



RÍO BUENO, 13 de marzo de 2018.

EXENTO N° 1236.-/ VISTOS:**ID DOC: 285544**

1.- Fallo Tribunal Electoral XIV Región de los Ríos, noviembre 30 de 2016, rol 1649/2016, artículo 127, inciso 1°, ley 18.695 y acta sesión de instalación Concejo Municipal de Río Bueno, celebrada el 6 de diciembre 2016.

2.- El Decreto Alcaldicio N° 751 del 09 de marzo de 2018, que designa Secretaria Municipal Subrogante.

TENIENDO PRESENTE:

1. - Las facultades de la Ley N° 18.695, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades en su texto refundido en el D.F.L. N° 1 de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, artículos números 63.

2.- Carta N° 07/2018 de fecha 06 de marzo de 2018 de Telefónica del Sur, mediante la cual hacen llegar Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y arrendamiento de equipos.

CONSIDERANDO

1.- La necesidad de contar con un contrato que permita regular la forma en que la empresa TELSUR realizará la prestación de los Servicios al municipio, para el desarrollo de sus propias actividades productivas, de acuerdo a los requerimientos particulares y necesidades manifestadas previamente, según se detalla en el contrato y sus anexos.

DECRETO

1.- **REGULARICESE y APRUEBASE** Contrato de Prestación de Servicios de fecha 17 de agosto de 2017, suscrito entre la Municipalidad de Río Bueno, representada por su Alcalde, don **LUIS ROBERTO REYES ALVAREZ**, y la empresa Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A., representada por el señor **SERGIO DUSSAUBAT ARRIAGADA**.

ANÓTESE, PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD



PAULA ANDREA HINOJOSA MORA
SECRETARIA MUNICIPAL (S)



LUIS ROBERTO REYES ALVAREZ
ALCALDE



Osorno, 06 de marzo de 2018
N° 07/2018

Señores.
Ilustre Municipalidad de Rio Bueno
Presente

Estimado Cliente:

Adjunto hacemos llegar a Ud. un ejemplar original del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Arrendamiento de Equipos, efectuado con fecha 07 de agosto de 2017 entre su representada y Telefónica del Sur S.A.

Atento a sus consultas y requerimientos, le saluda atentamente,

Evelyn Herreros Alarcón
Ejecutiva Empresas
TELEFÓNICA DEL SUR S.A.

7/3/2018

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En Osorno a 07 de agosto de 2017, entre:

- (i) **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RIO BUENO**, RUT N° 69.201.000-0, representada según se acredita al final del presente instrumento por don **Luis Roberto Reyes Álvarez**, RUT 8.818.022-4, ambos domiciliados en Comercio 603, comuna de Rio Bueno, en adelante e indistintamente la “**Empresa**” o el “**Ciente**” por una parte, y por otra;
- (ii) **COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS, TELEFÓNICA DEL SUR S.A.**, sociedad anónima comercial del giro Telecomunicaciones, RUT N° 90.299.000-3, representada según se acredita al final del presente instrumento, por don **Sergio Dussaubat Arriagada**, cédula nacional de identidad N° 10.899.929-2, ambos domiciliados en San Carlos 107, comuna de Valdivia, en adelante “**Telsur**”.

Se ha convenido el siguiente Contrato de Prestación de Servicios, en adelante “el Contrato”:

PRIMERO: Telsur es una empresa concesionaria de servicios de telecomunicaciones, dueña de enlaces para transmisión de señales de telecomunicaciones mediante una Red Digital y de Fibra Óptica, en adelante, “Sistema de Telecomunicaciones” y que consta de nodos administradores de ancho de banda, cables de fibra óptica, cables multipares, unidades terminales de líneas, equipamiento electro-óptico y otros.

Además Telsur es proveedora integral, entre otros, de las siguientes soluciones a sus clientes, en adelante “Servicios”:

- a) **Servicios de Internet**
- b) **Servicios de Seguridad de Redes**
- c) **Postventa e Instalación:** Información referente a la descripción y condiciones en las que se entregaran los servicios y el soporte.

SEGUNDO: Por el presente acto, las partes comparecientes convienen en regular la forma en que **Telsur** realizará la prestación de los Servicios que requiere **el Cliente** para el desarrollo de sus propias actividades productivas, de acuerdo a los requerimientos particulares y necesidades manifestadas previamente por **el Cliente**, según se precisa en este Contrato y en particular según se detalla en sus Anexos especiales, así como también las demás responsabilidades, derechos y obligaciones que pueden nacer con motivo de la suscripción de sus futuras y eventuales modificaciones al mismo, con sus respectivos Anexos, los que se podrán otorgar como modificaciones o incorporaciones formales a este Contrato sólo si se encontraren suscritos por ambas partes.

Se deja expresamente establecido por las partes que ninguna de las cláusulas de este Contrato crea o tiene por objeto crear una asociación de personas, asociación conjunta u obligación fiduciaria entre las partes del mismo. En ese sentido, las materias propias y comprendidas en el Contrato son las de una prestación de servicios inmateriales, sujeta a las disposiciones de los artículos 2006 y siguientes del Código Civil, además de las que resulten aplicables en atención a la naturaleza de los Servicios contratados, que se regirá por las estipulaciones contenidas en el presente Contrato y, en subsidio, por las pertinentes del Código Civil en cuanto le sean aplicables. Atendido lo anterior, no podrá entenderse para ningún efecto que por medio de este Contrato las partes han consentido en la constitución de un mandato, en la prestación de servicios permanentes bajo régimen de subcontratación o en una relación de consumo.

Las partes contratantes declaran expresamente que el presente instrumento que suscriben no es un contrato de adhesión, si no que un acuerdo de voluntades libre y soberano rigiendo plenamente el principio de autonomía de la voluntad para contratar, en el cual se han estipulado libremente entre otras obligaciones el precio y el plazo de duración de los servicios contratados individualizados en los Anexos respectivos de este contrato. Éstos han sido convenidos en un proceso de negociación informada, actuando con plena libertad y cediendo en beneficio recíproco, resultando obligadas en tal sentido. Por tanto, los precios acordados en cada Anexo fueron ofrecidos por **Telsur** en exclusiva consideración a que este contrato se ejecutará y tendrá el plazo de duración estipulado, consideración que **la Empresa** declara conocer y aceptar.

TERCERO: Por el presente instrumento **la Empresa**, debidamente representada, contrata a **Telsur**, quien a través de su representante acepta prestar los Servicios singularizados en los

Do

Anexos N°I, II y III que indican los servicios entregados al cliente, su funcionalidad, precios, vigencia, modalidad técnica y de operación, condiciones comerciales, utilización, equipamiento, direcciones y toda información relevante asociada.

La **Empresa** podrá contratar otros Servicios adicionales a los que a la fecha del presente contrato se especifican en Anexos de este contrato, por períodos a convenir y de acuerdo a estipulaciones claramente establecidas en esos nuevos anexos o modificaciones de los mismos. Cada nuevo Servicio será incluido en revisiones de su Anexo respectivo o en un nuevo Anexo a suscribir, en los que se indicarán las características, vigencia y precios de cada nuevo Servicio contratado.

También el **Cliente** podrá solicitar, tantas veces cuantas sean necesarias, el traslado de los servicios de un lugar a otro, o de la comuna en que se estén prestando los servicios a otra, siempre que haya factibilidad por parte de **Telsur**, siendo de cargo del **Cliente** los costos de todos estos cambios o traslados.

La renta mensual para cada Servicio contratado se indica en su Anexo respectivo o en caso de ser proyecto de integración, esta será indicada en un solo producto, que firmado por las partes forma parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales.

Estas rentas fijas y variables mensuales de Servicios estipulados en cada Anexo se han determinado de común acuerdo entre las partes contratantes en consideración al Proyecto integrado de todos ellos en su conjunto, específicamente elaborado por **Telsur** para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones que el **Cliente** le ha formulado a **Telsur**. Esta necesidad, atendiendo el tamaño y nivel de complejidad de la solución requerida por el Proyecto, se ha tenido como elemento esencial para la determinación de los precios y los plazos de vigencia para cada uno de los Servicios.

El valor de la renta mensual más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente a cada Servicio comenzará a devengarse desde el momento de la entrega del mismo por parte de **Telsur**, en términos que éste se encuentre operativo. Desde esta misma fecha se empezará a contar el plazo de los servicios contratados.

Los Servicios se entenderán operativos cuando ocurra uno cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Cuando transcurran tres días hábiles desde el momento en que la **Empresa** reciba el correo electrónico informando la habilitación del Servicio contratado, y no exprese disconformidad alguna durante ese plazo. Copia de dicho correo se entiende que forma parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales del mismo.

Ch

b) Desde el momento en que **la Empresa** firme el Formulario de Recepción de Servicios que le presentará **Telsur** al momento de habilitar el Servicio, el que formará parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales del mismo.

Tanto el Correo Electrónico como el Formulario de Recepción de Servicios, según corresponda, determina la fecha en que comienza a regir la obligación de pago de la renta mensual y el plazo de vigencia de cada Servicio contratado.

La renta mensual se pagará por **la Empresa a Telsur**, en el plazo y la oportunidad que se indique en la factura, a través de alguna de las siguientes maneras:

- Mediante Traspaso Electrónico en Cuenta Corriente
- Mediante pago directo en Banco
- Mediante pago directo en Cajas de **Telsur**.

En caso de mora o simple retraso en el pago de la renta mensual de un Servicio en particular, **Telsur** podrá suspender ese Servicio hasta que **la Empresa** pague íntegramente lo adeudado, renta que devengará desde el momento mismo de la mora y hasta la fecha de su pago efectivo, el interés convencional máximo que la Ley permita estipular. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que asistirá a **Telsur** para exigir el cumplimiento forzado del Contrato o su resolución, pero siempre sólo en aquella parte que se refiera al Servicio que estuviere en mora, en cuyo caso siempre existirá el derecho a cobrar las rentas atrasadas y aquellas que falten para el término del período contratado, por concepto de valuación anticipada y convencional de perjuicios. Pagada la factura, el servicio se repondrá dentro del plazo de un día hábil, contado desde la fecha de su pago.

Para efectos de cálculos, se aplicará el valor de la Unidad de Fomento correspondiente al último día hábil del mes que se está facturando. Por estar las rentas expresadas en unidades de fomento, éstas estarán afectas al reajuste que experimente la unidad de fomento o la unidad que la reemplace si ella caducara.

Las partes acuerdan que el plazo máximo para que **el Cliente** presente observaciones a las facturas emitidas por **Telsur** será de ocho días corridos contados a partir de la fecha de recepción de aquella.

Ch

El atraso reiterado en el pago de la renta mensual de cada servicio contratado facultará a **Telsur** para poner término anticipado e inmediato al presente contrato, con el solo aviso por carta certificada al domicilio de **la Empresa** indicado en el presente instrumento, sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie. Se entiende por atraso reiterado el no pago oportuno de la renta mensual por tres meses, consecutivos o no, en un año.

CUARTO: El presente Contrato tendrá una duración que corresponde al mayor de los plazos de vigencia de los Servicios especificados en su Anexo respectivo, a contar de la fecha indicada en la cláusula tercera precedente. Cada Servicio tendrá la duración que para cada uno de ellos se indique en su Anexo respectivo. Cada Servicio contratado se entenderá renovado por períodos iguales y sucesivos de un año cada uno, mientras ninguna de las partes exprese su voluntad de ponerle término mediante carta certificada enviada al domicilio de la otra parte, señalado en este contrato, con una anticipación de a lo menos sesenta días corridos al vencimiento del plazo original del Servicio contratado o de cualquiera de las prórrogas que estuviere en vigencia.

En caso de que **la Empresa** quisiera poner término anticipado al presente contrato, esto es, antes de su vencimiento, **la Empresa** deberá pagar a **Telsur** la totalidad de las rentas mensuales que falten para cumplir con el plazo original establecido en el contrato o cualquiera de sus prórrogas, así como también de todos aquellos servicios contratados con posterioridad y que se encuentren con sus plazos vigentes, identificados dentro de los Anexos respectivos, salvo acuerdo expreso de las partes contratantes.

QUINTO: **La Empresa** pagará a **Telsur** un valor de instalación o de habilitación por cada Servicio, el cual se especificará en su Anexo respectivo. El mencionado monto se pagará por **la Empresa** contra presentación de factura al momento de la contratación de un nuevo servicio.

Las sumas cobradas por **Telsur** por este concepto y pagadas por **la Empresa**, no serán reembolsadas a **la Empresa** en evento alguno, ya que constituyen un cobro inicial por los trabajos que se realizarán y por la incorporación de cada nuevo servicio que se contrate posteriormente al sistema de comunicaciones.

SEXTO: **La Empresa** se encuentra impedida de autorizar, permitir y/o tolerar la conexión, uso o utilización de la red y de los equipos instalados y habilitados por **Telsur**, con el fin de obtener y facilitar la provisión gratuita de los servicios a terceros. En razón de ello, en el evento que el

Op

Ciente tome o tenga conocimiento de alguna conexión ilegal, se obliga a dar aviso de inmediato a **Telsur** de tal hecho. Asimismo, le estará expresamente prohibido al **Ciente** conectar y/o extender los servicios a aparatos o equipos adicionales no instalados por **Telsur** dentro o fuera de su domicilio. El incumplimiento de las obligaciones señaladas, facultarán a **Telsur** para poner término de inmediato el contrato, sin necesidad de gestión o declaración expresa alguna.

Se deja expresa constancia que el artículo treinta y seis de la Ley 18.168 de Telecomunicaciones, sanciona al que maliciosamente interfiere, intercepta o interrumpe un servicio de telecomunicaciones, procediendo el ejercicio de una acción penal en su contra, la cual se encuentra sancionada como delito con pena de presidio. Lo anterior es sin perjuicio de las acciones civiles que en derecho procedieren.

SÉPTIMO: De acuerdo a lo señalado en la cláusula primera de este instrumento y lo individualizado en los Anexos del mismo, **Telsur** podrá convenir con **la Empresa**, la entrega de diverso equipamiento para su uso, el cual será entregado en arrendamiento o en comodato según sea el caso. Este equipamiento podrá ser ubicado al interior del recinto de **la Empresa**, en los clientes de ella o en otro recinto. En el evento que dichos equipos sean destruidos parcial o totalmente **la Empresa** será la única responsable de ello. En consecuencia, su reparación o reposición será efectuada por **Telsur** con cargo a **la Empresa**, para lo cual la primera facturará a la segunda el valor de la reparación o reposición de los equipos y Sistema de Telecomunicaciones, según sea el caso. En caso de ser necesario instalar los equipos en lugares que no sean de propiedad de **la Empresa**, o que **la Empresa** no posea un título de tenencia sobre dicho lugar, es responsabilidad del **Ciente** contar con los títulos, permisos y/o autorización correspondiente.

La Empresa reconoce expresamente que los equipos referidos son y serán de propiedad exclusiva de **Telsur**, salvo que se pacte opción de compra por parte del **Ciente**, y se compromete desde ya a devolverlos de inmediato o más tardar dentro de 30 días corridos una vez terminado el contrato de que se trata, independiente de la causal por la que se le haya puesto término al mismo, en las oficinas de **Telsur**. Sin perjuicio de lo dicho, **la Empresa** faculta desde este momento a **Telsur** para que retire dichos equipos sin necesidad de notificación judicial alguna, comprometiéndose desde ya a proporcionar todas las facilidades para el retiro del equipamiento y, de no ser así, el **Ciente** con su conducta estaría configurando por su parte una apropiación indebida de los equipos.

04

Sin perjuicio de lo anterior, vencido el plazo sin que se haya hecho entrega de los equipos de que se trata por parte de **la Empresa**, ésta acepta desde ya que **Telsur** quede facultado para facturar a **la Empresa** el valor total o parcial de reposición de los equipos del Sistema de Comunicaciones, según sea el caso, remitiendo para su pago la factura correspondiente a **la Empresa**.

Asimismo, **la Empresa** se responsabiliza de que, al término del presente contrato, los equipos estén en perfecto estado de funcionamiento, habida consideración del desgaste propio del correcto uso natural de los mismos, aceptando desde ya que, de no ser así, **Telsur** facture a **la Empresa** el valor de la reparación o reposición de los equipos según corresponda.

Desde ya, **la Empresa** se hace responsable de todo daño a personas o daños materiales a tercero que puedan ser provocados por la manipulación indebida de cualquiera de los equipos que se entregan en virtud de la presente relación contractual.

OCTAVO: Se deja expresa constancia que **Telsur** será responsable de prestar el Servicio de acuerdo con las especificaciones detalladas en el presente contrato y sus anexos, no garantizando resultado alguno por los usos y/o aplicaciones específicas que realice **la Empresa** de los Servicios. Tampoco será responsable **Telsur** por la eficacia de tales usos y/o aplicaciones específicas que realice **la Empresa**.

NOVENO: Las partes no serán responsables por el incumplimiento o retardo en el cumplimiento de las obligaciones que les impone el presente Contrato proveniente de causas que puedan ser consideradas fuerza mayor o caso fortuito, conforme al artículo 45 del Código Civil, que impidan o demoren el cumplimiento de una cualesquiera de sus obligaciones, entre las cuales se incluyen los actos terroristas, desorden popular, conmoción interior, huelgas, incendios, inundaciones, accidentes, explosiones y otros de análoga naturaleza. **Telsur** no se responsabilizará por los daños o perjuicios que puedan producirse al **Suscriptor** o a terceros, como consecuencia de la falta de Servicio o mal funcionamiento del mismo cualesquiera sean las causas de dichas fallas.

DÉCIMO: La denuncia reiterada, esto es, más de una vez dentro de un año cronológico, por parte de terceros en contra de **la Empresa** por el mal uso de cualquiera de los servicios contratados en los anexos respectivos que se suscriban como parte integrante del presente contrato o cualquiera de sus recursos, o por el ejercicio de malas prácticas que atenten contra la integridad de los servicios o recursos contratados, **Telsur** queda expresamente facultado desde

ya, para poner término inmediato al contrato, bastando solamente una comunicación escrita por carta certificada notarial, sin derecho por parte de **la Empresa** a recibir indemnización de perjuicios de ninguna especie, pero sí teniendo **Telsur** derecho a exigir el pago de la totalidad de las rentas mensuales faltantes para el cumplimiento del plazo establecido para cada uno de los servicios según lo detallado en el presente contrato.

DÉCIMO PRIMERO: **Telsur** y **la Empresa** podrán ceder los derechos provenientes de este contrato a empresas relacionadas o filiales, incluyendo el derecho de cobrar y percibir las rentas mensuales fijas pactadas en este Contrato sus Anexos y/o eventuales modificaciones. Para tales efectos, **Telsur** y **la Empresa** convienen expresamente que, a fin de hacer legalmente oponible a **la Empresa** y/o a **Telsur** la cesión de derechos antes referida y cumplir con lo dispuesto en los artículos 162 y siguientes del Código de Comercio y 1902 y siguientes del Código Civil, se tendrá por aceptación expresa, suficiente y válida la firma del presente Contrato. El mecanismo de aceptación de que da cuenta la presente cláusula, es aceptado expresamente por **la Empresa** y **Telsur**, según corresponda, quien se obliga a pagar cualquier suma que en virtud del presente Contrato deba ser pagada a **Telsur**, a quien se le señale como cesionario.

La cesión de los derechos provenientes de este contrato, por parte de **la Empresa** a terceros, solo se hará previa autorización escrita de **Telsur**. Por su parte **Telsur** podrá libremente ceder sus derechos provenientes de este contrato a terceros, notificando a **la Empresa** por carta certificada tal situación.

DÉCIMO SEGUNDO: Si alguna de las partes dejare de exigir el cumplimiento de alguna de las disposiciones del Contrato, ello no será de ninguna manera interpretado como una renuncia a sus derechos, ni en ninguna manera afectará la validez y vigencia del Contrato o el derecho de esa parte para exigir posteriormente el cumplimiento de esa o de cualquier otra estipulación del Contrato. El ejercicio singular o parcial de algún derecho, poder o privilegio no podrá impedir o evitar el ejercicio posterior de cualquiera de ellos. La renuncia de alguna de las partes sólo tendrá efecto si consta por escrito y ha sido aceptada por la otra parte de la misma manera.

DÉCIMO TERCERO: En el evento que una o más de las cláusulas o estipulaciones del presente Contrato fueren estimadas como nulas o inválidas por sentencia judicial firme y ejecutoriada, las partes declaran expresamente que dicho fallo no afectará en modo alguno a las demás cláusulas

del presente instrumento, las cuales permanecerán siendo total y absolutamente válidas para todos los efectos legales.

DÉCIMO CUARTO: Frente a cualquier duda de tipo técnica, comercial o reclamos, **Telsur** pone a disposición del **Suscriptor** diferentes medios de contactos especificados en la siguiente dirección de página web <http://www.telsur.cl/empresa>. También podrá contactarse con Telsur a través de la plataforma de atención a clientes al número telefónico 6006004000, o directamente con su ejecutivo comercial.

DÉCIMO QUINTO: Para todos los efectos legales del presente contrato las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la Jurisdicción sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO SEXTO: Toda modificación o enmienda al presente contrato y sus Anexos, deberá efectuarse por escrito y deberá ser firmada por sus representantes legales y acreditando su vigencia en dichos instrumentos.

DÉCIMO SÉPTIMO: Los Anexos referidos en las distintas cláusulas del presente contrato, conocidos y debidamente firmados por los comparecientes, se entiende forman parte integrante de éste para todos los efectos legales.

DÉCIMO OCTAVO: El presente contrato se extiende en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de **Telsur** y otro en poder de **la Empresa**.

DÉCIMO NOVENO:

La personería de don Luis Roberto Reyes Álvarez para representar a Ilustre Municipalidad de Rio Bueno, consta en el fallo del Tribunal Electoral XIV Región de lo Ríos, 30 de noviembre de 2016, Rol 1649/2016, artículo 127, inciso 1°, Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y acta sesión de instalación Concejo Municipal de Rio Bueno, celebrada el 06 de diciembre de 2016, la que no se inserta por ser conocida de las partes.

La personería de don Sergio Dussaubat Arriagada para representar en este acto a Telsur, consta en acta de sesión ordinaria de directorio de fecha 25 de febrero de 2015, otorgada en la notaría de Valdivia de Doña Carmen Podlech M, la que no se inserta por ser conocida de las partes.

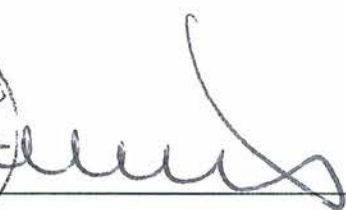
A mayor abundamiento, los comparecientes declaran que están plenamente facultados para obligar a sus representados y suscribir el presente contrato y no tener impedimento alguno para estipular y asumir plenamente las obligaciones que por el presente instrumento contraen como representante de cada una de ellas.

VIGÉSIMO: Se faculta al portador de copia del presente instrumento firmada por las partes contratantes, para requerir todo lo que en derecho corresponda.

Previa lectura, se ratifican y firman.



SERGIO DUSSAUBAT ARRIAGADA
P.P. COMPAÑÍA NACIONAL DE TELÉFONOS,
TELEFÓNICA DEL SUR S.A.



LUIS REYES ÁLVAREZ
P.P. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RIO BUENO



ANEXO 1: SERVICIO INTERNET

DESCRIPCIÓN SERVICIO INTERNET

Objeto del Anexo

El presente ANEXO tiene por objeto expresar todas las condiciones, características y especificaciones en virtud de las cuales las partes del CONTRATO han acordado la prestación del servicio de acceso o conectividad denominado INTERNET, en adelante el "SERVICIO". En consecuencia, en este ANEXO las partes proceden a detallar los términos de las funcionalidades del SERVICIO, sus precios, plazo de contratación, condiciones comerciales, restricciones y demás elementos esenciales relacionados con la prestación del SERVICIO.

Descripción del Servicio

El SERVICIO es una prestación de telecomunicaciones que TELSUR se obliga a ejecutar a favor del CLIENTE, consistente en otorgar conectividad o acceso hacia la red INTERNET y que cuenta con funcionalidades especialmente diseñadas para satisfacer los requerimientos específicos del CLIENTE para el acceso a los contenidos de dicha red.

Funcionalidades del Servicio

Las funcionalidades del SERVICIO que TELSUR prestará al CLIENTE de conformidad con el presente Anexo son las siguientes:

- El medio de acceso hasta las dependencias del CLIENTE será por medio de una fibra óptica.
- El SERVICIO será simétrico, en el sentido de que el ancho de banda o velocidad de transmisión de datos serán iguales para la subida y la bajada de información, esto es, el ancho de banda será el mismo independientemente de si dicha transmisión se realiza desde la red INTERNET hacia el CLIENTE (bajada), o en el sentido inverso (subida).
- El SERVICIO tendrá el siguiente ancho de banda:
 - 100 Mbps, para acceso nacional a INTERNET.
 - 5 Mbps, para acceso internacional a INTERNET.
- La tasa de agregación será de 1:1, para el acceso nacional y 1:3 para acceso internacional a INTERNET, hasta el ISP (Internet Service Provider), de TELSUR, lo que permitirá brindar una garantía del 100% del ancho de banda contratado por el CLIENTE, hasta dicho ISP.

- TELSUR instalará y habilitará el servicio en la siguiente dirección:
 - Calle: Comercio 603
 - Ciudad: Rio Bueno
- La dirección IP (Internet Protocol), que permite al CLIENTE acceder o comunicarse hacia la red INTERNET, será una dirección pública en dicha red y se configurará y asignará en el equipo cortafuegos, según los rangos de direcciones IP que válidamente corresponden a TELSUR como prestador de servicios de esta naturaleza. Hacia los computadores o usuarios de la red del CLIENTE se realizará una "traducción de direcciones de red", también conocido como NAT. Por lo tanto, los computadores de la red del CLIENTE utilizarán sólo direcciones IP privadas.
- El SERVICIO permitirá y soportará tráfico del tipo P2P, que utilizan comúnmente algunas aplicaciones de entretenimiento.
- El SERVICIO incluye la habilitación, arriendo y mantenimiento del equipamiento y elementos necesarios para su correcto funcionamiento.
- Opcionalmente, el CLIENTE podrá contratar en forma adicional a TELSUR paquetes de IP fijas para usar en su red. Por medio de este ANEXO el CLIENTE contratará a TELSUR un paquete de 8 direcciones IP válidas.

Restricciones

Las funcionalidades del SERVICIO que TELSUR prestará al CLIENTE de conformidad con el presente Anexo son las siguientes:

- TELSUR no será responsable de la pérdida de información, interferencia de señales o interceptación de datos del CLIENTE con motivo de eventuales acciones de terceros o que sean provocadas por equipos eléctricos o electromagnéticos que se encuentren en las dependencias del CLIENTE o fuera de ellas.
- TELSUR no intervendrá ni será responsable del funcionamiento, habilitación y/o mantenimiento de la red de área local del CLIENTE.
- El SERVICIO no garantiza el ancho de banda o velocidad de transferencia de datos desde los distintos contenidos o aplicaciones disponibles en INTERNET, pues dicha velocidad depende de factores externos a la responsabilidad de TELSUR.
- Pueden existir restricciones en la red INTERNET para las aplicaciones que utilizan protocolo P2P, respecto de las cuales TELSUR no tiene posibilidades de gestión o control, por lo que no asume responsabilidad alguna en cuanto al funcionamiento o rendimiento de dichas aplicaciones.

- TELSUR no será responsable de las políticas y soluciones de seguridad o vulnerabilidad de información que el CLIENTE defina e instale en su propia red local.

Precios

- Costo de instalación: 0 UF + IVA
- Renta fija mensual: 35 UF + IVA

Vigencia

El plazo de vigencia del SERVICIO es de 36 (treinta y seis) meses, contado desde la fecha de Puesta en Marcha del Proyecto o ADDENDUM del Contrato al que pertenece este ANEXO, según corresponda.

Condiciones Comerciales

En caso que el CLIENTE necesitare modificar cualquiera de los términos y condiciones del SERVICIO contratado en el presente ANEXO, especialmente para el caso que el CLIENTE desee aumentar la velocidad del plan por uno de mayor ancho de banda, TELSUR aplicará el precio vigente para el nuevo plan, lo cual deberá quedar estipulado en el respectivo ADDENDUM modificadorio o de reemplazo de los términos estipulados en este ANEXO, debidamente suscrito por ambas partes.



SERGIO DUSSAUBAT ARRIAGADA
Representante Legal
Teléfono del Sur S.A.



ALCALDE
LUIS REYES ÁLVAREZ
Alcalde
Ilustre Municipalidad de Rio Bueno

ANEXO 2: SERVICIO SEGURIDAD DE REDES

DESCRIPCIÓN TÉCNICA SEGURIDAD DE REDES

Solución

El servicio de Seguridad de Redes entrega al cliente de Telefónica del Sur herramientas que le ayudarán a la seguridad de su red corporativa y a la protección de su información estratégica. Se proporciona el equipo de seguridad o firewall marca Watchguard modelo M200 configurado y dimensionado para los requerimientos del cliente; se incluye además el soporte de la plataforma que cuenta con tres categorías de servicio.

Adicionalmente, se dispone de un servicio de gestión completo de la plataforma de seguridad proporcionado con personal certificado de Telefónica del Sur, operando desde el Centro de Atención de Clientes Empresas (CATE).

Las características que incluye el servicio son:

IPS: Sistema de prevención de intrusos, por sus siglas en inglés Intruder Prevention System, el cual realiza las funciones más básicas que protegen una red y sus aplicaciones de los ataques internos y externos.

Antivirus: Sistema que permite proteger la red local de la infección de virus, este tratamiento se hace más complejo cuando el software malicioso viene encapsulado en tráfico útil de la red, estos códigos se conocen como troyanos y su última evolución son los Malware (de la abreviatura inglesa Malicious Software) que son programas ejecutables que se instalan en la máquina huésped y sirven para variadas operaciones ilegítimas (robos de claves, información comercial, etc.)

Antispam: Sistema diseñado para evitar la recepción de correos electrónicos basura, los cuales generalmente vienen con propaganda o bien son portadores de virus, troyanos o malwares que pueden causar daños a la información del cliente.

VPN: Corresponde a una red privada virtual, por sus siglas en inglés Virtual Private Network. Permite al cliente acceder a su red corporativa desde cualquier punto del planeta por Internet, pero a través de una conexión segura. Esto permite movilidad al cliente.

Filtro de Contenido web: Facilidad que permite al cliente evitar o permitir que los computadores de su red puedan acceder a determinados sitios o material de Internet, los cuales son previamente configurados, este filtro puede ser tan selectivo como el cliente requiera.

Filtro de Aplicaciones: Facilidad que permite al cliente evitar que los computadores de su red puedan acceder a determinadas aplicaciones de su red o de Internet, los cuales son previamente configurados, este filtro puede ser tan selectivo como el cliente requiera.

Categoría de Servicio

A continuación se describen cada uno de los atributos del servicio:

Atributos	Servicio Premium Gestionado
Soporte Técnico	✓
Mantenición Correctiva	✓
Mantenición Preventiva	✓
Monitoreo Básico	✓
Tickets Mensuales	Ilimitado
Tipo de Atención	Portal Telefónica
Horario Atención	7 x 24
Monitoreo Premium	✓
Cuenta de acceso a equipo	✓
Servicio Avanzado por Suscripción (opcionales)	X
Servicio de Auditoría	X
Reporte de Gestión Experto	X

Soporte Técnico: Actividad de servicio que tiene por objetivo resolver los problemas que pueda presentar el firewall. Esta actividad se puede entregar en forma remota o presencial de acuerdo al tipo de servicio contratado.

Mantenición Correctiva: Acción de mantenimiento que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos elementos de la plataforma de seguridad que dejaron de funcionar o están dañados.

Mantenición Preventiva: Actividad de mantenimiento destinada a la conservación de equipos e instalación mediante la realización de revisiones y reparaciones

que garanticen el correcto funcionamiento del equipo de seguridad perimetral. Se realiza con los equipos en condiciones de funcionamiento.

Monitoreo Básico: Este servicio permite al administrador del CATE verificar si los servicios se encuentran activos y en caso de presentarse una falla, entregar al cliente final una alerta proactiva de falla, incluso antes de que el mismo cliente se percate de la misma.

Tickets Mensuales: Corresponde a la cantidad de tickets que puede solicitar el cliente a la plataforma de atención relacionadas a cambios de políticas, cambios de configuración, habilitación o modificación de VPN. Esto no corresponde a incidentes por fallos de la plataforma entregada por Telsur, esto es equipos firewalls, los que son atendidos y son de responsabilidad de Telsur.

Tipo de Atención: Se refiere a la modalidad de como el cliente realiza su solicitud, la que puede ser por portal de autoatención y en caso de fallos a través de llamada telefónica a la plataforma de atención.

Horario de Atención: 5 x 9 de lunes a viernes (excluye feriados y festivos) o bien 7 x 24, de lunes a domingo desde las 00:00 horas a las 24:00 horas, dependiendo de la categoría de servicio contratada.

Monitoreo Premium: Este monitoreo permite al administrador del CATE efectuar un análisis detallado del tráfico del cliente, que puede ser en tiempo real. Esta vista también puede ser entregada al cliente a través de un portal quien puede verificar en tiempo real el desempeño de su equipo y del tráfico que pasa a través de éste.

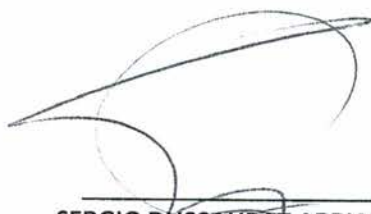
Cuenta de acceso a equipo: Este servicio permite al administrador del cliente acceder a su equipo en modo lectura para revisar sus políticas y ver su desempeño, esto le permite obtener datos e información para realizar un reporte de gestión propio.

Renta

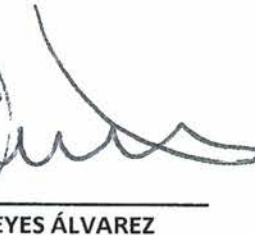
- Costo de instalación: 0 UF + IVA
- Renta fija mensual: Considerada en el Anexo 1 de Internet

1.5 Vigencia

El plazo de vigencia del SERVICIO es de 36 (treinta y seis) meses, contado desde la fecha de Puesta en Marcha del Proyecto o ADDENDUM del Contrato al que pertenece este ANEXO, según corresponda.



SERGIO DUSSAUBAT ARRIAGADA
Representante Legal
Telefónica del Sur S.A.



LUIS REYES ÁLVAREZ
Alcalde
Ilustre Municipalidad de Río Bueno



ANEXO 4

SERVICIO DE POSTVENTA E INSTALACIÓN



Ilustre Municipalidad de Rio Bueno

• SERVICIO DE POSTVENTA

Descripción del servicio

• Introducción

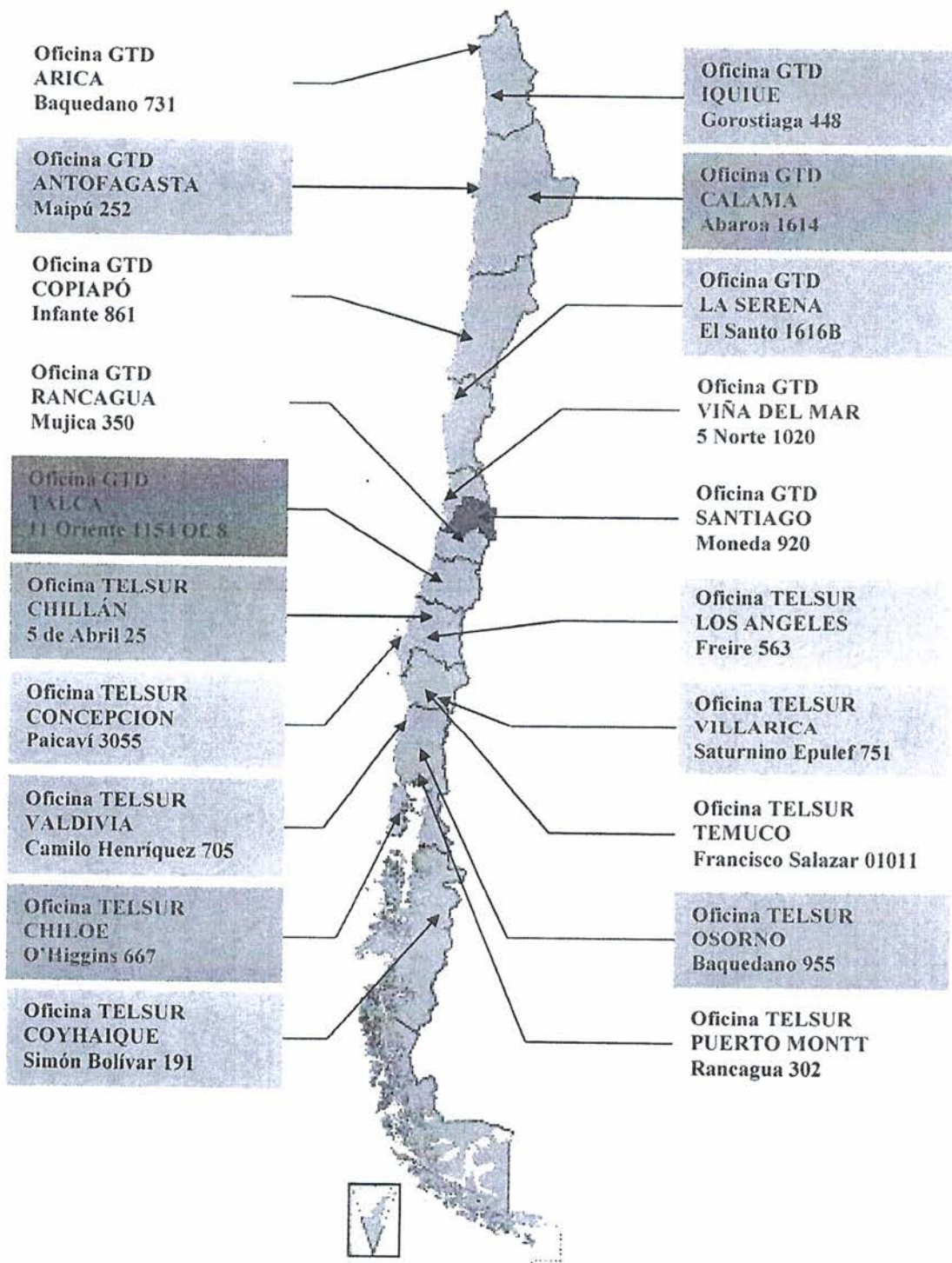
El servicio de postventa técnica tiene por finalidad asegurar que el cliente cuente con una solución de comunicaciones segura, estable y confiable, durante toda la duración de su contrato.

Para lograr lo anterior Telefónica del Sur a través del Grupo GTD tiene personal técnico idóneo y capacitado en los productos, servicios y soluciones entregadas a sus clientes, además cuenta con proveedores especialistas asociados que le respaldan en todas aquellas soluciones tecnológicas en que se requiera. El servicio de postventa técnica es provisto en toda la zona de cobertura de la empresa, con oficinas técnicas en Santiago y en las principales ciudades del norte y sur de Chile:

Arica:	Baquedano 731
Iquique:	Gorostiaga 448
Antofagasta:	Maipú 252
Calama:	Abaroa 1614
Copiapó:	Infante 861
La Serena:	El Santo 1616B
Viña del Mar:	5 Norte 1020
Santiago:	Moneda 920
Rancagua:	Mujica 350
Talca:	11 Oriente 1154, Of. 8
Chillán:	5 de abril 25
Concepción:	Paicaví 3055
Los Ángeles:	Freire 563
Temuco:	Francisco Salazar 01011
Villarrica:	Saturnino Epulef 751
Valdivia:	Camilo Henríquez 705
Osorno:	Baquedano 955
Puerto Montt:	Rancagua 302
Castro:	O'Higgins 667

Coyhaique:

Simón Bolívar 191



Procedimiento de escalamiento técnico y comercial

Si el cliente no se siente satisfecho con el servicio que se le da a través de la plataforma de servicio antes descrita, puede escalar como se indica a continuación.

Escalamiento técnico centralizado

Nivel 1:	Supervisor Atención Técnica de Empresas <u>Telsur_cat_empresas@grupogtd.com</u>	63 223 3050
Nivel 2:	Jefe Atención Técnica de Empresas Humberto Lebreton R. <u>Humberto.Lebreton@grupogtd.com</u>	63 222 3549 9 9700 3514
Nivel 3:	Subgerente de Instalación y Mantenimiento Empresas Victor Lorca N. <u>Victor.Lorca@grupogtd.com</u>	63 222 3447 9 6760 6169
Nivel 4:	Gerente de Atención Empresas Carlos Andrade S. <u>Carlos.Andrade@grupogtd.com</u>	63 223 3886 9 9739 1183

Escalamiento técnico en zonales

Osorno:	Jefe de atención técnica zonal Juan Carlos Lizasoain S. <u>Juancarlos.Lizasoain@grupogtd.com</u>	64 224 4549 9 9739 1055
---------	--	----------------------------

Escalamiento comercial

Nivel 1:	Ejecutivo de Cuentas Evelyn Herreros A. <u>evelyn.herreros@grupogtd.com</u>	64 2224600 9 67622289
Nivel 2:	Director Comercial de Empresas Mauricio Pozas A. <u>mauricio.pozas@grupogtd.com</u>	64 2244512 9 67601495
Nivel 3:	Gerente de Ventas Empresas Mauricio Silva V. <u>mauricio.silva@grupogtd.com</u>	63 2223213 9 67601483
Nivel 4:	Gerente Comercial de Empresas Juan Ignacio González V. <u>Juanignacio.Gonzalez@grupogtd.com</u>	63 224 3129 9 6760 2000

- **Procedimiento ante fallas y de servicio de mantenimiento**

Ante cualquier falla del servicio o incidente, el personal del cliente autorizado y previamente definido entre ambas partes, debe comunicarse con el Centro de Atención Técnica (CAT) al número 800 600 750 indicando el problema.

Esta plataforma entregará al cliente un número de ticket de su reclamo, que da cuenta del tipo de falla y la hora a la cual se reporta la falla. Por otra parte activará todos los mecanismos internos tendientes a solucionar el incidente a la brevedad .

El CAT mantendrá a su contraparte por el lado del cliente informada de los avances de la solución no sólo con fines informativos, sino también para facilitar la coordinación con el cliente de las actividades en terreno.

Una vez resuelta la falla, el CAT informará de la solución y se dará por cerrado el incidente.

El servicio de mantenimiento apunta a la resolución de incidentes que afectan a servicios instalados y en funcionamiento, excluyendo por lo tanto requerimientos como habilitación de nuevas facilidades, reglas, etc. Estos servicios deben ser requeridos en primera instancia a la contraparte comercial de Telefónica del Sur.

Toda atención que se haga al cliente fuera del horario establecido en el contrato de servicios, será facturada y no estará sujeta a los acuerdos de nivel de servicio (en adelante SLA) de tiempos de respuesta establecido en los mismos. Esto se aplica a los contratos con horario de atención 5x9 horas.

- **Exclusiones de Servicio**

Deben considerarse como exclusiones a los acuerdos de niveles de servicio antes especificados.

- ☐ No se considerarán responsabilidad de Telefónica del Sur, fallas eléctricas que afecten equipos en sitio del cliente, sean éstas de responsabilidad del cliente o de la empresa suministradora del servicio eléctrico.
- ☐ Fallas de equipamiento por un uso indebido por parte del cliente o personal no autorizado por Telefónica del Sur. Esto incluye configuración, manipulación del hardware o software o intervención en la instalación del sistema por personal no autorizado por Telefónica del Sur.
- ☐ Fallas de equipamiento producto de no existir las condiciones ambientales o eléctricas adecuadas (exceso de temperatura y/o humedad, ambientes corrosivos o de polvo en suspensión, tensión neutro – tierra mayor a 0.5 V, etc.).
- ☐ Fallas o degradación del servicio producidos por la intervención de personal no autorizado por Telefónica del Sur a equipos o sistemas que afectan el servicio proporcionado.

- ☐ Fallas o degradación del servicio, producidos por actos de terrorismo, vandalismo o producto de huelgas o paros sean estos autorizados o no por el cliente.
- ☐ Fallas o degradación del servicio producidos por desastres naturales o eventos de fuerza mayor (inundaciones, terremotos, incendios, accidentes de tránsito, etc.) que escapan al control de Telefónica del Sur.
- ☐ Equipamiento reparado por servicios técnicos no autorizados o validados por Telefónica del Sur.
- ☐ Demoras en los tiempos de atención de falla producto de la no disponibilidad del contacto técnico del cliente.
- ☐ Demoras en los tiempos de solución de falla producto de descoordinaciones por parte del cliente para permitir el acceso de personal técnico de Telefónica del Sur al sitio donde está localizada la falla.
- ☐ Cambios de password no autorizados por Telefónica del Sur.

En aquellos siniestros que tengan por resultado la destrucción de los equipos de comunicaciones, que estén dentro de esta lista de exclusiones, Telefónica del Sur levantará los servicios por medios alternativos y hará las gestiones para reemplazar el equipamiento dañado en el menor tiempo posible, sin embargo, estas fallas no se imputarán al SLA ni afectarán en manera alguna la revisión de multas ni implicarán modificaciones a la fecha de término del contrato.

Cabe señalar que ante una falla total de los servicios producto de una catástrofe que escapa a las responsabilidades de Telefónica del Sur, la capacidad los servicios implementados en forma de contingencia serán los mínimos necesarios para entregar el servicio.

• PROYECTO DE INSTALACIÓN

Descripción del servicio

Los productos y servicios contratados por el cliente serán implementados como proyecto, el cual será dirigido por un ingeniero calificado de Telefónica del Sur que se desempeñará como Jefe de Proyectos. Él tendrá por funciones:

- ☐ Informar oportunamente al cliente cuando por razones justificadas (permisos viales, importación de equipos, etc.) se produzcan cambios en la fecha de término del proyecto.
- ☐ Coordinar todas las actividades de instalación del proyecto y efectuar las gestiones necesarias al interior de Telefónica del Sur, con el cliente y con los proveedores para que éstas se lleven a cabo dentro de los plazos y presupuestos considerados en el proyecto.

- ☐ Recoger todas las modificaciones que el cliente quiera hacer al proyecto y remitirlas al interior de Telefónica del Sur con el objeto de que se evalúen comercial y/o técnicamente, y se hagan efectivas si así se define, con los consiguientes cambios de programación.

Condiciones de Instalación

Con el objeto de una correcta instalación y asegurar posterior calidad en el servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones de instalación por parte del cliente:

- **Ductos o canalizaciones**

Las facilidades de acceso para la llegada de cables de **Telefónica del Sur S.A.** desde la vía pública hasta la sala donde se ubicarán los terminales de comunicaciones, deberá ser proporcionada por el cliente. En caso de no existir canalizaciones o ductos, **Telefónica del Sur S.A.** podrá cotizar en forma separada, la instalación y construcción de éstas. Esto podrá afectar los plazos de entrega iniciales comprometidos para el término del proyecto.

- **Condiciones eléctricas**

El cliente deberá proporcionar las siguientes condiciones eléctricas, para la correcta instalación y operación del equipamiento de comunicaciones:

- ☐ Red de alimentación de 220 Volts, 50 Hz estabilizada y dedicada. La malla de tierra de la instalación deberá ser la misma en toda la red eléctrica. Deberá estar limpia de consumos como motores, tubos fluorescentes, artefactos de uso doméstico, etc.
- ☐ Los alimentadores eléctricos para los equipos deberán estar calculados para los consumos máximos.
- ☐ Los enchufes podrán ser del tipo corriente o de seguridad, siempre que están de acuerdo con la capacidad requerida. En caso de utilizar enchufes de tipo corriente, deberá buscarse algún mecanismo que impida que se conecten a esta red elementos distintos a los equipos de computación.
- ☐ Se prohíbe usar alargadores eléctricos para la conexión de equipos.
- ☐ Estabilidad de voltaje de $\pm 10\%$.
- ☐ Estabilidad de frecuencia de $\pm 5\%$.
- ☐ Tierra eléctrica independiente con voltaje Neutro – Tierra no superior a 0,5 VAC

En caso de que el cliente no disponga de una red de suministro de energía eléctrica estable, Telefónica del Sur podrá cotizar en forma separada, el diseño e instalación de una malla a tierra y/o la instalación de un equipo estabilizador o UPS dimensionado de acuerdo a los requerimientos del proyecto. Esto podrá afectar los plazos de entrega iniciales comprometidos para el término del proyecto.

- **Condiciones ambientales**

El cliente deberá proporcionar los espacios físicos, para la instalación de equipos de comunicaciones, que cumplan con las siguientes condiciones ambientales:

- ☐ Una sala para instalar los equipos a una temperatura ambiente de entre 15° a 30° Celsius para asegurar su correcta operación.
- ☐ La sala de equipos debe tener una humedad relativa del aire de entre el 20% y 80%, sin condensación.
- ☐ La sala debe estar limpia para evitar la contaminación de los componentes electrónicos, además ventilado para el intercambio de calor de los equipos y libre de emanaciones tóxicas.
- ☐ La sala debe tener una buena iluminación para el trabajo del personal técnico.
- ☐ La sala debe tener piso de material antiestático, no puede ser alfombrado.
- ☐ La sala debe mantener un tránsito controlado.

- **Instalación Física**

La instalación de la solución se realizará en las dependencias del cliente en la localidad o localidades consideradas.

A continuación se presentan las tareas a realizar en la etapa de instalación:

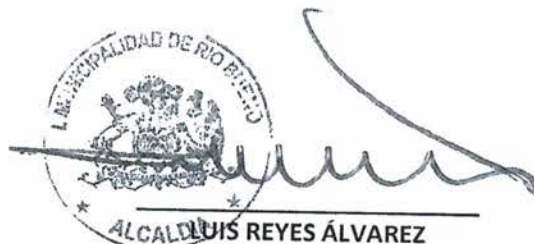
- ☐ Desembalaje y control de inventario de los equipos embalados.
- ☐ Verificación de la tensión de alimentación.
- ☐ Verificación de las condiciones de adecuación climática y ambiental del sitio de instalación.
- ☐ Montaje del equipamiento.
- ☐ Conexión de los cables de alimentación a la toma de alimentación.
- ☐ Conexión del cableado de datos y enlaces provistos con el equipamiento.
- ☐ Ejecución de rutina de auto-testeo en los equipos que corresponda.
- ☐ Comunicación entre los equipos y sistemas remotos.

- **Configuración lógica**

- ☐ Configuración de lo(s) equipos de comunicaciones.
- ☐ Validación de la operación de cada uno de los equipos.
- ☐ Configuración de las herramientas anexas si corresponde.



SERGIO DUSSAUBAT ARRIAGADA
Representante Legal
Telefónica del Sur S.A.



ALCALDE LUIS REYES ÁLVAREZ
Alcalde
Ilustre Municipalidad de Rio Bueno