



I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN
ASESORIA JURIDICA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE INTERNET DEDICADO

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN

Y

TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.

En Quillón, a 31 de agosto del año dos mil once, entre la **I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN**, Corporación autónoma de derecho público Rol Único Tributario número 69.141.400-0, con domicilio en calle 18 de Septiembre N° 250, Quillón, representada por su alcalde don Jaime Adriano Catalán Saldías, cédula nacional de identidad número 6.650.151-5, en su calidad de representante y el **TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, en adelante "**TELEFÓNICA EMPRESAS**", RUT N° 90.430.000-4, representado por don Juan Parra Hidalgo, cédula nacional de identidad N° 7.986.115-4, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, piso 21, Providencia, Santiago; se ha acordado lo siguiente:

PRIMERO : ANTECEDENTES

Las partes dejan constancia que, mediante el correspondiente proceso de licitación de fecha 05 de Abril de 2011, y luego de un proceso de análisis de distintas propuestas, la Municipalidad resolvió adjudicar la Propuesta Pública N° 4366-8-LP11 denominado "contratación de Servicios de Internet Dedicado" y "Solución de telefonía privada fija", al oferente **Telefónica Empresas Chile S.A.**, y por ende, dejan establecido que las respectivas Bases Administrativas Especiales, Términos de Referencia y sus aclaraciones, la propuesta y oferta económica y técnica, así como sus aclaraciones y modificaciones acordadas por las partes, forman parte integrante del presente Contrato.

SEGUNDO : OBJETO

Por el presente instrumento, la **Municipalidad** contrata con **Telefónica Empresas**, el servicio de Transmisión de Datos, a través de la modalidad de conexión dedicada Internet detallado en el Anexo 1, con las características técnicas que allí se precisan y de acuerdo a las condiciones que se estipulan en el presente Contrato.

Las partes acuerdan que los siguientes Anexos, debidamente firmados por ambas, forman parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales:

Anexo 1 : Detalle del Servicio y Equipo

Anexo 2 : Niveles de Servicio



TERCERO : VIGENCIA

El Contrato tendrá una duración de 18 meses contados, desde la fecha de suscripción del respectivo contrato. En este contexto, se podrá considerar la renovación automática previa evaluación conjunta del servicio prestado, con al menos un mes de anticipación a la expiración del plazo contractual, la cual deberá ser ratificada por acuerdo de Concejo Municipal (si procede).

CUARTO : RENTA DEL SERVICIO

La renta mensual por los servicios y equipos contratados, es la cantidad de **UF 24,2 más IVA**. El valor convenido es neto. En consecuencia, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y todo otro impuesto, contribución, tasa o gravamen que afecte o pudiere afectar a los servicios, serán de cargo exclusivo de la **Municipalidad** y se recargará en la factura respectiva, a excepción de los impuestos que gravan la renta del prestador de servicios.

QUINTO : BOLETA DE GARANTÍA POR FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del presente instrumento, **Telefónica Empresas** deberá ingresar dentro de los primeros diez del mes de septiembre del 2011, boleta de garantía para caucionar el fiel cumplimiento del contrato un monto de UF 200 extendida a nombre de la Ilustre Municipalidad de Quillón. El documento indicará que se ha tomado "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato". El plazo de vigencia de esta garantía será la vigencia del Contrato, más 180 días corridos, contados desde la fecha de suscripción del Contrato.

La presente Garantía será restituida una vez finiquitado el correspondiente Contrato y evacuado el informe sin observaciones, del servicio prestado, por parte de la Unidad Técnica.

SEXTO : FORMA DE PAGO

El valor señalado precedentemente deberá ser pagado por la **Municipalidad** en su equivalente en pesos a la fecha de facturación.

La renta mensual convenida, deberá ser pagada por la **Municipalidad** en las oficinas de **Telefónica Empresas** o en los lugares de pago que ésta indique, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de emisión de la respectiva factura.

Telefónica Empresas facturará en forma proporcional la renta mensual desde la habilitación del o los servicios, aún cuando la habilitación completa de éstos no hubiere concluido.

SÉPTIMO : MORA

El no pago de la renta dentro del plazo señalado, devengará el interés corriente para operaciones reajustables en moneda nacional, determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que la reemplace

El no pago de una o más de las rentas, consecutivas o no, facultará a **Telefónica Empresas** para suspender el o los servicios contratados y/o para poner término ipso facto al mismo, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones y derechos que consagra la ley destinados a obtener el pago de las



2/12



rentas adeudadas y demás compensaciones e indemnizaciones que fueren procedentes, todo lo cual es conocido y aceptado por la **Municipalidad**.

OCTAVO : USO INDEBIDO

Con el objeto de mantener la calidad de los servicios contratados y evitar su degradación, la **Municipalidad** no podrá incurrir en una o más de las siguientes causas de uso indebido:

- Conectar equipos de propiedad de la **Municipalidad** o de terceros, que no cumplan con la normativa vigente, a los equipos de **Telefónica Empresas** entregados para el o los servicios contratados.
- Intervenir y/o manipular las partes, piezas y/o componentes del equipamiento y bienes de **Telefónica Empresas**.
- Efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, traslados, alteraciones y/o cambios de algún componente del equipamiento de propiedad de **Telefónica Empresas**, sin su previo consentimiento escrito.
- Cualquier modificación en el uso o fin del equipamiento y/o servicios antes aludidos.
- conectar y/o habilitar al equipamiento de **Telefónica Empresas**, cualquier tipo de línea telefónica, servicios de telefonía básica o avanzados, provistos por terceros que sean distintos a **Telefónica Empresas**.
- La **Municipalidad** no podrá enrutar tráfico de redes de otras organizaciones o de terceros a través de la suya, salvo expresa autorización de **Telefónica Empresas**.

En caso que la **Municipalidad** incurra en una o más causas de uso indebido, **Telefónica Empresas** podrá solicitar el término anticipado del presente Contrato, con los efectos previstos en la cláusula séptima de este instrumento.

NOVENO : FUERZA MAYOR

Las partes quedarán exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento que se deba a casos de fuerza mayor. Serán considerados como casos de fuerza mayor, entre otros, los siguientes: guerra, lockout, naufragio o accidente aéreo, terremoto, inundación y en general todo acto ajeno a la voluntad de las partes, que impida o demore el cumplimiento de las obligaciones pactadas, no obstante haber la parte afectada empleado la máxima diligencia, estándose para ello a lo previsto en el artículo 45 del Código Civil.

Si ocurrieran tales circunstancias descritas como de fuerza mayor, la parte afectada informará por escrito a la otra la existencia de éste dentro de las 48 horas siguientes de conocido el hecho; la forma cómo tal hecho afectará el cumplimiento de sus obligaciones y la duración del mismo, procediendo de la misma manera para informar el término de tal hecho, y en ambos casos acompañando los documentos justificativos correspondientes. Tan pronto como los hechos constitutivos de fuerza

3/12



mayor hubieren cesado en sus efectos, las partes iniciarán o continuarán el cumplimiento de sus obligaciones afectadas.

DÉCIMO : TÉRMINO ANTICIPADO

El incumplimiento por parte de la **Municipalidad** de alguna de las obligaciones que le impone el presente instrumento, facultará a **Telefónica Empresas** para poner término de pleno derecho a los servicios prestados previa comunicación escrita en tal sentido, enviada a lo menos, 30 días corridos de anterioridad a la fecha fijada para el término. Sin perjuicio de lo anterior, la **Municipalidad** podrá subsanar su incumplimiento antes del vencimiento del plazo indicado y evitar la resolución de este Contrato. Vencido este plazo **Telefónica Empresas** podrá a su arbitrio hacer efectiva la resolución sin más trámite.

Telefónica Empresas podrá dar por terminado en forma inmediata y a su sola voluntad la contratación del o los servicios contratados, sin ulterior responsabilidad ni derecho a indemnización o reparación de ninguna especie a favor de la **Municipalidad**, en caso que por decisión de autoridad judicial o administrativa competente, o bien por caso fortuito o fuerza mayor, observancia de prohibiciones, restricciones, condiciones o limitantes establecidas por la legislación, seriere imposible, muy gravosa o se dificultare económica o técnicamente la prestación de los mismos.

El término anticipado del presente Contrato otorga derecho a **Telefónica Empresas** a terminar de inmediato con la prestación de los servicios contratados y retirar los equipos de su propiedad.

UNDÉCIMO : DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

En caso de poner término al presente Contrato, la **Municipalidad** deberá hacer entrega de la totalidad de los equipos de propiedad de **Telefónica Empresas**, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el desgaste que se produjere por el uso legítimo de los mismos, a quien **Telefónica Empresas** le indique, y ello, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de término de este Contrato, sin perjuicio de las acciones y derechos conferidos a **Telefónica Empresas** por la legislación vigente para exigir el cumplimiento de tal obligación.

DUODÉCIMO : GARANTÍA

Telefónica Empresas garantiza el cumplimiento del indicador "Tiempo de Solución de Fallas" definido en el Anexo 2 del presente instrumento.

En el evento que, por causas imputables a **Telefónica Empresas**, no se cumpla la Disponibilidad del Servicio definida en el Anexo 2 de este instrumento, la **Municipalidad** tendrá derecho a la aplicación de un descuento en la renta mensual del enlace afectado, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 1, considerando para estos efectos un mes de 30 días. El descuento se aplicará en la facturación inmediata.

DÉCIMO TERCERO : RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Telefónica Empresas sólo responderá por los daños directos y previstos que le hubiere causado a la **Municipalidad** el incumplimiento de sus obligaciones; siempre que dicho incumplimiento le fuere imputable. Con todo, la responsabilidad de **Telefónica Empresas**, incluyendo pero no limitándose a



todos los casos de responsabilidad contractual, extracontractual, responsabilidad civil y comercial, penalidades, incumplimientos de garantías, reclamos de terceros u otras, en ningún caso superará el valor del presente Contrato, monto éste que operará como límite máximo de responsabilidad de **Telefónica Empresas** por todo concepto.

Los equipos y sistemas computacionales son herramientas para el procesamiento de datos, que por su naturaleza están sujetos a eventuales fallas, ya sea en su propio funcionamiento en sus programas. Por esta razón, la **Municipalidad** deberá tomar las medidas preventivas usuales utilizadas en la industria, así como contar con las holguras necesarias para la ejecución de sus procesos, especialmente aquellos que son críticos.

Telefónica Empresas no será responsable en caso alguno de los daños o perjuicios que pueda experimentar la **Municipalidad** y/o terceros como consecuencia indirecta del funcionamiento o no funcionamiento de cualquiera de los servicios objeto de este Contrato, sin perjuicio de su obligación de efectuar las acciones correctivas o reparativas que correspondan.

La **Municipalidad** será responsable de todo daño y/o pérdida total o parcial que pudieren sufrir los equipos de propiedad de **Telefónica Empresas** que se encuentren en sus recintos. Dicha responsabilidad se extiende a todos los actos u omisiones ejecutados por la **Municipalidad**, sus agentes, empleados o dependientes. En consecuencia, todas las reparaciones que pudieren ser necesarias por los daños mencionados serán de cargo exclusivo de la **Municipalidad**. Estas reparaciones deberán ser realizadas por personal de **Telefónica Empresas** o por quien **Telefónica Empresas** determine, y la **Municipalidad** pagará el valor correspondiente, según las tarifas ordinarias de **Telefónica Empresas** vigentes a la fecha de reparación, dentro de los 15 días siguientes a la emisión de las facturas correspondientes, más los impuestos que fueren procedentes. En caso de pérdida, la **Municipalidad** deberá pagar a **Telefónica Empresas** el valor de reposición de los equipos afectados.

La **Municipalidad** deberá permitir la entrada del personal de **Telefónica Empresas** o de terceros debidamente autorizados por **Telefónica Empresas**, a los lugares en que se encuentren los equipos indicados en el Anexo 1 y que permitan la prestación de los servicios contratados, informando previamente a la **Municipalidad**, para la inspección de los mismos, o para la ejecución de cualquier trabajo que fuere necesario efectuar.

La **Municipalidad** se obliga a comunicar por escrito a **Telefónica Empresas**, dentro de las 24 horas de ocurrido todo acto o hecho susceptible de afectar la situación jurídica de los equipos de propiedad de **Telefónica Empresas**, o los derechos de esta última como titular del dominio o de generar cualquier responsabilidad para ésta. En el mismo plazo, y de igual forma, deberá comunicar a **Telefónica Empresas**, todo siniestro que sufran los equipos y todo perjuicio a terceros ocasionado con dichos bienes. Sin perjuicio de lo señalado, la **Municipalidad** contrae la obligación de tomar, desde la ocurrencia del acto o hecho de que se trate, todas las medidas de resguardo jurídico y material que sean procedentes.

La **Municipalidad** deberá abstenerse de causar perjuicios respecto de los datos de otros clientes, sea mediante virus, intromisión de redes y otras acciones, de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 19.223.

La **Municipalidad** deberá abstenerse, asimismo, de transmitir a la red internet cualquier tipo de dato o información, independiente de su autenticidad o la fuente de la que provenga, que menoscabe o



tienda a menoscabar material o moralmente a cualquier persona, o bien sea contraria a la ley, la seguridad nacional, el orden público, la moral o las buenas costumbres.

La infracción estipulada en el párrafo precedente será de responsabilidad exclusiva de la **Municipalidad**, pudiendo **Telefónica Empresas**, en caso de comprobarse su ocurrencia, poner término de inmediato al presente Contrato, en los términos señalados en la Cláusula Término Anticipado de este instrumento.

La **Municipalidad** deberá disponer a su costo, y libremente de los equipos computacionales necesarios para la debida prestación de los servicios contratados por el presente instrumento.

Será de responsabilidad de la **Municipalidad** la seguridad de la información residente en los computadores de su red. Lo anterior libera de toda responsabilidad a **Telefónica Empresas** de los perjuicios y daños que pudiere afectar a la **Municipalidad** en tal sentido.

Será de cargo y responsabilidad de la **Municipalidad** el suministro de los software involucrados en los servicios contratados por la **Municipalidad**. **Telefónica Empresas** no suministrará software para el acceso a internet, sólo configura en Plataformas Windows NT 4.0 ó superior y Linux.

La responsabilidad de la inscripción, modificación y el dominio de la **Municipalidad** serán de exclusiva responsabilidad de éste.

La **Municipalidad** deberá realizar lo antes mencionado, directamente ante el organismo NIC Chile encargado de la inscripción de los dominios en Chile, perteneciente al Departamento de Ciencias de la Computación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

Los costos asociados a la inscripción y mantención del Nombre del Dominio serán de cargo de la **Municipalidad**, por tanto no se incluyen en este Contrato, quedando **Telefónica Empresas** libre de toda responsabilidad al respecto.

En caso que la **Municipalidad** y/o **Telefónica Empresas** dieran por terminado el Contrato, en conformidad a las causales expresadas en el presente instrumento, la **Municipalidad** deberá devolver las direcciones IP entregadas. Serán de su cargo el soporte técnico de sus usuarios.

DÉCIMO CUARTO : DOMICILIO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para todos los efectos legales derivados del Contrato suscrito, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Chillán y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

Toda comunicación prevista en el presente Contrato deberá efectuarse por escrito y se entenderá válidamente realizada en el domicilio de cada una de las partes.

Si alguna de la partes varía su domicilio o datos del Contacto, para que los nuevos sean considerados válidos para estas comunicaciones, deberá ser informado previamente a la otra parte mediante comunicación escrita entregada en el domicilio válido de la otra parte. El incumplimiento de las actualizaciones pertinentes viciará la comunicación, pues las partes estiman esencial la mantención de un domicilio y contacto conocido.



Toda comunicación que tenga por objeto informar o representar un incumplimiento de alguna de las partes deberá ser dirigida, por carta certificada, a su Gerente General o Apoderado. Las partes acuerdan que el no cumplimiento de esta formalidad invalida completamente la comunicación.

En ningún caso la correspondencia, fax o correos electrónicos intercambiado entre personal subalterno de las partes podrá modificar los términos del presente Contrato.

DÉCIMO QUINTO : MODIFICACIONES

Toda modificación del presente Contrato que constituya eliminación, disminución, ampliación y/o incorporación de servicios y/o equipos, se entenderá perfeccionada previo acuerdo entre las partes mediante la firma de un Addendum de Actualizaciones el que se considerará parte integrante del Contrato.

DÉCIMO SEXTO : PROHIBICIÓN DE CEDER

La **Municipalidad** no podrá transferir a terceros los derechos que emanen de este Contrato o sustituirse en el mismo, sin previa autorización escrita de **Telefónica Empresas**. En caso de otorgarse tal autorización, se deberá firmar un nuevo Contrato entre **Telefónica Empresas** y el tercero.

DÉCIMO SÉPTIMO : INTERPRETACIÓN

Se interpretará que todos los términos técnicos establecidos en este instrumento, como en la propuesta comercial, y no definidos de otro modo en los mismos tendrán significados congruentes con Internet, la World Wide Web, la industria de las telecomunicaciones y las actividades de las partes.

DÉCIMO OCTAVO : NINGUNA RENUNCIA

La omisión de **Telefónica Empresas**, en hacer que la **Municipalidad** cumpla alguna disposición de este instrumento no constituirá en forma alguna una renuncia o desistimiento, ni afectará sus derechos a exigir la **Municipalidad** el cumplimiento, ni afectará la validez y vigencia de tal disposición ni de ninguna otra disposición de este instrumento, salvo donde éste disponga expresamente lo contrario.

La mera circunstancia de que ocasionalmente o en lapsos determinados se acepten situaciones que impliquen trasgresión del mismo o el hecho de que **Telefónica Empresas** no ejerza o ejercite con retardo los derechos que este Contrato le otorga, sea los que se expresan en él o los que derivan del mismo en razón de su naturaleza o de la ley, constituirán actos u omisiones de mera tolerancia que no podrán ser interpretados o invocados como modificación tácita de este Contrato, ni privarán a **Telefónica Empresas** del ejercicio de sus derechos.

La renuncia que **Telefónica Empresas** haga de algún derecho o potestad establecido en su favor no importará en caso alguno una renuncia a los demás derechos y/o potestades establecidos en su favor en el presente Contrato ni a derechos y/o potestades que pueda adquirir o ejercer en el futuro.



[Handwritten signature]



DÉCIMO NOVENO : ACUERDO TOTAL

Las presentes Condiciones constituirán el único acuerdo entre las partes sobre esta materia y reemplazan todo otro Contrato, acuerdo, memorándum, carta de intención o representación anterior sobre la materia objeto de éste. El Contrato podrá ser enmendado sólo mediante acuerdo escrito firmado por los representantes debidamente autorizados de las partes.

VIGÉSIMO : PERSONERÍAS

La personería de don Juan Parra Hidalgo para actuar en representación de **Telefónica Empresas Chile S.A.**, consta en escritura pública de fecha 11 de marzo de 2011, otorgada ante el Notario de Santiago don Iván Tamargo Barros.

La personería de don Jaime Catalán Saldías para actuar en representación de la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN** consta en sentencia del Tribunal Electoral N° 15, de fecha 01 de diciembre de 2008.



JAIME CATALÁN SALDÍAS
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN



JUAN PARRA HIDALGO
REPRESENTANTE LEGAL
TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.







ANEXO N°1

Detalle del Servicio y Equipo

Primero : El presente Anexo, firmado por las respectivas partes, se entenderá como parte integrante del Contrato de "**Prestación de Servicios Telefónicos de Internet Dedicado**", suscrito con fecha 31 de agosto de 2011, para todos los efectos legales.

1. Enlace Internet Dedicado, incluye equipo de propiedad de TELEFÓNICA EMPRESAS, según lo descrito a continuación:

Dirección de Instalación	Comuna	Velocidad de Acceso Nacional – Internacional		Tasa de Agregación	Equipo Router
18 de Septiembre N° 250	Quillón	FastEthernet	3 Mbps	1:4	Cisco 2901

Una vez recepcionada satisfactoriamente por la **Municipalidad** la instalación del servicio de Internet Dedicado, **Telefónica Empresas** no se hace responsable por la manipulación por parte de la **Municipalidad** del equipo router instalado. Si la **Municipalidad** requiere la visita de un técnico en terreno, **Telefónica Empresas** cobrará UF 1,5 más IVA por hora, con un mínimo de 2 horas.

En el evento que la **Municipalidad** solicite el traslado del enlace materia del presente Contrato y siempre que la tecnología de acceso sea la misma y el traslado sea dentro de la misma comuna y exista factibilidad técnica para ello, la renta mensual se mantendrá inalterable. En caso contrario, de no cumplirse las exigencias necesarias para mantener inalterable la renta mensual, **Telefónica Empresas** comunicará a la **Municipalidad** el valor de las nuevas rentas.

En ambos casos, la **Municipalidad** deberá pagar a **Telefónica Empresas** un valor adicional por los gastos originados en la reinstalación del servicio.

2. **Mantenimiento**

Telefónica Empresas proveerá el servicio de mantenimiento del servicio internet dedicado indicado en el presente Anexo, para reparar los daños que pueda experimentar en su uso normal, dentro de los fines y funciones específicas que corresponda a cada unidad.

El servicio de mantenimiento se prestará en horario de Lunes a Domingo de 00:00 horas a 24:00 horas, con repuestos.

Telefónica Empresas pone a disposición de la **Municipalidad** su Mesa de Ayuda, 800214242, para recibir los llamados de asistencia técnica relacionados con el servicio objeto del presente Anexo.

Se excluyen las solicitudes de asistencia técnica tales como instrucción de operación, estudios de tráfico, traslado de los equipos, aparatos telefónicos, baterías, reprogramaciones y en general cualquier actividad no relacionada con fallas de equipos y sus componentes.

Se excluye expresamente de la mantenimiento todo trabajo, cambio o sustitución de piezas que deriven del uso impropio del sistema y las causadas por accidentes, negligencias, fallas en la energía eléctrica

9/12



o en el aire acondicionado, energía eléctrica fuera de rango, conexiones de equipos ajenos al sistema o intervenciones en éste no autorizadas por **Telefónica Empresas**.

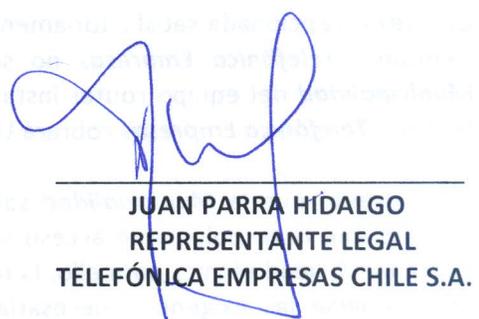
Los trabajos y sustituciones de partes o piezas que deban realizarse con motivo de los hechos señalados en el párrafo anterior serán cobrados separadamente.

La **Municipalidad** se obliga a no usar elementos adicionales a los equipos señalados en el presente Anexo e introducir alteraciones en éstos, trasladarlos a una ubicación distinta de la que se encuentran instalados, intervenir en sus mecanismos, ni efectuar por su cuenta, trabajos de Mantenimiento en los elementos de los equipos anteriormente señalados, sin previa autorización escrita de **Telefónica Empresas**

Segundo : El presente Anexo se firma en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de la **Municipalidad** y el otro en poder de **Telefónica Empresas**.



JAIME CATALÁN SALDÍAS
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN



JUAN PARRA HIDALGO
REPRESENTANTE LEGAL
TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.



ANEXO N° 2

Niveles de Servicio

Primero : El presente Anexo, firmado por las respectivas partes, se entenderá como parte integrante del Contrato de "**Prestación de Servicios Telefónicos de Internet Dedicado**", suscrito con fecha 31 de agosto de 2011, para todos los efectos legales.

1. Disponibilidad

Se define Disponibilidad como el cálculo porcentual del tiempo en que los servicios de comunicaciones están disponibles. El cálculo de la Disponibilidad mensual considera la suma de los tiempos de resolución de Fallas Masivas, así como el tiempo de indisponibilidad del Servicio.

Descripción	Disponibilidad Mínima (%)	Indisponibilidad Total mes (horas)	Tiempos asociados a eventos de Fallas (Minutos-Horas)	
			Tiempo de Respuesta (TR en min.)	Tiempo de Reparación (TRF en Hrs.)
I. Municipalidad de Quillón	99,44	4,0	30	4,0

2. Acuerdos de Servicio

2.1 Tiempo de Contacto

Telefónica Empresas se compromete a entregar un tiempo de contacto de 30 minutos. Este tiempo comienza desde que la **Municipalidad** comunica a **Telefónica Empresas**, la existencia de una falla a través de la plataforma 800 21 42 42. Este contacto implica informar, que su falla está siendo atendida en forma remota, evaluando la situación y en el eventual caso derivar el problema inmediatamente a terreno.

2.2 Tiempo de Traslado

Ante el evento, que la falla deba ser atendida por personal en terreno, se considerará como tiempo de traslado, el tiempo que transcurre desde que se hace contacto con la **Municipalidad** hasta que el técnico asignado se hace presente en el sitio de la falla. Este tiempo en las zonas de difícil acceso escapa al control de **Telefónica Empresas**, por lo que se deja expresa constancia que para efectos de cálculo del SLA o del uptime no se debe contabilizar, ni tampoco constituye aplicar penalizaciones.

2.3 Tiempo de Solución de Fallas

El tiempo de solución de fallas es el tiempo que transcurre desde que se aborde el problema, sea remotamente o con personal de terreno, hasta que es restaurado el servicio a satisfacción del CLIENTE.



El tiempo de solución de fallas para las ubicaciones indicadas en la cobertura normal será de cuatro horas en el 80 % de los casos y de 24 horas para el resto de los casos.

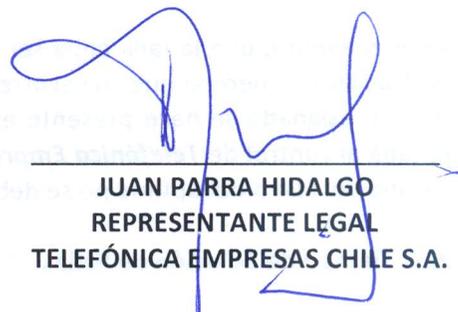
2.4 Consideraciones

- i. El indicador se medirá conforme al sistema de reclamos que lleva **Telefónica Empresas**.
- ii. No se contabilizarán en el cálculo mensual de las siguientes situaciones:
 - a) Quedan excluidos del cálculo los períodos de inactividad planificados, que son ventanas programadas para la realización de actividades que tendrán como objetivo el mantenimiento de la disponibilidad acordada. Los tiempos de inactividad planificados estarán predefinidos y serán avisados con al menos 48 Horas.
 - b) Las interrupciones que pudieran producirse por causas imputables a la **Municipalidad** o a terceros.
 - c) Los tiempos que la **Municipalidad** demore en la entrega de los permisos para accesos a sus dependencias del personal designado por **Telefónica Empresas**, para la resolución de averías.
 - d) Cuando la falla se presente en sitios donde la disponibilidad de medios de transporte no sea continuo o existan limitantes de orden público para llegar al sitio de la falla, se descontará mediante paradas de reloj, el tiempo requerido para efectuar dichos desplazamientos. No se contabilizará todo el tiempo en que personal de **Telefónica Empresas** no haya tenido acceso físico al lugar de la falla.
 - e) Del mismo modo, si la **Municipalidad** decidiera coordinar la reparación de una falla para un horario determinado, el tiempo de desfase no será considerado dentro del tiempo total de no disponibilidad del servicio.
 - f) Las interrupciones de servicio debido a causas de Fuerza Mayor (por ejemplo: desastres naturales, inundaciones, etc.), Casos Fortuitos (por ejemplo: corte de fibra óptica por acción de animales, etc.) y Actos de Terceros (por ejemplo: robo de cables, cortes de fibra óptica, terrorismo, disposiciones gubernamentales, etc.)

Segundo : El presente Anexo se firma en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder de la **Municipalidad** y el otro en poder de **Telefónica Empresas**.



JAIME CATALÁN SALDÍAS
ALCALDE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN



JUAN PARRA HIDALGO
REPRESENTANTE LEGAL
TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.

