

Francesca González

De: Karen Vasquez <karennataly.vasquez.esp@movistar.cl>
Enviado el: martes, 19 de abril de 2022 12:09
Para: consorcio@uestatales.cl
Asunto: Propuesta Comercial
Datos adjuntos: Oferta Consorcio U. Estatales.pdf

Estado de marca: Marcado

Estimada Francesca,

Buenas tardes, adjunto propuesta comercial y alternativas de Servicio UPGRADE internet dedicado con pago en una cuota y en 36 meses del gestor de proyectos.

UPGRADE Servicio Enlace Dedicado tramo 10/2 a tramo 100/10 (**100 megas nacionales**, más **10 megas internacionales** simétricos de subida y bajada). Incluye 4 IP Fijas, tasa agregación 1/1.

1- Propuesta con pago de gestor en una cuota, **6,30 UF**.

Precios ID 100/10		
Nacional	Internacional	36 meses
100 Mbps	10 Mbps	5,40 UF

2- Propuesta con pago de gestor en 36 meses, **0,24 UF** (uf incluida en el valor de recuadro en 36 meses).

Precios ID 100/10		
Nacional	Internacional	36 meses
100 Mbps	10 Mbps	5,64 UF

Para poder gestionar servicio de enlace, deberá hacer llegar vía correo los siguientes documentos:

1. Propuesta enviada firmada
2. Copia Rol Empresa
3. Copia RUT Representante legal
4. Constitución empresa
5. Vigencia con Poderes
6. 4 últimos IVAS





PROPUESTA COMERCIAL



Upgrade PSITIE 20759 de ETH 10/2 a FETH 100/10

CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES DE CHILE

Número de oferta: OR-0004201419

Fecha de emisión del documento: 12-04-2022

1. INFORMACIÓN GENERAL

A continuación, se presenta la información general relativa a la presente propuesta comercial.

RUT	725044003
RAZÓN SOCIAL	CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES DE CHILE
CONTACTO DE LA OFERTA	Francesca González
EMAIL DE CONTACTO	consorcio@uestatales.cl
TELÉFONO DE CONTACTO	226640185
FECHA EMISIÓN DOCUMENTO	12-04-2022
FECHA VIGENCIA OFERTA	07-05-2022
NÚMERO DE OFERTA	OR-0004201419



2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1 Descripción del Servicio Internet Dedicado

En todo el mundo y en todas las áreas de la economía, Internet se presenta como el gran catalizador para el mundo de los negocios, afectando tanto las relaciones con clientes y proveedores como la estructura y los procesos internos de la empresa.

La misión de Telefónica Empresas es satisfacer las necesidades de comunicación y ser el más importante socio tecnológico y comercial en Chile, para las grandes Corporaciones que requieran insertar sus negocios a este nuevo escenario económico y social; asesorando a nuestros clientes y entregando soluciones tecnológicas y comerciales Internet.

Para la implementación de un punto en un enlace Internet Dedicado, es necesaria la construcción de la red de acceso (última milla desde el nodo más cercano de Telefónica a la dirección del cliente) y un equipo de comunicaciones (CPE).

La red de acceso otorga la capacidad de conectividad por medio de una unidad terminal de línea de Fibra Óptica y depende de la velocidad de datos a configurar y de la distancia del sitio en cuestión a los emplazamientos Telefónica Empresas S.A.

El segundo elemento (equipo de datos CPE) corresponde a un router, el cual es instalado entre la red del cliente y los accesos a la red MPLS de Telefónica. Estos equipos de frontera son los encargados del enrutamiento de los paquetes de datos presentes en los segmentos de red local que tienen una dirección IP de destino fuera de segmento hasta su destino final. Otras tareas que pueden realizar estos equipos es la transmisión en forma integrada con los datos de servicios de voz y video, para lo cual se disponen de técnicas de encolamiento que permiten tratar en forma diferenciada (priorizada) a los paquetes que transportan estas u otras aplicaciones críticas sobre los que transportan Datos menos importantes para el negocio.

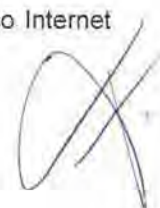
Además de lo anterior, el servicio Internet Dedicado considera la provisión de:

- Asignación y activación de un máximo de 8 números IP.
- Instalación y Configuración de Router.
- Instalación Servicios Internet son configurados dentro de las 72 horas hábiles siguientes a la instalación del enlace de comunicaciones.

1.1 Principales Ventajas

Las principales ventajas de conectarse al Servicio Internet Dedicado de Telefónica Empresas, son las siguientes:

- Backbone de Acceso Nacional via Red IP
- Estadística de tráfico Internet en formato html (web)
- Tasa de Agregación Internet Diferenciada 1:1
- Mesa de Ayuda Exclusiva
- Alternativas de realizar Upgrade Nacionales e Internacionales.
- Interconexión Nacional con los principales PIT e ISP, para intercambio de tráfico Internet Nacional.



- Gran Respaldo Financiero y gran Infraestructura Técnica Nacional e Internacional

1.2 Consideraciones

Las consideraciones tomadas en el diseño de la solución Internet son las siguientes:

- Se permite el tráfico de correo, no se incluyen como parte del servicio cuentas de correo.
- La solución propuesta es simétrica (Velocidad de Subida = Velocidad de Bajada).
- La solución permite la configuración de DNS por parte del usuario dentro de los sistemas operativos de la estación que utiliza, la estación no está incluida como parte del servicio.
- Plazo de implantación de 15 días en la región metropolitana y Concepción, se considera a partir de la fecha de firma del contrato y considera que exista coberturas garantizada en el área en donde se registre la venta. Lo anterior es válido para proyectos de máximo un acceso. Telefonica no se responsabiliza por el plazo de implantación dentro de aquellos lugares donde el acceso está administrado por un tercero distinto de Telefonica, como por ejemplo, mall, aeropuerto, edificios con contrato Murano, mineras, data center, supermercados y todo los que considere permisos adicionales de terceros.



3. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN Y OFERTA COMERCIAL

A continuación, presentamos nuestra propuesta económica del proyecto. Los valores aquí presentados están basados en un contrato a 36 meses.

COTIZACIÓN		CARGO POR ÚNICA VEZ	CARGO RECURRENTE
PRODUCTO:	Gestión de Proyectos - Core	CLF	CLF
OFERTA:	Gestión de Proyectos	6.30 CLF	0.00 CLF
SEDE:			
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:			
CARACTERÍSTICAS:	Modalidad comercialización: Venta; Cuota: 1; Movimiento: Modificación; MRC Anterior: 0; Descuento %; Duración Descuento: ; Moneda: CLF; _ - ;		
CANTIDAD:	1		
PRODUCTO:	Internet Custom	0.00 CLF	4.89 CLF
OFERTA:	Internet Custom	0.00 CLF	0.00 CLF
SEDE:	LINKS + ID 100/10 + WIFI + TED		
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:	Moneda, 673 (8320216 Santiago) Santiago, Región Metropolitana		
CARACTERÍSTICAS:	Movimiento: Modificación; MRC Anterior: 0; <u>Servicio Nacional e Internacional</u> <u>Internet Custom</u> - Velocidad Nacional Custom: 100; Velocidad Internacional Custom: 10; Modalidad comercialización: Servicio; Plataforma: Tie; Descuento %: 0; Duración Descuento: ; Moneda: CLF; <u>Acceso</u> - Tecnología Acceso: P2P; Modalidad comercialización: Arriendo; Descuento %; Duración Descuento: ; Moneda: CLF;		
CANTIDAD:	1		
PRODUCTO:	Router	730.00 USD	0.00 USD
OFERTA:	Router	0.00 USD	0.00 USD
SEDE:	LINKS + ID 100/10 + WIFI + TED		
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:	Moneda, 673 (8320216 Santiago) Santiago, Región Metropolitana		
CARACTERÍSTICAS:	Movimiento: Alta; MRC Anterior: ; <u>Equipo BOM C Fijo</u> - Modalidad comercialización: Venta; Cuotas: 36; Fabricante: CISCO;		
CANTIDAD:	1		
TOTAL		24,72 CLF	4,89 CLF

- Los precios indicados en la presente propuesta NO incluyen IVA
- Los valores serán convertidos a pesos chilenos al momento de la facturación del servicio



4. CONDICIONES COMERCIALES

4.1. PRECIO DEL SERVICIO

Los valores del servicio son netos, y son los señalados en la Propuesta comercial ya individualizada.

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 del cliente y se recargará en la factura respectiva, a excepción de los impuestos que gravan la renta del prestador de servicios.

En caso de no establecerse el precio en Unidades de Fomento, los precios de la Propuesta Comercial se reajustarán trimestralmente, en los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre de cada año, de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC), tomando en consideración la acumulación experimentada los 3 meses anteriores respectivos

4.2. FACTURACIÓN Y PAGO

Los servicios, serán facturados mensualmente de conformidad a lo señalado en la presente propuesta comercial y, en el caso que los servicios sean habilitados parcialmente en alguna parte del mes, Telefónica Empresas facturará en forma proporcional la renta mensual que corresponda a la parte de los servicios en funcionamiento, previa firma del acta de recepción parcial. El cliente no podrá solicitar la activación del servicio mientras no suscriba el acta de recepción parcial.


Los correspondientes hitos de implantación y sus facturaciones parciales se formalizarán con la suscripción de las respectivas Actas de Recepción de Servicio con Pendientes o Finales.

Para efectos de la recepción final, Telefónica Empresas deberá entregar al cliente la correspondiente Acta. A partir de la fecha de entrega de dicha acta, el cliente tendrá un plazo de 5 días hábiles para formular observaciones por escrito a dichos servicios, en cuyo caso Telefónica Empresas deberá realizar las adecuaciones que correspondan. Una vez realizadas dichas adecuaciones, se iniciará nuevamente el procedimiento a que se refiere el presente párrafo, hasta que el cliente otorgue la recepción definitiva de los respectivos servicios.

En el evento que, transcurrido el plazo de 5 días a que se refiere el párrafo precedente, el cliente no otorgue el acta de recepción definitiva de los respectivos servicios, ni formule observaciones en relación a los mismos, se entenderá que los servicios correspondientes han sido aceptados y recepcionados por el cliente.

La cancelación anticipada del proyecto en su fase de implantación, por causas no imputables a Telefónica Empresas, lo obliga a pagar a esta última todos los conceptos en que haya incurrido con motivo de los trabajos encomendados, incluyéndose el valor de las inversiones en que haya debido incurrir.

Emitida la factura electrónica (o de papel), ésta será enviada al correo electrónico señalado por el cliente (o a la dirección de despacho indicada por el cliente), a través de correo simple. En dichas facturas se detallarán los servicios y consumos correspondientes al mes cobrado utilizando para ello los identificadores de servicios propios de los servicios de telecomunicaciones (número de teléfonos móviles, números de teléfono fijo, número de servicio, número de proyecto etc.).



En caso que el cliente requiera alguna modalidad especial de facturación, deberá informarlo anticipadamente, caso en el cual, Telefónica Empresas evaluará su factibilidad y el valor y/o costo de la modificación. Mientras el cliente, no acepte expresamente los costos de la nueva facturación, Telefónica Empresas sólo estará obligada a emitir las facturas en la forma indicada en párrafo anterior.

El cliente deberá pagar mensualmente el precio señalado en cada documento, dentro del plazo de vencimiento indicado en la factura.

El no pago en tiempo y forma del documento de cobro, faculta a Telefónica Empresas a suspender el Servicio y a exigir el pago del interés corriente, desde la fecha en que debió efectuarse el pago hasta su fecha efectiva, sin perjuicio de que el cliente deberá pagar los gastos de cobranza detallados en el artículo 37 de la Ley 19.496. Durante el período de suspensión del servicio, el cliente continuará devengando el cargo fijo o renta mensual.

Junto con lo anterior, Telefónica Empresas, podrá alternativamente poner término al contrato, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones y derechos que consagra la ley destinados a obtener el pago de las rentas adeudadas y demás compensaciones e indemnizaciones que fueren procedentes.

No obstante, lo anterior, el cliente podrá reclamar el contenido de la(s) factura(s) en conformidad a lo establecido en la Ley 19.983 que "Regula la Transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura", dentro del plazo de 8 días corridos siguientes a la recepción de la(s) misma(s).

Para estos efectos, el cliente deberá devolver la(s) factura(s) y/o guía(s) de despacho al momento de la entrega de la(s) misma(s) o dentro del plazo señalado precedentemente, a través de carta certificada al domicilio de Telefónica Empresas o por escrito y través de su interlocutor válido o representante legal, por los medios señalados en la cláusula sobre "Comunicación entre las partes", devolviendo factura(s) y/o guía(s) o solicitando nota de crédito.

Transcurrido el plazo de 8 días corridos siguientes a la recepción de los documentos tributarios sin haber recibido reclamo del cliente sobre dichos documentos en la forma que este instrumento establece, se entiende irrevocablemente aceptada por el cliente. La pérdida de IVA por causa imputable al cliente, siempre será responsabilidad de éste y no obligará a Telefónica Empresas a refacturar ni a emitir notas de crédito en su favor.

En el caso que la propuesta comercial integre múltiples servicios, que impliquen cobros por conceptos de tráfico de telefonía fija, tráfico fijo a móvil, tráfico móvil, tráfico telefónico de larga distancia interbancional, servicios complementarios (300, 600, 700, 800), cobros de terceros, servicio multiconferencia, servicios asistidos, ITI's, Infovox, internet, cargos de acceso a las redes telefónicas móviles y/o rurales, el importe de dichos servicios será facturados por la sociedad del Grupo que tiene la concesión otorgada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, es decir, Telefónica Chile S.A., RUT N° 90.635.000-9 o Telefónica Móviles Chile S.A., Rut 76.124.890-1, según corresponda.

4.3. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Plazo de implantación de acuerdo a la Gantt o 30 días hábiles desde que se recibe la aceptación. Dicho plazo podría variar, en la eventualidad, de ser necesario realizar trabajos en la vía pública y que requieran contar con permisos de entidades de gobierno, tales como municipalidades, MOP, SERVIU, entre otros, situación que no será imputable a Telefónica Empresas.



4.4. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia de 36 meses a contar de la fecha de la primera facturación completa. Una vez vencido el plazo anterior el contrato terminará indefectiblemente, de pleno derecho, y las partes deberán acordar las condiciones de una nueva contratación, si así lo quisieren. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al presente contrato, mediante carta certificada enviada con 30 días de anticipación al vencimiento del plazo inicial.

En el evento de que Telefónica Empresas diere este aviso, el cliente podrá mantener el Servicio conforme a las condiciones comerciales que estén vigentes a esa fecha, o allanarse a la terminación del contrato.

4.5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Telefónica Empresas podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso del no pago de dos o más facturas, consecutivas o no, dentro de un periodo de 12 meses, o en caso de incumplimiento de las obligaciones del contrato.

EL cliente podrá poner término al contrato notificando a Telefónica Empresas a través de carta certificada enviada con 30 días de anticipación a la fecha fijada para el término, al domicilio señalado en cláusula de "Comunicación entre las partes". En este caso, el cliente deberá continuar pagando las mensualidades pendientes por todo el tiempo de vigencia del contrato.

Sin perjuicio de las causales anteriores, el contrato y sus anexos, se resolverán de inmediato, sin necesidad de requerimiento judicial ni arbitral, ni derecho a indemnización o compensación alguna para el cliente, por las causas que se indican:

1. Cuando por acto o mandato de la autoridad administrativa o judicial se cancelen, modifiquen o restrinjan, de cualquier modo, los derechos de que es titular Telefónica Empresas o se limite, de cualquier forma, la prestación de los servicios de esta última.
2. Por incumplimiento de El cliente de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
3. Si El cliente hiciere, de cualquier forma, uso no expresamente autorizado por Telefónica Empresas, uso indebido o ilegal del servicio suministrado o del o los equipos entregados, utilizare algún equipo no autorizado por Telefónica Empresas o contraviniese las disposiciones legales y reglamentarias emanadas de la autoridad correspondiente.
4. Por extinción de la personalidad jurídica del cliente.
5. Si en contra del CLIENTE se dicte una resolución de liquidación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 129 y siguientes de la Ley N° 20.720 sobre Insolvencia y Re-empredimiento.
6. Si el cliente cediere el presente Contrato o los servicios que en él se contratan a otra persona, ya sea natural o jurídica, sin autorización expresa de Telefónica Empresas.
7. Si el cliente hace uso indebido de los servicios afectando la eficiencia de éstos, y el cliente no atienda rápidamente a las recomendaciones que para corregir la situación le haga Telefónica Empresas.
8. Por caso fortuito o fuerza mayor que, de cualquier modo, impida a Telefónica Empresas la prestación del servicio en los términos convenidos.

Ante tales hechos, Telefónica Empresas comunicará por escrito al cliente, en el domicilio señalado en la cláusula sobre "Comunicación entre las partes", su voluntad de poner término a este contrato.



La terminación del contrato de prestación de servicios no libera al cliente del pago de todos los cargos imputables por el uso del servicio durante la vigencia del mismo, de pagar el valor del plan contratado (cargo fijo o renta mensual) proporcional al día del término y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a Telefónica Empresas por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios (banda ancha u otro), y de servicios adicionales y/o complementarios, entre otros.

En caso de verificarse el incumplimiento del cliente o si éste pusiere término anticipado injustificadamente y a su arbitrio a los servicios contratados, deberá pagar a Telefónica Empresas las mensualidades que falten para cumplir el período original previsto en la Carta de Aceptación respectiva o cualquiera de sus prórrogas.

En caso que se hubieran entregado equipos en arriendo para la prestación de los servicio objeto del contrato, el cliente 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 e 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. Por cada día de retraso en la devolución de la totalidad de los equipos, el cliente deberá pagar a Telefónica Empresas, a título de multa una suma equivalente a UF 0,5.

4.6. USO INDEBIDO

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

1. Conectar equipos de propiedad del cliente o de terceros, o instalar softwares y programas, que no cumplan con la normativa vigente, a los equipos de Telefónica Empresas entregados para el o los servicios contratados.
2. Intervenir y/o manipular las partes, piezas y/o componentes del equipamiento y bienes detallados en la propuesta comercial de Telefónica Empresas.
3. 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.
4. Cualquier modificación en el uso o fin del equipamiento y/o servicios antes aludidos.
5. 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.
6. TELEFÓNICA no es responsable de las intervenciones, fraudes y hackeos de centrales PBX analógicas y/o digitales que cuenten con tecnología Asterix, Linux, otras similares, que el cliente tenga instalado en sus sistemas. En estos casos le recomendamos tomar las medidas de seguridad pertinentes para evitar los fraudes y hackeos que puedan realizarse a través de estos softwares. En el caso de que su PABX haya sido objeto de fraudes y hackeos, Ud. podría solicitar a su compañía telefónica local que bloquee el acceso a las llamadas de larga distancia que se efectúen desde sus líneas, o bien solicitar a los carriers de larga distancia que bloqueen el tráfico de sus líneas, con el objeto de evitar costos por este concepto.
7. Asimismo, TELEFONICA no será responsable del pago de los servicios de telefonía local, larga distancia nacional e internacional, que se efectúen a través de las centrales del cliente provistas por TELFÓNICA por que no son parte de los servicios SIPTRUNK IP. En el caso que TELEFÓNICA actúe como recaudador de los servicios telefónicos señalados, el cliente deberá efectuar los reclamos ante las compañías de carrier correspondientes.
8. El CLIENTE no podrá enrutar tráfico de redes de otras organizaciones o de terceros a través de la suya, salvo expresa autorización de TELEFÓNICA EMPRESAS.



9. Revender y/o comercializar los servicios contratados en virtud del presente instrumento.

En caso de que el cliente incurra en una o más causas de uso indebido, Telefónica Empresas podrá solicitar el término anticipado del presente Contrato y exigir al cliente la indemnización de todos los perjuicios que resulten procedentes. Telefónica no será responsable de las fallas y mal funcionamiento de los servicios, ni de los daños que sufran sus usuarios o terceros como consecuencia de ellas. Las fallas producidas como consecuencia del uso indebido de los equipos necesarios para la prestación de los servicios, no serán considerados para efectos de evaluar los niveles de calidad de servicios, en el caso de haberse establecido.

Todas las reparaciones derivadas del uso indebido de responsabilidad del cliente, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, que pudieren ser necesarias por los daños mencionados serán de cargo exclusivo del cliente. Estas reparaciones, deberán ser realizadas por personal de Telefónica Empresas o por quien Telefónica Empresas determine, y el cliente 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 total del equipo, por causa del uso indebido de responsabilidad del cliente de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, el cliente deberá pagar a Telefónica Empresas el valor de reposición de los equipos afectados.

El término del contrato por cualquier causa, obliga al cliente a desinstalar, embalar (en condiciones para que el equipo sea transportado sin daños) y devolver los Equipos de propiedad de TELEFÓNICA EMPRESAS en el lugar que éste último le indique, por escrito para tal efecto, o poniéndolos a disposición de TELEFÓNICA EMPRESAS para su retiro, dentro de 05 (cinco) días hábiles siguientes contados desde la fecha de término del contrato, en el estado y condiciones en que el cliente los recibió, sin mayor desgaste que el derivado de su uso o deterioro natural.

Todos los Equipos de propiedad de TELEFÓNICA EMPRESAS deben devolverse acompañados de sus respectivos componentes y accesorios necesarios para su correcto funcionamiento como unidades independientes (inclusive cables).

En caso de que los Equipos de propiedad de TELEFÓNICA EMPRESAS fueren restituidos en la fecha a que se refiere el párrafo anterior, el cliente pagará a TELEFÓNICA EMPRESAS una cantidad igual a una renta de arrendamiento hasta la fecha efectiva devolución de los Equipos o del pago de la indemnización a TELEFÓNICA EMPRESAS.

En caso de existencia de daños en los Equipos o la ausencia de componentes críticos y accesorios, el cliente tendrá 10 (diez) días hábiles para efectuar los debidos reparos y/o sustituir los componentes y accesorios faltantes, conforme el caso. En el caso de que el cliente no cumpla con esta obligación, tales reparaciones y sustitución de componentes y accesorios podrán ser realizadas por quien TELEFÓNICA EMPRESAS designe para tal efecto, quien deberá efectuar los reparos y/o sustituciones a costo del cliente.

La retención de los bienes arrendados por TELEFÓNICA EMPRESAS, en los casos en que proceda su devolución según lo dispuesto en esta cláusula, facultará a éste a instar cuantas acciones en Derecho, incluso penales, pudieran asistirle.

Igualmente, si TELEFÓNICA EMPRESAS no recibiera los bienes arrendados de conformidad, por cuanto su estado no se corresponda con el desgaste propio de su uso y/o no se concreta su entrega por parte del cliente, podrá solicitar la indemnización que corresponda por el deterioro o depreciación sufridos.



4.7. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

El cliente no modificará, desconfigurará, ni alterará -de manera alguna- los Equipos, ni ninguno de los elementos que constituyen el Servicio que sean necesarios para su correcta prestación, asumiendo la responsabilidad por dichos actos.

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 o en sus programas. Por esta razón, el cliente 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.

El cliente será responsable de suministrar espacio físico, adecuado con alimentación eléctrica y climatización adecuada para la implantación de los equipos. También será responsable de proporcionar las canalizaciones y ductos internos para acceder con los servicios a las salas de equipos. Para éstos efectos el cliente deberá cumplir con las condiciones de infraestructura señaladas en las "Condiciones Especiales del Servicio", si se establecieren.

Para todos los efectos, El CLIENTE es responsable de todo daño y/o pérdida total o parcial que pudieren sufrir los equipos que se encuentren en sus recintos y que son entregados en arriendo por el presente instrumento. La mantención es opcional y podrá ser entregada por Telefónica Empresas o cotizada por El CLIENTE a un tercero.

El cliente autoriza a Telefónica Empresas para que ésta efectúe las labores necesarias en su domicilio, por medio de su personal o de terceros contratistas, tanto para instalar y habilitar el Servicio, como para, una vez terminado el presente contrato y en los casos en que ello proceda según lo señalado en el presente instrumento, desinstalar el Servicio y retirar los Equipos y cableado interior respectivos. El cliente conoce y acepta que, en caso de verificarse el retiro antes mencionado, en el domicilio de implantación y producto de los respectivos trabajos, pueden producirse daños, los que en la medida que sólo afecten la estética del lugar, serán de su entero costo.

En caso de que el cliente esté ubicado al interior de recintos de terceros (malls, centros comerciales, aeropuertos, supermercados, estaciones de metro, clínicas, etc.), Telefónica Empresas garantiza los costos y plazos solo hasta los armarios doble conexión ubicados en la entrada de los recintos. El cliente deberá gestionar la obtención de los permisos o autorizaciones que se requieran para extender los servicios hasta el sitio del cliente final y hacerse cargo de los mayores costos que impongan los dueños de los recintos, ya sea por acceder a sus recintos, como por el uso de infraestructura de su propiedad. El cliente también será responsable de obtener las autorizaciones requeridas para ingresar a reparar servicios, especialmente si éstas ocurren cuando los recintos están cerrados (noches, feriados, etc).

En caso que se necesite realizar trabajos en altura, el cliente deberá proporcionar el equipo de elevación vertical con capacidad para personal, herramientas y materiales de trabajo, como también proporcionar el operador calificado. En todo momento, el cliente deberá garantizar la seguridad del personal de Telefónica Empresas o sus contratistas autorizados involucrados en dichos trabajos.

Si la naturaleza de los servicios lo requieren, El cliente es responsable de obtener los permisos y autorizaciones de los organismos del Estado correspondientes (por ejemplo, Municipalidades, MOP, Superintendencias, etc).



Si el cliente no cumple con las condiciones para la habilitación del servicio, señalados en la presente cláusula y en las "Condiciones Especiales del servicio", si se establecen, Telefónica Empresas no será responsable del mal funcionamiento o atraso en la implantación de los equipos y enlaces, no procediendo el cobro de multas y/o penalidades por retrasos en la habilitación de los servicios.

En caso de proyectos en que los servicios se prestarán en distintos domicilios y/o sucursales del cliente, y algunos no cuenten con las condiciones necesarias para su habilitación, Telefónica Empresas podrá comenzar facturar los servicios ya habilitados, no obstante, el retraso en la habilitación de los demás domicilios y sucursales del cliente.

Telefónica Empresas sólo responderá por los daños directos y previstos que le hubiere causado al cliente 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 10% del presente Contrato, monto éste que operará como límite máximo de responsabilidad de Telefónica Empresas por todo concepto.

Telefónica Empresas no será responsable del lucro cesante y daño moral, ni de los daños o perjuicios que pueda experimentar el cliente 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.

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.

Es responsabilidad del cliente tomar las medidas de seguridad pertinentes para evitar los fraudes y hackeos que puedan realizarse a través de los softwares utilizados en la prestación de los servicios.

Los llamados de larga distancia internacional que se originen desde la central telefónica del cliente, son de su cargo y costo y no forman parte del servicio actúa en estos casos como recaudador del servicio de llamadas internacionales. Cualquier reclamo debe ser revisado por el cliente con la empresa de Larga Distancia. El cliente puede solicitar a la compañía telefónica local que bloquee el acceso a las llamadas de salida de larga distancia internacional que se pueden generar desde sus líneas o bien solicitar a las empresas de larga distancia que bloqueen el tráfico de sus líneas con el objeto de evitar costos por fraudes.

En tal sentido, el cliente deberá velar por el adecuado manejo y utilización de las claves de acceso y seguridad a su plataforma telefónica.

4.8. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

Para los efectos de la administración y coordinación del presente contrato las partes designan como interlocutor válido a las personas que se individualizan, y como medios de comunicación válidos los números telefónicos, correos electrónicos y domicilios que a continuación se señalan:



Por el Cliente

Nombre	Francesca González
RUT	14.394.794-7
CARGO	
DIRECCIÓN	Moneda 673, Santiago
EMAIL DE CONTACTO	consorcio@uestatales.cl
TELÉFONO DE CONTACTO	226640185

Por Telefónica Empresas

NOMBRE	Karen Vásquez Espinoza
CARGO	Asesor Comercial Especialista
DIRECCIÓN	San Martín 48, piso 3, Santiago
EMAIL DE CONTACTO	Karennataly.vasquez.esp@movistar.cl
TELÉFONO DE CONTACTO	992750071

En el evento que el cliente decida modificar a las personas designadas en esta cláusula y/o los datos de contacto señalados, deberá hacerlo mediante comunicación escrita suscrita por el representante legal, la que deberá ser enviada con 30 días de anticipación a la fecha efectiva del cambio del interlocutor válido y/o los datos de contacto.

PODER ESPECIAL: Por el presente acto, Don ENNIO VIVALDI en representación de Consorcio de Universidades Estatales, otorga poder especial a FRANCESCA GONZÁLEZ (interlocutor válido), RUT 14.394.794-7, para que pueda solicitar la reparación, reemplazo y/o renovación de equipos necesarios para la prestación del servicio, aceptar presupuestos y cotizaciones, emitir ordenes de servicio, solicitar habilitación y des habilitación de este y otros servicios que provea Telefónica Empresas, modificar y trasladar los servicios, requerir servicios de mantención, emitir actas de recepción conforme de los servicios, actualizar los antecedentes societarios del cliente y poderes vigentes acompañando la documentación pertinente, y en general realizar todos aquellos requerimientos comerciales que digan relación con los servicios del presente contrato, u otros servicios distintos que sean prestados por Telefónica Empresas u otras empresas del Grupo Telefónica.

El presente poder se entenderá siempre vigente mientras no haya revocación expresa en la forma señalada en la parte final del párrafo anterior.

4.9. DATOS PERSONALES

El cliente acepta que sus datos personales informados producto de la contratación del Servicio podrán ser tratados y/o utilizados por Telefónica Empresas, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

El cliente podrá solicitar en cualquier momento modificaciones a sus datos personales. El valor de estas modificaciones se encuentra publicadas en www.movistar.cl.



4.10. MODIFICACIONES

Toda modificación del presente Contrato que constituya disminución o ampliación de los servicios contratados en el presente contrato, se detallará en la propuesta que remita Telefónica Empresas al cliente las que una vez aceptadas por el cliente por escrito y través de su interlocutor válido o representante legal, por los medios señalados en la cláusula sobre "Comunicación entre las partes", se entenderán formar parte integrante de este Contrato.

4.11. AUTORIZACIONES

El cliente autoriza expresamente al proveedor al envío digital de la factura al correo electrónico de su interlocutor válido señalado en clausula sobre "Comunicación entre las partes", no estando TELEFÓNICA EMPRESAS obligada a enviar copia papel del documento de cobro correspondiente.

El cliente autoriza expresamente a Telefónica Empresas para remitir todo tipo de información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, pudiendo en todo momento revocar esta autorización, mediante comunicación escrita efectuada a Telefónica Empresas.

4.12. CONFIDENCIALIDAD

Todo el contenido de la propuesta comercial y la carta de aceptación, tales como precios, proyecto técnico, condiciones comerciales y contractuales, y toda la información rotulada como confidencial, entregada al cliente durante la ejecución del contrato, en forma física o por medio electrónico es de propiedad de Telefónica Empresas.

Sin el consentimiento expreso y por escrito de Telefónica Empresas, la información no deberá ser utilizada por el cliente para un objeto distinto a la contratación de los servicios, no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso, y se obliga no revelar o proveer la información recibida a un tercero, debiendo tomar todas las medidas necesarias para evitar su divulgación. Para estos efectos, no se considerará tercero una empresa relacionada y/o contratistas del cliente, que deban tomar conocimiento del presente documento en razón de su operación comercial.

El incumplimiento de este deber de confidencialidad otorgará el derecho de Telefónica Empresas a ejercer las acciones legales que correspondan para demandar la indemnización de los perjuicios y daños derivados del incumplimiento y la divulgación de la información.

Suscrita la presente carta de aceptación, la obligación de confidencialidad tendrá una duración de un año después de la vigencia del contrato.

Las restricciones anteriores, no serán aplicables en los siguientes casos:

- Cuando la Información Confidencial sea o se haga de conocimiento público por otro modo que no sea a través de la revelación no autorizada por el CLIENTE;
- Cuando la Información Confidencial fuera conocida con anterioridad a la fecha del presente instrumento, y así se pruebe mediante archivos escritos contemporáneos antes de recibirlos;
- Si la Información Confidencial es recibida válidamente sin restricción o sea revelada por un tercero que tenga el derecho para hacer tal revelación; o
- Si respecto de la Información Confidencial, se exija revelarla para cumplir con una orden o decreto judicial.



4.13. DOMICILIO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para todos los efectos legales derivados de este Contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago de la República de Chile, y se someten a la competencia de sus tribunales ordinarios de justicia.

4.14. OTRAS DISPOSICIONES

El cliente 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.

El presente instrumento junto con la propuesta comercial OR-0004201419 de fecha 12-04-2022 y demás anexos, contiene todos los acuerdos alcanzados por las partes con respecto a los servicios que se contratan, sustituyendo todo otro acuerdo, comunicación o declaración previa sobre las mismas materias, quedando para todos los efectos legales plenamente vigente y firme el contrato.

Don ENNIO VIVALDI V. declara tener facultades suficientes para la suscripción del presente instrumento, de manera que su representada es la que se obliga en los términos señalados. Esta declaración se considera como esencial por las partes, y se reservan las acciones legales en caso que esta declaración sea falsa o inexacta.

4.15 CONDICIONES PARA EQUIPOS EN VENTA CON FINANCIAMIENTO

Por el presente instrumento, Telefónica Empresas Chile S.A. vende, cede y transfiere al Cliente, quien compra y adquiere para sí, los equipos que se detallan en la presente propuesta.

Estado de los equipos

Los equipos materia de esta propuesta se venden y transfieren, libres de todo gravamen, prohibición, embargo u otra cualquier limitación al dominio, en el estado en que se encuentran, el cual es conocido por el cliente, quien declara no tener reparos que hacer al respecto.

4.16 FACTURACIÓN Y PAGO

De conformidad al artículo 55 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, una vez que el equipamiento vendido sea entregado en las oficinas del CLIENTE y se firme la respectiva guía de despacho, Telefónica Empresas procederá a facturar el 100% del precio del equipamiento vendido, no obstante, se encuentre pendiente la prestación de los servicios de la solución contratada.

La modalidad de venta, contado o crédito, determinará la facturación al CLIENTE en una o más cuotas mensuales.

Venta al contado = 1 factura.

Venta a crédito = 1 factura y "x" avisos de pago.

La cuota mensual deberá ser pagada en las oficinas de Telefónica Empresas y dentro del plazo indicado en el respectivo instrumento de cobro.



Del mismo modo, el no pago de dos o más de las cuotas pactadas por la venta a crédito transformará la deuda como de plazo vencido, pudiendo, Telefónica Empresas exigir su íntegro pago incluido el interés. Sin perjuicio de lo señalado, las partes convienen que Telefónica Empresas podrá exigir – a título de indemnización de perjuicios – una suma equivalente al valor que los equipos tuvieren al momento de verificarse el incumplimiento, pudiendo pagarse con cargo a ellos, para lo cual el CLIENTE la faculta expresamente en este acto, para proceder al retiro de los mismos en caso de incurrir en dicho incumplimiento.

En este último caso, se establece a título de indemnización por los perjuicios que este incumplimiento le ocasione a Telefónica Empresas, una suma equivalente al valor que los equipos tengan al momento de producirse este incumplimiento, pudiendo pagarse Telefónica Empresas con los equipos señalados en el Anexo, quedando facultada desde ya para retirarlos del lugar en que se encuentran, lo cual es autorizado expresamente en este acto por el cliente

Reajustabilidad y Moneda

La cuota de venta por los equipos se fija en UF (Unidades de Fomento). En caso que la Unidad de Fomento (UF) dejare de tener vigencia por cualquier causa que ella sea o se modifique la forma de calcularla, las partes acuerdan que para todos los efectos previstos en el presente Contrato, se considerará como Unidad de Fomento el valor de la última que hubiese regido, debidamente reajustada en la Variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o por quien los sustituya en esas funciones, desde el día 1 del mes siguiente a aquel en que dejó de tener vigencia tal Unidad o se modifique la forma actual de calcularla, hasta el último día del mes anterior a aquel en que deba efectuarse el pago que corresponda.

Garantía del equipamiento

Los equipos vendidos en virtud del presente Contrato, cuentan con una garantía de 12 (doce) meses contra defectos de instalación o fabricación, a contar de la fecha de instalación de los equipos.

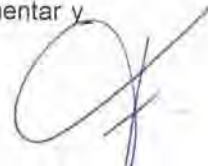
Esta garantía excluye cualquier desperfecto causado por intervención de terceros, caso fortuito, fuerza mayor, uso indebido de los equipos o su manipulación por parte de agentes y personal del CLIENTE, así como por terceros relacionados o no con éste, o cuando los equipos hayan pasado a pertenecer a una persona, natural o jurídica, distinta que el CLIENTE.

Esta garantía no cubre daños causados por mala manipulación, ya sea intencional o accidental, ni tampoco daños causados por instalaciones inapropiadas, realizadas por personal no autorizado por Telefónica Empresas, ni por condiciones medioambientales, entre las que se incluyen, pero a las que no se está limitado, choques eléctricos, daños por exposición a humedad o calor o que sean alterados de alguna manera sin la autorización de Telefónica Empresas. Si los productos son utilizados en exterior, en medios polvorientos, húmedos o cualquier otro medio ambiente hostil, deben estar apropiadamente protegidos.

Durante el período de la garantía, el CLIENTE se compromete a no intervenir ni manipular las partes, piezas y componentes del equipo.

Mandato

El cliente, confiere a Telefónica Empresas un mandato especial de instrucciones invariables e irrevocables, de interés de ambas partes, a fin de que la sociedad mandataria, que acepte dicho mandato, actuando a través de algunos de sus apoderados y en representación del cliente suscriba un pagaré a la vista a favor de TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A., RUT 78.703.410-1, por el monto total adeudado a esta fecha a TELEFONICA EMPRESAS, con el objeto de documentar y



facilitar el cobro de cualquier obligación de dinero que el cliente pueda llegar a tener pendiente de pago con Telefónica Empresas, por cualquier concepto derivado del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que el cliente contrae a favor de TELEFONICA EMPRESAS, según los términos de éste contrato, incluyendo los intereses, reajuste y gastos que sean procedentes, para cualquiera de los casos anteriores. Se faculta a Telefónica Empresas a insertar, cuando proceda, la cláusula "devuelta sin gastos" o "sin obligación de protesto". El mandato conferido en virtud de esta cláusula tiene el carácter de irrevocable en todas sus partes, en los términos del Art. 241 del Código de Comercio, de tal modo que el cliente no podrá revocarlo ni otorgar instrucciones en el sentido contrario, y es gratuito y exonera a Telefónica Empresas de la obligación de rendir cuenta.

Del mismo modo, se conviene expresamente que Telefónica Empresas queda facultada para iniciar las acciones de cobro respectivas, sin necesidad de aviso previo, ni requerimiento de pago ni protesto alguno, en su caso, de lo que se la libera expresamente por parte del cliente. Para estos efectos, se conviene expresamente que se considerarán como suficientes para proceder a la suscripción del pagaré, los antecedentes que obren en poder de Telefónica Empresas y que den cuenta del no pago de la deuda.

El término o expiración del contrato, o la disolución de la sociedad respectiva, según los casos, no afectará la vigencia del mandato conferido en virtud de esta cláusula, pudiendo Telefónica Empresas ejecutarlo íntegramente aún después de acaecidos tales eventos. Todos los gastos, impuestos y desembolsos que se ocasionen con motivo de la ejecución del mandato conferido en virtud de esta cláusula, incluidos los impuestos que por la aplicación del Decreto Ley N° 3.475 o las normas que lo modifiquen o sustituyan, afecten al respectivo pagaré, serán de cargo exclusivo del cliente. Telefónica Empresas queda revelada expresamente de la obligación de protesto del pagaré, cuya suscripción no constituirá novación de las obligaciones de que él da cuenta.

El cliente faculta a la sociedad mandataria para informar al Boletín Comercial, establecimientos de comercio e instituciones financieras, acerca del cumplimiento o incumplimiento de la obligación de pago contenida en el presente contrato.

4.17. PERSONERÍAS

La personería de ENNIO VIVALDI V. para representar a Consorcio de Universidades Estatales consta en escritura pública de fecha 24-06-2020 otorgada ante el notario público de la ciudad de SAN RAFAEL, don MYRIAN ANIBAL ARANCIBIA.

Firma Representante Legal

Nombre Representante legal ENNIO AUGUSTO VIVALDI VESAR.

Rut Representante Legal 5.464.370-5.

Razón Social cliente CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES.

Rut cliente 72.504.400-3.

*Adjuntar los siguientes documentos:

Copia de certificado de vigencia de poder representante legal/copia de inscripción del poder en el Conservador de Bienes Raíces/ copia de escritura pública del poder del representante legal.

Copia de cédula de identidad del representante legal y copia de cédula de identidad del interlocutor válido.



CARTA DE ACEPTACIÓN

En Santiago, a 19 de abril de 2022

Señor:

Rodrigo Sajuria Garcés – Gerente General

TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.

78.703.410-1

Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, Santiago

Presente

Atención: Karen Vásquez E.

De nuestra consideración:

Mediante el presente instrumento, don

..... en representación de Consorcio de Universidades Estatales, en adelante "El cliente", manifiesta su total aceptación a la Propuesta Comercial N° OR-0004201419 de fecha 19 de abril 2022 (en adelante la "Propuesta Comercial"), por lo que contrata los servicios detallados en ella, los que son regulados por las Condiciones contractuales y las contenidas en la propuesta comercial.

COTIZACIÓN		CARGO POR ÚNICA VEZ	CARGO RECURRENTE
PRODUCTO:	Gestión de Proyectos - Core	CLF	CLF
OFERTA:	Gestión de Proyectos	6.30 CLF	0.00 CLF
SEDE:			
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:			
CANTIDAD:	1		
CARACTERÍSTICAS:	Modalidad comercialización: Venta; Cuota: 1; Movimiento: Modificación; MRC Anterior: 0; Descuento %: ; Duración Descuento: ; Moneda: CLF: _ - : ;		
PRODUCTO:	Internet Custom	0.00 CLF	4.89 CLF
OFERTA:	Internet Custom	0.00 CLF	0.00 CLF
SEDE:	LINKS + ID 100/10 + WIFI + TED		
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:			
CARACTERÍSTICAS:	Moneda, 673 (8320216 Santiago) Santiago, Región Metropolitana Movimiento: Modificación; MRC Anterior: 0; Servicio Nacional e Internacional Internet Custom - Velocidad Nacional Custom: 100; Velocidad Internacional Custom: 10; Modalidad comercialización: Servicio; Plataforma: Tie; Descuento %: 0; Duración Descuento: ; Moneda;		



COTIZACIÓN		CARGO POR ÚNICA VEZ	CARGO RECURRENTE
		CLF: <u>Acceso</u> - Tecnología Acceso: P2P; Modalidad comercialización: Arriendo; Descuento %: ; Duración Descuento: ; Moneda: CLF;	
CANTIDAD:	1		
PRODUCTO:	Router	730.00 USD	0.00 USD
OFERTA:	Router	0.00 USD	0.00 USD
SEDE:	LINKS + ID 100/10 + WIFI + TED		
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN:	Moneda, 673 (8320216 Santiago) Santiago, Región Metropolitana		
CARACTERÍSTICAS:	Movimiento: Alta; MRC Anterior: <u>Equipo BOM C Fijo</u> - Modalidad comercialización: Venta; Cuotas: 36; Fabricante: CISCO;		
CANTIDAD:	1		
TOTAL		24,72 CLF	4,89 CLF

- Los precios indicados en la presente propuesta no incluyen IVA
- Los valores están expresados en UF (Unidades de Fomento)

La personería de ENNIO VIVALDI y ENNIO AUGUSTO VIVALDI VEJAR, para actuar en representación de Consorcio de Universidades Estatales, consta en escritura pública de fecha 24-06-2020, otorgada en la Notaría DYNAM AMBO ANANIBH.

Ennio Augusto Vivaldi Vejar

Firmado digitalmente por
Ennio Augusto Vivaldi Vejar
Fecha: 2022.05.06
14:39:53 -04'00'

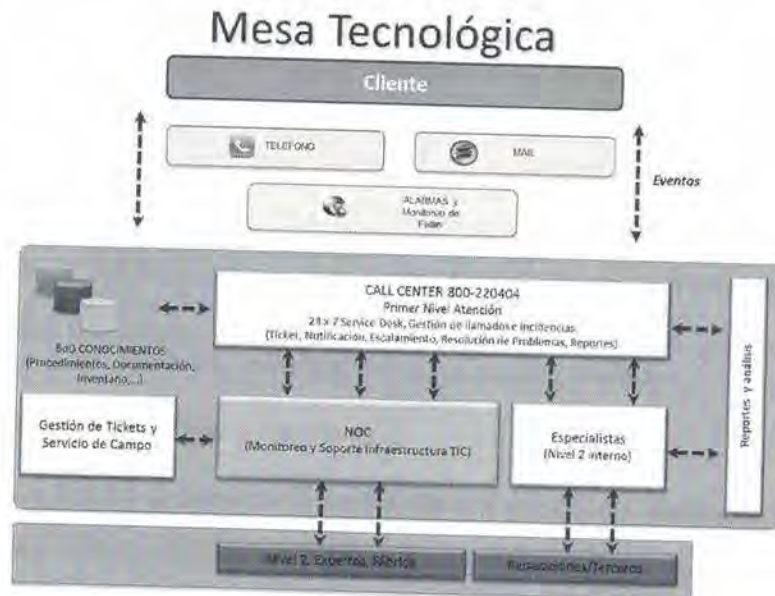
Nombre Rep. Legal ENNIO VIVALDI V

Razón Social Cliente CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES



ANEXO 1 - PLATAFORMA DE SERVICIOS GESTIONADOS

En general, el modelo de atención propuesto puede ser representado de acuerdo al siguiente diagrama:



Telefónica Empresas entregará un servicio de Mesa Tecnológica Técnica en modalidad 7 x 24, servicio que tendrá una atención integral exclusiva para recibir los requerimientos de servicios de los encargados por parte del cliente. Esta Mesa Tecnológica Técnica estará ubicada en dependencias especialmente destinadas para tales efectos y concentrará todos los llamados que se reciban desde las dependencias del cliente. Para brindar éste servicio Telefónica Empresas contará con un pool de operadores que cubrirá los horarios en modalidad 7 x 24.

ANEXO 2 - RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del Cliente

- Será de responsabilidad del cliente asignar un "Project Sponsor" que garantice la resolución y/o toma de decisiones sobre incidentes o temas relacionados con calendario, recolección de información asegurando el cumplimiento de expectativas y requerimientos originales, definidos en las reuniones de Kick-off del proyecto de implementación.
- El cliente debe disponer del personal técnico que servirá de contraparte y de los recursos necesarios para realizar las actividades de la implementación del proyecto, que entre otros

- se puede destacar, actividades de apoyo en el enrolamiento de los usuarios finales, aseguramiento de la conectividad de red local y conexión eléctrica.
- El espacio físico donde se instalarán los equipos deberá ser proporcionado por el cliente, cumpliendo con normas mínimas como son; aire acondicionado que varíe entre 0-20°C, red de alimentación de 220 Volts, 50 Hz respaldada o estabilizada. Estabilidad de voltaje de +/-10% y estabilidad de frecuencia de +/-5%. Tierra eléctrica independiente con voltaje Neutro-Tierra no superior a 0,7 VAC.
 - La obtención de los permisos por uso de ductos o paso por sitios de terceros, si fuera necesario, será de completa responsabilidad del cliente.
 - La configuración de los PC's y servidores, además de la entrega del plan de direccionamiento de sus redes, es de responsabilidad del cliente, personal técnico especializado de Telefónica Empresas lo apoyará en este tema.
 - Al momento de ser aceptado el proyecto, el cliente nombrar un coordinador oficial del proyecto, así como se deberá acordar un plan de instalación en conjunto con todos los involucrados.
 - La aceptación por parte del cliente del presente proyecto asume la validación por parte del cliente de las velocidades empleadas para interconectar el nuevo sitio remoto con el central. Si por algún motivo esta velocidad no fuera suficiente para entregar un servicio óptimo se deberá recotizar su aumento.
 - La ausencia de cumplimiento de estas condiciones libera a Telefónica Empresas del mal funcionamiento o atraso en la instalación de los equipos y enlaces.

Responsabilidades de Telefónica Empresas

- Asignar un gerente de proyecto para administrar la ejecución y alcance del proyecto llevando este a buen término.
- El personal técnico calificado para realizar la instalación del, software, soporte técnico y mantenimiento de acuerdo a los productos y servicios solicitados en la propuesta.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el cliente.
- Asistir a la reunión de estado programada con el equipo de trabajo del cliente.
- Crear un cronograma del proyecto de las actividades involucradas en la implantación.
- Validar la configuración de acuerdo a la información proporcionada por el cliente.

ANEXO 3 - PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La experiencia de Telefónica Empresas y su equipo de profesionales e ingenieros con que cuenta, en conjunto con Proveedores/Partners líderes en la industria, más la Metodología de gestión basada en el PMI, aseguran al cliente la aplicación de las mejores prácticas de la Industria en el proceso de Implementación, de manera de asegurar el correcto control y gestión de los tiempos de implantación acordados.

La implementación del proyecto considera la formación de un equipo de trabajo, que tendrá la responsabilidad de ejecutar la puesta en marcha de los servicios, mediante la gestión de la Oficina de Proyectos, implementando Metodología basada en PMI. Este grupo, se complementará con personal de diferentes áreas de Telefónica Empresas, que apoyarán la ejecución del proyecto, de forma tal de minimizar los riesgos. Para lo anterior, el equipo contará con el apoyo de las áreas Comercial, Legal, Compras, Contratos, Prevención de Riesgos y Logística de Operaciones, entre otras.



La responsabilidad de poner en marcha el proyecto, recae en el área de Implementación de Proyectos de Telefónica Empresas, quien coordina las actividades y asignaciones de los Jefes de Proyecto. La PMO realiza el seguimiento y aseguramiento de la adherencia metodológica de los documentos de seguimiento y control de cambios, que brindan la confianza y calidad en el servicio de implementación.

Las actividades iniciales, tendrán relación con la formación del equipo de trabajo, nombrando el Jefe de Proyectos a cargo, quién liderará el Kickoff inicial con el cliente.

El cliente, deberá nombrar un Jefe de Proyecto que interactúe con el Jefe de Proyecto de Telefónica Empresas y será el canal principal de comunicaciones, para las actividades relacionadas con el proyecto, quienes, a su vez, tendrán los canales de escalamiento, cuando se requiera resolver situaciones que escapen al ámbito de los Jefes de Proyecto. En todo esto proceso se aplica Metodología PMO, con entregables claramente definidos:

- Reunión de Kickoff Inicial (ppt de presentación del proyecto).
- Entrega del "Statement of Work" (SOW).
- Gantt Inicial del Proyecto.
- Plan de implementación (formado por el SOW, Gantt y planilla de Seguimiento de Riesgos).
- Reuniones de Seguimiento apoyadas con Minutas de compromisos formales.
- Proceso de Control de Cambios.
- Administración de cambios.
- Procedimientos de aceptación.
- Controles Generales (Tiempo, Costo y Calidad).
- Actas de Aceptaciones con Pendiente.
- Actas de Aceptación Final.
- En el caso que aplique, Documento de continuidad Operativa y Modelo de Servicio.

Asimismo, se revisarán en conjunto con el cliente, el Plan de Implementación y se generarán las actividades detalladas de instalación y puesta en marcha del proyecto. Definiendo reuniones técnicas para la gestión del equipo de implementación con los siguientes alcances:

- Acuerdo de Responsabilidades.
- Desarrollo y revisión de protocolos y procedimientos.
- Revisión de hitos y fechas claves.
- Asignación de tareas.
- Desarrollo de Planes detallados de Instalación y Pruebas.
- Ejecutar el Plan de Puesta en Marcha de los servicios.

Una vez aceptada la propuesta por el cliente, se firma el Documento SOW, medio con el cual se controlarán y gestionarán los hitos en la etapa de implementación.

