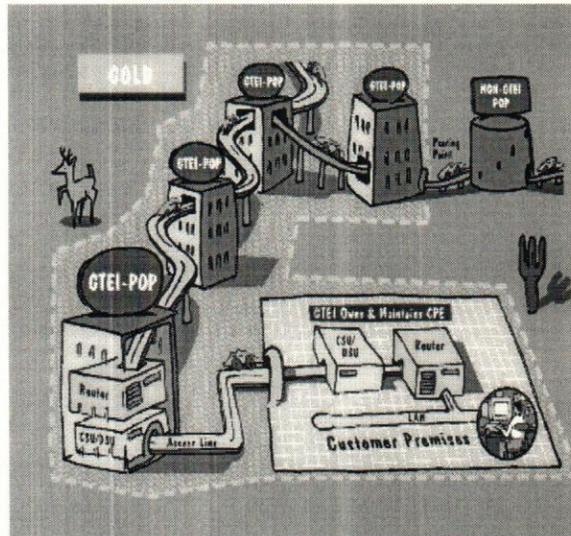


La mejor forma de entender lo que ofrece *Internet Advantage* es diferenciando los niveles de servicio: Gold (oro), Silver (plata), Bronze (bronce) y Port – Only (sólo puerto). El diagrama muestra donde comienza y termina cada nivel de servicio a lo largo de Internet.



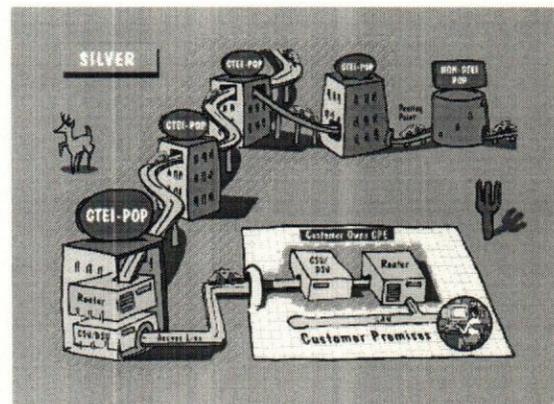
✓ El nivel de servicio *Gold* representa el más extenso de Internet que ofrece GTEI. En este servicio GTEI se encarga de:

- Manejar la conexión completa, incluyendo, desde los equipos en la premisa del cliente (CPE), a través de la plataforma de Internet de GTEI, hasta el último POP de GTEI.
- Es propietario y da servicio al CPE, manteniéndolo actualizado todo el tiempo. El cliente no tiene que hacer un gasto en los equipos.
- Realiza un monitoreo de principio a fin del rendimiento y resuelve los problemas que se puedan presentar.
- Incluye, sin costo adicional, todas las opciones avanzadas de Internet Advantage.



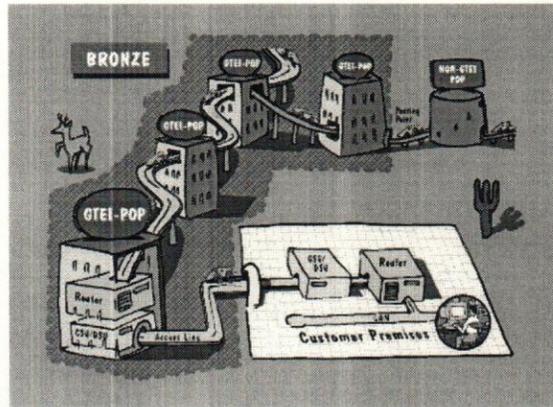
✓ El nivel de servicio *Silver* ofrece lo mismo que el nivel *Gold*, en cuanto al manejo completo de la conexión y las opciones avanzadas, pero con las siguientes diferencias:

- El cliente compra los equipos de la Premisa a GTEI o a un tercero. **NOTA:** El Router debe cumplir con las especificaciones de GTEI.
- GTEI sigue manejando y dando servicio a los equipos.
- Incluye, sin costo adicional, todas las opciones avanzadas de Internet Advantage, excepto el Packet Filtering, que está disponible como un servicio adicional.



✓ El nivel de servicio *Bronze*, está orientado a clientes que tienen el personal y la experticia para operar y mantener sus propios CPE. El cliente compra los equipos a GTEI o a un tercero. NOTA: El Router debe cumplir con las especificaciones de GTEI.

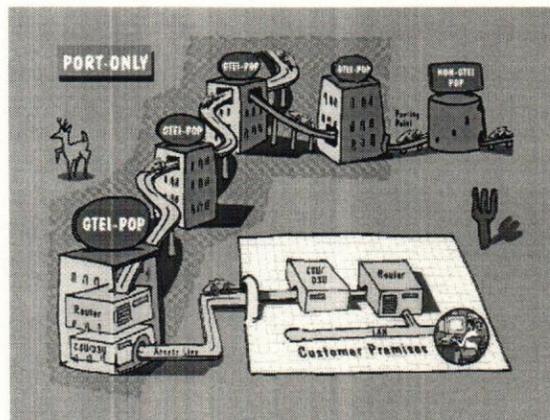
- El cliente maneja el CPE.
- GTEI maneja la conexión de Internet desde justamente fuera de la premisa.
- GTEI no monitorea la conexión dentro de la premisa.
- No están incluidas todas las opciones avanzadas.
- El precio es el mismo que el nivel de servicio *Silver*



✓ El servicio *Port-Only* se extiende sólo al puerto del cliente en el POP de GTEI. El cliente es responsable de manejar tanto la conexión hasta el Customer Premises como el CPE. Disponible para conexiones T-1, T-3, y Frame Relay.

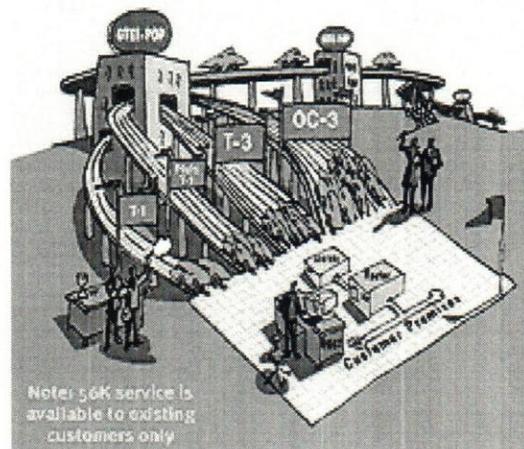
*Nota: disponible sólo para clientes en la plataforma de GTEI.*

- El cliente aporta el CPE.
- GTEI no monitorea la conexión a través de la línea de acceso (local loop), ni dentro de la premisa.
- El cliente debe proveer un Diseño Layout a GTEI, para indicar donde accesa su conexión al POP de GTEI y la identificación del circuito.
- Algunas de las opciones avanzadas no están disponibles.



## ***Conectividad***

El costo de Internet Advantage y su Rendimiento general, depende del tipo de línea de acceso que el cliente seleccione para llegar al POP de GTEI más cercano. Internet Advantage ofrece las siguientes opciones: conexiones T-1 (transmite 1.5 mbps de data), Multi-T1 (hasta 6 T-1), T-3 (45 mpbs), OC-3 (155 mbps) y Frame Relay.

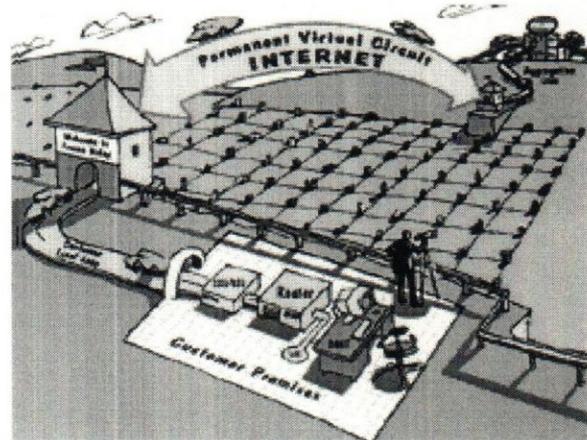


## ***Acceso Frame Relay***

El servicio *Frame Relay* puede representar una opción más óptima en cuanto a costo para clientes que están a más de 10-20 millas de distancia del POP de GTEI más cercano. En lugar de utilizar una línea T-1 ó T-3 de conexión completamente dedicada, los clientes *Frame Relay* comparten sus conexiones con otros clientes.

### ¿Cómo trabaja?

- El cliente se conecta a la red Frame Relay a través de una línea de 56 kbps, T-1 ó T-3. Esta línea se denomina Loop local o Última Milla. La Última Milla se conecta a una oficina central de una compañía telefónica que opere una red Frame Relay.
- La red Frame Relay puede extenderse por cientos de millas. Esta red está conformada por numerosos puntos operados por la misma compañía telefónica, que actúan como estaciones para la data del cliente.
- El camino del cliente a través de estos puntos se denomina el Circuito Permanente Virtual (PVC), que es la línea privada del cliente dentro de la red compartida.
- La red Frame Relay se conecta a través de otra línea (Aggregation line), al POP de GTEI más cercano.
- El servicio se dará a una Rata de Información Convenida (CIR), que será la mitad de la velocidad del puerto.



## Opciones Standard de Internet Advantage

Con los servicios Gold, Silver y Bronze, los clientes de Internet Advantage reciben el soporte para activar su conexión y mantenerla operando.

### *Tele-Activación*



- Los técnicos de GTE trabajan con el cliente para la instalación del enlace y las pruebas del CPE, durante horas laborales.
- La Tele-activación se ofrece en horas no laborales por un costo adicional.

### *Dominio*



El Dominio es la dirección en letras que estamos acostumbrados a ver, como por ejemplo [www.cantv.net](http://www.cantv.net). Estas direcciones se conectan a una dirección numérica, llamada número IP, de la cual se manda y recibe data de Internet.

GTEI realiza los siguientes pasos para configurar una dirección de Internet a sus clientes:

- Asigna los números IP a los clientes
- Registra hasta 10 Dominios que traducen la dirección IP. Los Dominios adicionales se ofrecen a un costo adicional.
- Trabaja con el cliente para crear nombres estratégicos para los Dominios

### *Network Monitoring*



- Línea caliente las 24 horas para que los clientes reporten problemas
- Monitoreo 24x7 los 365 días del año, por parte del sofisticado y experto staff del Network Operations Center (NOC)
- Monitoreo proactivo de las conexiones para identificar problemas antes de que afecten al cliente
- Procesos claramente definidos de registro y servicio de cualquier problema desde su aparición hasta su resolución.

### *MBONE Service*



El MBONE es una plataforma de multiactividades que permite transmitir ampliamente presentaciones, lecturas y conferencias, a tiempo real.

- El acceso al MBONE está disponible sin ningún costo adicional
- Los clientes de IA interesados en este servicio deben contactar al Centro de Servicios al Cliente
- El servicio no está disponible en todos los POPs de GTEI

## Opciones Avanzadas de Internet Advantage

### *Network News*

GTEI da acceso a *Network News*, un foro de grupos que mantienen boletines electrónicos sobre más de 20,000 temas. Los clientes pueden escoger entre varias opciones de este servicio.

### *Web-Based Training*

GTEI ofrece tres tipos de entrenamiento online, basados en casos estudiados, para sus clientes:

- Una Revisión de la tecnología de Internet.
- Información específica para Internet Advantage para asistir al cliente sobre la instalación y configuración de su enlace.
- Instrucciones para instalar y operar aplicaciones de Internet.

### *Stats Advantage*

Stats Advantage permite al cliente recopilar y analizar información sobre el uso de Internet. Esta información puede recibirla automáticamente día a día o semanalmente o mensualmente, y viene en formatos tabulares y gráficos. Este servicio permite al cliente planear su capacidad futura.

*Nota: los usuarios del nivel bronce deben proveer un acceso especial de lectura a GTEI al router de la premisa*

### *Packet Filtering*

Packet filtering ofrece un primer nivel de defensa contra data inapropiada que pueda entrar o salir del CPE

- El cliente puede filtrar data saliente, según la dirección y la aplicación
- GTEI ayuda a adaptar los planes de filtro
- GTEI construye y mantiene las tablas de filtro en el router del cliente y permite cambios una vez a la semana
- Disponible a la carta para los usuarios del nivel Silver. No disponible para los usuarios de Bronze y Port-only

## **Opciones Adicionales**

### *Domain Name Email Service*

Es un servicio diseñado para clientes empresariales que no tienen la experiencia para administrar su propio servidor de emails. Este servicio permite ahorrar el capital necesario para un sistema interno de emails y seguridad para este.

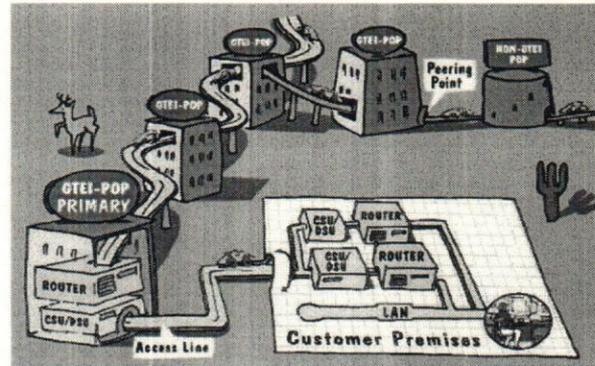
### *Soporte en Aplicaciones de Internet*

Por un promedio de 30 minutos al mes, los expertos de GTEI dan soporte telefónico y vía email en las áreas que no están totalmente cubiertas por los servicios actuales de Internet Advantage.

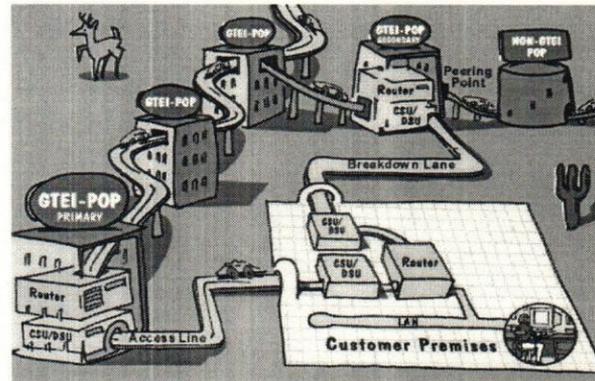
## **Redundancia**

Internet Advantage ofrece cuatro opciones de Redundancia que anticipan casi cualquier clase de interrupción y respalda para niveles críticos de rendimiento.

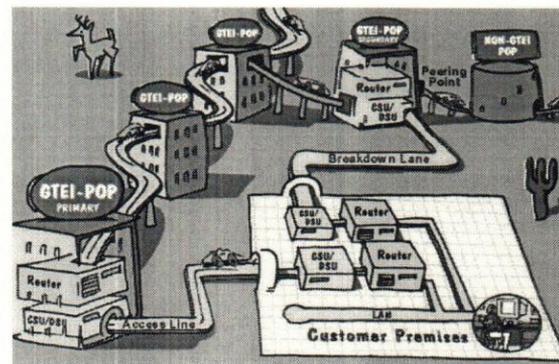
- Una segunda conexión al POP de GTEI a través de un Router auxiliar en la premisa del cliente, en caso de que el Router principal falle.



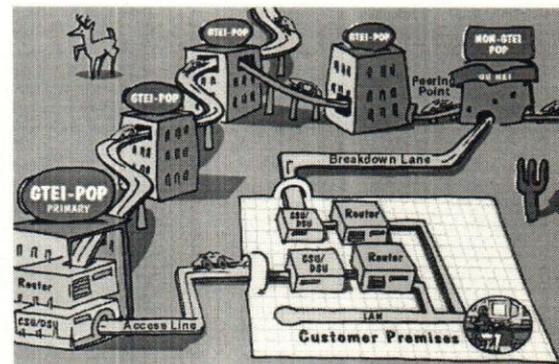
- Conexión de un mismo Router a dos POPs separados de GTEI, en caso de que el POP principal falle.



- Conexión a través de dos Routers separados a dos POPs separados, que protege contra fallas del Router o del POP.



- Conexión a través de dos Routers, uno a un POP de GTEI y otro a un POP UUNet, en el caso de que toda la plataforma de GTEI se caiga.



## Site Patrol y Security Advantage

Los Servicios de Site Patrol y Security Advantage de GTE Internetworking son servicios administrados de seguridad de Internet que permiten a las empresas obtener los máximos beneficios de Internet mientras protegen sus activos de información corporativa y sus aplicaciones empresariales críticas.

Estos servicios incluyen las siguientes características:

- Vigilancia continua y proactiva por los expertos de GTEI, las 24 horas del día, todos los días del año, desde el Centro de Operaciones de Redes en Burlington - MA, E.E.U.U. (Network Operations Center, NOC)
- Más de 15 años de experiencia en seguridad de Internet
- Procedimientos de respuesta rápida a incidentes de seguridad (SIRR) en el caso de producirse incidentes de seguridad en el perímetro de su red
- Soluciones administradas de seguridad de Internet rentables y flexibles, adaptadas a sus necesidades
- Independencia de ISP, para que el cliente pueda escoger entre GTE Internetworking o cualquier otro proveedor
- Conformidad con los requisitos del año 2000 (Y2K), por lo que el perímetro de su red estará a salvo en el nuevo milenio

Site Patrol y Security Advantage son servicios separados de Internet Advantage. Si un cliente está conforme con su Proveedor de Servicios de Internet (ISP) y no se quiere cambiar, igualmente puede adquirir los servicios de seguridad de GTE. Site Patrol y Security Advantage trabajan con cualquier ISP.

## Arquitectura

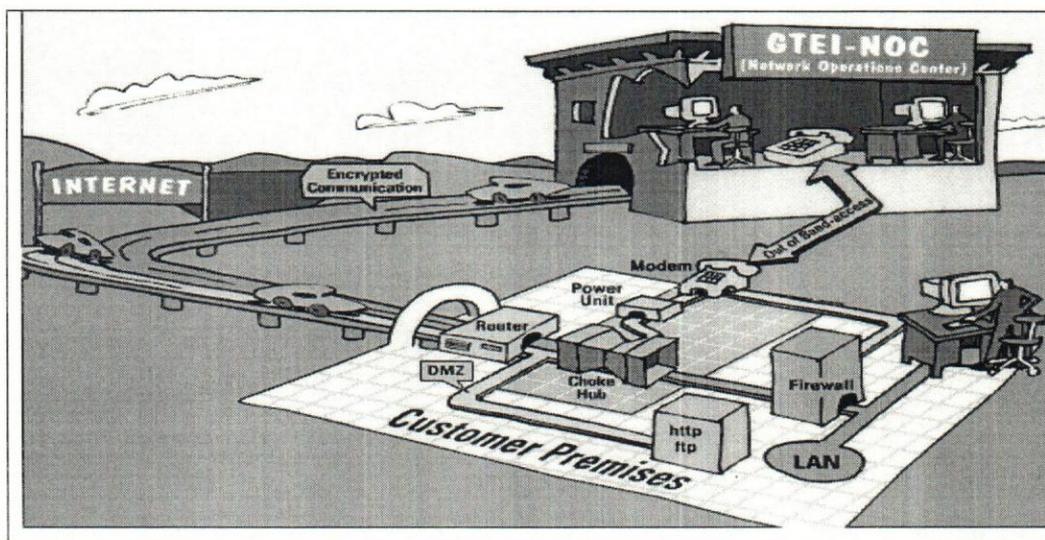
Los clientes de GTEI pueden escoger entre servicios de seguridad en Internet:

- Site Patrol for Gauntlet
- Site Patrol for Firewall 1 (CheckPoint)
- GTE Security Advantage

Los tres servicios ofrecen una barrera, el *Firewall*, en la entrada electrónica a la red del cliente. El tráfico entre la red del cliente e Internet pasa a través del Firewall, que permite la entrada y salida, de la red del cliente, sólo de tráfico autorizado.

Pero los Firewalls no pueden parar todos los ataques, ya que los intrusos se las ingenian siempre para traspasarlos. En este sentido, el staff de seguridad del Centro de Operaciones de la Red (NOC), vigila los Firewalls del cliente las 24 horas del día, para asegurar su buen funcionamiento y que no hayan intrusos.

El NOC de GTEI se conecta al Firewall del cliente a través de dos vías: una por Internet (camino rojo de la figura), y otra a través de una línea directa y modems (los teléfonos grises). Los carros anaranjados representan el tráfico de Internet (visitantes), que van a entrar a la red local del cliente (LAN).



Ellos utilizan la línea directa (out-of-band access), para conectarse directamente al Firewall y chequearlo. Así, los intrusos no pueden interrumpir el monitoreo de GTEI al interrumpir la conexión del cliente con Internet. Una vez que el NOC está seguro de que el Firewall está bien, los analistas envían una señal para detectar en donde falló la conexión del cliente a Internet.

Supongamos un ejemplo en el que un intruso lograra traspasar el Firewall burlando el monitoreo de GTEI:

1. Los analistas de GTEI se conectan al módem y notifican al cliente.
2. El modem se conecta al NOC. Por seguridad el módem solo se conecta con el número del NOC.
3. Con la conexión establecida, los analistas utilizan el “choke hub” para apagar el Firewall, acabando con la conexión del intruso. Si el intruso paso sobre el Firewall, el NOC lo desactiva y retoma el control.
4. Los analistas corrigen cualquier falla en el Firewall, lo ponen a funcionar otra vez, y registran todas las conexiones que habían en el momento del ataque.

### *Opciones*

Los tres servicios de seguridad que ofrece GTEI (Site Patrol for Gauntlet, Site Patrol for Firewall 1 y GTEI Security Advantage), proveen un monitoreo continuo del Firewall del cliente. La diferencia principal entre ellos radica en como ellos son manejados, a quién están dirigidos y cuánto cuestan.

**Site Patrol for Gauntlet** es totalmente manejado y administrado por GTEI. Está diseñado para medianas y grandes empresas, y es quizás el sistema de seguridad más estricto.

**Site Patrol for Firewall 1 (Checkpoint)**, comparte la administración del Firewall entre el cliente, quien realiza los cambios de configuración y los accesos a usuarios, y GTEI, quien se encarga de la instalación, la configuración inicial y actualiza el sistema operativo. Está diseñado para medianas y grandes empresas, y tiene la ventaja de trabajar con la reconocida marca Checkpoint.

**GTE Security Advantage** está completamente manejado y administrado por GTEI, quien hace la instalación y realiza los cambios en la configuración del Firewall y listas de acceso. Está orientado principalmente a pequeñas empresas o pequeñas sucursales de grandes empresas.

Las cinco características principales de Site Patrol son:

- Monitoreo 24 horas los 365 días del año por expertos en seguridad.
- Manejo y administración de los Firewall desde el NOC. Ellos se conectan con los Firewall a través de un canal encriptado por Internet, y de ser necesario, se pueden comunicar también utilizando una línea directa y dedicada (out-of-band access).
- Red Privada Virtual (VPN), ofrecidas para proteger la información vulnerable que viaja por Internet, evitando que esta pueda ser leída o alterada.
- Site Patrol y GTE Security Advantage trabajan con cualquier Proveedor de Servicios de Internet (ISP).
- Site Patrol y GTE Security Advantage tienen cobertura mundial.

## SITE SCAN

Site Scan es una inspección regular del perímetro de la red del cliente. Es el equivalente electrónico de caminar alrededor de un edificio y chequear que las rejas, puertas y ventanas estén bien cerradas y nadie pueda violarlas. Site Scan detecta las debilidades que hacen a una red vulnerable a ataques de Internet, y recomienda acciones correctivas.

Site Scan está incluido en el servicio *Site Patrol for Firewall 1 (Checkpoint)*, y se ofrece también como un servicio aparte.

Site Scan tiene tres partes fundamentales:

1. Evaluación de la vulnerabilidad de la red: GTEI realiza una serie de pruebas para identificar si alguna parte de la red es vulnerable a ataques de Internet. Las pruebas se hacen via Internet, y examina hasta 15 equipos en la red del cliente, como los routers, firewall, servidores, etc. Estas pruebas pueden ser mensuales o trimestrales; además se ofrecen pruebas opcionales por un costo adicional.

2. Reportes: después de las pruebas de vulnerabilidad, GTEI provee un reporte con los resultados. El reporte resume todas las debilidades encontradas, incluyendo el grado de severidad de las vulnerabilidades. El reporte se envía vía courier al cliente. En los reportes se recomiendan acciones correctivas para cada vulnerabilidad, y además nunca revelan el nombre del cliente.

3. Consultorías sobre seguridad: estas ofrecen información actualizada sobre los problemas que puedan afectar la red del cliente. Con ellas se asegura que el cliente está al tanto de importantes tópicos sobre seguridad para su red. Son enviadas periódicamente y vía email.

## HOSTING AVANZADO: Enterprise Advantage

Con centros de datos Clase A en los Estados Unidos, el Reino Unido y Japón, Enterprise Advantage provee a sus clientes hosting seguro, confiable y escalable; servicios de comercio electrónico que respaldan sitios web de alto rendimiento, y aplicaciones empresariales electrónicas críticas.

Con más de 100 ingenieros dedicados a la plataforma de seguridad hosting, a las aplicaciones de comercio electrónico, a la creación de arquitecturas complejas y al Capacity planning de sites.

La infraestructura de GTE se encuentra estratégicamente localizada alrededor de grandes centros de intercambio de tráfico y está construida específicamente para satisfacer los altos estándares calidad, confiabilidad y rendimiento exigidos por las aplicaciones corporativas de nuestros clientes.

Los servidores para los sites de los clientes están ubicados en uno o más de los centros de intercambio de tráfico de GTEI (Data Centers). El diseño y la administración profesional de los *Data Centers* es una ventaja importante para los clientes que necesitan un alto rendimiento de su Web Site.

Imaginemos que el cliente de un Hosting es alguien como el dueño de un carro. Este carro es crucial para sus negocios, por lo que quiere tener el mejor cuidado posible y busca para ello donde estacionarlo. El necesita un lugar donde su carro esté totalmente seguro y cuidado por expertos a los cuales se pueda llamar en caso de que haya problemas. El Data Center es como un estacionamiento de lujo para los servidores del cliente.

GTEI mantiene 10 Data Centers para albergar servidores en los Estados Unidos, el Reino Unido y Japón.

Los Data Center de GTEI ofrecen:

1. Conexión rápida y fiable a Internet:
  - Cada servidor tiene conexión directa a Internet
  - Cada Data Center está conectado directamente a un POP, por lo que no hay retrasos en la conexión con la plataforma.
  - Los Data Center tienen hardware, software y conexiones redundantes. Si cualquier parte falla otra la sustituye sin pausas.
2. Escalabilidad: GTEI ofrece gran capacidad en las líneas de acceso desde los Data Centers hasta la plataforma. Si un cliente crece rápidamente simplemente puede aumentar su ancho de banda.
3. Fuente de poder ininterrumpible y control del entorno: cada Data Center tiene un sistema de emergencia que protege de fallas y fluctuaciones de energía. El sistema incluye generadores, pisos elevados para evitar cargas estáticas, enfriadores y protección contra terremotos.
4. Staff 24x7: personal experto que monitorea los servidores y las conexiones de Internet, 24 horas y 7 días a la semana. GTEI chequea cada tres minutos para asegurar que las conexiones de Internet estén trabajando y los servidores respondiendo.
5. Backups y recuperación ante desastres: GTEI realiza backups diarios y semanales de todos los servidores. Los cartuchos de backup se guardan en lugares seguros, fácilmente accesibles y con disponibilidad inmediata.

GTEI protege todos los Web sites de los clientes física y electrónicamente. La seguridad en los Data Center incluye:

- Monitoreo 24x7
- Escolta y cámaras de seguridad para cuando una persona visita las instalaciones del Data Center
- Monitoreo de los servidores.
- Protección a través del uso de claves de acceso (password).
- Conexiones diseñadas para prevenir fallas electrónicas.
- Auditorías regulares por parte del equipo de seguridad de GTEI y por un ente externo.
- Autenticación del cliente cuando se quiere hacer un cambio en el servidor.

Además de los data centers, GTEI ofrece y administra una plataforma de alta capacidad y un gran número de POPs, que ofrecen un excelente rendimiento hasta en las horas pico de tráfico. La red GTEI ofrece a todos los clientes de hosting los siguientes beneficios:

1. Garantía sobre el nivel de servicio
2. Excelente rendimiento
3. Cobertura mundial a través de los POPs de GTEI y de alianzas con otros ISP con conectividad T1
4. Liderato en la industria en cuanto a capacidad a futuro

*Enterprise Advantage* está compuesto por tres áreas:

1. Enterprise Hosting
2. Enterprise Performance
3. Enterprise Commerce

*Enterprise Hosting* ofrece dos opciones de administración para cubrir la extensa variedad de compañías:

**1. Managed:** GTEI provee, instala, configura y administra el software en el servidor. El cliente administra el contenido del site.

El servicio *Managed* está diseñado para clientes que no están familiarizados en hacer negocios vía web, clientes que no cuentan con un staff de ingeniería que se pueda encargar del site, clientes interesados en la seguridad que proporciona el outsourcing.

### Aplicaciones para el Managed Hosting

#### 1. Bases de datos:

Una base de datos permite guardar y editar información o utilizarla en diferentes formas. Las bases de datos son utilizadas para gran cantidad de data y GTEI tiene capacidad de ofrecer hosting para bases de datos.

Las bases de datos son usualmente utilizadas en: bibliotecas, para archivar y registrar información; reservaciones de vuelos; inventarios en la industria manufacturera; comercio electrónico, para registrar nombres, direcciones electrónicas, números de tarjetas de crédito, etc.

Las bases de datos más utilizadas son Oracle Workgroup Server (para Unix), y MS SQL server (para NT).

#### 2. Buscadores (Search Engines):

Los buscadores ayudan a los usuarios a encontrar algo en un web site o en Internet. . Un site puede tener un buscador para que los visitantes puedan leer sobre los productos y servicios de la compañía, o para que puedan buscar cosas en Internet desde ese site.

### 3. Multimedia y Publicidad:

Multimedia implica audio, video y animación mostrada en un site, y esta es mostrada a través de aplicaciones como Real Audio/Real Video.

Además, a través de la aplicación de *Administración de publicidad*, el cliente puede colocar y administrar publicidad en un web site. Estas publicidades mostradas dentro de un site pueden ser utilizadas como una fuente de ingreso significativa.

### 4. Email y conferencias:

Usualmente las compañías tienen un servidor de email separado de del servidor web. Pero algunas veces también es necesario enviar email desde el servidor web, como por ejemplo cuando la compañía quiere que se envíe un mensaje a cada usuario que se registra en el web site.

GTEI permite sólo emails salientes del servidor web, para eliminar el riesgo de que algunos hackers puedan usar algún puerto de entrada de emails para irrumpir en el servidor web.

Además, GTEI ofrece la oportunidad de alojar secciones para conferencias en el web server, donde se puede chatear y realizar foros con otros usuarios.

### 5. Construcción del site y análisis web:

GTEI ofrece varias aplicaciones, como *FrontPage* y *Cold Fusion*, para ayudar al cliente a construir su web site, particularmente los que son más complejos.

También se ofrecen software para registrar estadísticas web, que permiten por ejemplo determinar cuántas personas visitan el site, de dónde vienen, que páginas ven ellos, que ancho de

banda usan y cuánto tiempo duran en el site. Esto puede ayudar al cliente a determinar que tipo de clientes visitan su página, si la página soporta el tráfico, calcular los beneficios por publicidad, etc.

**2. Customer Managed:** GTEI provee el servidor y el sistema operativo; los clientes proveen y administran el software y el contenido del site.

Bajo esta modalidad, GTEI se encarga de proveer:

- El servidor (hardware y software)
- Instalación inicial del software del servidor
- El sistema operativo (O/S)
- Instalación y configuración del O/S
- Solución a problemas con el O/S

El cliente es responsable de:

- Configurar y mantener el software del servidor y la seguridad
- Proveer, instalar y administrar las aplicaciones
- Solucionar problemas con el software
- Actualizar el software

## ENTERPRISE PERFORMANCE

Los web sites que tienen mucho tráfico generalmente requieren más de un servidor (con el mismo contenido), para soportar la carga. A estos se les llama servidores espejo o *mirrored servers*, y hay algunos sites que requieren docenas de servidores parar manejar todas las actividades del site.

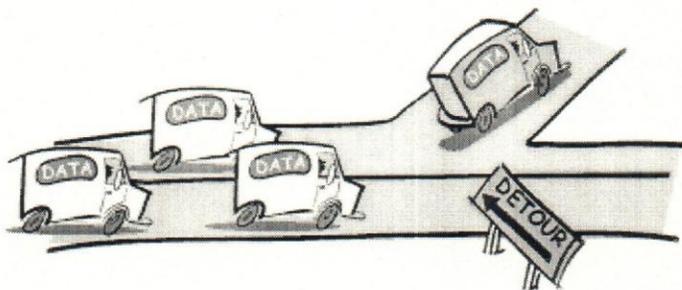
GTEI ofrece el servicio de administración de *mirrored servers* y balancea el tráfico a través de ellos. Además, los servidores pueden ser localizados en diferentes *data centers*, lo que ofrece el beneficio de disponibilidad y respuesta rápida para los clientes.

Enterprise Performance es un servicio opcional de Enterprise Advantage, y los clientes pueden adquirir cualquiera de sus tres opciones:

### 1. Distribuidor inteligente de tráfico

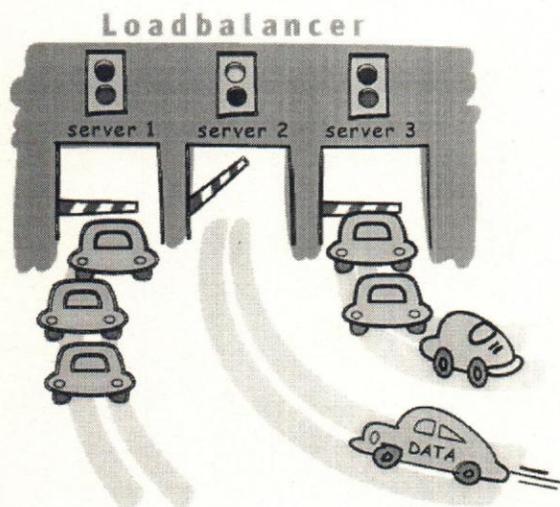
Este servicio se ofrece para clientes que colocan sus servidores en dos o más data centers, y necesitan distribuir el tráfico entre sus servidores en diferentes lugares.

Los distribuidores detectan cual servidor está menos ocupado y cual ruta a través de Internet está menos congestionada. Esto permite enrutar al cliente por el camino más rápido sobre Internet hacia el servidor con mayor disponibilidad.



La distribución inteligente es ideal para clientes que valoran el rendimiento y la capacidad de crecimiento, y para aquellos que necesitan un alto ancho de banda para soportar aplicaciones complejas de gráfico y video.

## 2. Balanceador de carga



Permite balancear el tráfico a través de varios servidores dentro de un mismo data center, para ofrecer el mejor rendimiento posible. Este servicio asegura también que si algún servidor está caído, el tráfico es enrutado automáticamente a otro servidor.

Este servicio está disponible sólo para servidores en los data center de los Estados Unidos.

## 3. Site Replicator

Esto permite duplicar archivos en dos o más servidores, fácilmente. Es especialmente útil para clientes que tienen mirrored servers.

Limitaciones:

- No es aplicable para bases de datos
- Disponible sólo para plataforma Unix
- Disponible sólo para clientes alojados en los Estados Unidos

**ENTERPRISE COMMERCE**

Este servicio está dirigido a ayudar a los clientes a establecer una presencia en los negocios electrónicos. GTEI permite a una compañía colocar catálogos online sofisticados, procesos de pago, asistencia al cliente, administración de cuentas y publicidad.

**SOPORTE AL CLIENTE**

Todos los clientes pueden usar el teléfono, email, fax o el web site de EA, para contactar al Centro de Servicios al Cliente (CSC), y reportar cualquier problema o solicitar ayuda. Este servicio está disponible las 24 horas del día.

GTEI también provee soporte en casos de emergencia, como por ejemplo desastres naturales o fluctuaciones de energía, en estos casos se notifica a los clientes vía telefónica o fax.

Enterprise Advantage ofrece también otros tipos de soporte, dependiendo de las opciones que el cliente adquiera. Esto incluye soportes en software, mantenimiento de hardware y revisiones directas (Eyes and Hands), que incluye arreglos hasta de cables. Adicionalmente, se ofrece el servicio de línea expresa (Xpress Lane), donde GTEI determina si un cliente necesita trabajar siempre con el mismo representante.

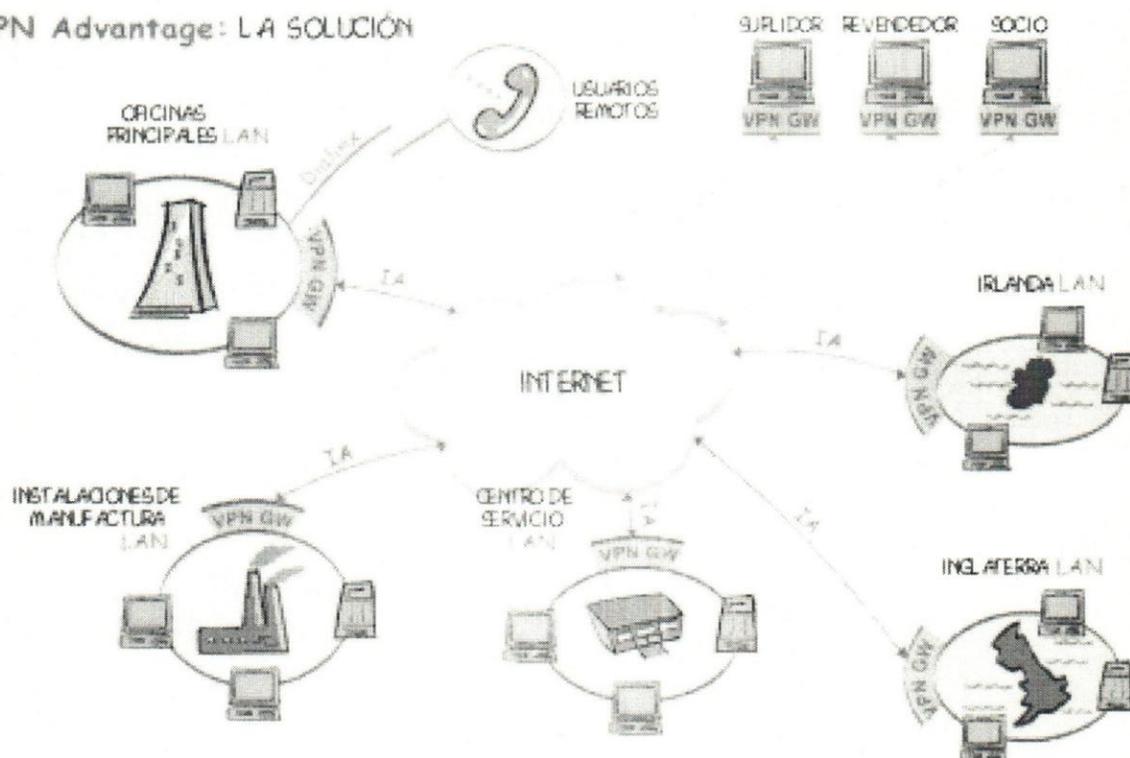
La tabla siguiente muestra un resumen de las clases de soporte que se ofrecen para los clientes del servicio *Managed* y *Customer - managed*.

Tipo de servicio	Managed	Customer - managed
Standard: 24x7 CSC	Sí	Sí
Soporte de emergencia	Sí	Sí
Xpress Lane	Sí	No
Software	Sí	Limitado
Eyes and Hands	N/A	Sí

## VPN Advantage

VPN Advantage es un servicio administrado de redes privadas virtuales (VPN) que hace posible una comunicación segura a través de una infraestructura IP privada o a través de Internet desde prácticamente cualquier lugar del mundo.

### VPN Advantage: LA SOLUCIÓN



VPN Advantage permite a las organizaciones nivelar las capacidades de una infraestructura IP amplia y compartida manteniendo al mismo tiempo la apariencia de su propia red privada; y todo con niveles de funcionalidad y confiabilidad garantizados, así como con herramientas de administración y control de la tecnología más avanzada.

VPN Advantage hace posible que los empleados, clientes, proveedores y socios envíen y reciban información de forma segura a su red privada o entre ellos vía conexiones dedicadas o a través de comunicaciones remotas.

VPN Advantage satisface las necesidades de los negocios ofreciendo comunicaciones seguras y privadas por Internet. Las compañías pueden usar Internet para sus redes privadas, pero necesitan estar seguras de que los sistemas que ellos utilizan son confiables, flexibles, fáciles de administrar y sobre todo seguros. VPN Advantage une todas estas necesidades y las satisface a través de sus cuatro pilares:

#### 1. Rendimiento y confiabilidad

Las compañías necesitan altos rendimientos y gran confiabilidad para cada una de sus ramas si están interesados en poner una parte significativa de sus operaciones en Internet, particularmente información confidencial. Para satisfacer esto, VPN Advantage emplea una gran infraestructura, redes con alta escalabilidad y altos niveles de servicio, para lo cual se tiene:

- Equipos VPN dedicados (VPN Gateways)
- Redes con alta escalabilidad y soluciones de acceso remoto
- Programa Service Level Agreements (SLAs), el cual garantiza los altos niveles de rendimiento y servicio de GTEI, si el cliente realiza su conexión a través de Internet Advantage y Dial-inx

#### 2. Seguridad de clase mundial

- Ofreciendo completa y segura implementación de IPsec, que incluye certificados digitales, accesos remotos seguros, encriptación e independencia de ISP.

- Compatibilidad con los mejores firewalls.
- Utilizando productos certificados

### 3. Administración y monitoreo

VPN Advantage ofrece administración completa del servicio, evitando los costos y el tiempo que implica configurar, instalar, monitorear y administrar una red. VPN Advantage ofrece esta administración a través de:

- El NOC
- Administración compartida de la seguridad y la infraestructura, en la cual:

<b>GTEI administra:</b>	<b>El cliente administra:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los equipos, configuraciones, y la arquitectura base para los certificados digitales.</li><li>• Relaciones con la compañía de certificados digitales</li><li>• Configuraciones y cambios según requerimientos del cliente, y agrega o elimina lugares al sistema VPN</li><li>• Monitoreo y respuesta ante ataques</li><li>• Reportes</li><li>• Conectividad (si el cliente tiene IA o DiaLinx)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las pólizas de acceso</li><li>• La adición, modificación o eliminación de usuarios</li><li>• Revocación de certificados</li><li>• Análisis de uso de la red</li><li>• Solicitud de agregar o eliminar lugares al sistema VPN</li><li>• Reportar problemas a GTEI</li></ul>

- Reportes de rendimientos y usos

#### 4. Cobertura mundial

VPN Advantage se puede implementar en más de 40 países en Asia, Europa, América, Africa y Australia, y en todos estos lugares se puede trabajar con servicio dedicado y acceso remoto. GTEI realiza la entrega física (hardware y software), se encarga de los trámites de exportación/importación, conectividad y las leyes correspondientes en cada país.

La conectividad dedicada puede ser con GTEI o con cualquier otro ISP. El acceso remoto fuera de los EEUU lo provee la empresa iPass.

## Dialinx

Dialinx es un servicio de acceso remoto con cobertura mundial, para empresas que requieren un acceso confiable a Internet y a la Intranet para un gran número de usuarios remotos y móviles.

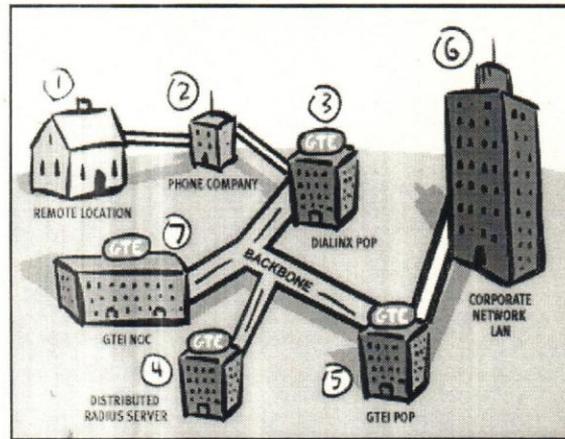
Dialinx es ideal para medianas y grandes empresas que necesitan aproximadamente 40.000+ horas de dial-up por año, para conectar a muchos empleados, clientes y socios remotos a la Intranet de la corporación y a Internet.

El cliente de Dialinx recibe:

- Una confiable, rápida y segura manera de alcanzar su red interna o Internet, a través de la rigurosa ingeniería de la plataforma de GTE.
- Un predecible bajo costo; Dialinx cuesta 60% menos que los números 800 típicos
- Reducción de los costos operativos, al no tener que seguir comprando, actualizando y administrando boncos de módems
- Disponibilidad con sólo una llamada local, por encima del 85% del territorio de E.E.U.U y otros 150 países alrededor del mundo
- Software Dialer/phonebook, que actualiza la libreta telefónica automáticamente con nuevos números de acceso cada vez que el usuario marca uno.
- Seguridad a través de control de acceso RADIUS, con VPN si es necesario

### *Cómo trabaja la conexión con Dialinx*

- 1) Desde un lugar remoto (1), el usuario marca un número local, e introduce un nombre y una contraseña (password). El nombre está compuesto por dos partes: el nombre del usuario (username), que es único, y el dominio, que identifica la compañía o grupo del usuario. Estos están separados por el símbolo @



- 2) La llamada es recibida primero por una compañía telefónica local (2)
- 3) Luego la llamada va hasta el Punto de Presencia de Dialinx (POP), más cercano
- 4) Una vez que la llamada es recibida, el usuario debe ser autenticado. El equipo de acceso a la red (NAE), comienza el proceso de autenticación enviando un requerimiento de acceso, que contiene el username y el password, al Servidor Distribuido RADIUS de GTEI (4). El RADIUS existe sólo para los servicios de acceso remoto. Este servidor RADIUS de GTEI chequea si el dominio del usuario está autorizado para acceder a través de Dialinx. Si el dominio es validado, el requerimiento es enviado al servidor RADIUS del cliente. Allí, el acceso a Internet y a la red interna de la compañía es autenticado utilizando el username y el password.
- 5) Si ambos servidores confirman que el usuario es válido, la conexión procede a través de la plataforma. La conexión continúa por la plataforma hasta el POP de la compañía de Internet que tenga el cliente (5), como GTEI.

- 6) La conexión continua por la línea de acceso local hasta la Intranet de la compañía (6). Después de que el usuario se conecta, puede trabajar en la red de la compañía, chequear emails y descargar archivos.
- 7) Y alerta detrás de todo esto, el Centro de Operaciones de Redes (NOC), de GTEI, monitorea la red 24 horas al día.

Para el usuario final, utilizar Dialinx es tan simple como llamar al ISP local. Después de hacer click en un icono, el usuario debe indicar su localidad e introducir el `username@dominio` y password. Luego, simplemente presiona "Connect" para acceder su red.

Para la compañía, al comprar Dialinx, inmediatamente se libera de los gastos y trabajos de instalar, administrar y actualizar los bancos de módems. La compañía:

- Instala un Servidor RADIUS de autenticación y una base de datos de usuarios y passwords para que sólo usuarios autorizados puedan acceder. La compañía administra la base de datos para garantizar la seguridad.
- Escoge entre las opciones de Dialinx
- Anuncia a sus empleados y clientes sobre el sistema para instalar el software.

Además,

- El acceso a Internet puede ser canalizado a través de la red de la compañía, para respetar las pólizas y restricciones de acceso a la red de la empresa.

- La facturación se puede hacer por departamentos y según el uso de cada uno, para asegurar que el uso de Dialinx sea sólo por necesidades de trabajo.

### *Características de Dialinx*

Dialinx ofrece una cantidad de características estándar que hacen que el acceso remoto sea fácil, conveniente y seguro.

#### *Conexiones remotas*

Los usuarios remotos pueden usar Dialinx para acceder a Internet y a la Intranet de la compañía



- ✓ Las organizaciones pueden conducir negocios o comercio electrónico, convenientemente con clientes estratégicos, socios y proveedores, dándole acceso a la red Dialinx de la compañía.
- ✓ Dialinx permite a las compañías mantener sus pólizas de acceso a la web. Por ejemplo, una compañía puede filtrar el acceso a algunos web sites desde su LAN. Ellos pueden configurar sus conexiones Dialinx para que sean canalizadas a través del LAN y la tecnología de filtro.
- ✓ Dialinx incluye el software Microsoft Connection Manager Win 95/NT 4.0 y phonebooks para los usuarios finales. El phonebook de Dialinx provee automáticamente, actualizaciones de nuevos números y códigos de área cada vez que el usuario se conecta a la red Dialinx. Estas actualizaciones garantizan que el usuario

de una compañía tenga siempre la última información sobre la localización de los POPs y los números telefónicos para minimizar los costos de acceso.

### *Servicio continuo*

La rata de éxito de llamadas en la red de Dialinx alcanza o excede el 95% entre cada mes



- ✓ Redundancia tolerancia para fallas que garantizan que si la red falla en un punto, las conexiones tomen rutas alternas.
- ✓ El nivel de servicio de Dialinx garantiza que:
  - La rata de éxito de llamadas en la red de Dialinx alcanza o excede el 95% entre cada mes.
  - La red Dialinx alcanza o excede el 97% de tono libre
  - La red Dialinx alcanza o excede el 99% de disponibilidad de red
  - La latencia promedio es menor a 200 milisegundos
  - La velocidad inicial de conexión de módem de la red alcanza o excede los 46.5 kbps el 99% del tiempo.
- ✓ El NOC de GTEI monitorea la red las 24 horas al día (24x7), e identifica problemas de inmediato.
- ✓ El NOC chequea cada hora para asegurar que el servidor RADIUS del cliente esté funcionando. El cliente es notificado si su servidor RADIUS no está disponible, y si la compañía tiene un servidor RADIUS secundario, el NOC lo activa automáticamente

de una compañía tenga siempre la última información sobre la localización de los POPs y los números telefónicos para minimizar los costos de acceso.

### *Servicio continuo*

La rata de éxito de llamadas en la red de Dialinx alcanza o excede el 95% entre cada mes



- ✓ Redundancia tolerancia para fallas que garantizan que si la red falla en un punto, las conexiones tomen rutas alternas.
- ✓ El nivel de servicio de Dialinx garantiza que:
  - La rata de éxito de llamadas en la red de Dialinx alcanza o excede el 95% entre cada mes.
  - La red Dialinx alcanza o excede el 97% de tono libre
  - La red Dialinx alcanza o excede el 99% de disponibilidad de red
  - La latencia promedio es menor a 200 milisegundos
  - La velocidad inicial de conexión de módem de la red alcanza o excede los 46.5 kbps el 99% del tiempo.
- ✓ El NOC de GTEI monitorea la red las 24 horas al día (24x7), e identifica problemas de inmediato.
- ✓ El NOC chequea cada hora para asegurar que el servidor RADIUS del cliente esté funcionando. El cliente es notificado si su servidor RADIUS no está disponible, y si la compañía tiene un servidor RADIUS secundario, el NOC lo activa automáticamente

- ✓ Dialinx ofrece soporte inmediato para los clientes que reporten problemas con el servicio

### *Tecnología de punta*

Red veloz y actualizada continuamente



- ✓ Red de módems con un mínimo de 56 K
- ✓ Conexiones consistentes alrededor de todo el mundo
- ✓ Actualizaciones continuas para utilizar y soportar las últimas tecnologías de conexión

### *Crecimiento con las necesidades del cliente*

El amplio alcance de Dialinx a través de los números locales de acceso, permitan adaptar las necesidades de una organización si esta se expande, cambia de ubicación o comienza a realizar más trabajo internacional



- ✓ Las organizaciones pueden minimizar las inversiones en infraestructura y los gastos por acceso remoto
- ✓ Precios flexibles basados en el uso

### *Acceso autorizado*

El servidor de autenticación RADIUS, chequea cada usuario que se conecta a la red Dialinx, todo el tiempo



- ✓ Cuando un usuario se conecta, el servidor central RADIUS de GTEI chequea el nombre y la dirección electrónica. Específicamente, este servidor chequea la parte del dominio para ver si ellos están autorizados a conectarse con Dialinx. Si el dominio es válido, la conexión es enviada a un segundo servidor RADIUS en el local del cliente. Este servidor chequea el username y el password según la base de datos del cliente. Si el usuario es validado, se envía una confirmación al servidor RADIUS central y la conexión procede; si no la llamada del usuario es desconectada. Cada conexión requiere un username y un password autorizado, y la compañía controla la lista de usuarios y passwords.
- ✓ Opcionalmente, los clientes pueden adquirir un servicio de VPN, para proveer un mayor grado de seguridad. Dialinx es compatible con las marcas líderes en Firewall.

### *Llamada de acceso local*

1000 puntos de acceso local en los E.E.U.U. y disponibilidad en otros 150 países.



- ✓ Números de acceso local disponibles en 85% del territorio de los E.E.U.U
- ✓ Acceso local disponible en otros 150 países
- ✓ Más números de acceso todo el tiempo

- ✓ Servicio de 800 en lugares donde no hay disponible números de acceso local, a un precio igual o menor que los servicios 800 estándar.
- ✓ En áreas donde no hay servicio actualmente por un número de acceso local, si hay suficientes usuarios que requieran el servicio, Dialinx puede proveer un número de acceso local.
- ✓ Reducción de la complejidad administrativa, a través de una sola red de cobertura internacional.

### *Reporte de llamadas*

Reportes diarios de las llamadas son enviadas vía email al cliente



- ✓ Cada sesión es registrada, e incluye:
  - Identificación del usuario
  - Hora de inicio de la sesión
  - Hora de finalización de la sesión
  - Número telefónico marcado
  - Tiempo total de la sesión
- ✓ Los reportes son proveídos en texto solamente (ASCII), para que el cliente pueda fácilmente cargarlos a una base de datos.



## **ANEXO 6 PLAN DE MERCADEO**

CANTO  
SERVICES

# Plan de Mercadeo



GTE

Con Internet Advantage el cliente tiene acceso a más de 130 servicios de ayuda locales, en más de 200 idiomas. Esto se traduce en un servicio de apoyo para la totalidad de las oficinas del cliente, 24 horas al día, 365 días al año. GTE apoya a su organización con un solo punto de contacto para todas las necesidades operativas de Internet, incluyendo control en todo el mundo, identificación de problemas y resolución de los mismos desde el NOC.

### **VPN Advantage**

VPN Advantage es un servicio administrado de redes privadas virtuales (VPN), que hace posible una comunicación segura a través de una infraestructura IP privada, o a través de Internet desde prácticamente cualquier lugar del mundo. VPN Advantage permite a las organizaciones nivelar las capacidades de una infraestructura IP amplia y compartida manteniendo al mismo tiempo la apariencia de su propia red privada; y todo con niveles de funcionalidad y fiabilidad garantizados, y con herramientas de administración y control de la tecnología más avanzada.

VPN Advantage hace posible que sus empleados, clientes, proveedores y socios envíen y reciban información de forma segura a su red privada, o entre ellos vía conexiones dedicadas o comunicaciones remotas. Con VPN Advantage el cliente se beneficia de la amplia experiencia de GTEI como proveedor fiable de soluciones de seguridad para organizaciones en todo el mundo, y como proveedor líder de conectividad y servicios de Internet.

Las redes privadas virtuales de acceso dedicado tienen una disponibilidad garantizada del 99.9%, y una latencia de transmisión igual o inferior a 125 milisegundos. Estas garantías están diseñadas para reflejar una experiencia real del cliente y cubren el dispositivo VPN, conectividad en la red troncal de GTE, circuito local y el router en la premisa del cliente. Para VPNs de acceso remoto se garantiza una disponibilidad de la línea del 97%, y velocidades de conexión mínimas del módem de 26.4 kbps en un 99% del tiempo o bien una mejora con respecto a la media de la industria, si ésta fuese más alta. GTE administra proactivamente estos niveles de servicio, desconectando automáticamente la siguiente factura del cliente si no se cumplen los objetivos.

El beneficio de utilizar un servicio administrado de redes privadas virtuales, como VPN Advantage, opuestamente a hacerlo internamente en la empresa, es el tiempo y dinero que el cliente ahorrará. Con VPN Advantage el cliente no tendrá que preocuparse por encontrar, contratar y mantener personal con la experiencia necesaria en redes privadas virtuales y seguridad, ni de desarrollar procedimientos operacionales, crear y desarrollar la VPN, mantener la red para que efrezca la funcionalidad y fiabilidad requeridas o proveer control las 24 horas del día, durante todo el año. Como resultado, el cliente podrá concentrar sus recursos internos a su actividad principal.

### **Site Patrol y Security Advantage**

Estos servicios son soluciones de seguridad completamente administrada, rentables e independientes del Proveedor de Servicios de Internet. Site patrol está diseñado para grandes y medianas empresas, mientras que Security Advantage está especialmente diseñado para medianas y pequeñas empresas, además de delegaciones de grandes corporaciones.

Estos servicios ofrecen los siguientes beneficios:

- Seguridad global de Internet 24 horas al día, 365 días al año, rentable y continua
- Independencia del Proveedor de Servicios de Internet
- Redes Privadas Virtuales
- Respuesta Rápida a Incidentes de Seguridad (SIRR)
- Opción de planes de servicio flexibles
- Garantía del nivel de servicio
- Tecnología de punta
- Mantenimiento y actualización
- Fácil instalación
- Sistema escalable
- Compatible con múltiples servicios IP/TCP

Como beneficio para el cliente, GTEI tiene más de 60 expertos dedicados a la seguridad que trabajan en el Centro de Operaciones de Redes (NOC), proporcionando vigilancia proactiva del perímetro de la red del cliente las 24 horas del día, todos los días del año. Trabajando con GTEI el cliente se beneficia de la experiencia de BBN, pionera de Internet y renombrada por su experiencia en seguridad, a través de su trabajo con empresas pertenecientes a los sectores de banca y finanzas, sanidad, venta al detal y mayor, educación, defensa y gobierno.

### **Site Scan**

Este servicio puede ayudar a la empresa a fortalecer el perímetro de seguridad de su red mediante la búsqueda periódica de posibles debilidades y la generación de recomendaciones sobre la forma de corregirlas. Con Site Scan las empresas pueden reducir la posibilidad de ataques de Internet.

El servicio incluye evaluaciones regulares de la vulnerabilidad de la seguridad de la red, junto con informes completos y de fácil lectura sobre el número y el tipo de vulnerabilidades, a la vez que recomienda formas de corregirlas.

Site Scan incluye:

- Evaluaciones mensuales o trimestrales de la vulnerabilidad de la red (se pueden obtener exploraciones adicionales mediante un cargo adicional)
- Informe de la evaluación de la vulnerabilidad de la red
- Anuncios de seguridad, emitidos periódicamente y que ofrecen información acerca de las vulnerabilidades de seguridad relevantes en el entorno informático del cliente

### **Dialinx**

El servicio Dialinx permite a las organizaciones proveer a sus profesionales móviles, telecomunicadores, y socios con acceso local dial-up a la intranet, extranet y a Internet alrededor del mundo entero. Este robusto servicio ofrece seguridad constante para acceder en sitios críticos de la empresa y a Internet. Dialinx está específicamente

diseñado para medianas y grandes empresas que requieren un mínimo de 200 horas de conectividad remota.

GTEI asegura la confiabilidad y rapidez de respuesta y acceso a las intranet e Internet a través del respaldo del Service Level Agreements (SLAs)

Dependiendo del servicio que el cliente escoja, el SLA para Dialinx garantiza:

- 97% de discado con tono libre
- Tasa de llamadas exitosas del 95%
- 26.4 kbps como velocidad inicial de conexión del módem

Para lograr una solución efectiva en cuanto a costos, Dialinx ofrece acceso local dial-up en más de 150 países del mundo, y en aquellos sitios donde no hay acceso dial-up se ofrece un número 800 de bajo costo.

### **Enterprise Advantage**

Enterprise Advantage provee a sus clientes hosting seguro, confiable y escalable; servicios de comercio electrónico y aplicaciones empresariales electrónicas críticas.

Los servidores para los Sites de los clientes están ubicados en uno o más de los centros de intercambio de tráfico de GTEI (Data Centers). El diseño y la administración profesional de los Data Centers es una ventaja importante para los clientes que necesitan un alto rendimiento de su web site.

Los Data Centers de GTEI ofrecen:

- Conexión rápida y fiable a Internet
  - Cada servidor tiene conexión directa a Internet
  - Cada Data Center está conectado directamente a un POP de GTEI
  - Los Data Center tienen hardware, software y conexiones redundantes
- Escalabilidad
- Control contra fluctuaciones de energía y desastres naturales
- Monitoreo 24x7
- Backups de todos los servidores

En cuanto a seguridad, los Data Center ofrecen:

- Monitoreo 24x7 de las instalaciones y de los sites
- Escolta y cámaras de seguridad para cualquier visita dentro de los Data Center
- Protección a través del uso de claves de acceso (passwords)
- Conexiones diseñadas para prevenir fallas electrónicas
- Auditorías regulares por parte del equipo de seguridad de GTEI y por un ente externo
- Autenticación del cliente cuando se quiere hacer un cambio al servidor

Entre las aplicaciones para el hosting, GTEI ofrece:

- Base de datos bajo aplicaciones Oracle Workgroup Server (para Unix), y MS SQL server (para NT)
- Buscadores
- Multimedia y Publicidad
- Email y conferencias
- Construcción del site y análisis web
- Distribuidor inteligente de tráfico y balanceador de carga (en caso de tener más de un servidor)

**B. Mercado Objetivo**

El target principal y prioritario para los productos de GTEI en Venezuela, está conformado por 58 empresas que representan el 48% del P.I.B venezolano

**C. Situación de Mercado / Ventajas competitivas**

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de experticia en el proceso de interacción entre las unidades operativas de CANTV Servicios y GTEI</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios elevados que pueden resultar poco competitivos ante la oferta de otros proveedores</li> <li>• Elevados precios de conectividad entre CANTV Servicios y el Backbone de GTEI, que pueden comprometer el éxito del NET.Alliance</li> <li>• Establecimiento en el mercado venezolano de Firewalls con tecnología GAUNTLET, no ofrecida por GTEI</li> <li>• Economía reprimida actualmente en Venezuela</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo de la seguridad y conocimientos de GTEI</li> <li>• Certificación de la plataforma de CANTV Servicios por parte de GTEI</li> <li>• Reconocimiento de los productos GTEI como Premium en el mercado mundial</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo número de competidores en el mercado nacional, y en algunos productos CANTV Servicios sería el proveedor único</li> <li>• Oportunidad de atacar a los clientes actuales de CANTV Servicios, que representan la mayoría en el mercado nacional</li> <li>• Altas expectativas de ventas en aplicaciones como e-commerce, que necesitarán del apoyo de productos de seguridad</li> </ul>

#### IV. ESTRATEGIA Y TÁCTICAS

**A. Objetivo:** Posicionarse en el mercado venezolano como el Proveedor seguro de Servicios de Internet. Lograr más lealtad en los clientes actuales.

**B. Metas:** Lanzar todos los productos de GTEI en el mercado venezolano y ampliar la cartera de productos ofrecidos por CANTV Servicios.

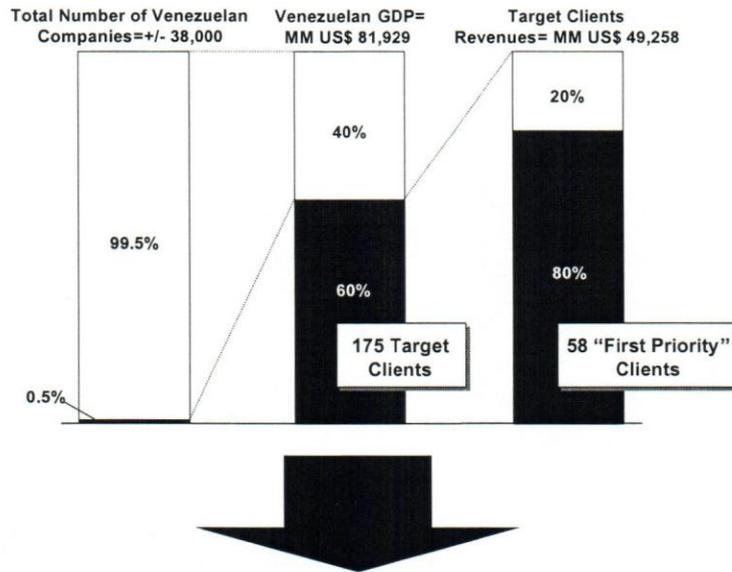
**C. Estrategia:** El contacto con el mercado objetivo se hará a través de comerciales por medios masivos (TV, radio y prensa), y a través de mercadeo directo con cada uno de los clientes que conforman el target principal, como estrategia principal.

**D. Tácticas:** Los comerciales a través de los medios masivos, servirán de paraguas para la implementación del programa Net.Alliance y la comercialización de los productos GTEI. Estos estarán orientados a resaltar la seguridad que ofrece CANTV Servicios a través del apoyo del Backbone de GTEI y la certificación de la plataforma de CANTV Servicios por parte de GTE.

El mercadeo directo con los clientes estará orientado a dar a conocer a fondo las bondades y beneficios de los productos GTEI, adaptándolos a la vez a las necesidades de cada cliente. Esto se realizará a través de encartes en la facturación y visitas directas de los consultores a cargo de las ventas.

**V. MERCADO OBJETIVO**

- 175 empresas representan el 0.5% del total de empresas en Venezuela
- Esas 175 empresas generan el 60% del PIB
- De ese 60%, el 80% es generado por 58 empresas
- Esas 58 empresas representan el target prioritario y principal



Ranking	Company	TOTAL SCORE
1	PDVSA	3,37
2	CORP BANCA	1,81
3	BANCO DE VENEZUELA	1,81
4	CITIBANK	1,79
5	SIEMENS NIXDORF	1,78
6	SIVENSA	1,76
7	TOYOTA	1,74
8	GM	1,73
9	MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS	1,71
10	BANESCO	1,65
11	SEGUROS ORINOCO	1,64
12	SEGUROS PANAMERICAN	1,64
13	BANCO FEDERAL	1,63
14	BANCO CARACAS	1,63
15	BANCO VENEZOLANO DE CREDITO	1,63
16	GENERAL DE SEGUROS	1,63
17	BANCO SOFITASA	1,63
18	BANCO PROVINCIAL	1,52
19	SEGUROS CARACAS	1,49
20	INTERBANK	1,48
21	SEGUROS ROYAL CARIBE DE VENEZUELA	1,47
22	BANCO PLAZA	1,47
23	SIDOR	1,45
24	HOECHST MARION RUSSEL	1,43
25	CLARIANT VENEZUELA	1,43
26	FORD	1,40
27	POLAR	1,39
28	VENCEMOS	1,39
29	CARGILL	1,38

Ranking	Company	TOTAL SCORE
30	BIGOTT	1,38
31	PANAMCO	1,38
32	PEQUIVEN	1,38
33	PARMALAT	1,38
34	P&G	1,37
35	NESTLE	1,37
36	COLGATE PALMOLIVE	1,37
37	SUDAMTEX	1,37
38	BANCO UNION	1,36
39	TABACALERA NACIONAL	1,36
40	3M	1,35
41	FIESTA	1,35
42	HL BOULTON	1,34
43	BANCO DEL CARIBE	1,34
44	SEGUROS LA SEGURIDAD	1,34
45	SEGUROS SUDAMERICA	1,33
46	SEGUROS LA PREVISORA	1,33
47	BANCO ORINOCO	1,33
48	BANCO FIVENEZ	1,32
49	ADRIATICA DE SEGUROS	1,32
50	SEGUROS NUEVO MUNDO	1,32
51	SEGUROS CATATUMBO	1,32
52	BANCO CARONI	1,32
53	SEGUROS CAPITOLIO	1,32
54	SEGUROS MARACAIBO	1,32
55	SEGUROS CAPITAL	1,32
56	BANCO CAPITAL	1,32
57	BANCO DE OCCIDENTE	1,32
58	SEGUROS LA VENEZOLANA	1,32

**Considerando:**

- Segmentación por region
- Segmentación por sector economico
- Ventas
- Numero de empleados

**VI. ANÁLISIS DE PRECIOS**

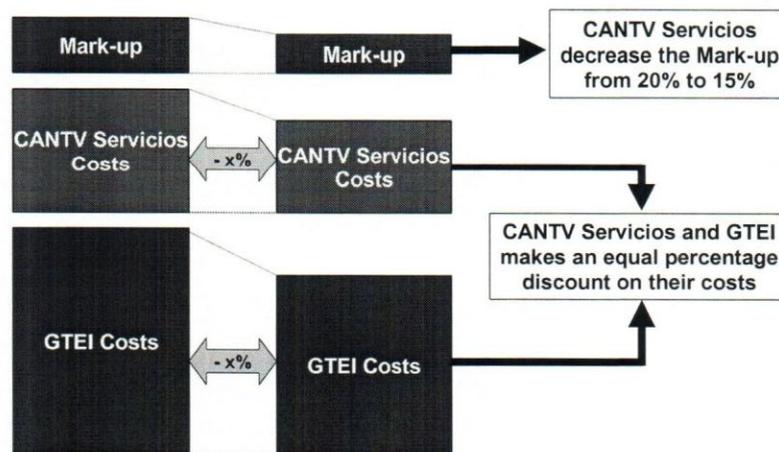
		Instalación	Cargo mensual
Enterprise Advantage	Basic NT	2605	3249
	High Performance NT	2605	4846
	Basic Unix	1901	3061
	Mid Unix	1901	3805
	High Performance Unix	1901	5242
VPN	On-net 4520	3780	3199
	On-net 1520	3780	2815
	Off-net 4520	3780	3607
	Off-net 1520	3780	3223
Internet Advantage	64 k	3000	3297
	128 k	3000	4233
	256 k	3000	5787
	512 k	3000	7119
Managed Security	Managed Plus	9000	6089
	Managed	9000	4304
	Shared Plus	9000	5656
	Shared	9000	3896
	Security Advantage	1794	2869
	Site Scan	0	773
	Dialinx	0	5419

- Precios calculados sin promoción y en base a datos extraídos del *kbank*

**VII. PROMOCIONES**

- Implementación de un modelo de precios promocionales, en los que se haga un descuento en los precios determinados para el mercado venezolano, como estrategia de lanzamiento, todo esto con la finalidad de lograr unos precios más competitivos en el mercado local.

Este modelo supone una disminución en el porcentaje de ganancia de CANTV Servicios (markup), y una disminución en los costos asociados tanto a CANTV Servicios como a GTEI.



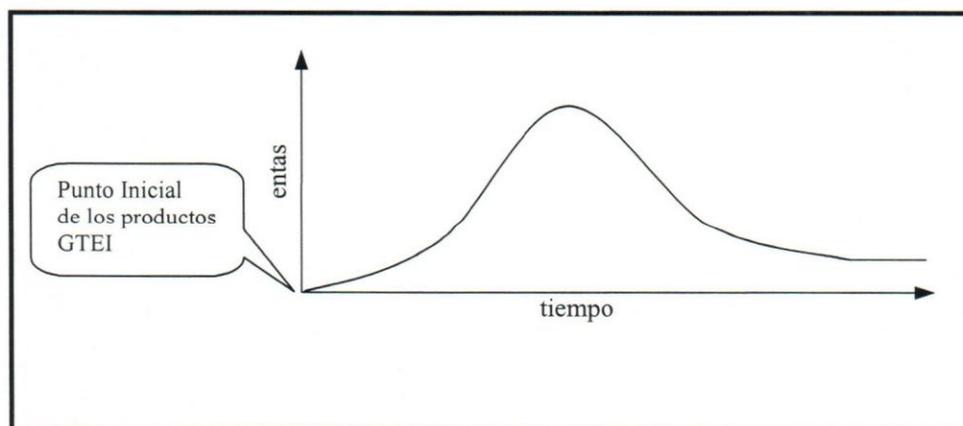
- Para el caso de Site Scan, se ofrecerá una exploración gratuita del perímetro de la red del cliente como herramienta de venta. Esto contribuirá además con la estrategia de venta de los demás productos de seguridad.

**VIII. LIMITACIONES**

- Las políticas de GTEI que pueden afectar la implantación del modelo de Promotional Prices, por lo que los precios que se obtendrían quizás no sean muy competitivos
- Problemas de conectividad/costo entre CANTV Servicios y el Backbone de GTEI, que pueden afectar el desarrollo del programa Net.Alliance
- Para el caso específico de Site Patrol, el hecho de que GTEI no ofrezca el servicio para plataforma GAUNTLET (sólo FIREWALL-1), lo cual choca con la realidad del mercado venezolano, en el cual la mayoría de los Firewalls utilizados trabajan con GAUNTLET.

**IX. ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN**

- Las ventas se harán directamente a través de los consultores de CANTV Servicios, y en un futuro se incorporarán también los consultores de CANTV
- El volumen de ventas esperado es bajo, por ser estos unos productos considerados como Premium y estar orientados a la minoría de las empresas nacionales
- El mercado objetivo está conformado por el 0.5% de las empresas venezolanas, que generan el 60% del PIB, y como target prioritario se tomarán sólo las primeras 58 empresas en Venezuela
- Los productos a comercializar están ubicados al principio de su ciclo de vida, por ser estos innovadores en un mercado incipiente, en este tipo de productos, como es el venezolano



**X. PLAN DE COMUNICACIONES DE MERCADEO**

**A. Objetivos:** Se quiere transmitir la seguridad que ofrece CANTV Servicios a través del apoyo a su gestión de la trayectoria y la plataforma de GTE Internetworking. Además, se quiere dar a conocer las bondades de los productos GTEI comercializados por CANTV Servicios.

**B. Estrategia y Posicionamiento:** Explotar la confiabilidad que ofrece la plataforma de GTEI y la certificación por parte de GTE International a la plataforma de CANTV Servicios. Además, promocionar la idea y las bondades que ofrecen los productos del Net.Alliance, a través de un servicio global con una presencia local, fácilmente accesible.

**C. Mensaje Principal:** CANTV Servicios es el Proveedor Seguro de Servicios de valor agregado de Internet en Venezuela.

- **D. Tácticas:** A través de medios masivos (TV, radio y prensa), se comunicará la idea de seguridad a través del apoyo de GTEI. A través de mercadeo directo se presentará a los clientes la descripción detallada de los productos adaptándolos a la vez a las necesidades particulares. Este contacto directo se hará por medio de los consultores encargados de las ventas.



**ANEXO 7**  
**PRESENTACIÓN**  
**PLAN DE MERCADEO Y**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**



# PLAN DE MERCADEO Y ANÁLISIS FINANCIERO PROYECTO NET.ALIANCE

17 de marzo del 2000  
Caracas

Preparado por:  
Carlos Luis Ramírez

## COMO PARTE FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO NET.ALLIANCE, SE DESARROLLÓ UN PLAN DE MERCADEO, DONDE SE DEFINIERON TODAS LAS VARIABLES INVOLUCRADAS



### Objetivos

- Posicionarse en el mercado venezolano como el proveedor seguro de servicios de valor agregado de Internet, para satisfacer a corto, mediano y largo plazo el mercado incipiente en productos de seguridad que respalden a aplicaciones como e-commerce, B2C, B2B, ASP y Hosting Avanzado.
- Crear más lealtad en los clientes actuales, y sobre todo en los primeros 100 en cuanto a consumo y prestigio, para crecer con ellos y así asegurar la retención de estos grandes clientes dentro de la cartera de CANTV Servicios, en un mercado cada vez más competitivo



### Metas

- Lograr comunicar a la totalidad de los usuarios actuales y potenciales que CANTV Servicios es el único ISP en Venezuela con plataforma certificada por GTE International
- Lanzar al mercado venezolano todos los productos GTEI, considerados como seguros en el mercado mundial
- Ampliar la cartera de productos ofrecidos por CANTV Servicios, a través de la oferta de los servicios de GTEI, para lograr así un aumento en el número de productos por cliente
- Lograr que un 80% de las ventas para el primer año, estén concentradas en los clientes actuales de CANTV Servicios

Y SE DEFINIERON LOS PRODUCTOS GTEI A COMERCIALIZAR EN VENEZUELA, DENTRO DEL PROGRAMA NET.ALLIANCE



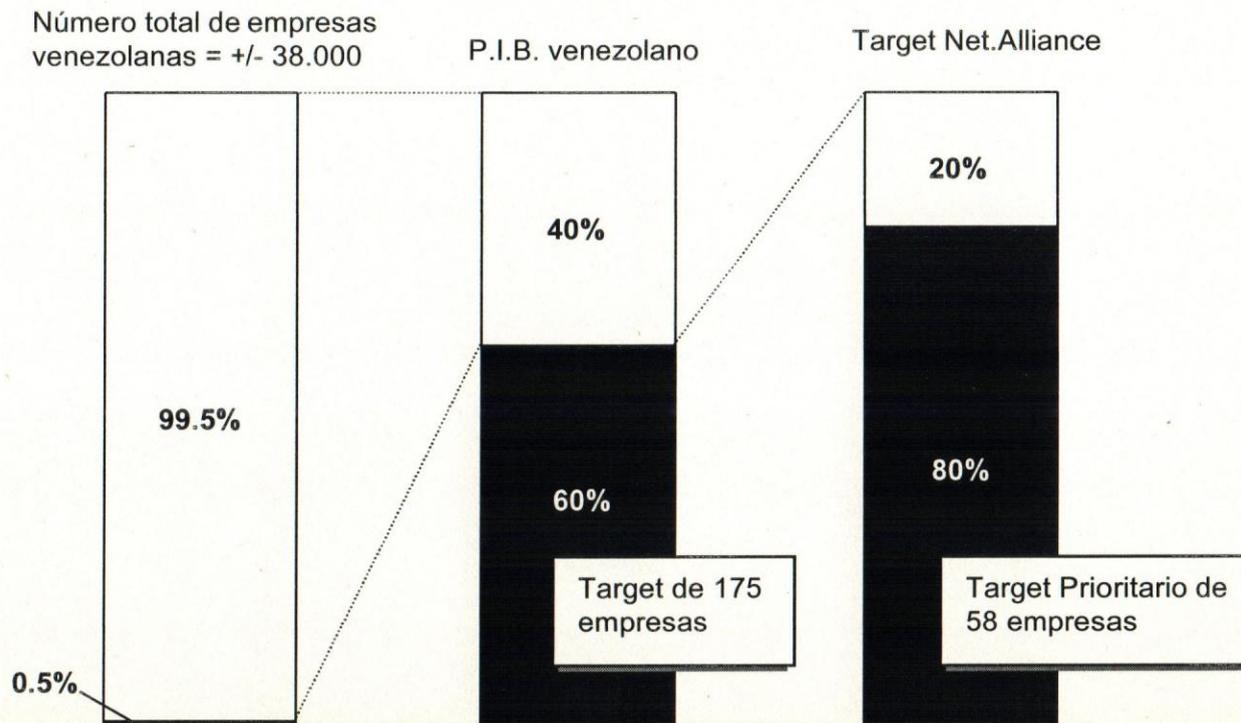
➔ Se elaboró un documento en formato MS Word que describe en detalle todas las características y opciones que ofrece cada uno de los productos y servicios GTEI

➔ Este mismo documento se utilizará como parte del entrenamiento a la fuerza de venta y a los operarios de Help Desk, y como material informativo y descriptivo sobre los productos GTEI para los clientes

# EL MERCADO OBJETIVO QUEDÓ DEFINIDO, SEGÚN EL ESTUDIO DE MERCADO REALIZADO, POR 172 EMPRESAS, DE LAS CUALES 58 CONFORMAN EL TARGET PRIORITARIO PARA LOS PRODUCTOS GTEI



- ✓ 175 empresas representan el 0.5% del total de empresas en Venezuela
- ✓ Esas 175 empresas generan el 60% del PIB
- ✓ De ese 60%, el 80% es generado por 58 empresas
- ✓ Esas 58 empresas representan el target prioritario



# ENTRA LAS CUALES DESTACAN LOS BANCOS Y LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS



Ranking	Company	TOTAL SCORE
1	PDVSA	3,37
2	CORP BANCA	1,81
3	BANCO DE VENEZUELA	1,81
4	CITIBANK	1,79
5	SIEMENS NIXDORF	1,78
6	SIVENSA	1,76
7	TOYOTA	1,74
8	GM	1,73
9	MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS	1,71
10	BANESCO	1,65
11	SEGUROS ORINOCO	1,64
12	SEGUROS PANAMERICAN	1,64
13	BANCO FEDERAL	1,63
14	BANCO CARACAS	1,63
15	BANCO VENEZOLANO DE CREDITO	1,63
16	GENERAL DE SEGUROS	1,63
17	BANCO SOFITASA	1,63
18	BANCO PROVINCIAL	1,52
19	SEGUROS CARACAS	1,49
20	INTERBANK	1,48
21	SEGUROS ROYAL CARIBE DE VENEZUELA	1,47
22	BANCO PLAZA	1,47
23	SIDOR	1,45
24	HOECHST MARION RUSSEL	1,43
25	CLARIANT VENEZUELA	1,43
26	FORD	1,40
27	POLAR	1,39
28	VENCEMOS	1,39
29	CARGILL	1,38

Ranking	Company	TOTAL SCORE
30	BIGOTT	1,38
31	PANAMCO	1,38
32	PEQUIVEN	1,38
33	PARMALAT	1,38
34	P&G	1,37
35	NESTLE	1,37
36	COLGATE PALMOLIVE	1,37
37	SUDAMTEX	1,37
38	BANCO UNION	1,36
39	TABACALERA NACIONAL	1,36
40	3M	1,35
41	FIESTA	1,35
42	HL BOULTON	1,34
43	BANCO DEL CARIBE	1,34
44	SEGUROS LA SEGURIDAD	1,34
45	SEGUROS SUDAMERICA	1,33
46	SEGUROS LA PREVISORA	1,33
47	BANCO ORINOCO	1,33
48	BANCO FIVENEZ	1,32
49	ADRIATICA DE SEGUROS	1,32
50	SEGUROS NUEVO MUNDO	1,32
51	SEGUROS CATATUMBO	1,32
52	BANCO CARONI	1,32
53	SEGUROS CAPITOLIO	1,32
54	SEGUROS MARACAIBO	1,32
55	SEGUROS CAPITAL	1,32
56	BANCO CAPITAL	1,32
57	BANCO DE OCCIDENTE	1,32
58	SEGUROS LA VENEZOLANA	1,32

**Considerando:**

- Segmentación por region
- Segmentación por sector economico
- Ventas
- Numero de empleados
- Clientes de CANTV Servicios
- Clientes de CANTV

## DEL ESTUDIO DE MERCADO Y EL PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA NET.ALLIANCE, SE DERIVAN ALGUNAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS INHERENTES A EL PROYECTO

<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de experticia en el proceso de interacción entre las unidades operativas de CANTV Servicios y GTEI</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tarifas elevadas que pueden resultar poco competitivas</li><li>• Elevados precios de conectividad entre CANTV Servicios y el Backbone de GTEI</li><li>• Establecimiento en el mercado de Firewalls con tecnología GAUNTLET, no compatible con los servicios GTEI</li><li>• Economía reprimida en Venezuela</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respaldo de la seguridad y conocimiento de GTEI</li><li>• Certificación de la plataforma de CANTV Servicios por parte de GTE International</li><li>• Reconocimiento de los productos GTEI como Premiums en el mercado mundial</li></ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bajo número de competidores en el mercado nacional, y en algunos productos CANTV Servicios sería proveedor único</li><li>• Oportunidad de atacar a los clientes actuales de CANTV Servicios, que representan la mayoría en el mercado nacional</li><li>• Altas expectativas de ventas en aplicaciones como e-commerce, que necesitarán del apoyo de productos de seguridad</li></ul>

## EN CUANTO AL PLAN DE COMUNICACIONES Y DISTRIBUCIÓN, SE DEFINIERON LAS ESTRATEGIAS A DESARROLLAR

- Se quiere transmitir la seguridad que ofrece CANTV Servicios a través del apoyo a su gestión de la trayectoria y el Backbone de GTEI, y dar a conocer todas las bondades que ofrecen los productos
- Se debe explotar la confiabilidad que ofrece el Backbone de GTEI y la certificación de la plataforma de CANTV Servicios por parte de GTE International, además de la ventaja que representa el contar con servicios globales con una presencia local, fácilmente accesible
- A través de los medios de comunicación masivos (TV, prensa y radio), se resaltarán la idea de seguridad que ofrece CANTV Servicios con el apoyo de GTEI, y la certificación de nuestra plataforma. A través de mercadeo directo se darán a conocer las características de los productos GTEI, adaptándolos a la vez a las necesidades de cada cliente.
- Las ventas se harán directamente a través de los consultores de CANTV Servicios, y en un futuro cercano se incorporarán también los consultores de CANTV y Outsourcing
- Los productos a comercializar están ubicados al principio de su ciclo de vida, por ser estos innovadores dentro de un mercado incipiente, en este tipo de productos, como es el venezolano

**ANÁLISIS DE PRECIOS**

# COMO PRIMER PASO SE PRONOSTICARON LAS UNIDADES DE VENTA POR PRODUCTO PARA LOS PRIMEROS 5 AÑOS



**Considerando:**  
 \*Segmentación por region  
 \*Segmentación por sector economico  
 \*Ventas  
 \*Numero de empleados  
 \*Clientes de CANTV Servicios  
 \*Clientes de CANTV

		UNIDADES ESTIMADAS DE VENTA																
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enterprise Advantage	Basic NT		1		1	1	1			1				5	6	8	9	12
	High Performance NT			1									1	2	2	3	4	5
	Basic Unix					1		1				1		3	4	5	7	9
	Mid Unix								1					1	1	1	1	1
	High Performance Unix									1				0	0	0	1	0
	Unidades totales	0	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	11	13	17	22	27
VPN	On-net 4520					2				2				0	0	1	0	0
	On-net 1520													4	5	6	7	9
	Off-net 4520			2						2			2	6	7	8	10	12
	Off-net 1520							2						2	2	3	4	5
		Unidades totales	0	0	2	0	2	0	2	0	4	0	2	0	12	14	18	21
Internet Advantage	64 k													0	0	0	1	0
	128 k				1									1	1	1	1	1
	256 k					1		1					1	3	4	5	6	8
	512 k									1				1	1	1	1	1
		Unidades totales	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	5	6	7	9
Managed Security	Managed Plus													0	1	0	0	0
	Managed													0	0	0	1	0
	Shared Plus							1						1	1	1	1	1
	Shared						1							1	1	1	1	1
	Security Advantage			1							1			3	4	5	6	8
	Site Scan	1		1		1		1		1		1		6	7	9	10	13
	Unidades totales	1	0	2	0	1	1	2	0	2	0	1	1	11	14	16	19	23
Dialinx	Dialinx				1					1				2	2	3	4	4
	Unidades totales	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2	3	4	4

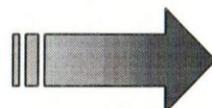
		UNIDADES ESTIMADAS DE VENTA ACUMULADAS																
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enterprise Advantage	Basic NT	0	1	1	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	11	19	28	40
	High Performance NT	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	7	11
	Basic Unix	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	3	3	3	7	12	19	28
	Mid Unix	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5
	High Performance Unix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Unidades Acumuladas	0	1	2	3	5	6	7	8	9	9	10	11	11	24	41	63	90
VPN	On-net 4520	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	On-net 1520	0	0	0	0	2	2	2	2	4	4	4	4	4	9	15	22	31
	Off-net 4520	0	0	2	2	2	2	2	2	4	4	6	6	6	13	21	31	43
	Off-net 1520	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	4	7	11
		Unidades Acumuladas	0	0	2	2	4	4	6	6	10	10	12	12	12	26	44	65
Internet Advantage	64 k	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	128 k	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5
	256 k	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	2	3	3	7	12	18	26
	512 k	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	3	4	5
		Unidades Acumuladas	0	0	0	1	2	2	3	3	4	4	4	5	5	11	18	27
Managed Security	Managed Plus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Managed	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Shared Plus	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5
	Shared	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5
	Security Advantage	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	7	12	18	26
	Site Scan	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	6	13	22	32	45
	Unidades Acumuladas	1	1	3	3	4	5	7	7	9	9	10	11	11	25	41	60	83
Dialinx	Dialinx	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	7	11	15
	Unidades Acumuladas	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	7	11	15

**EL ESQUEMA DE DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS GTEI PARA EL MERCADO VENEZOLANO ESTÁ BASADO EN LA SUMA DE TRES ESTRUCTURAS**



**CADA ESTRUCTURA ESTÁ DETERMINADA SEGÚN UNAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS Y PREFIJADAS, SEGÚN LAS CUALES SE TIENE:**

**Mark-up**



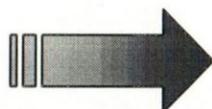
**20% de la suma de los costos de GTEI y CANTV Servicios**

**Costos CANTV Servicios**



**Entrenamiento  
Materiales de venta  
Eventos y Promociones  
Sueldos y salarios  
Publicidad  
Overhead  
Otros**

**Costos GTEI**

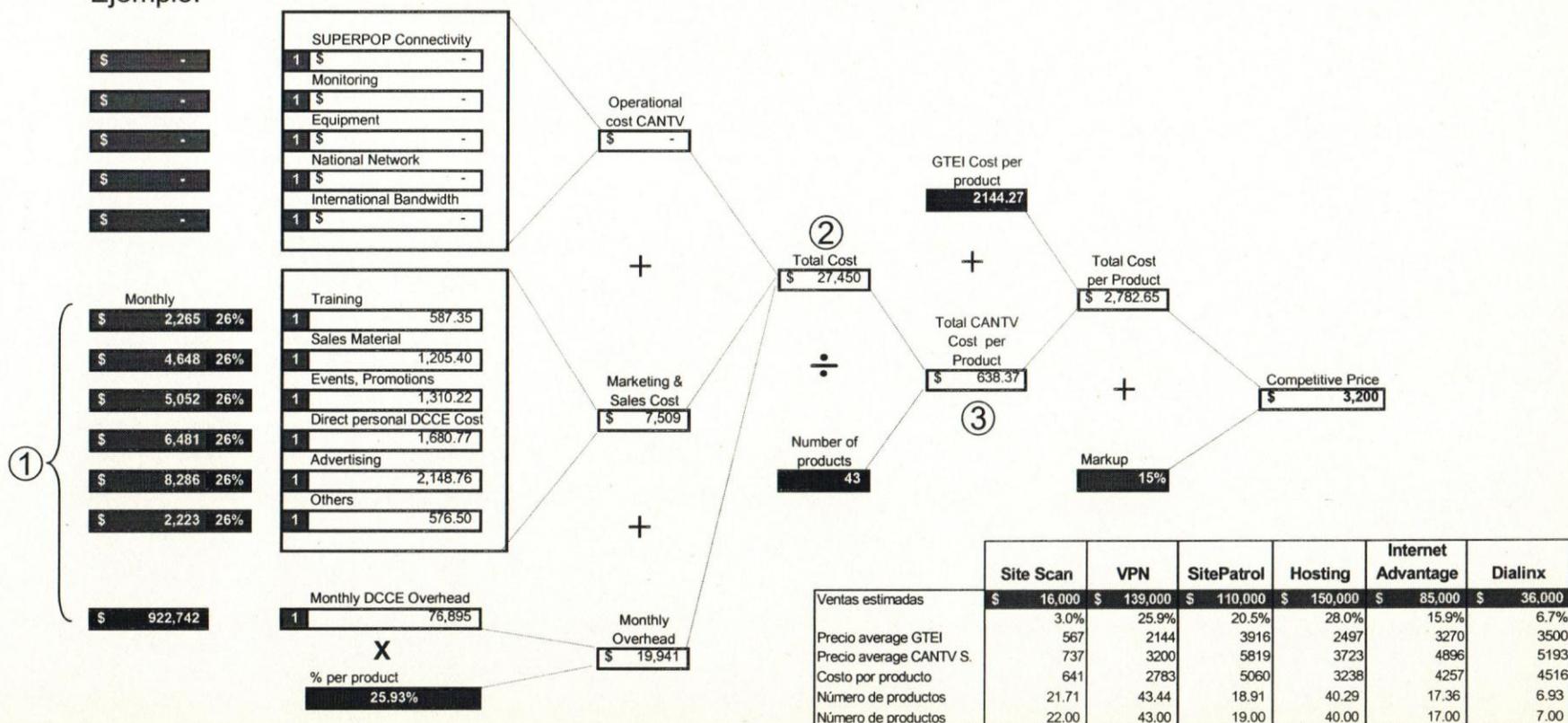


**Tarifas directas de cada producto fijadas por GTEI para miembros del programa Net.Alliance**

# PARA DETERMINAR LOS COSTOS INTERNOS Y SU DISTRIBUCIÓN POR PRODUCTO SE UTILIZÓ UN MODELO BASADO EN ÁRBOLES DUPONT

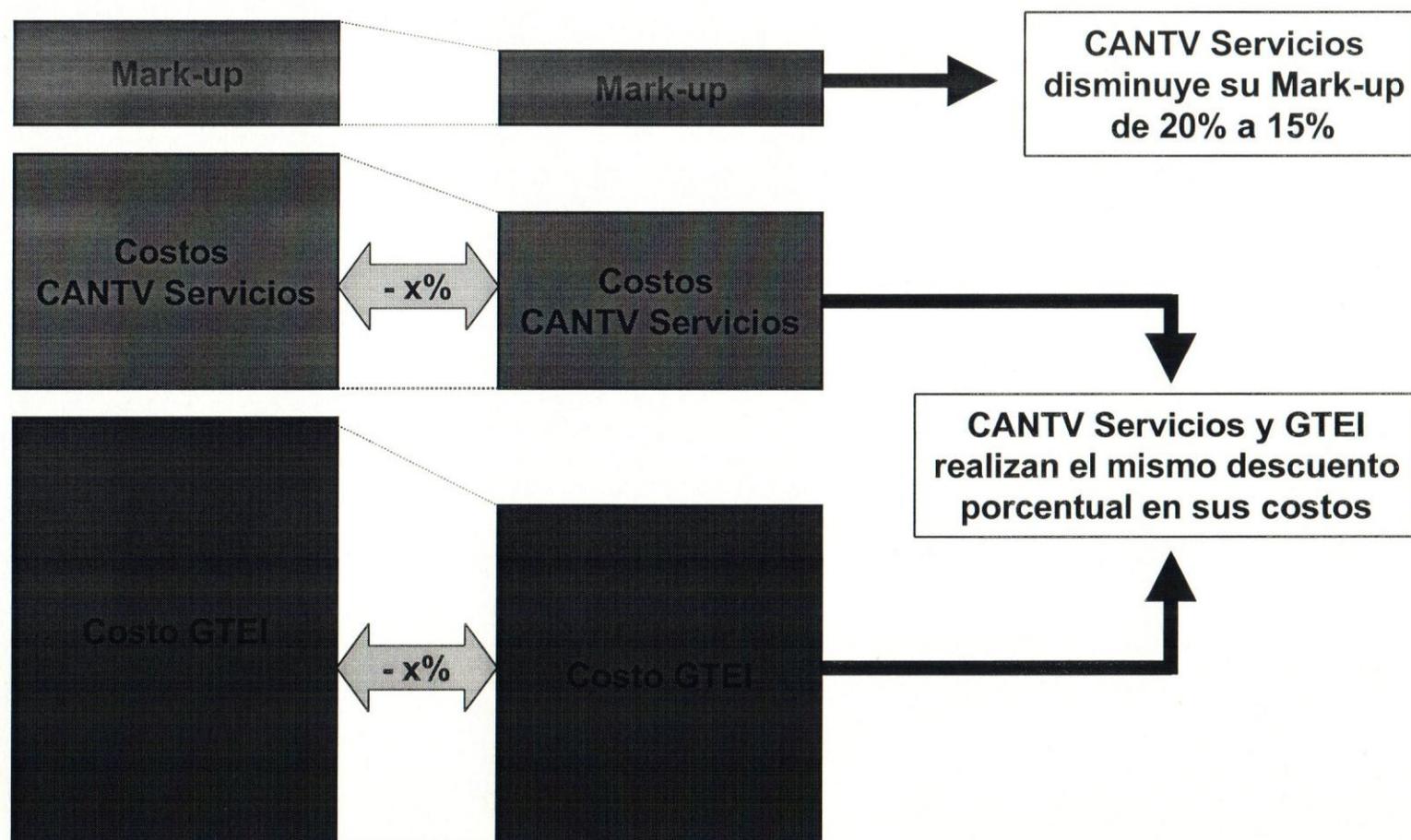
- ① Se determinaron los egresos a tres años, según el presupuesto del primer año y la estimación de los otros dos, asumiendo un aumento interanual del 20%
- ② Según el Forecast, se determinó el porcentaje de ingresos por tipo de producto para la distribución de egresos
- ③ Según el número de productos estimados en el Forecast, se calculó el costo por producto

Ejemplo:





PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LOS PRECIOS EN EL MERCADO VENEZOLANO, SE PROPUSO UN MODELO DE *PROMOTIONAL PRICES* PARA EL PRIMER AÑO DE COMERCIALIZACIÓN, DONDE CADA CORPORACIÓN REAJUSTA SUS COSTOS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS PRECIOS FINALES





**ANÁLISIS FINANCIERO**

## CON EL FORECAST Y LAS TARIFAS CALCULADAS PARA CADA PRODUCTO, SE ESTIMARON LOS INGRESOS A 5 AÑOS

		INGRESOS ESTIMADOS (US \$)																
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enterprise Advantage	Basic NT	-	3,896	2,148	6,658	9,113	11,568	11,048	11,048	15,557	13,810	13,810	13,810	106,842	294,109	543,747	843,490	1,217,946
	High Performance NT	-	-	4,967	3,680	3,680	3,680	4,140	4,140	4,140	4,140	4,140	10,027	44,394	162,046	295,504	481,395	719,721
	Basic Unix	-	-	-	-	3,586	2,311	6,474	5,199	5,199	5,199	9,074	7,798	42,597	171,555	321,455	522,475	789,349
	Mid Unix	-	-	-	-	-	-	-	4,516	3,241	3,241	3,241	3,241	16,607	63,313	104,367	145,422	186,477
	High Performance Unix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30,111	56,761
	Ingreso Acumulado	-	3,896	7,115	10,337	16,378	17,558	21,661	24,903	28,137	26,389	30,264	34,876	210,440	691,023	1,265,073	2,022,893	2,970,253
VPN	On-net 4520	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20,710	34,537	34,537
	On-net 1520	-	-	-	-	10,587	4,791	5,057	5,057	15,910	10,114	10,114	10,114	68,155	214,426	384,746	585,406	835,021
	Off-net 4520	-	-	11,269	6,157	6,157	6,157	6,499	6,499	18,794	12,998	25,293	19,497	113,354	394,533	690,430	1,048,259	1,484,076
	Off-net 1520	-	-	-	-	-	-	11,596	5,800	5,800	5,800	5,800	5,800	38,565	111,279	201,718	326,955	486,991
	Ingreso Acumulado	-	-	11,269	6,157	16,744	10,948	23,152	17,356	40,504	28,912	41,207	35,411	220,074	720,239	1,297,603	1,995,157	2,840,625
Internet Advantage	64 k	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20,741	36,019
	128 k	-	-	-	5,545	3,245	3,245	3,854	3,854	3,854	3,854	3,854	3,854	33,400	72,098	118,342	164,587	210,831
	256 k	-	-	-	-	6,737	4,437	12,837	10,537	10,537	10,537	10,537	18,105	80,050	327,034	614,264	964,715	1,412,730
	512 k	-	-	-	-	-	-	-	-	8,781	6,481	6,481	6,481	26,813	119,392	197,166	274,940	352,714
	Ingreso Acumulado	-	-	-	5,545	9,982	7,682	16,691	14,391	23,172	20,872	20,872	28,440	140,264	518,524	929,772	1,424,982	2,012,294
Managed Security	Managed Plus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	41,040	65,692	65,692	65,692
	Managed	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31,289	46,191
	Shared Plus	-	-	-	-	-	-	10,850	4,812	4,812	4,812	4,812	4,812	33,166	99,628	160,583	221,539	282,495
	Shared	-	-	-	-	-	8,966	3,295	3,295	3,295	3,295	3,295	3,295	27,298	70,794	112,527	154,260	195,994
	Security Advantage	-	-	3,077	2,141	2,141	2,141	2,408	2,408	6,020	4,817	4,817	8,429	36,478	159,065	297,976	467,395	684,205
	Site Scan	516	516	1,032	1,179	1,768	1,768	2,653	2,653	3,316	3,316	3,979	3,979	25,340	79,800	147,000	226,800	323,401
	Ingreso Acumulado	516	516	4,108	3,320	3,909	12,875	19,206	13,168	17,443	16,240	16,903	20,515	122,282	450,326	783,779	1,166,976	1,597,977
Dialinx	Dialinx	-	-	-	-	4,154	4,154	4,933	4,933	9,867	9,867	9,867	9,867	54,760	177,600	325,599	532,799	769,598
	Ingreso Acumulado	-	-	-	-	4,154	4,154	4,933	4,933	9,867	9,867	9,867	9,867	54,760	177,600	325,599	532,799	769,598

Se tomó un 5% de incobrables

CON EL FORECAST Y LAS TARIFAS GTEI PARA CANTV SERVICIOS,  
 SE ESTIMARON LOS COSTOS DIRECTOS A 5 AÑOS

		EGRESOS ESTIMADOS GTEI (US \$)																
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Enterprise Advantage	Basic NT	-	2,677	1,157	4,219	5,569	6,918	6,941	6,941	10,196	8,676	8,676	8,676	70,644	198,114	364,408	563,235	812,676
	High Performance NT	-	-	3,475	2,281	2,281	2,281	2,933	2,933	2,933	2,933	2,933	7,386	32,370	121,666	221,607	360,656	538,813
	Basic Unix	-	-	-	-	2,349	1,240	4,297	3,188	3,188	3,188	5,891	4,782	28,120	112,596	209,814	340,494	513,678
	Mid Unix	-	-	-	-	-	-	-	3,261	2,152	2,152	2,152	2,152	11,868	44,622	73,314	102,006	130,698
	High Performance Unix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23,118	43,068
	Ingreso Acumulado	-	2,677	4,632	6,500	10,198	10,439	14,171	16,322	18,469	16,949	19,652	22,996	143,003	476,998	869,143	1,389,509	2,038,933
VPN	On-net 4520	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15,126	23,952	23,952
	On-net 1520	-	-	-	-	8,057	3,017	3,184	3,184	11,409	6,369	6,369	6,369	47,958	146,478	260,244	394,122	561,318
	Off-net 4520	-	-	8,778	4,205	4,205	4,205	4,438	4,438	13,917	8,877	18,355	13,315	84,733	288,354	501,744	760,332	1,074,984
	Off-net 1520	-	-	-	-	-	-	8,870	3,830	3,830	3,830	3,830	3,830	28,022	78,876	142,506	230,328	342,342
	Ingreso Acumulado	-	-	8,778	4,205	12,262	7,222	16,493	11,453	29,156	19,076	28,554	23,514	160,713	513,708	919,620	1,408,734	2,002,596
Internet Advantage	64 k	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13,060	21,120
	128 k	-	-	-	4,032	2,032	2,032	2,413	2,413	2,413	2,413	2,413	2,413	22,574	48,220	78,700	109,180	139,660
	256 k	-	-	-	-	5,068	3,068	9,287	7,287	7,287	7,287	7,287	12,930	59,498	240,100	449,690	705,300	1,032,440
	512 k	-	-	-	-	-	-	-	-	6,698	4,698	4,698	4,698	20,791	91,510	150,850	210,190	269,530
	Ingreso Acumulado	-	-	-	4,032	7,100	5,100	11,700	9,700	16,397	14,397	14,397	20,041	102,863	379,830	679,240	1,037,730	1,462,750
Managed Security	Managed Plus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30,705	46,410	46,410	46,410
	Managed	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21,780	28,560
	Shared Plus	-	-	-	-	-	-	7,656	3,156	3,156	3,156	3,156	3,156	23,434	70,613	112,688	154,763	196,838
	Shared	-	-	-	-	-	5,928	1,836	1,836	1,836	1,836	1,836	1,836	16,944	44,220	68,700	93,180	117,660
	Security Advantage	-	-	1,607	829	829	829	1,065	1,065	3,028	2,131	2,131	4,093	17,605	76,998	142,409	222,023	324,438
	Site Scan	340	340	680	793	1,190	1,190	2,040	2,040	2,550	2,550	3,060	3,060	19,833	64,600	119,000	183,600	261,800
	Ingreso Acumulado	340	340	2,287	1,622	2,019	7,947	12,597	8,097	10,569	9,672	10,182	12,144	77,816	287,135	489,206	721,756	975,706
	Dialinx	-	-	-	-	2,800	2,800	3,325	3,325	6,650	6,650	6,650	6,650	38,850	126,000	231,000	378,000	546,000
Ingreso Acumulado	-	-	-	-	2,800	2,800	3,325	3,325	6,650	6,650	6,650	6,650	38,850	126,000	231,000	378,000	546,000	

## SEGÚN EL PRESUPUESTO PARA EL PRIMER AÑO, Y LA ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS INTERNOS PARA LOS SIGUIENTES CUATRO AÑOS, SE CALCULÓ EL TOTAL DE GASTOS A 5 AÑOS

### PREMISAS:

- Aumento interanual de gastos de promoción y publicidad 20%
- Aumento interanual de sueldos y salarios 25%
- Aumento interanual de Overhead 25%
- Aumento interanual de gastos de entrenamiento 20%

	GASTOS PROMOCION Y PUBLICIDAD (US\$)																	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Publicidad en Prensa	0	10,308	2,577	2,577	10,308	2,577	2,577	2,577	2,577	2,577	0	0	38,654	46,384	55,661	66,793	80,152	287,644
Material Promocional Impreso	533	533	0	0	0	0	0	533	0	0	0	0	1,600	1,920	2,304	2,765	3,318	11,907
Producción y Creación de Material	187	187	0	0	0	0	0	187	0	0	0	0	560	672	806	968	1,161	4,167
Publicidad en Radio	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	67,810	81,371	97,646	117,175	140,610	504,611
Publicidad en Medio Exterior	0	4,619	4,619	4,619	0	0	0	0	0	0	0	0	13,857	16,629	19,954	23,945	28,734	103,119
Producción en Prensa	0	2,777	347	521	1,960	1,041	1,041	1,388	694	694	0	0	10,464	12,557	15,069	18,083	21,699	77,873
Producción en Radio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producción Medio Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Material POP al Cliente	0	376	0	376	0	0	0	376	0	0	0	0	1,129	1,354	1,625	1,950	2,340	8,398
Premios Promocionales	0	0	2,117	2,117	2,117	2,117	2,117	2,117	0	0	0	0	12,703	15,243	18,292	21,951	26,341	94,530
Viaicos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Promotoras e Impulsadoras	0	0	0	198	198	198	198	198	198	198	198	198	1,786	2,143	2,571	3,086	3,703	13,289
Alquiler de Stand	0	0	0	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	10,000	12,000	14,400	17,280	20,736	74,416
Patrocinio de Eventos	0	0	0	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	12,857	15,429	18,514	22,217	26,661	95,678
Producción de Comerciales de TV	0	0	0	6,735	0	0	0	0	6,735	0	0	0	13,469	16,163	19,396	23,275	27,930	100,234
Porcentaje Agencia publicidad TV	0	0	0	1,010	0	0	0	0	1,010	0	0	0	2,020	2,424	2,909	3,491	4,190	15,035
Investigación de Mercado	0	1,837	918	0	918	1,837	0	0	0	1,837	0	0	7,347	8,816	10,580	12,696	15,235	54,673
Mercadeo Directo	0	0	0	2,571	2,571	2,571	2,571	2,571	0	0	0	0	12,857	15,429	18,514	22,217	26,661	95,678
Overhead (US\$)	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	228,000	285,000	356,250	445,313	556,641	1,871,203
Sueldos y Salarios (US\$)	4,600	4,600	4,600	4,600	4,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	62,200	77,750	97,188	121,484	151,855	510,477
Training (US\$)	-	-	-	-	5,040	-	6,440	-	6,440	-	4,480	-	22,400	26,880	32,256	38,707	46,449	166,692
	29,971	49,887	39,829	52,515	54,904	43,132	47,736	42,739	50,445	38,097	37,469	32,989	519,713	638,165	783,936	963,395	1,184,414	4,089,624

**POR SER ESTE UN NEGOCIO EN EL QUE CANTV SERVICIOS PARTICIPARÍA BAJO LA FIGURA DE *RESELLER*, NO EXISTE UNA INVERSIÓN INICIAL EN ACTIVOS, NI SE DEBE HACER UNA INVERSIÓN DE CAPITAL ASOCIADA A LA RELACIÓN ENTRE LAS COMPAÑÍAS**

- La inversión inicial está determinada por los gastos inherentes al proceso de puesta en marcha del programa Net.Alliance
- Este tiempo de puesta en marcha se estimó en cuatro meses
- Los Pilots Test tendrán una duración de tres meses

Fuerza laboral	Dedicación	Sueldo	Total 4 meses
Director	10%	\$ 6,000	\$ 2,400
Gerente de ventas	20%	\$ 2,000	\$ 1,600
Soporte de ventas	15%	\$ 2,000	\$ 1,200
Gerente de mercadeo	10%	\$ 4,000	\$ 1,600
Pasante	100%	\$ 350	\$ 1,400
TOTAL			\$ 8,200

Pilot Test	Mensual	Total 3 meses
EA	\$ 2,391	\$ 9,344
VPN	\$ 2,336	\$ 10,158
IA	\$ 2,540	\$ 10,120
SP	\$ 3,506	\$ 18,018
SS	\$ 567	\$ 1,701
Dialinx	\$ 3,500	\$ 10,500
TOTAL		\$ 59,841

Inversión Inicial	
Gastos de entrenamiento	\$ 20,000
Fuerza laboral	\$ 8,200
Pilot Tests	\$ 59,841



# CON EL TOTAL DE INGRESOS Y EGRESOS SE REALIZÓ EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS SEGÚN EL ESCENARIO MÁS PROBABLE

	INGRESOS ESTIMADOS (US \$)												TOTAL					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Enterprise Advantage	-	3,896	7,115	10,337	16,378	17,558	21,661	24,903	28,137	26,389	30,264	34,876	210,440	691,023	1,265,073	2,022,893	2,970,253	7,159,682
VPN	-	-	11,269	6,157	16,744	10,948	23,152	17,356	40,504	28,912	41,207	35,411	220,074	720,239	1,297,603	1,995,157	2,840,625	7,073,697
Internet Advantage	-	-	-	5,545	9,982	7,682	16,691	14,391	23,172	20,872	20,872	28,440	140,264	518,524	929,772	1,424,982	2,012,294	5,025,836
Managed Security	516	516	4,108	3,320	3,909	12,875	19,206	13,168	17,443	16,240	16,903	20,515	122,282	450,326	783,779	1,166,976	1,597,977	4,121,340
DialinX	-	-	-	-	4,154	4,154	4,933	4,933	9,867	9,867	9,867	9,867	54,760	177,600	325,599	532,799	769,598	1,860,355
Total Ingresos antes de I. CONATEL	516	4,412	22,493	25,359	51,167	53,217	85,643	74,750	119,122	102,279	119,112	129,108	747,620	2,557,711	4,601,826	7,142,806	10,190,747	25,240,910
Total Ingresos después de I. CONATEL	487	4,169	21,255	23,965	48,353	50,291	80,932	70,639	112,571	96,654	112,561	122,007	706,690	2,417,037	4,348,725	6,749,952	9,630,256	23,852,660

	EGRESOS ESTIMADOS GTEI (US \$)												TOTAL					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Enterprise Advantage	-	2,677	4,632	6,500	10,198	10,439	14,171	16,322	18,469	16,949	19,652	22,996	143,003	476,998	869,143	1,389,509	2,038,933	4,917,586
VPN	-	-	8,778	4,205	12,262	7,222	16,493	11,453	29,156	19,076	28,554	23,514	160,713	513,708	919,620	1,408,734	2,002,596	5,005,371
Internet Advantage	-	-	-	4,032	7,100	5,100	11,700	9,700	16,397	14,397	14,397	20,041	102,863	379,830	679,240	1,037,730	1,462,750	3,662,413
Managed Security	340	340	2,287	1,822	2,019	7,947	12,597	8,097	10,569	9,672	10,182	12,144	77,816	287,135	489,206	721,756	975,706	2,551,619
DialinX	-	-	-	-	2,800	2,800	3,325	3,325	6,650	6,650	6,650	6,650	38,850	126,000	231,000	378,000	546,000	1,319,850
	340	3,017	15,697	16,359	34,378	33,507	58,285	48,897	81,241	66,744	79,435	85,345	523,245	1,783,671	3,188,209	4,935,729	7,025,985	17,456,839

	GASTOS PROMOCION Y PUBLICIDAD (US \$)												TOTAL					
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Publicidad en Prensa	0	10,308	2,577	2,577	10,308	2,577	2,577	2,577	2,577	0	0	0	38,654	46,384	55,661	66,793	80,152	287,644
Material Promocional Impreso	533	533	0	0	0	0	0	533	0	0	0	0	1,600	1,920	2,304	2,765	3,318	11,907
Producción y Creación de Material Promo	187	187	0	0	0	0	0	187	0	0	0	0	560	672	806	968	1,161	4,167
Publicidad en Radio	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	5,651	67,810	81,371	97,646	117,175	140,610	504,611
Publicidad en Medio Exterior	0	4,619	4,619	4,619	0	0	0	0	0	0	0	0	13,857	16,629	19,954	23,945	28,734	103,119
Producción en Prensa	0	2,777	347	521	1,960	1,041	1,041	1,388	694	694	0	0	10,464	12,557	15,069	18,083	21,699	77,873
Producción en Radio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producción Medio Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Material POP al Cliente	0	376	0	376	0	0	0	376	0	0	0	0	1,129	1,354	1,625	1,950	2,340	8,398
Premios Promocionales	0	0	2,117	2,117	2,117	2,117	2,117	2,117	0	0	0	0	12,703	15,243	18,292	21,951	26,341	94,530
Viáticos a terceros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Promotoras e Impulsadoras	0	0	0	198	198	198	198	198	198	198	198	198	1,786	2,143	2,571	3,086	3,703	13,289
Alquiler de Stand	0	0	0	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	1,111	10,000	12,000	14,400	17,280	20,736	74,416
Patrocinio de Eventos	0	0	0	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	12,857	15,429	18,514	22,217	26,661	95,678
Producción de Comerciales de TV	0	0	0	6,735	0	0	0	0	6,735	0	0	0	13,469	16,163	19,396	23,275	27,930	100,234
Porcentaje Agencia publicidad TV	0	0	0	1,010	0	0	0	0	1,010	0	0	0	2,020	2,424	2,909	3,491	4,190	15,035
Investigación de Mercado	0	1,837	918	0	918	1,837	0	0	0	1,837	0	0	7,347	8,816	10,580	12,696	15,235	54,673
Mercadeo Directo	0	0	0	2,571	2,571	2,571	2,571	2,571	0	0	0	0	12,857	15,429	18,514	22,217	26,661	95,678
Overhead	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	19,000	228,000	285,000	356,250	445,317	556,641	1,871,203
Sueldos y Salarios	4,600	4,600	4,600	4,600	4,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	5,600	62,200	77,750	97,188	121,484	151,855	510,477
Training	0	0	0	0	5,040	0	6,440	0	6,440	0	4,480	0	22,400	26,880	32,256	38,707	46,449	166,692
	29,971	49,887	39,829	52,515	54,904	43,132	47,736	42,739	50,445	38,097	37,469	32,989	519,713	638,165	783,936	963,395	1,184,414	4,089,624

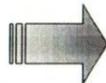
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	TOTAL
Ingresos Totales	487	4,169	21,255	23,965	48,353	50,291	80,932	70,639	112,571	96,654	112,561	122,007	706,690	2,417,037	4,348,725	6,749,952	9,630,256	23,852,660
Egresos Totales	-30,311	-52,904	-55,526	-68,874	-89,282	-76,640	-106,021	-91,636	-131,686	-104,841	-116,904	-118,334	-1,042,958	-2,421,837	-3,972,145	-5,899,124	-8,210,399	-21,546,463
Utilidad antes de ISLR	-29,823	-48,735	-34,271	-44,909	-40,929	-26,349	-25,088	-20,997	-19,115	-8,187	-4,343	3,674	-336,268	-4,800	376,580	850,828	1,419,857	2,306,197
Utilidad después de ISLR	-29,823	-48,735	-34,271	-44,909	-40,929	-26,349	-25,088	-20,997	-19,115	-8,187	-4,343	3,674	-336,268	-4,800	248,543	561,546	937,105	1,406,127
Flujo de caja descontado antes de ISLR	-29,276	-46,962	-32,418	-41,701	-37,307	-23,577	-22,037	-18,104	-16,179	-6,802	-3,543	2,941	-269,230	-3,077	193,272	349,617	467,124	737,707
Flujo de caja descontado después de ISLR	-29,276	-46,962	-32,418	-41,701	-37,307	-23,577	-22,037	-18,104	-16,179	-6,802	-3,543	2,941	-269,230	-3,077	127,560	230,747	308,302	394,302

Antes de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 649,666
TIR	68%
Después de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 306,261
TIR	49%

TASA DE DESCUENTO		IMPUESTOS	
Anual	Mensual	Conatel	ISLR
24.9%	1.87%	5.5%	34%

**REALIZANDO EL MISMO ESTUDIO, PERO BAJO UN ESCENARIO PESIMISTA Y UN ESCENARIO OPTIMISTA, PODEMOS REALIZAR UN ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

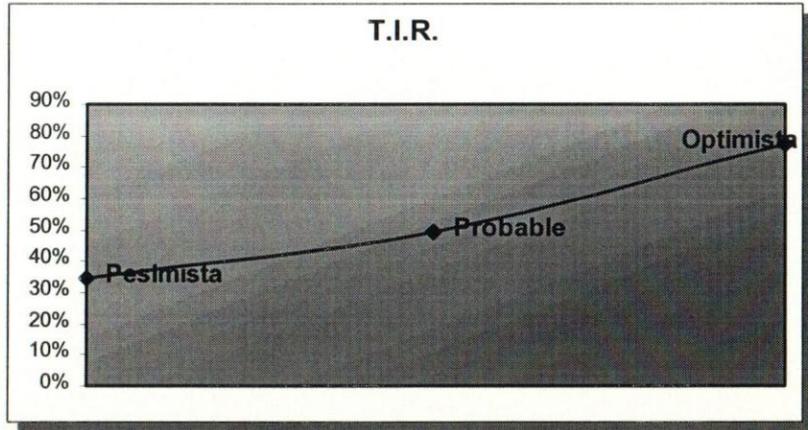
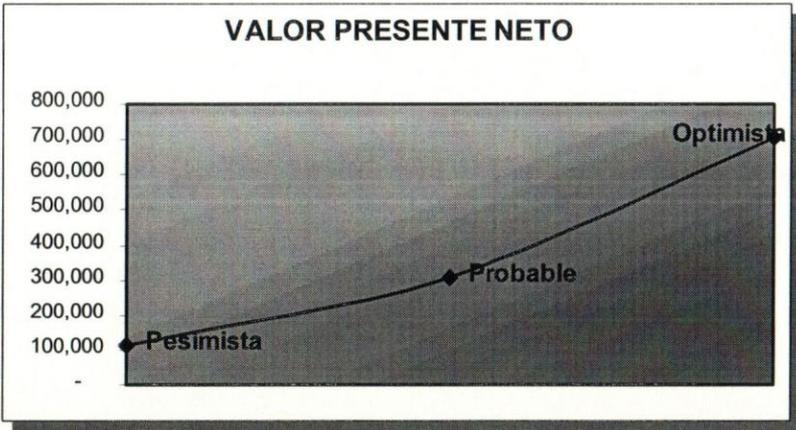
- En un escenario pesimista, estimamos que las ventas serían menores a las pronosticadas en el escenario más probable en un 25%
- En un escenario optimista, estimamos que las ventas serían mayores a las pronosticadas en el escenario más probable en un 25%



Antes de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 303,925
TIR	48%
Después de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 111,371
TIR	35%



Antes de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 1,210,305
TIR	100%
Después de ISLR	
Valor Presente Neto	\$ 707,316
TIR	77%





## **ANEXO 8**

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	abril				mayo				junio				julio				agosto											
				12/03	19/03	26/03	2/04	9/04	16/04	23/04	30/04	7/05	14/05	21/05	28/05	4/06	11/06	18/06	25/06	2/07	9/07	16/07	23/07	30/07	6/08	13/08					
1	<b>Ventas</b>	68 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
2	Establecer procesos	15 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
3	Presentaciones por producto para ventas	7 días	lu 8/05/00	[Barra de progreso]																											
4	Entrenar Consultores CANTV Servicios	3 días	mi 17/05/00	[Barra de progreso]																											
5	<b>Establecer Alianzas con CANTV</b>	34 días	ma 2/05/00	[Barra de progreso]																											
6	Esquema de incentivos	14 días	ma 2/05/00	[Barra de progreso]																											
7	Entrenar Consultores	20 días	lu 22/05/00	[Barra de progreso]																											
8	<b>Desarrollar kit por producto para el cliente</b>	32 días	lu 3/04/00	[Barra de progreso]																											
9	Descripción por producto	32 días	lu 3/04/00	[Barra de progreso]																											
10	Propuesta de servicio	32 días	lu 3/04/00	[Barra de progreso]																											
11	Cuestionarios y formatos de Genuity	32 días	lu 3/04/00	[Barra de progreso]																											
12	Elaboración de carpeta	32 días	lu 3/04/00	[Barra de progreso]																											
13	<b>Legal</b>	15 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
14	Elaborar Contratos	15 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
15	<b>Facturación</b>	39 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
16	Establecer modelo de facturación GTEI-CANTV Servicios	2 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
17	Establecer modelo de facturación CANTV Servicios-GTEI	2 días	vi 17/03/00	[Barra de progreso]																											
18	Levantar procesos inherentes a los modelos de facturación	5 días	ma 21/03/00	[Barra de progreso]																											
19	Coordinar unidades involucradas	2 días	ma 28/03/00	[Barra de progreso]																											
20	Firma de Gerente de Factuación	1 día	lu 8/05/00	[Barra de progreso]																											
21	<b>Cobranzas</b>	4 días	mi 5/04/00	[Barra de progreso]																											
22	Establecer formas de pago	4 días	mi 5/04/00	[Barra de progreso]																											
23	Establecer requisitos de pago	4 días	mi 5/04/00	[Barra de progreso]																											
24	<b>Provisioning</b>	45 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
25	Entrenamiento GTEI	5 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
26	Completar los cuestionarios	10 días	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
27	Establecer procesos	15 días	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
28	Cerrar brechas	15 días	mi 12/04/00	[Barra de progreso]																											
29	Obtener información sobre "Certified Vendor"	5 días	vi 5/05/00	[Barra de progreso]																											
30	Organizar reunión con "Certified Vendor"	3 días	vi 12/05/00	[Barra de progreso]																											
31	<b>Help Desk</b>	49 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
32	Entrenamiento GTEI	1 día	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
33	Establecer procedimientos	5 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
34	Determinar requerimientos y problemas por producto	5 días	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
35	Determinar el número de agentes	1 día	mi 29/03/00	[Barra de progreso]																											
36	Desarrollo de material para entrenamiento	1 día	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
37	Entrenamiento de personal	4 días	lu 15/05/00	[Barra de progreso]																											
38	Entrenamiento de personal (ventas)	2 días	vi 19/05/00	[Barra de progreso]																											
39	<b>Seguridad</b>	105 días	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
40	Llenar cuestionarios (pre-sales)	15 días	mi 22/03/00	[Barra de progreso]																											
41	Implementar los Pilot Tests	90 días	mi 12/04/00	[Barra de progreso]																											
42	<b>Mercadeo</b>	79 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
43	Elaborar plan de mercadeo	3 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
44	Elaborar Caso de Negocio	5 días	mi 15/03/00	[Barra de progreso]																											
45	<b>Lanzamiento</b>	30 días	lu 22/05/00	[Barra de progreso]																											
46	Agenda	1 día	lu 22/05/00	[Barra de progreso]																											
47	Lista de invitados y direcciones	1 día	ma 23/05/00	[Barra de progreso]																											
48	Lugar, agencia, audiovisuales	3 días	lu 22/05/00	[Barra de progreso]																											
49	Diseño de la invitación	3 días	ju 25/05/00	[Barra de progreso]																											
50	Envío de invitaciones	5 días	ma 30/05/00	[Barra de progreso]																											
51	Confirmación asistencia de invitados	5 días	ma 6/06/00	[Barra de progreso]																											
52	Desarrollo de las actividades de la agenda	5 días	mi 24/05/00	[Barra de progreso]																											

Proyecto: Net Alliance  
 Fecha: vi 26/05/00

Tarea: [Barra de progreso]    Progreso: [Barra de progreso]    Resumen: [Barra de progreso]    División resumida: [Barra de progreso]    Progreso resumido: [Barra de progreso]    Resumen del proyecto: [Barra de progreso]

División: [Barra de progreso]    Hitos: [Barra de progreso]    Tarea resumida: [Barra de progreso]    Hitos resumidos: [Barra de progreso]    Tareas externas: [Barra de progreso]





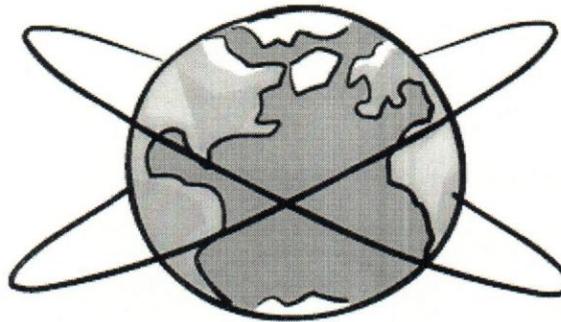
## **ANEXO 9 MANUAL DE VENTAS**

## Internet Advantage

La oportunidad que Internet ofrece se puede apreciar en el explosivo crecimiento que ha tenido el uso de esta herramienta

- Número de usuarios en línea
- Casi todos los anuncios publicitarios hoy en día incluyen direcciones web
- Empresas de todas las especies están planeando colocar su negocio en Internet

Una investigación realizada determinó que la cantidad de dólares pagados sólo por conectividad a Internet, incrementará de US\$ 2 billones en 1998 a US\$ 8 billones en el 2000.



### Calificación de prospectos

#### **Conocimiento del cliente:**

- Lo principal para calificar un cliente es clarificar lo que el cliente necesita y lo que se le puede ofrecer para cubrir esa necesidad
- Se puede ayudar al cliente a identificar necesidades que ellos no han reconocido
- Realizando buenas preguntas, se puede aprender y empezar a identificar cualquier problema que el cliente pueda tener

Las siguientes preguntas pueden ayudar a calificar a un cliente para Internet Advantage:

- ¿Qué hace su organización?
- ¿Para que actividades utiliza Internet? (email, transferencia de datos, web site, etc.)
- ¿Qué le gusta (y no le gusta), de su actual servicio?
- ¿Tuvo algún problema recientemente?, ¿Cómo fue informado, y qué tan bien se desempeñó su proveedor resolviendo el problema según sus expectativas?
- ¿Cuál es su nivel de uso actualmente?, ¿Es su servicio adecuado con ese nivel?
- ¿Qué clase de uso futuro anticipa?, ¿Qué nuevos proyectos o iniciativas en Internet tiene en planes?

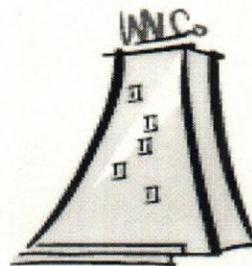
- ¿Qué presupuesto tiene para su conexión de Internet?
- ¿Quién decide sobre que conexión adquirir?
- Cuándo decidió adquirir un nuevo servicio, ¿en qué se basó su decisión? (precio, confiabilidad, servicio, reputación, etc.)

**Target**

Es de utilidad pensar en los clientes potenciales como dos grupos separados: las empresas pequeñas con necesidades de crecimiento en Internet, y las grandes empresas

**Grandes Empresas**

Las grandes empresas son compañías que pueden pertenecer a cualquier tipo de negocio, pero con necesidades similares en cuanto a servicios de Internet.



Problema del Cliente	Solución de Internet Advantage
"Tenemos muchas cosas encima. Estamos haciendo transacciones Online, tenemos un Web site para brindar información, y tenemos una intranet. Todo esto tiene que trabajar y trabajar bien"	Nosotros ofrecemos un paquete integrado de servicios como la seguridad de Site Patrol y Web Hosting. Además ofrecemos aplicaciones de valor agregado para controlar el uso, recibir noticias y entrenamiento en la web
"Nosotros no necesitamos otro dolor de cabeza tecnológico. Necesitamos a alguien que administre la conexión de Internet sin que tengamos que pensar en eso"	Nosotros ofrecemos administración de principio a fin, monitoreo y resolución de problemas para el servicio de Internet de una compañía. Esto incluye nuestro soporte 24x7
"Nuestra compañía crece constantemente. Acabamos de abrir 6 oficinas internacionales. ¿Pueden uds. respaldar eso?"	Nosotros ofrecemos servicio en más de 65 países. Mantenemos POPs en Sydney y Londres (próximamente en Venezuela), para extender mejor la red para el servicio internacional

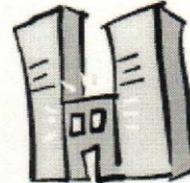
**Preguntas de utilidad hacia el cliente**

- ¿Quién en su compañía necesita de la conexión a Internet, y cómo?
- ¿Qué pasa si su Web site externo se cae?, ¿Hay pérdidas comerciales?, ¿Hay pérdidas en cuanto a la credibilidad e imagen de la compañía?
- ¿Cómo se ven afectadas sus operaciones si su Web site interno se cae o tiene problemas?

- ¿Cómo se verían afectados/beneficiados sus procesos de producción, ventas, inventario, etc.?
- Si Ud. fuera el indicado para tomar la decisión final en cuanto al servicio de Internet, ¿cómo se vería en su compañía si el servicio no es bueno?
- ¿Cómo ven el servicio de Internet sus clientes, directores e inversionistas?

### Pequeñas empresas

Las pequeñas empresas, con pocos recursos, necesitan Internet Advantage también



Problema del Cliente	Solución de Internet Advantage
"No tenemos mucho dinero ni staff. Necesitamos a alguien que se encargue de administrar una conexión a Internet para nosotros"	Nuestro flexible esquema de precios puede estar basado en el uso, limitaciones o frame relay. Ofrecemos además la opción de tener que adquirir los equipos de la premisa, haciendo menor la inversión inicial
"No somos una gran compañía, pero necesitamos vernos como una gran compañía. Así que necesitamos una conexión confiable que no se caiga cada 2 días"	GTEI tiene 30 años de experiencia en administración de conexiones de Internet. Nuestras soluciones incluyen administración de principio a fin y aplicaciones de soporte.
"Los costos son importantes para nosotros. Estamos interesados en todo lo que podamos hacer para disminuir nuestros costos de telecomunicaciones. Los costos por teléfono y cargos por Overnight Delivery son demasiado altos"	Una conexión a Internet se paga a sí misma con las reducciones en costos. Las opciones menos costosas de entrega son los email y las transferencias electrónicas de datos

### Preguntas de utilidad hacia el cliente

- ¿Cuánto tiempo dedican solucionando problemas con su conexión de Internet?
- ¿Qué podría hacer con ese tiempo?
- ¿Qué clase de negocios le gustaría realizar por Internet?
- ¿Cuál es su opinión sobre confiar esa parte de su negocio a un ISP?
- ¿Qué tan importante es para Ud. el dar una buena impresión a sus clientes y socios?

## Puntos de Contacto

### Presidente



#### Intereses comunes

- Ofrecer el nivel de servicio en Internet demandado por el cliente
  - Mantener la confidencialidad del cliente
  - Incrementar la visibilidad pública y el estatus
- Expandirse nacional e internacionalmente

#### Capacidad de GTEI

- Servicio de alta confiabilidad
- Soporte de expertos para maximizar el beneficio de usar Internet
- Paquete completo de servicios de Internet
- Disponibilidad internacional

### Gerente de tecnología/Servicios de Internet

#### Intereses comunes

- Altos costos de administración de las conexiones
- Necesidad de experiencia para instalar nuevos sistemas y programas
- Sobrecarga de requerimientos internos
- Monitoreo continuo sin tener que contratar staff adicional
- Tiempos de falla del web site
- Precios flexibles para el uso de Internet
- Costo de actualización de los equipos



#### Capacidad de GTEI

- Administración de principio a fin de la conexión por parte de GTEI
- 30 años de experiencia en Internet
- Network Operations Center (NOC), para el monitoreo y resolución de problemas con las conexiones
- Gran gama de paquetes de precios flexibles

## Gerente de Ventas



### Intereses comunes

- Insatisfacción de los clientes con la rapidez de conexión al web site
- Confiabilidad en la comunicación de información sobre los productos a una gran audiencia
- Dar información a tiempo a la fuerza de ventas
- Costos de comunicación

### Capacidad de GTEI

- Liderazgo en el mercado en cuanto a confiabilidad
- Conexiones de alta capacidad y velocidad
- Alternativas electrónicas menos costosas que el teléfono y los servicios de entrega para la comunicación

## Site Patrol, Security Advantage y Site Scan

¿Quién necesita seguridad en Internet?

Cualquier compañía, sin importar tamaño o sector, que utilice Internet para compartir archivos, acceder base de datos, e-commerce, VPNs, y cualquier actividad que requiera el uso de Internet. Las corporaciones están alcanzando un 400% de retorno de inversión a través del uso de aplicaciones por Internet, Intranets y Extranets, pero:

- 82% ha experimentado entradas no autorizadas desde Internet
- Ataques desde fuera de la red local, por parte de Hackers que realizan espionaje industrial
- 73% de los gerentes de los sistemas de información dicen que ellos utilizarían Internet para transacciones más importantes si la seguridad fuera mejor
- 74% dicen que la seguridad de la información y la data es importante para la directiva de la organización

Fuente: Encuestas de Ernst & Young, Warroom Research e IDC; 1998

Un intruso puede costar a una compañía dinero, tiempo, buen desempeño, problemas legales o regulatorios, y pérdida de oportunidades. Cómo puede afectar el posicionamiento competitivo de una compañía si un hacker:

- Roba la lista de clientes
- Vende información sobre los productos a un competidor
- Altera datos financieros
- Destruye una base de datos con información sobre clientes, inventario, cuentas, personal, etc.
- Disminuye la velocidad de la red por varios días
- Altera información para hacer ver a una organización como incompetente
- Expone a la compañía a violaciones regulatorias
- Lee todos los email y otras transmisiones
- Lee información confidencial o negociaciones
- Hace imposible el proveer servicios a través de Internet

Si un intruso entra en el sistema, una compañía podría:

- Parecer poco confiable y anti-ética
- Perder dinero, clientes y mercado
- Mostrar su estructura de precios
- Caer en desventaja
- Tener problemas con entes regulatorios

### Costo promedio de una intromisión en Internet

<b>Investigación:</b> <b>\$350,000.00</b>	<b>Recuperación:</b> <b>\$150,000.00</b>	<b>Costo de oportunidad: \$\$\$</b>
Ir tras los intrusos (si lo decide)	Analizar cuáles fueron las pérdidas, recuperar la data, reconfigurar el software y reconstruir la confidencialidad del cliente	El desenvolvimiento normal ha sido interrumpido, la productividad cayó, las nuevas ideas pueden estar en manos de un competidor.

Fuente: Encuesta del Instituto de Seguridad Computacional del FBI; 1997

#### **Calificación del cliente**

Calificar es simplemente conocer las necesidades del cliente y determinar cómo podemos satisfacerlas. Algunas preguntas pueden ayudar a:

- Identificar las necesidades del cliente y las razones por qué las tiene
- Orientar al cliente para identificar necesidades que no había percibido
- Crear una visión de lo que podemos hacer para ayudar al cliente
- Crear una propuesta que cubra la visión del cliente

Algunas de estas preguntas pueden ser:

- ¿Cómo utiliza su compañía Internet?
- ¿Qué está tratando de proteger?
- ¿Qué pasaría si alguien entra en su red y daña o roba la información y operaciones que está tratando de proteger?
- ¿Tiene un plan para responder a eventos que puedan ocurrir contra la seguridad?
- ¿Qué recursos tiene para mantener su firewall?, ¿Tiene tiempo para mantener y resolver problemas con el firewall?
- ¿No puede dedicarse a las actividades estratégicas de su negocio porque se tiene de ocupar de muchas cosas?

- ¿Cree que es muy difícil encontrar personal calificado y mantenerlo?
- ¿Es Ud. el responsable por la seguridad de Internet en su compañía?

### Target

El target para Site Patrol y Security Advantage son las compañías en Internet que deben proteger data financiera, legal o personal. Los servicios de seguridad de GTEI apuntan principalmente a las siguientes empresas:



Servicios  
Financieros



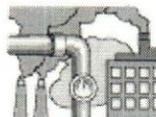
Alta tecnología



Servicios  
Legales



Salud, Seguros



Manufactureras



Comunicaciones y  
Publicidad

**Servicios Financieros**



*Ejemplo:*

Una casa de corretaje de acciones, obligada a mantener la seguridad de las transacciones

Necesidades	Capacidad de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de data financiera al momento</li> <li>• Confidencialidad de los nombres de los clientes, números de cuentas y finanzas</li> <li>• Protección de archivos y operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable y constante de la red</li> <li>• VPNs para la comunicación segura entre diferentes lugares</li> <li>• Servicio con cobertura global</li> </ul>

**Caso real:** Desde la comodidad de la casa del delincuente

Citibank sufrió un robo millonario por un atacante ruso desde Internet. Pudo recuperar gran parte del dinero luego de una larga investigación. Por la envergadura del caso, Citibank tuvo que recurrir al FBI y el caso se hizo público. Sin embargo nunca revelaron los costos exactos del incidente, en dinero y en pérdida de clientes.

La mayoría de los expertos en seguridad creen que las instituciones financieras, son blancos de ataques con una frecuencia mucho mayor a la que se conoce públicamente. Los bancos no quieren revelar la frecuencia de los ataques que sufren por miedo a perder sus clientes.

**Salud, Seguros**



*Ejemplos:*

- Una empresa que envía información de los clientes desde la campo de trabajo hasta las oficinas
- Un hospital que provee información confidencial a las empresas aseguradoras
- Una compañía farmacéutica proveedora de drogas medicinales

Qué pasaría si la información que ellos transmiten a un aempresa aseguradora no llegara porque un hacker la intercepta, o si la altera?

Qué pasaría si un hacker altera información dentro de una clínica?

Necesidades	Capacidad de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas confiables para manejo de información médica</li> <li>• Acceso protegido para datos de clientes, legal y finanzas</li> <li>• Defensa contra espionaje corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable y constante de la red y la información</li> <li>• VPNs para la comunicación segura entre oficinas y socios</li> </ul>

**Caso real:** por suerte, este competidor era honesto

Un hacker entró en el sistema de AmGen y robó data científica de un producto que AmGen pensaba lanzar al mercado. Luego ofreció vender esta información a Genetics Intitute (un competidor), quién lo denunció al FBI e hizo que lo capturararan.

**Servicios Tecnológicos**



*Ejemplo:*

Un vendedor de software que necesita resguardar su producto máspreciado: la data

Sería útil para esta compañía el contar con una herramienta segura para transmitir data a un socio o cliente, y que aunque fuera robada no pueda ser leída?

Necesidades	Capacidades de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de software y la información transferida</li> <li>• Seguridad en las comunicaciones entre los empleados y socios</li> <li>• Defensa contra el espionaje corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable y constante de la red y las operaciones</li> <li>• VPNs para comunicaciones seguras</li> <li>• Acceso remoto seguro para usuarios remotos y presencia global</li> <li>• Servicio de Site Scan</li> </ul>

**Servicios Legales**



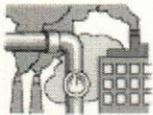
*Ejemplo:*

Una firma de abogados preocupada por la confidencialidad de los expedientes de sus clientes

¿Cómo se afectaría una firma si un hacker roba información de sus clientes y de sus casos?, ¿Cómo afectaría a los clientes de la firma?

Necesidades	Capacidad de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad completa para los casos de sus clientes</li> <li>• Protección de los expedientes, estrategias legales y data financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable y constante de la red</li> <li>• VPNs para seguridad en las comunicaciones</li> <li>• Procedimientos de seguridad probados y documentados</li> <li>• Auditorías de seguridad</li> </ul>

**Manufactureras**



*Ejemplos:*

- Una corporación internacional que depende de sus tiempos de entrega
- Una cadena de distribución que necesita de la coordinación de los procesos de ventas, control de inventarios, etc.

¿Cómo lo afectaría el robo de información acerca de los niveles de inventario y las operaciones?

¿Ayudaría si Ud. pudiera comunicarse con otras oficinas y departamentos con un alto grado de seguridad?

Necesidades	Capacidad de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de información confiable a bajo costo para un alto volumen de productos</li> <li>• Confidencialidad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable las 24 horas del día, 7 días a la semana</li> <li>• Administración para reducir problemas en la red</li> <li>• VPNs para comunicaciones seguras</li> <li>• Presencia mundial</li> </ul>

**Comunicaciones y Publicidad**



*Ejemplos:*

- Firmas interesadas en proteger las ideas sobre las campañas para los clientes y otras estrategias
- Firmas que proveen información, audiovisuales y presentaciones

¿Cuánto costaría si un hacker roba información sobre una campaña que se viene desarrollando desde hace tiempo para ser lanzada al mercado?

¿Cómo se vería afectado si un hacker coloca información falsa en la red interna?

Necesidades	Capacidad de GTEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión confiable de noticias y publicidad</li> <li>• Confidencialidad de los clientes</li> <li>• Imagen de credibilidad y objetividad</li> <li>• Disponibilidad de fotos, videos y bases de datos las 24 horas del día, 7 días a la semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección confiable 24x7 de la red, las bases de datos y las operaciones</li> <li>• Administración para reducir problemas en la red</li> <li>• VPNs para las comunicaciones seguras</li> </ul>

## La Competencia

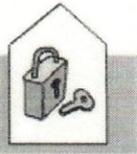
Los competidores de GTEI caen en dos categorías:



Personal de seguridad propio



Otros proveedores de Firewalls administradas y monitoreados



Los que realizan el trabajo por sí solos, corren el riesgo de toparse con problemas que no puedan resolver aunque a veces no se den ni cuenta. Para ellos Site Patrol ofrece:

- Tiempo: Site Patrol permite que los técnicos de una empresa puedan enfocarse en sus actividades principales y estratégicas
- Protección 24x7: Los expertos de GTEI están enfocados y dedicados exclusivamente a mantener la seguridad de la red
- Administración del Firewall: ofreciendo el tiempo requerido para la configuración, reparación, mantenimiento y actualización

Dos problemas típicos para la administración interna de la seguridad son:

- El tiempo de respuesta hacia un ataque
- La competencia de la seguridad con otras actividades más ligadas al negocio

### Dos pensamientos típicos de este tipo de empresas:

1. "Nosotros somos muy pequeños y difícilmente nos quieran atacar a nosotros"

En este sentido se tiene que:

- Los atacantes usualmente no atacan a una compañía en particular, ellos marcan una serie de direcciones IP. Esto hace vulnerable a cualquiera

- Los atacantes ven a las empresas registradoras de dominios. Buscan conseguir nombres de dominios ya que tras ellos están todos los demás datos de la empresa
- Los atacantes conocen de nuevas vulnerabilidades por los sites de seguridad y tratan de encontrar quien tiene esa vulnerabilidad para atacarlos.
- 2. "Nosotros tenemos un firewall y nuestro técnico es muy bueno. Eso es suficiente para nuestra protección"
- ¿Tiene el cliente un personal experimentado para vigilar el sistema las 24 horas del día, 7 días a la semana?, un ataque puede tomar tan sólo un minuto
- ¿Saben cómo distinguir entre visitantes aceptados o no?, ¿Saben cómo responder?
- ¿Cuántas veces reciben entrenamiento sobre seguridad?. En promedio, cada mes se registran 200 nuevas vulnerabilidades solamente en Unix
- ¿Con qué frecuencia instala mejoras de seguridad?
- ¿Cuánto tiempo le tomaría reconfigurar su sistema y volver a su negocio si llega a ser víctima de un ataque?

### **Para las ventas**

La ventaja competitiva del servicio Site Patrol de GTEI es la experiencia

- Más de 20 años diseñando servicios de seguridad para gobierno y sector privado
- Invento de mucha de la tecnología que hace posible que exista Internet
- Compromiso de contratar al mejor personal en la industria
- Participación de todos sus operadores e ingenieros en un programa intensivo de seguridad en Internet
- Más de 7 millones de horas monitoreando firewalls
- Más de 400 clientes instalados

### **¿Cuándo vender un Site Patrol for Firewall 1 (Checkpoint)?**

Cuando se tenga un cliente que:

- Quiera control directo sobre las pólizas y los accesos al firewall, pero quiere a alguien que se encargue de la seguridad del sistema operativo
- Quiera buena seguridad, pero no tan estricta como la Gauntlet
- Tenga experiencia administrando firewalls
- Quiera más velocidad que un T1

### ¿Cuándo vender un Security Advantage?

Cuando se tenga un cliente que:

- Quiere buen nivel de seguridad pero no tiene un gran presupuesto para esto
- Necesita proteger a 50 – 100 usuarios (500 máximo, dependiendo del tráfico)
- No necesita tanta velocidad como un T1

### Tips

- Site Patrol for Firewall1 (Checkpoint) y Security Advantage son servicios administrados de seguridad
- Las puntos clave a explotar son el monitoreo profesional, la administración y la respuesta
- Estos servicios de valor agregado permiten al cliente enfocarse en sus actividades estratégicas
- Paquetes de precios mensuales que ayudan a simplificar el presupuesto del cliente
- Un gran equipo de técnicos disponibles para dar soporte y ayudar al cliente

### Site Scan y Vulnerability Scan

“Nosotros nunca hemos tenido brechas de seguridad, así que para qué necesitaríamos Site Patrol. Quién estaría interesado en nuestro site. Nosotros ya tenemos un firewall y con eso es suficiente para nosotros, el Gerente no entiende la complejidad de administrar un sistema de seguridad y ni lo difícil que es mantenerlo”

El servicio de Site Scan o Vulnerability Scan ofrece una vía de refutar las razones del cliente para no creer en la utilidad de Site Patrol o Security Advantage, y además demuestra la experiencia en seguridad de GTEI. Con este servicio se puede demostrar más fácilmente cómo podemos ser un socio valioso en cuanto a seguridad.

Es una forma de asesorar al cliente sobre la seguridad del perímetro de su red. El servicio incluye:

- Una asesoría en cuanto a las vulnerabilidades que tiene el perímetro de la red y los equipos que tienen acceso desde Internet
- Un reporte que muestra las vulnerabilidades y cómo podrían ser resueltas
- Una interpretación de los resultados y recomendación sobre cursos de acción (con un consultor por teléfono)

### ¿Cuándo usarlo?

La realización de una revisión puede utilizarse como herramienta de venta, ya que provee una demostración real de la necesidad de seguridad en la red.

## Enterprise Advantage

### **Calificación del cliente**

- Clarificar las necesidades del cliente y cómo podemos satisfacerlas
- Identificar necesidades que el cliente no haya reconocido aún
- Identificar posibles problemas que pueda tener el cliente para reconocer que necesita el servicio

### **Preguntas de utilidad al cliente:**

- ¿Tiene fallas específicas con su acceso a Internet?
- ¿Tiene técnicos propios para mantener y administrar su servidor web?
- ¿Necesita tener su contenido cerca de los clientes?
- ¿Tiene problemas con la actualización de su tecnología para mantenerse competitivo?
- ¿Necesita su web site para entrar mejor al mercado?
- ¿Cómo está utilizando su web site?, ¿Qué tipo de aplicaciones utiliza?
- ¿Necesita reducir costos absorbidos por el site?
- ¿Su web site contiene información que necesita ser protegida?
- ¿Para Ud. es crítico su web site?, ¿Requiere monitoreo 24x7?

### **Target**

Los clientes ideales para Enterprise Advantage son las firmas para las cuales Internet es un componente importante y hasta crítico para sus estrategias de negocios. El outsourcing para hosting beneficia especialmente a las compañías que no tienen mucha experiencia en la tecnología Web/Internet.

## Principales diferencias ofrecidas por GTEI



### Red de alta velocidad

Para ofrecer un alto rendimiento, GTEI se dedica a asegurar la rapidez de los tiempos de respuesta en la red. La red de GTEI está conectada a los mayores puntos de intercambio como MAE-East, MAE-West y NY NAP. Adicionalmente, está conectado a otros puntos de transferencia con otros grandes ISPs. Los Ingenieros de redes monitorean el rendimiento y el tráfico y aportan valor con la idea de descongestionar las redes. Como resultado de su ingeniería proactiva, GTEI es líder en cuanto a disponibilidad de ancho de banda por cliente. GTEI utiliza la última tecnología en equipos y prueba las nuevas generaciones antes de integrarlas a la arquitectura de red.



### Data Centers

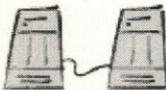
GTEI maneja 8 Data Centers en EEUU, uno en el Reino Unido y uno en Japón. Cada Data Center está ubicado en el mismo edificio, o en las cercanías, de los puntos de acceso a Internet. Además todos los Data Centers son clase A, lo cual incluye: pisos elevados, sistemas de administración de energía, sistemas de generación de energía, controles ambientales y contra incendios.



### Operations Center (WHOC)

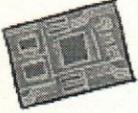
El Centro de Operaciones de Web Hosting (WHOC), provee administración y soporte técnico 24x7 para los clientes de hosting.

Los administradores y técnicos del WHOC se encargan de analizar y resolver problemas con los Data Centers rápidamente. Actualmente GTEI se encuentra estudiando algunos casos para implementar otras aplicaciones de monitoreo.



### Tecnologías de Internet

GTEI es dueño de la tecnología Hopscotch, que determina el camino más rápido para el servidor con mayor disponibilidad. Esta tecnología utiliza enrutamiento inteligente, que considera la velocidad de la infraestructura de la red, la carga del servidor y la disponibilidad del servidor. Esta tecnología trabaja con servidores dentro del mismo Data Center o en diferentes Data Centers.



### ***Operaciones de Ingeniería***

GTEI ha estado operando y administrando redes IP públicas y privadas, durante más tiempo que cualquier otro ISP. Sólo los Ingenieros de Internet más experimentados trabajan en el equipo de operaciones y soporte. Los ingenieros de soporte de GTEI proveen resolución de problemas de principio a fin de la conexión 24 horas al día, 7 días de la semana.



### ***Relaciones con proveedores***

Los relaciones estratégicas de GTEI con líderes en el mercado de hardware, software y proveedores de redes, ayudan a dar al cliente el máximo rendimiento y disponibilidad de su Web Site. Algunas de estas relaciones son con Compaq, Sun, Netscape, CISCO, Microsoft y Oracle.

## VPN Advantage

A medida que los negocios crecen, las necesidades de costo/beneficio y seguridad en el acceso a las redes se hacen más importantes. Una VPN bien diseñada permite a los usuarios enviar y recibir información a través de Internet con la seguridad de que va a viajar sin ser vista, inalterada e intacta.

### **Calificación del cliente**

Las siguientes preguntas pueden ayudar a calificar a un cliente para el servicio VPN Advantage:

- ¿Cómo piensa comunicarse con los empleados y proveedores?
- ¿Qué tipo de información será enviada por la VPN?
- ¿Qué tan crítico es el impacto en su negocio, si un competidor roba información enviada por su red?
- ¿Cuántos lugares quiere conectar?, ¿Dónde están ubicadas?
- ¿Qué tipo de conectividad tiene actualmente en esos lugares?, ¿Tiene acceso a Internet actualmente?, ¿quién es el proveedor?, ¿Tiene un puerto de entrada o varios puertos de entrada?
- ¿Qué nivel de rendimiento requieren las aplicaciones que utiliza?
- ¿Es importante los niveles de servicios garantizados?
- ¿Qué tan importante es el encriptamiento de data?
- ¿Soporta en su red otros protocolos que no sean IP?
- ¿Piensa administrar la VPN o darla en outsourcing?
- ¿Ha considerado dar en outsourcing la administración de su VPN, mientras conserva el control directo del acceso y las pólizas de seguridad?

## Target

Las ventas de las VPNs están orientadas a nuevos clientes y a actuales clientes de conectividad.

Necesidades	Capacidad de GTEI
<p>La imagen de una compañía de media o alta tecnología se vería muy afectada si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su conexión no tiene un buen rendimiento y el servicio no es confiable</li> <li>• Los socios del negocio no pueden tener un acceso confiable a la extranet</li> </ul>	<p>El servicio VPN Advantage usa la fuerza de GTEI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad con IA o cualquier otro ISP</li> <li>• Acceso remoto con Dialinx o cualquier otro ISP</li> <li>• 30 años de experiencia en seguridad de redes</li> <li>• Servicio proactivo garantizado</li> </ul>
<p>Las clínicas están creciendo en competitividad y sociedad con otras clínicas o centros de salud. Ellas deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir gran cantidad de información</li> <li>• Garantizar la confidencialidad de los expedientes de los pacientes (por ética y por requerimientos legales)</li> <li>• Asegurar que la información no sea alterada en el camino</li> </ul>	<p>VPN Advantage ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de seguridad como protocolos IPSec, certificados digitales, encriptamiento, y tunneling</li> <li>• Seguridad en la transmisión de data de un sitio a otro</li> </ul>
<p>Las compañías que ofrecen servicios profesionales, como firmas de abogados y consultoras, tienen gran cantidad de empleados distribuidos en muchos lugares:</p> <p>Los empleados necesitan acceso confiable a la red de la compañía, sin altos costos por llamadas</p>	<p>VPN Advantage ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso por módem a alta velocidad a través del servicio Dialinx, mucho más barato que los números 800 tradicionales</li> <li>• Escalabilidad a través de números de acceso local internacionalmente</li> </ul>

### Algunas preguntas de utilidad

- ¿Una falla en su servicio de acceso, haría que su compañía se viera mal?
- ¿Qué tan importante es la confidencialidad de la data que quiere transmitir?
- ¿Tiene muchos empleados remotos?
- ¿Tiene proyectado que ese número de empleados remotos siga creciendo?
- ¿Tiene socios en su negocio que necesitan tener acceso a la información de su compañía?

### Medianas y Grandes empresas

Necesidad	Capacidad de VPN
<p>Una empresa con presencia nacional en crecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen distribuidores que necesitan acceso a información confidencial de precios y ventas</li> <li>• Necesitan asegurar que cualquier acceso sea autenticado y seguro</li> </ul>	<p>VPN Advantage ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autenticación (certificados digitales), y encriptamiento, tal que sólo los usuarios autorizados tengan acceso</li> <li>• Niveles privilegiados para manejar extranets e intranets con seguridad</li> </ul>
<p>Una corporación multinacional con oficinas alrededor del mundo necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todos los empleados tengan acceso a la misma información</li> <li>• Efectividad en los costos de las comunicaciones</li> </ul>	<p>VPN Advantage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegura que todos los empleados alrededor del mundo tengan igual y rápido acceso a la información vital de la compañía</li> <li>• Escalabilidad: a medida que la compañía crezca, la seguridad para su red crecerá con ellos</li> <li>• Económicas vías de transmisión</li> </ul>

## Algunas preguntas de utilidad

- ¿Tiene socios en su negocio que necesitan acceso a la data de su red?
- ¿Alguna vez a hecho trabajos para el gobierno?
- ¿Su producto es vendido a través de canales de distribución?
- ¿La información que transmite a sus socios es de interés para sus competidores?

## Puntos de contacto

### Presidente



### Intereses

- “El que nuestros competidores roben o vean información enviada por nuestra red, podría tener un impacto muy negativo en nuestro negocio”
- Nuestra información es de nuestra propiedad, por lo tanto necesitamos encriptarla”
- “quiero más que promesas de mercadeo. Quiero una garantía real de que el servicio será como lo prometen”
- “Hay muchos planes con nuestra red. Necesito saber si el servicio es rápido y confiable”

### Capacidad de GTEI:

- Como una autoridad en certificación digital, GTEI sabe de seguridad.
- La información es encriptada y asegurada desde antes que salga del computador
- Los niveles de servicio garantizados y acordados implican el monitoreo de la red, y en el caso de que en algún momento no se cumpliera con uno de estos niveles, se le devuelve el dinero al cliente
- Los reportes al cliente permiten mostrar a la directiva de la empresa cómo ha estado su negocio.

## Director de Tecnología



### Intereses

- “Tenemos un gran número de conexiones en nuestros sites. Tenemos conectividad dedicada en las oficinas grandes y servicio de 800 para los usuarios remotos. Tenemos demasiados puertos”
- “Hemos estado haciendo outsourcing de muchos de nuestros servicios. Me gustaría hacerlo también con las VPNs, pero no me gusta la idea de perder mucho el control de las operaciones.
- “Estamos creciendo rápidamente. No quiero invertir en un hardware que dentro de seis meses ya no nos sirva”

### Capacidad de GTEI:

- GTEI ofrece servicios líderes de conectividad, acceso remoto y niveles de servicio garantizados
- GTEI ofrece administración compartida, para que el cliente pueda mantener el control de quién accesa y cuándo, mientras que GTEI se encarga del mantenimiento y el monitoreo
- VPN Advantage es fácilmente escalable y crece con su compañía. Las soluciones basadas en configuraciones del hardware, como los routers, no pueden crecer rápidamente.

## Gerente de Ventas y Mercadeo



### Intereses

- “Necesito acceso confiable y efectivo para que los proveedores y clientes puedan chequear los niveles de inventario”
- “Necesitamos enviar mucha información por la red, y mucha de ella es confidencial”
- “Nuestros vendedores remotos accesan a la red para utilizar aplicaciones que allí tenemos. Necesitamos acceso remoto que sea lo suficientemente rápido”.

### Capacidad de GTEI:

- GTEI soporta acceso a Internet global, a Intranets y a Extranets
- GTEI utiliza los protocolos de seguridad más avanzados en la industria. IPSec, encriptación de data, tunneling y el estatus de "autoridad en certificaciones"
- GTEI ofrece un servicio completo para las conexiones remotas, a través de más de 500 sitios en EEUU para dialup, asociación con otros proveedores para el acceso mundial y la capacidad de su backbone.
- GTEI está tramitando adiciones a su GNI (Global Network Infrastructure), que incrementará su liderazgo en velocidad de conexión.

### ¿Qué es IPSec?

IPSec es un estándar para el intercambio seguro de paquetes de información a través de Internet. IPSec incluye una serie de protocolos que cubren:

- Autenticación: validación de las dos partes que están tratando de comunicarse de forma segura. La autenticación IPSec requiere certificados digitales.
- Integridad: asegurar que la data no haya sido alterada.
- Privacidad: asegurar que la data no sea interceptada y vista. Esto se hace por medio de administración y encriptamiento.

Hay dos maneras de transportar la data encriptada:

- Transportación: se encripta la data contenida en los paquetes, pero no la información titular
- Tunneling: se encripta la data contenida en los paquetes, y la información titular

## Dialinx

Hay tres target principales para Dialinx:

- Compañías que necesitan acceso dial-up para más de 200 usuarios remotos, como corporaciones con pequeñas sucursales y compañías con empleados viajeros.
- Compañías con gran número de sucursales, como franquicias y servicios de comidas.
- ISPs que quieran expandir su servicio regional ofreciendo acceso con roaming de cobertura internacional para sus subscriptores.

### Preguntas Generales

Necesidades	Capacidad de Dialinx
“Tenemos 300 personas que están trabajando desde sus casas, que necesitan acceso”	Dialinx permite que los usuarios remotos accedan fácilmente a la Intranet de la compañía y a Internet
“Cómo hacemos para evitar que usuarios no autorizados tengan acceso a documentación sensible de la compañía”	Dialinx tiene un sistema de doble chequeo para la seguridad, que sólo permite la entrada de usuarios autorizados. Los usuarios son autenticados, y la lista de autenticación la maneja la compañía
“Tenemos muchos usuarios que realizan llamadas internacionales”	El servicio Dialinx está disponible en más de 150 países
“Nuestros bancos de módems se caen con mucha frecuencia, y no es actualizado con mucha frecuencia”	Dialinx ofrece acceso local confiable las 24 horas del día a través de la red de GTEI. Además, GTEI mantiene la mejor calidad y la última tecnología de sus equipos para que el cliente no tenga que hacerlo.

<p>“Nuestros Gerentes, a través de todas nuestras sucursales, necesitan tener acceso a la Intranet de la compañía para colocar órdenes, leer emails, etc.”</p>	<p>Dialinx permite a los usuarios de cada sucursal conectarse a la Intranet de la Corporación con solo una llamada local.</p>
<p>“Es muy fuerte para nosotros afrontar los costos de acceso por los números 800”</p>	<p>Con Dialinx, se adquiere un servicio de acceso flexible, basado en el uso, mucho más económico que los números de acceso telefónico 800.</p>
<p>“Es esencial para nosotros tener acceso local las 24 horas del día”</p>	<p>El acceso por Dialinx está disponible las 24 horas del día, usualmente a través de una llamada local. Las operaciones de red cuentan con monitoreo 24x7</p>
<p>“Desearíamos tener la capacidad de registrar el uso del acceso remoto”</p>	<p>Con Dialinx recibirá reportes diarios con un registro completo del uso del servicio por usuario.</p>
<p>“La actualización y el mantenimiento de nuestros bancos de módems nos cuesta una fortuna”</p>	<p>Con el servicio Dialinx todos los problemas tecnológicos son manejados por GTEI</p>
<p>“Nos preocupa que los competidores puedan acceder a nuestra información”</p>	<p>Dialinx cuenta con los servidores RADIUS para la autenticación de los usuarios y el acceso.</p>

**Puntos de Contacto**

**Jefe de información**



<b>Necesidades</b>	<b>Solución Dialinx</b>
<p>“Siempre hay una nueva tecnología que deberíamos tener para mantenernos competitivos, pero esto nos trae muchos costos y pérdidas en equipos”</p>	<p>Con el servicio Dialinx el cliente forma parte de la red de GTEI, quien se encarga de actualizar e instalar equipos de última tecnología.</p>
<p>“Cuando trato de dividir todos los costos entre los departamentos que utilizan acceso remoto, ellos presentan quejas porque creen que están siendo sobrecargados por gastos de telecomunicaciones”</p>	<p>Con Dialinx las conexiones se pueden realizar a través de un número de acceso local, que resulta ser hasta un 60% más económico que los números 800. Además Dialinx ofrece reportes de quien está utilizando el servicio y cuándo, lo que permite hacer los cargos a cada usuario de una forma documentada</p>
<p>“No queremos más problemas de mantenimiento, tenemos suficiente problemas administrando los servicios que ya tenemos”</p>	<p>Una de las ventajas de Dialinx es que el servicio incluye administración y mantenimiento de todos los equipos, además de monitoreo 24x7 que detecta y resuelve los problemas.</p>

**Gerente de Finanzas**



<b>Necesidades</b>	<b>Solución Dialinx</b>
<p>“Los costos de las telecomunicaciones están creciendo mucho, y los gastos exceden el presupuesto”</p>	<p>Con Dialinx se ven disminuidos los costos de acceso a las redes e Internet. Los costos son de hasta 60% menos que el de los servicios 800</p>

“Tenemos problemas con la distribución de los costos por telecomunicaciones entre los departamentos de la empresa”

Dialinx ofrece reportes con el acceso por usuario

**Gerente de Ventas**



**Necesidades**

“Hemos perdido la cuenta de todas las oportunidades de ventas que no hemos atendido porque los vendedores no tienen acceso a la información que necesitan”  
El rendimiento de las ventas se ha visto disminuido por el aumento en los costos de comunicaciones”

**Solución Dialinx**

Con Dialinx tiene la garantía del 99% de disponibilidad de la red además de acceso rápido.  
  
Dialinx puede ofrecer un servicio que disminuye los costos en un 60% en comparación con los servicios 800 de acceso telefónico.

**Gerente de Telecomunicaciones**



**Necesidad**

“Tenemos muchas quejas por los problemas de llamadas que caen ocupadas o no caen. Eso por lo general tiene que ver con nuestro servicio de acceso remoto”  
“Nuestros usuarios se quejan de que la conexión es muy lenta para manejar gran volumen de información. Ellos tienen que estar conectados por mucho tiempo y eso baja su productividad”  
“Tenemos quejas de nuestro

**Solución Dialinx**

Dialinx ofrece una confiabilidad del 97 en llamadas no ocupadas, además del mantenimiento y administración para que el cliente no tenga problemas con el servicio”  
Todos los POPs de GTEI ofrecen módems de 56K para el acceso  
  
Dialinx mantiene actualizados los

servicio de acceso remoto, pero el presupuesto no alcanza para contratar staff especializado que se encargue de eso”

equipos según la última tecnología. La red es evaluada y monitoreada diariamente con el propósito de mantenerla acorde con la última tecnología y dar los mayores niveles de eficiencia y confianza

### *¿Qué ofrece Dialinx para competir en el mercado?*

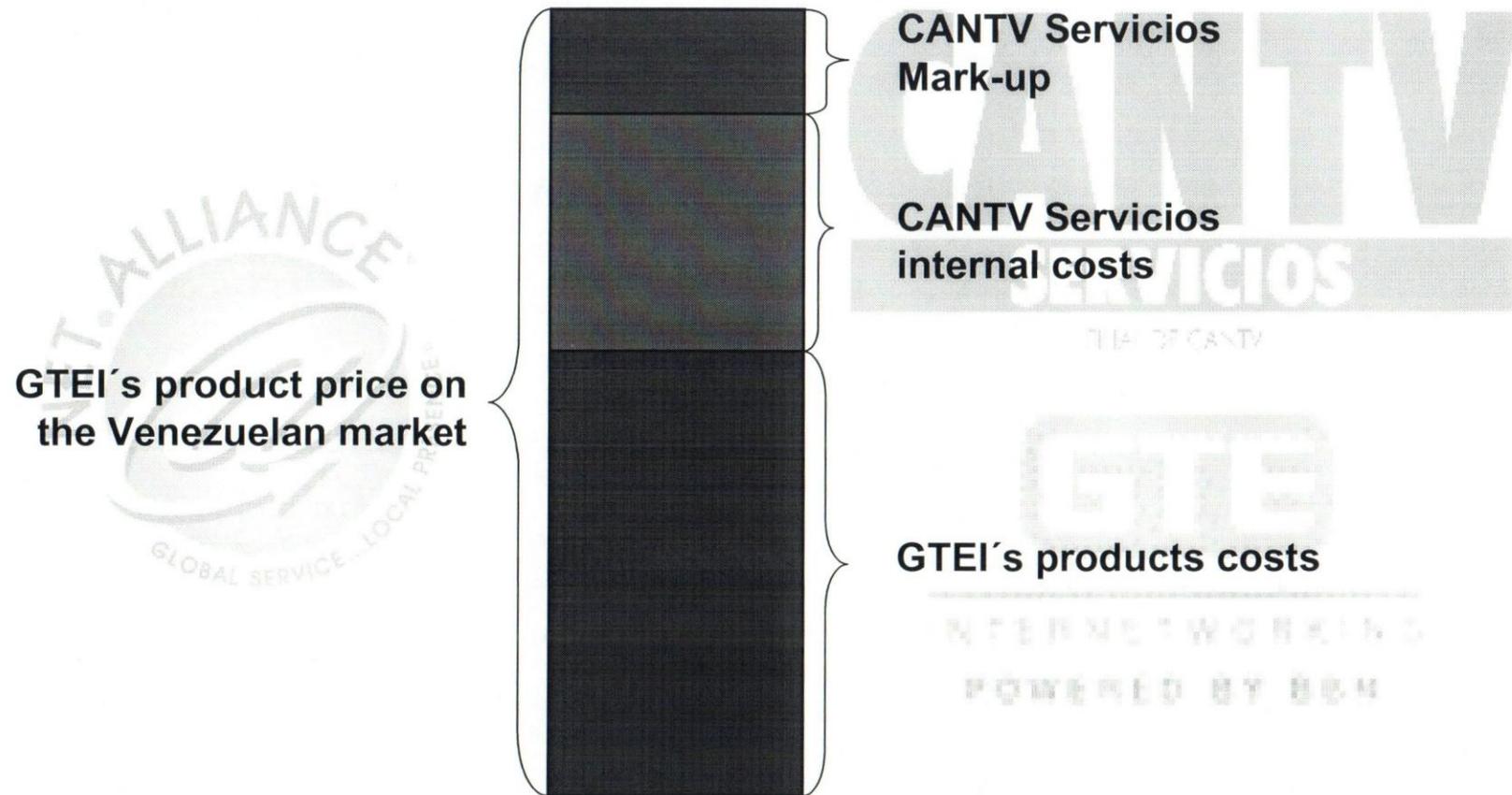
- 97% de probabilidad de llamada no ocupada, 99% de disponibilidad de la red, 95% de probabilidad de que la llamada se conecte
- Monitoreo y soporte 24x7
- Red de alto rendimiento, actualizada continuamente para incrementar la velocidad y la eficiencia
- Servicio dirigido a los negocios y necesidades del cliente
- Trayectoria de 30 años operando redes públicas y privadas, más que cualquier otra compañía proveedora de Internet. GTEI inventó mucha de la tecnología que maneja Internet
- 750 puntos de acceso en los EEUU y más de 1800 puntos en otros 150 países
- Autenticación para el acceso de los usuarios a través de los usuarios RADIUS
- Eficiencia: GTEI puede ser el único proveedor de todos los servicios de Internet
- Niveles de servicios acordados



**ANEXO 10**  
**PRESENTACIÓN**  
**PRECIOS PROMOCIONALES**  
**(INGLÉS)**

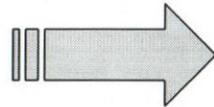
**MODEL TO DETERMINATE THE  
PROMOTIONAL PRICES**

**THE MODEL TO DETERMINATE THE PRICES OF GTEI'S PRODUCTS FOR THE VENEZUELAN MARKET, IS BASED ON THE SUM OF THREE STRUCTURES**



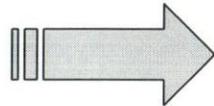
**EACH ESTRUTURE IS DETERMINATED BY ESPECIFICS AND  
PRE-SETS FEATURES**

**Mark-up**



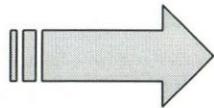
**20% of the sum of the GTEI  
and CANTV Servicios costs**

**CANTV Servicios  
Costs**



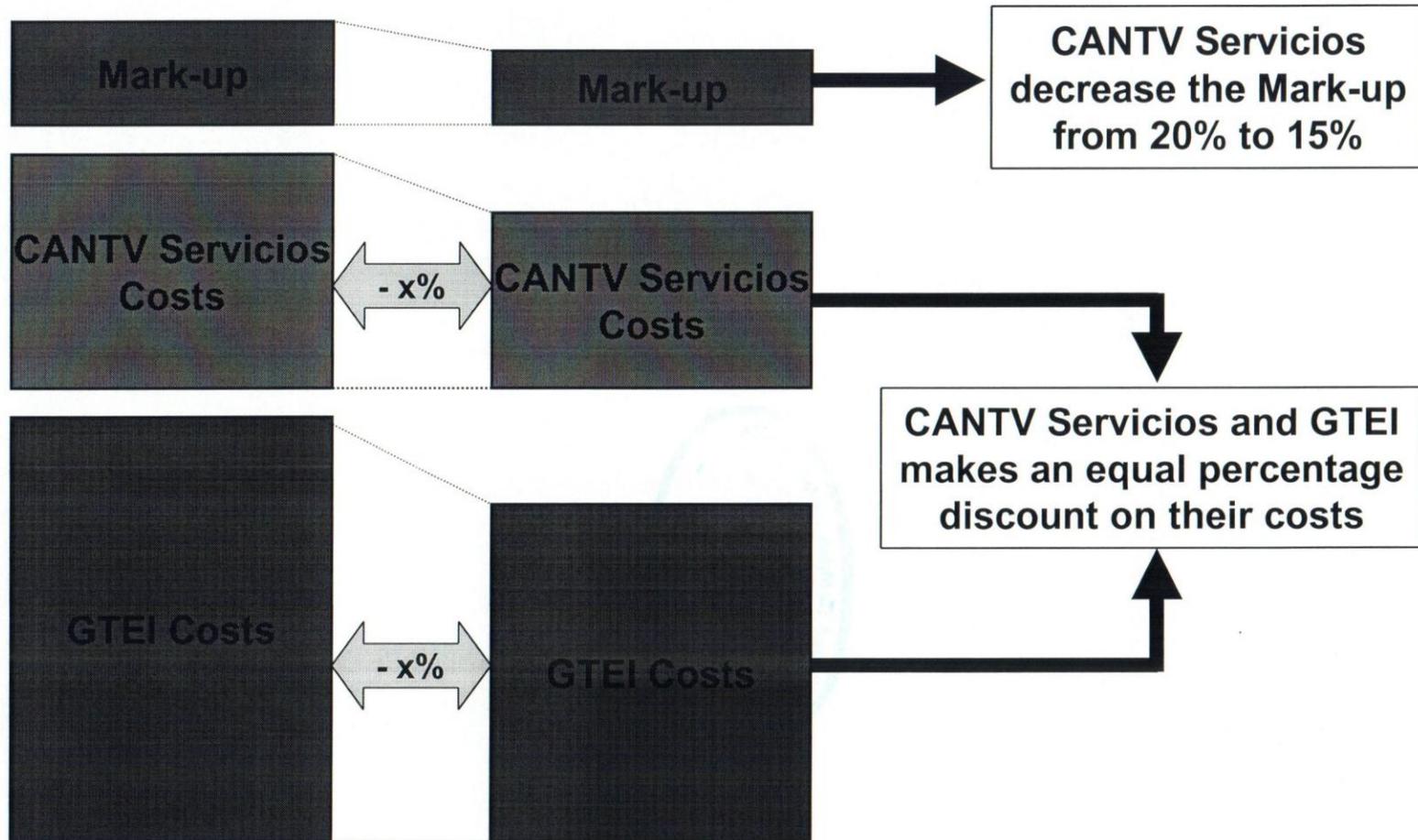
**Training  
Sales Material  
Events, Promotions  
Direct personal DCCE cost  
Advertising  
Overhead  
Others**

**GTEI Costs**



**Direct prices for Net.Alliance Members**

IN ORDER TO SET A COMPETITIVES PRICES ON THE VENEZUELAN MARKET, WE PROPOSE A MODEL OF *PROMOTIONAL PRICES*, WHERE EACH COMPANY FIX THEIR COSTS TO GET A LOWER FINAL PRICE



... TO FINALLY SET THE PROMOTIONAL AND COMPETITIVE PRICES FOR THE VENEZUELAN MARKET

