

OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE DATOS DE ALTA VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET NACIONAL E INTERNACIONAL

TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

1. Antecedentes

En cumplimiento del TÍTULO XIII de las “BASES DEL CONCURSO PÚBLICO PARA OTORGAR CONCESIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS BANDAS DE FRECUENCIAS 713 – 748 MHz Y 768 – 803 MHz”, en adelante las Bases, Telefónica Móviles Chile S.A., en adelante TMCH o Telefónica, pone a disposición de los Operadores Interesados que tengan actualmente o adquieran con posterioridad la calidad de Proveedor de Acceso a Internet (ISP), en adelante el CONTRATANTE, la presente Oferta Mayorista de Servicio Transporte de datos de Alta Velocidad de Acceso a Internet Nacional e Internacional, en adelante la Oferta.

Para estos efectos se entenderá por ISP a las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones que presten servicio a los proveedores de acceso a internet y también éstos últimos, entendiéndose por tales a toda persona natural o jurídica que preste servicios comerciales de conectividad entre los usuarios o sus redes e internet, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 5° del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Los plazos señalados en la presente Oferta son de días corridos, a menos que se señale expresamente otra modalidad.

2. Objeto

El objeto de la presente Oferta es proveer para el CONTRATANTE en las Capitales Regionales contempladas en el proyecto técnico presentado por TMCH en el concurso de 700 MHz, y en aquellas otras capitales regionales que pudieran constituirse en el futuro dentro del proyecto técnico comprometido por TMCH en el concurso de 700 MHz, indicadas en el número cinco, letra b) de la presente oferta, un servicio de transporte de datos de alta velocidad de acceso a internet nacional e internacional. Será responsabilidad del CONTRATANTE llegar, con medios propios o de terceros, a su costo, a cualquiera de los POP de TMCH en las Capitales que se detallan en la siguiente tabla:

Ciudad	Dirección POP TMCH	Posibilidades de Conexión	
Arica	COLON N° 430-440	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Iquique	SERRANO N° 606-620	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica

Antofagasta	URIBE N° 730-746	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Copiapó	LOS CARRERAS N° 3328	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
La Serena	CORDOVEZ N° 325	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Valparaíso	CHACABUCO N° 1871	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Santiago	SAN MARTIN N° 48	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Rancagua	SAN MARTIN N° 453 – 455	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Talca	UNO SUR N° 1110	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Concepción	ROZAS N° 641	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Temuco	CLARO SOLAR N° 777	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Valdivia	GARCIA REYES N° 570	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
P. Montt	URMENETA N° 905	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Coyhaique	A. SIMPSON N° 1149	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica
Punta Arenas	JANAQUEO/AV. ESPAÑA	1G (GigaEthernet) óptica	10G (TenGigaEthernet) óptica

3. Descripción General de la Solución

El Servicio consiste en que el CONTRATANTE contará con un servicio mayorista de transporte de datos de alta velocidad de acceso a internet nacional e internacional para atender a sus clientes finales, cuya configuración es detallada a continuación:

a. Servicio de transporte de datos de alta velocidad de acceso a Internet Nacional (Servicio PIT de acceso a Internet Nacional)

El servicio ofrecido consiste en un acceso al Backbone de Internet Nacional en la modalidad Full Horario con Ancho de Banda garantizado durante las 24 horas del día. La plataforma de tránsito IP PIT cuenta con redundancia en órganos críticos e interfaces, los cables se encuentran en salas debidamente climatizadas y con energía respaldada (UPS y grupo electrógeno).

El CONTRATANTE accederá al servicio mediante la creación de una subinterfaz por donde tendrá acceso a las redes IP del ámbito nacional y a una sesión BGP. Esto permitirá al CONTRATANTE realizar sus propias mediciones de tráfico nacional.

Características del Servicio de Acceso a Internet Nacional:

- Ancho de Banda Nacional alcanzará el 100% de la capacidad de la interfaz.
- Disponibilidad >= 99,95% mensual (incluye transporte nacional, lo que equivale a un máximo de 21,6 minutos de indisponibilidad en el mes)
- Tasa de agregación 1:1
- Modalidad de transporte de Datos Nacional en modalidad 1+1.

- Latencia Intranetwork menor o igual a 10 ms. En redes informáticas de datos se denomina latencia a la suma de retardos temporales dentro de una red. Un retardo es producido por la demora en la propagación y transmisión de paquetes dentro de la red.
- Packet Drop \leq 1% promedio mensual. Packet Drop o Descarte de Paquetes es un indicador usado para medir la calidad de la red y que da cuenta de la congestión existente. A mayor Descarte de Paquetes mayor congestión de la red.
- 100% de BW garantizado entre el POP de TMCH y el punto de acceso al tráfico internet nacional en Santiago (PIT)
- Protocolo de Enrutamiento BGP-4.
- El servicio ofrecido al CONTRATANTE se presta en las mismas condiciones que a los otros clientes de NAP/PIT de TMCH asegurando un trato no discriminatorio.

b. Servicio de transporte de datos de alta velocidad para acceso a Internet Internacional (Servicio NAP de acceso a Internet Internacional)

El servicio ofrecido consiste en un acceso al Backbone de Internet Internacional en la modalidad Full Horario con Ancho de Banda garantizado durante las 24 horas del día, entre el POP de TMCH y el punto de acceso al backbone internet en Estados Unidos. Actualmente, Telefónica cuenta con dos sitios de acceso al tráfico de Internet Internacional, éstos están ubicados en Exequiel Fernández N°5660, Macul y San Martín N°48, Santiago.

La plataforma de tránsito IP NAP cuenta con redundancia en órganos críticos e interfaces, los cables se encuentran en salas debidamente climatizadas y con energía respaldada (UPS y grupo electrógeno).

El CONTRATANTE obtendrá el servicio mediante la creación de una subinterfaz por donde tendrá acceso a las redes IP del ámbito internacional y una sesión BGP. Esto permitirá al CONTRATANTE realizar sus propias mediciones de tráfico internacional.



Características del servicio de acceso a Internet Internacional:

- Servicio otorgado a través la red IP Internacional de TGS
- Ancho de Banda Real y garantizado de 100% de la capacidad de la interfaz, 1:1 Sin Agregación.
- Disponibilidad $\geq 99,95\%$ mensual (incluye transporte nacional, lo que equivale a un máximo de 21,6 minutos de indisponibilidad en el mes) Latencia ≤ 100 ms promedio mensual. En redes informáticas de datos se denomina latencia a la suma de retardos temporales dentro de una red. Un retardo es producido por la demora en la propagación y transmisión de paquetes dentro de la red.
- RTT ≤ 180 ms promedio mensual.
- N° máximo de hops de ASN hasta el Backbone de USA = 3 hops
- Packet Drop $\leq 1\%$ promedio mensual. Packet Drop o Descarte de Paquetes es un indicador usado para medir la calidad de la red y que da cuenta de la congestión existente. A mayor Descarte de Paquetes mayor congestión de la red.
- 100% del BW garantizado todo el tiempo entre el POP de TMCH y el punto de acceso al backbone internet internacional en Estados Unidos
- Conexión directa a Tier-1 a través de TGS en USA y Europa (acuerdo de peering): Sprint, KDD, Globix, AOL, Global Crossing, Level 3, Qwest, Yahoo, Saavis, Abovenet, Japan Telecom, France Telecom, Globix, PSInet, Cable&Wireless, Teleglobe, Terra Layco, UUNET, Bell Canada, Telecom Italia, etc.
- Protocolo de Enrutamiento BGP-4.
- El servicio ofrecido al CONTRATANTE se presta en las mismas condiciones que a los otros clientes de NAP/PIT de TMCH asegurando un trato no discriminatorio.

4. Precios

4.1 Precio de la Renta Mensual del Servicio de acceso a Internet Nacional

Este precio incluye:

- Transporte desde el POP de TMCH hasta el PIT
- Internet Nacional de acuerdo a requerimiento del CONTRATANTE

El precio del servicio corresponde a los siguientes valores mensuales expresados en Dólares Norteamericanos (USD) por Mbps:

Rangos de Ancho de Banda	Precio Mbps Nacional en USD
Menos de 100 Mbps	37,16

Más de 100Mbps y hasta 1Gbps	22,57
Más de 1Gbps y hasta 10Gbps	17,60
Más de 10Gbps	15,48

- Precios de Renta Mensual por Mbps
- Valores sin IVA.
- Valores de la tabla válidos a la fecha de aprobación de la Oferta

El pago de la factura será realizado en pesos chilenos, según el valor que registre el Valor del Dólar Observado al último día del mes de la prestación del servicio que estuviere siendo facturado.

Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante la Subsecretaría. Con una anterioridad mínima de 3 meses antes del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado.

Ejemplo de Requerimiento:

- ancho de banda de internet nacional requerido: 50 Mbps
- precio unitario aplicable: 37,16 USD/Mbps +IVA mensuales
- precio servicio: $USD50 \times 37,16 + IVA = USD1.858 + IVA$ mensuales (mil ochocientos cincuenta y ocho dólares de Estados Unidos de Norteamérica más IVA mensuales)

4.2 Precio de la Renta Mensual del Servicio de acceso a Internet Internacional

El precio del servicio corresponde a los siguientes valores mensuales expresados en Dólares Norteamericanos (USD) por Mbps:

- a) Si el contratante sólo contrata el servicio de acceso a Internet Internacional

El precio incluye:

- Acceso Internet Internacional de acuerdo a requerimiento del CONTRATANTE

Si el Contratante sólo solicita la componente de acceso a Internet Internacional, esto es desde el POP de Santiago hasta el punto de acceso al backbone de Internet en Miami.

Para estos efectos, el Contratante deberá llegar con medios propios o a través de terceros, a su costo, a alguno de los dos sitios de acceso al tráfico de Internet Internacional, éstos están ubicados en Exequiel Fernández N°5660, Macul y San Martín N°48, Santiago.

Rangos de Ancho de Banda	Precio Mbps Internacional en USD
Menos de 100 Mbps	15,0

Más de 100Mbps y hasta 1Gbps	14,0
Más de 1Gbps y hasta 10Gbps	13,0
Más de 10Gbps	12,5

- Precios de Renta Mensual por Mbps
- Valores sin IVA.
- Valores de la tabla válidos a la fecha de aprobación de la Oferta
- El pago de la factura será realizado en pesos chilenos, según el valor que registre el Valor del Dólar Observado al último día del mes de la prestación del servicio que estuviere siendo facturado.

Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría.. Con una anterioridad mínima de 3 meses antes del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado.

- b) Si el contratante, además, contrata el servicio de transporte nacional hasta el POP de acceso a Internet Internacional.

El precio incluye:

- Transporte desde el POP de TMCH hasta el NAP
- Acceso Internet Internacional de acuerdo a requerimiento del CONTRATANTE

Si el Contratante solicita, además de la componente de acceso a Internet Internacional de la letra a) anterior, el servicio de transporte nacional hasta el POP de Santiago.

Rangos de Ancho de Banda	Precio Mbps Nacional en USD	Precio Mbps Internacional en USD	Precio Mbps Total en USD
Menos de 100 Mbps	37,16	15,0	52,16
Más de 100Mbps y hasta 1Gbps	22,57	14,0	36,57
Más de 1Gbps y hasta 10Gbps	17,60	13,0	30,60
Más de 10Gbps	15,48	12,5	27,98

- Precios de Renta Mensual por Mbps
- Valores sin IVA.
- Valores de la tabla válidos a la fecha de aprobación de la Oferta
- El pago de la factura será realizado en pesos chilenos, según el valor del Dólar Observado al último día del mes de la prestación del servicio que estuviere siendo facturado.

Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Con una anterioridad mínima de 3 meses del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría de Telecomunicaciones los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado.

Ejemplo de Requerimiento:

- ancho de banda de internet internacional requerido: 500 Mbps
- precio unitario aplicable: 36,57USD/Mbps +IVA mensuales precio servicio: $USD500 \times 36,57 + IVA = USD18.285 + IVA$ mensuales (dieciocho mil doscientos ochenta y cinco dólares de Estados Unidos de Norteamérica más IVA mensuales)

4.3 Precio del Cargo de Conexión

El precio del cargo de conexión del servicio es un monto en USD que se cobra al habilitar la conexión física-lógica entre el CONTRATANTE y TMCH. La cantidad de conexiones y la jerarquía de las mismas (1G o 10G) estarán definidas por el ancho de banda que requiere el CONTRATANTE. Este cargo da cuenta de los recursos asignados exclusivamente para el CONTRATANTE en su conexión al NAP/PIT. Es un monto que se cobra sólo al habilitar el servicio y por única vez.

El precio dependerá del tipo de conexión al NAP/PIT necesaria:

- Por cada Interfaz de 1 Gbps: USD1.000+IVA (por una vez)
- Por cada Interfaz de 10 Gbps: USD5.000+IVA (por una vez)

En el caso que el contratante requiera un ancho de banda inferior a la capacidad máxima de estas interfaces, TMCH cobrará el valor proporcional que corresponda.

En el caso de que el CONTRATANTE requiera de forma simultánea 1 interfaz de 1Gbps en cada una de las 15 capitales regionales, deberá pagar sólo USD 13.000+IVA, por una vez. Si el CONTRATANTE requiere de forma simultánea 1 interfaz de 10 Gbps en cada una de las 15 capitales regionales, deberá pagar sólo USD 65.000+IVA, por una vez.

Si el CONTRATANTE ya cuenta con un contrato previo de Transporte de Datos de alta velocidad de acceso a Internet Nacional o Internacional con TMCH y las conexiones pre-existentes al NAP/PIT tienen capacidad disponible para implementar el nuevo ancho de banda solicitado, no se cobrarán nuevos Cargos de Conexión.

5. Condiciones aplicables a la oferta

- a) La oferta es exclusivamente para el servicio de transporte de datos de alta velocidad para acceso a internet nacional e internacional, por lo tanto sus precios no pueden hacerse extensivos a otros servicios de transporte de datos distintos de los señalados.
- b) Las ciudades a las cuales aplica la siguiente oferta son las capitales regionales consideradas en el proyecto técnico presentado por TMCH en el concurso de 700 MHz: Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas. Y a cualquier otra capital regional que se fije por Ley y que se encuentre dentro del proyecto técnico comprometido por TMCH en el concurso de 700 MHz.
- c) Plazo de contratación mínimo de 12 meses.
- d) Las rentas son sin IVA. Cualquier impuesto aplicable es de cargo del CONTRATANTE.
- e) El CONTRATANTE debe contar con direccionamiento IP propio y ASN.
- f) Puerta disponible en el equipo de borde del NAP/PIT: 1G/10G ópticas.
- g) El servicio incluye acceso a mediciones de consumo de BW Internet Nacional e Internacional.
- h) El plazo máximo de instalación será:
 - o Si existe disponibilidad de red: 90 días.
 - o Si no existe disponibilidad de red, TMCH informará al Contratante de esta situación, dentro de los 10 días siguientes de recibida la solicitud correspondiente. En ese escenario, el plazo será el que acuerden de buena fe las partes, el que no podrá superar los 210 días, contados desde el vencimiento del plazo de 10 días antes señalado
 - o La no implementación oportuna de los servicios en el plazo total de implementación contemplado en el numeral 24 que resulte imputable a TMCH, en virtud del contrato que suscriba como consecuencia de la presente Oferta o de otros relacionados con el mismo, dará derecho al ISP a cobrar una multa de 0,5% del cargo de habilitación por cada día de retraso en que se hubiere incurrido, con un tope del 100% del cargo de

habilitación, a menos que las partes pacten un nuevo plazo. Lo anterior, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, adicionales que hubiere provocado al ISP. .

- o El retardo imputable en más de seis (6) meses en la implementación de los servicios respecto del plazo acordado por las partes, dará a la parte cumplidora el derecho a poner término al contrato sin penalidad alguna.
- i) Servicio supervisado y gestionado 7 días de la semana, las 24 horas.
- j) Servicio de atención de clientes 7 días de la semana, las 24 horas.
- k) Los precios de la presente Oferta están en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$), sin IVA. El pago de la factura será realizado en moneda de curso legal, esto es, en pesos chilenos, según el valor que registre el denominado Valor del Dólar Observado, al último día del mes de la prestación del servicio.
- l) Las tablas de precios tienen valores válidos a la fecha de aprobación de la Oferta. El pago de la factura será realizado en pesos chilenos, según el valor del Dólar Observado al último día del mes de la prestación del servicio que estuviere siendo facturado. Estos precios no sufrirán reajustabilidad por un plazo de 24 meses, a contar de la aprobación de la Oferta por parte de la Subsecretaría. Con una anterioridad mínima de 3 meses del cumplimiento de este plazo, TMCH entregará a la Subsecretaría los antecedentes necesarios que justifiquen la reajustabilidad de los precios, de acuerdo a condiciones de mercado.
- m) El CONTRATANTE debe velar por el buen uso de sus segmentos de direcciones IP, procurando evitar que éstas sean utilizadas para actos maliciosos y/o ilegales, ya que dichas direcciones pueden ser publicadas y bloqueadas por listas negras de Internet.
- n) Las partes suscribirán un Contrato y Anexos que reflejen el contenido de la presente Oferta Mayorista y sus Anexos. Formarán parte del Contrato la presente Oferta Mayoristas y sus Anexos. El texto del Contrato se incorpora como ADJUNTO 1 a la presente Oferta.
- o) El Contrato que se suscriba en virtud de esta Oferta no exigirá ninguna exclusividad para las partes, por lo cual el CONTRATANTE dispondrá de plena libertad para contratar con otras empresas operadoras de red, servicios similares a los contemplados en este documento, lo cual estará sujeto a la factibilidad técnica respectiva. Asimismo, TMCH dispondrá de plena libertad para suscribir acuerdos de similares características con cualquier otro CONTRATANTE que lo solicite, sujeto a factibilidad técnica. No obstante lo anterior, TMCH no podrá degradar el servicio que otorgue al CONTRATANTE.

- p) Junto con la suscripción del respectivo Contrato de prestación de servicios, TMCH requerirá al CONTRATANTE la entrega de tres boletas de garantía bancarias, por un monto equivalente a 4 rentas mensuales cada una, con el objeto de garantizar el fiel, íntegro y oportuno pago de los servicios. El procedimiento de cobro de las boletas de garantía se encuentra regulado en el punto Decimonoveno del ANEXO N° 1, de la Oferta.

ADJUNTO 1**OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE DATOS DE ALTA VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET NACIONAL E INTERNACIONAL****CONTRATO**

En Santiago, a _____(fecha), entre: **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, R.U.T. 87.845.500-2, representada por don _____, cédula Nacional de Identidad N° _____, domiciliado en Av. Providencia 111, Providencia, Santiago, debidamente facultado y que en adelante se denominará "TMCH" o "Telefónica" y por la otra parte _____(razón social ISP), R.U.T _____, representada por don _____, chileno, cédula Nacional de Identidad _____, ambos con domicilio en _____, comuna de _____, y que en adelante se denominará el o la "CONTRATANTE", se acuerda el siguiente Contrato:

PRIMERO: OBJETO

En el presente instrumento las partes acuerdan que TMCH prestará al CONTRATANTE los servicios de telecomunicaciones, indicados en el presente Contrato, con las características técnicas que se precisan y de acuerdo a las demás condiciones que se estipulan en el mismo, en cumplimiento del TÍTULO XIII de las "BASES DEL CONCURSO PÚBLICO PARA OTORGAR CONCESIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSMISIÓN DE DATOS EN LAS BANDAS DE FRECUENCIAS 713 – 748 MHz Y 768 – 803 MHz", en adelante las Bases.

SEGUNDO: ANEXOS

Las partes acuerdan que los siguientes Anexos, debidamente firmado por las partes, forman parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales.

Anexo 1: "OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE DATOS DE ALTA VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET NACIONAL E INTERNACIONAL".

Anexo 2: "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS SERVICIOS MAYORISTAS".

Las Órdenes de Compra se consideran parte integrante del presente Contrato, como futuros Addendums que las partes puedan pactar a su Anexo N° 1.

TERCERO: SERVICIO

Las modalidades, características técnicas, equipos, cargos de instalación, rentas mensuales, plazos de contratación, responsabilidades y todas las demás condiciones que regirán los eventuales servicios que entregue TMCH al CONTRATANTE, quedarán especificados y determinados en Órdenes de Compra, los que se irán insertando conforme se contrate cada nuevo servicio, como Addendums a su Anexo N° 1.

CUARTO: PRECIOS

El CONTRATANTE se obliga a pagar a TMCH por los servicios y/o equipos suministrados por ésta, los cargos de instalación y rentas mensuales, indicadas en las respectivas Órdenes de Compra que de acuerdo a la cláusula precedente, se irán incorporando como Addendums a este Contrato.

QUINTO: FACTURACIÓN Y PAGO

Las rentas mensuales y cargos que se deriven del presente Contrato, convertidas a pesos chilenos con el valor de la Unidad de Fomento (U.F.) o Dólar Americano (US\$), deberá ser pagado por el CONTRATANTE según el siguiente procedimiento:

- a. Dentro de los primeros 15 días de cada mes, TMCH entregará la factura electrónica por los montos adeudados y su respectiva liquidación detallada de los servicios prestados, de acuerdo a la información contenida en sus registros.
- b. Una vez recibida la factura electrónica, el CONTRATANTE dispondrá de hasta 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la factura para aprobarla o impugnarla total o parcialmente, de acuerdo al procedimiento de impugnaciones descrito más adelante.
- c.
- d. Para el caso en que las partes hayan acordado el precio de determinados servicios en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$), el pago de la factura será realizado en moneda de curso legal, esto es, en pesos chilenos, según el valor que registre el denominado Valor del Dólar Observado, al último día del mes de la prestación del servicio que estuviere siendo facturado.
- e. Procedimiento de Impugnación.
 - 1) Desde la fecha de recepción de la factura, el CONTRATANTE dispondrá de diez (10) días hábiles para aprobarla o impugnarla total o parcialmente. La impugnación deberá hacerse por escrito, expresando detalladamente los valores impugnados y las causas en que la fundamenta, adjuntando información de respaldo con el mismo detalle de la liquidación adjunta a la factura. En caso de aprobación de

la factura o de expiración del plazo para impugnar, la factura deberá pagarse dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la fecha de recepción de la misma.

2) En caso de impugnación a los montos facturados, el CONTRATANTE deberá pagar el valor no disputado, más un 50% del monto impugnado. TMCH se obliga a emitir dentro de los dos días hábiles siguientes de recibida la impugnación una nota de crédito por el 50% del monto impugnado. Dicha impugnación se someterá a decisión de la Comisión Técnica regulada en el 11 de este Adjunto, dentro del plazo otorgado para el pago de la respectiva factura. Si el CONTRATANTE no somete la disputa a conocimiento de la referida Comisión dentro del plazo definido para ello, se entenderá que la correspondiente factura ha sido aceptada en su totalidad y que se desiste de su impugnación, debiendo pagar el saldo impugnado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo máximo para someter el asunto a decisión de la Comisión Técnica.

3) Si la Comisión Técnica no se constituye en un plazo de 3 días hábiles desde que el CONTRATANTE la cite o en el caso que dicha Comisión no llegue a acuerdo respecto a la materia debatida dentro de un plazo de 20 días hábiles contados desde su constitución, el CONTRATANTE podrá solicitar el nombramiento de un árbitro de acuerdo a lo establecido en la cláusula 11 de este Adjunto, para lo cual dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles, vencido el plazo para ejercer el derecho, se entenderá que el CONTRATANTE se desiste de la impugnación, debiendo pagar el saldo del monto impugnado, en un plazo de diez (10) días hábiles desde el vencimiento del plazo anterior.

4) En todo caso, el CONTRATANTE sólo podrá impugnar la liquidación de los servicios si las diferencias entre los montos facturados por TMCH y los montos registrados por el CONTRATANTE sobrepasan el equivalente a 1 UF (una unidad de fomento), según el valor que registre la Unidad de Fomento a la fecha de la factura respectiva.

5) El monto diferencial entre lo pagado por el CONTRATANTE y lo que la Comisión o el arbitraje determinen que debe pagarse, estará afecto al interés corriente más los reajustes respectivos, por el período que media entre la fecha de la impugnación y la fecha en que la Comisión o el arbitraje resuelva. TMCH procederá con la facturación si así corresponde, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la resolución de la Comisión Técnica o del arbitraje.

6) Si la discrepancia obedece a diferencias producto de la aplicación de precios erróneos, el CONTRATANTE hará el reclamo con los antecedentes que respalden en forma clara y precisa el caso expuesto. Una vez realizada la respectiva revisión, TMCH regularizará de inmediato la facturación de acuerdo al monto corregido,

aplicando interés corriente y ajustes correspondientes entre el período de facturación y enmienda del error.

7) Frente a errores reiterados en las facturas y liquidaciones, las partes se comprometen a revisar los umbrales especificados en punto e.4) anterior.

El procedimiento anteriormente descrito también será aplicado en caso de que sea necesario realizar un proceso de reliquidación al término de cada periodo anual.

f. Si el CONTRATANTE no pagase alguna factura dentro de los plazos que se establecen en este Convenio ellas devengarán el interés corriente, determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, desde la fecha en que se incurrió en mora y hasta el día del pago efectivo.

g. Las impugnaciones y comunicaciones del CONTRATANTE referentes a las liquidaciones se enviarán a TMCH por escrito a Av. Providencia N° 111, Piso 3, Comuna de Providencia, al email del Sr. ivan.benavides@telefonica.com y correo electrónico al Area_GFacturacion.cl@telefonica.com

h. TMCH enviará la factura electrónica a la casilla electrónica correo1@CONTRATANTE.com y la casilla correo2@CONTRATANTE.com registrada en el Servicio impuestos internos (SII) y al correo3@CONTRATANTE.com del CONTRATANTE quien dará acuso de recibo del o los documentos para su posterior aprobación.

SEXTO: VIGENCIA O DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente Contrato será de 1 año, contados a partir de la fecha del presente instrumento, renovable automática e indefinidamente por períodos de igual duración, pudiendo el CONTRATANTE ponerle término una vez cumplido el primer año o cualquiera de las renovaciones automáticas mediante aviso por escrito dirigida a la otra parte, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de terminación del primer año o de cualquiera de las renovaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, las habilitaciones de los servicios que no hayan cumplido su plazo de contratación, especificado en la respectiva Orden de Compra, deberán continuar hasta cumplir su respectivo plazo de contratación de servicio de lo contrario se aplicará lo indicado en la Cláusula Novena.

SÉPTIMO: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE TMCH

Sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades establecidas en otras secciones del presente Contrato, TMCH deberá:

- Prestar el servicio de conformidad con las modalidades fijadas en su Oferta Mayorista de Servicios de Transporte de Datos de alta velocidad de acceso a Internet Nacional e Internacional, y la respectiva Orden de Compra.
- Mantener todos los permisos y autorizaciones gubernamentales necesarias para la prestación del Servicio. TMCH garantiza que cuenta con los permisos necesarios para realizar la provisión del Servicio al CONTRATANTE.
- Adoptar las medidas razonables en el resguardo de la seguridad de la información. Con todo, TMCH no será responsable por la interceptación ilegal, intervención o grabación, ya sea intencional o no, de cualesquiera de los servicios o de cualquier otra información emitida a través de los mismos y que sea realizada ilegalmente por terceros, distintos de los empleados de TMCH, sin perjuicio del deber de TMCH de adoptar las medidas razonables en el resguardo de la seguridad de dicha información. No obstante lo anterior, y en caso de la interceptación legal ordenada por un Tribunal, TMCH dará todas las facilidades que estén a su alcance y que sean factibles de realizar, para llevar a cabo dicha interceptación legal, lo cual no tendrá costo para el CONTRATANTE.

Si el CONTRATANTE fuese exigido por la autoridad administrativa o jurisdiccional, conforme a un reclamo por infracción o un asunto judicial, o si fuese reclamado extrajudicialmente por uno o más clientes y/o terceros, o si recibe notificación acerca de algún reclamo o acción judicial en calidad de demandado, como resultado de las interrupciones o fallas relacionadas con el servicio, ya se deban o no a causas imputables a TMCH, el CONTRATANTE deberá solicitar a TMCH los documentos, informes, registros, y cualquier otra información que sea necesaria y pertinente para que el CONTRATANTE pueda ejercer los derechos, acciones, excepciones y defensas contra las infracciones o responsabilidad imputadas. TMCH deberá entregar dicha información al CONTRATANTE dentro de un plazo prudencial que no deberá exceder los 3 (tres) días hábiles siguientes a la solicitud de información, salvo que a TMCH le resulte imposible cumplir con ese plazo, lo cual deberá informar al CONTRATANTE dentro del día hábil siguiente a la fecha de su solicitud justificando dicha imposibilidad. Si TMCH no ha entregado la documentación solicitada, o si se entrega incompleta dentro del plazo definido y debido a ello se generan consecuencias negativas para el CONTRATANTE en la resolución del reclamo o acción judicial, TMCH deberá mantener al CONTRATANTE indemne de las consecuencias derivadas de tales reclamos o asuntos judiciales.

En caso de demostrarse que la interrupción de los servicios fue causada por hechos atribuibles a TMCH o a terceros contratistas suyos, la responsabilidad de TMCH por fallas del servicio será la misma que el CONTRATANTE esté obligado a asumir ante sus clientes y ante las autoridades sectoriales correspondientes (SUBTEL y SERNAC), por aplicación de la legislación en vigor y/o en pronunciamientos judiciales o administrativos ejecutoriados. Los descuentos, indemnizaciones y multas que correspondan en favor de los clientes del CONTRATANTE y del Fisco, respectivamente, deberán descontarse de la o las facturas más próximas que se produzcan después de acontecidos los hechos que hagan procedente estas indemnizaciones o multas y demostrado el pago de estos por parte del CONTRATANTE. En caso de que se produzca alguna situación de las antes mencionadas, las partes de buena fe tratarán previamente de buscar una solución que permita evitar la sentencia definitiva, mediante acuerdos de reparación o compensación de daños a favor de los clientes. En todo caso, para hacer valer esta responsabilidad, el CONTRATANTE notificará a TMCH las sanciones que se encuentren ejecutoriadas que puedan dar origen a tales responsabilidades a más tardar dentro de los 60 (sesenta) días siguientes a que ocurran; de lo contrario, TMCH no será responsable por descuentos y/o indemnizaciones que puedan surgir a tal respecto.

TMCH queda exenta de responsabilidades por el funcionamiento y mantenimiento de los equipos del CONTRATANTE o de terceros autorizados por éste, que se encuentren conectados a la red de TMCH. Sin perjuicio del derecho que le asiste de solicitar a sus responsables la revisión de los mismos. De existir desperfectos en los equipos del contratante, imputables a TMCH, éste último se obliga a reestablecer los equipos o su valor, a elección de contratante, sin perjuicio de eventuales indemnizaciones por suspensión del servicio. Lo anterior, independientemente de la indemnización por daños y perjuicios que proceda de acuerdo a las reglas generales.

Las partes acuerdan expresamente que TMCH y el CONTRATANTE no serán responsables por daños extra patrimoniales o morales.

OCTAVO: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE EL CONTRATANTE

El CONTRATANTE deberá permitir la entrada del personal de TMCH o de terceros debidamente autorizados por TMCH, a los lugares en que se instalen los servicios y/o equipos provistos por TMCH, para la inspección y revisión de los mismos, o la ejecución de cualquier trabajo que sea necesario efectuar. Para tales efectos y previo a realizar TMCH dichas visitas deberá ponerse de acuerdo con el CONTRATANTE en el horario que ellas pueden hacerse, dependiendo de la disponibilidad de éste último.

En caso de pérdida o siniestro que sufran los equipos, el CONTRATANTE deberá pagar a TMCH el valor de reposición de los equipos afectados.

Queda prohibido al CONTRATANTE intervenir en los equipos, accesorios y elementos de TMCH usados para dar el servicio objeto de este Contrato, o permitir a terceros no autorizados manipularlos.

Los daños o perjuicios provocados en las instalaciones en infracción a lo señalado en el párrafo anterior, serán de cargo exclusivo del CONTRATANTE.

El CONTRATANTE será responsable de restituir los equipos de propiedad de TMCH al término del presente Contrato en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro producto del uso legítimo de los mismos, y ello dentro de los cinco días siguientes a la fecha de término del Contrato, para lo cual el CONTRATANTE pondrá a disposición y dará todas las facilidades a TMCH para el retiro de los equipos, siendo esta última la única responsable de dicho retiro, sin perjuicio de las acciones y derechos conferidos por la legislación vigente para el cumplimiento de tal obligación. Se excluye de responsabilidad al Contratante si el retiro de los equipos no se produjere dentro del plazo de 5 días establecido anteriormente, salvo que en los daños haya existido dolo directo o indirecto del CONTRATANTE.

El CONTRATANTE se obliga a entregar la información necesaria y fidedigna del servicio cotizado, junto con indicar los contactos válidos para realizar las consultas técnicas y comerciales necesarias en caso de dudas.

El CONTRATANTE se obliga a mantener vigente la designación de un administrador para el presente contrato que será la única vía de comunicación y relación comercial válida para generar cualquier solicitud, cotización y/o contratación de servicios, en el marco del presente contrato.

El CONTRATANTE se obliga a entregar los contactos válidos, en cada una de las áreas involucradas, para el cierre de los Folios generados por fallas u otro motivo. Así como también, mantener un escalamiento técnico actualizado.

NOVENO: RESOLUCIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA

9.1. Término Anticipado por Incumplimiento de una de las partes:

Si alguna de las partes incumple cualquiera de sus obligaciones materiales asumidas en virtud de este Contrato, la parte diligente podrá darlo por terminado, con derecho a exigir a la parte incumplidora indemnización de los perjuicios que correspondan, con las limitaciones establecidas en este Contrato, debiendo previamente interpelar a la parte infractora respecto de la situación de incumplimiento, a fin de que ésta enmiende su conducta dentro del plazo de diez (10) días hábiles a contar de la fecha de la entrega de dicha comunicación. Esta advertencia deberá comunicarse mediante aviso escrito en el que se deberá expresar

claramente la situación de incumplimiento que se debe corregir, bajo apercibimiento de proceder a solicitar la terminación ipso facto del contrato y/o de uno o más de sus anexos, a su arbitrio.

Se entenderán como materiales aquellas obligaciones que supongan prestaciones por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América o que en caso de incumplirse produzcan perjuicios por valores superiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000).

Sólo una vez transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles antes mencionado, sin que la parte incumplidora haya enmendado la infracción contractual, la parte cumplidora podrá dar por terminado ipso facto el contrato que se suscriba a menos que el incumplimiento se haya sometido al procedimiento de Resolución de disputas del numeral 11. No obstante cualquiera de las partes podrá reclamar la indemnización de los daños y perjuicios que hubiere podido sufrir por el no cumplimiento, independientemente de si dicha infracción fuere subsanada posteriormente por la parte incumplidora.

9.2. Término Anticipado por Decisión de Autoridad:

Las partes suspenderán la ejecución del contrato -sin responsabilidad para ninguna de ellas- en caso de que la autoridad administrativa y/o judicial competente presentare un requerimiento escrito en tal sentido. En tal caso, las partes se obligan a efectuar las presentaciones que resultaren necesarias ante quien corresponda y/o a interponer los correspondientes recursos ante la autoridad y/o ante órgano jurisdiccional correspondiente, con el objeto de obtener un pronunciamiento que permita evitar la interrupción y/o suspensión de los servicios y asegurar la continuidad de los mismos. Sólo en caso de que pese a todas las gestiones realizadas por las partes, hubiere pronunciamiento firme de autoridad que ordenare el término del contrato, éste concluirá anticipadamente.

Adicionalmente, el contrato terminará anticipadamente, ipso facto, en los siguientes casos:

- a) La declaratoria de quiebra de cualquiera de las partes.

9.3. Término Anticipado por Mora o Retardo en el pago:

La mora o simple retardo en el pago de cualquier factura mensual por parte del CONTRATANTE, en más de treinta (30) días, durante cuatro (4) ocasiones dentro de una anualidad de la vigencia del contrato, se entenderá como un incumplimiento de una obligación material y, consecuentemente, dará derecho a TMCH a poner término anticipadamente al contrato conforme a lo señalado en el punto 9.1. precedente.

9.4. Término Anticipado por voluntad unilateral del CONTRATANTE:

El CONTRATANTE podrá, en cualquier momento, poner término al contrato que se suscriba, mediante aviso escrito comunicado con 60 días de anticipación a la fecha en que desee darle término.

9.5 Término Anticipado por voluntad unilateral de TMCH:

TMCH podrá dar término anticipado del presente contrato, en el evento de ataques informáticos dirigidos al CONTRATANTE que provoquen degradaciones sustanciales a la red de TMCH y afectación de otros clientes, acreditando que el CONTRATANTE no hubiere tomado las medidas de mitigación necesarias para evitar tales ataques, lo cual podrá hacerse efectivo transcurridos 60 días desde la notificación efectuada al contratante comunicándole su voluntad de poner fin al contrato.

9.6 Reglas comunes al Término Anticipado:

Al término de la vigencia del contrato o en caso de aviso de término anticipado cursado por el CONTRATANTE, o por aviso de no renovación, o por aplicación de alguna causal de terminación anticipada o resolución imputable al CONTRATANTE, regirá la obligación de TMCH de continuar prestando los servicios sólo hasta el término de vigencia del Contrato o hasta seis meses después de su término, en caso que el CONTRATANTE lo requiera.

Por su parte, al terminar la vigencia del Contrato sea por vencimiento del plazo o por aplicación de alguna causal de terminación anticipada o resolución imputable a TMCH, sobrevivirá la obligación de TMCH de continuar prestando los servicios sólo por un plazo máximo de 6 meses posteriores al término de la vigencia del contrato, siempre que así sea solicitado por escrito por parte del CONTRATANTE, en cuyo caso sobrevivirá la obligación de ésta de seguir pagando por los servicios, en los mismos términos que habrían sido aplicables si se tratara de una renovación de vigencia del contrato.

Las partes declaran que las opciones y el plazo estipulados en esta cláusula, son remedios adecuados y suficientes para permitir al CONTRATANTE tomar las providencias y medidas que le permitan migrar a sus clientes a una red de un tercer operador y, por lo tanto, el CONTRATANTE libera a TMCH de responder por todo eventual perjuicio asociado a la migración antes señalada, ello, en la medida que TMCH respete estrictamente la opción y el plazo antes indicados y, además, TMCH emplee su máxima diligencia en otorgar al CONTRATANTE todas las facilidades técnicas que dependan de TMCH y sean necesarias para que el CONTRATANTE pueda llevar a cabo la migración de estos clientes a la red de dicha tercera empresa.

DÉCIMO: PLAZO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El plazo de prestación de los servicios comienza a regir a partir de la entrega de la correspondiente Acta de Recepción del servicio. No obstante, si antes del vencimiento del plazo original de contratación correspondiente del servicio, el CONTRATANTE no comunica a TMCH por escrito su intención de no prorrogarlo, con una anticipación de por lo menos sesenta (60) días corridos al vencimiento del período que se encuentre vigente, la duración del servicio se prorrogará tácita y automáticamente por períodos iguales y sucesivos a los

indicados en cada uno de los Anexos de Servicios, salvo que en éstos se establezca lo contrario. El mismo preaviso deberán darse las partes durante la vigencia de las prórrogas.

UNDÉCIMO: RESOLUCIÓN DE DISPUTAS (COMISIÓN TÉCNICA Y ARBITRAJE)

Si surgiera alguna controversia o un alegato de incumplimiento del contrato por cualquiera de las partes, TMCH y el CONTRATANTE harán sus mejores esfuerzos por resolverlo directamente entre ellas, para lo cual presentarán sus diferencias para ser conocidas y decididas por una Comisión Técnica compuesta por cuatro (4) miembros, dos designados por cada parte.

Para este fin, la parte interesada deberá presentar esta controversia a la otra mediante comunicación escrita dirigida al representante de la contraparte definido en la cláusula vigésimo segunda, explicando de manera clara y precisa el asunto en disputa y el nombre y apellidos de las dos (2) personas que integrarán la Comisión Técnica en su nombre.

Después de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el destinatario reciba esta comunicación, esta parte informará a la otra el nombre y apellidos de las dos (2) personas que integrarán la Comisión Técnica en su nombre. La Comisión deberá constituirse al día hábil siguiente de haberse designado los dos últimos miembros, y tendrá un plazo de 20 días hábiles para resolver la controversia.

Las decisiones que adopte la Comisión Técnica serán vinculantes para las partes.

En caso de que alguna de las partes no designe a sus representantes ante la Comisión Técnica que se hubiere solicitado conformar por la otra, o éstos no hubieren concurrido a su constitución dentro de plazo, la parte incumplidora aceptará la postura de la otra parte en la disputa.

En todo caso, esta Comisión Técnica no tendrá competencia ni autoridad alguna para modificar, complementar o reducir las cláusulas del contrato que se suscriba ni sus anexos.

Si la referida Comisión no llegase a constituirse, o no llegase a acuerdo respecto a la materia debatida dentro del plazo de veinte (20) días hábiles, cualquiera de las partes podrá exigir que la disputa sea llevada al Arbitraje establecido en la sección siguiente. Salvo los casos señalados en este párrafo, es decir, no llegase a constituirse, o no llegase a acuerdo respecto a la materia debatida dentro del plazo, la disputa no podrá ser llevada directamente a Arbitraje sin que la Comisión Técnica haya sido constituida y resuelto previamente.

Sin perjuicio de lo señalado respecto de la posibilidad de resolver las disputas, a través de la mencionada Comisión Técnica, toda diferencia, dificultad o conflicto que se suscite entre las partes con motivo u ocasión del contrato que se suscriba y sus anexos, en especial, a las que se refieran a su existencia, validez, efectos, vigencia, interpretación,

aplicación, ejecución, cumplimiento, nulidad, resolución, terminación o liquidación, serán sometidas al conocimiento de un árbitro, quien resolverá sin forma de juicio, breve y sumariamente, en única instancia, renunciando desde ya las partes a todos los recursos que fueren procedentes, con excepción del recurso de queja y de casación en la forma por incompetencia y ultrapetita. Dicho árbitro tendrá la calidad de árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento, actuando como árbitro de derecho en cuanto al fondo.

El árbitro será designado de común acuerdo por las partes en un plazo máximo de 10 días hábiles; y, a falta de acuerdo, por la Justicia Ordinaria en subsidio (se entenderá que existe falta de acuerdo por la solicitud de nombramiento de árbitro que cualquiera de ellas haga ante la Justicia Ordinaria). En este último caso, deberá ser designado de entre personas que desempeñen o hayan desempeñado el cargo de abogado integrante o miembros de la Corte Suprema o de la Corte de Apelaciones de Santiago por a lo menos dos períodos consecutivos, o de Decano de Facultades, de Director de Departamento o profesor titular de Derecho Civil o Comercial de las Facultades de Derecho de una Universidad reconocida por el Estado. Las partes podrán acordar que, dicho árbitro, sea asesorado por un especialista en economía o finanzas el cual será nombrado de común acuerdo entre el CONTRATANTE y TMCH. Asimismo, el Árbitro podrá solicitar la realización de Auditorías que estime estrictamente necesarias para resolver el asunto sometido a su conocimiento.

Los costos del arbitraje, los especialistas y las Auditorías que se requieran, serán de cargo de la parte que pierde totalmente su pretensión, de lo contrario, serán determinados prudencialmente por el árbitro.

DUODÉCIMO: CESION DE CONTRATO

El CONTRATANTE no podrá ceder o transferir a terceros los derechos que emanen de este Contrato, sin previa autorización de TMCH. En caso de otorgarse tal autorización, se deberá firmar un nuevo Contrato entre TMCH y el tercero. Sin perjuicio de lo antes expuesto se deja expresamente convenido que cualquiera de las partes podrá ceder y/o transferir el presente contrato, sus derechos y obligaciones a cualquier empresa que fuere continuadora en cualquier modo de éstas, ya sea por su transformación en algún otro tipo societario, fusión, etc. y/o a cualquier otra empresa controlada o controladora o relacionada de cualquiera de ellas siempre que en todos los casos antes indicados, dicha nueva empresa sea un ISP, previo aviso por escrito a la otra parte.

La cesión del Contrato por parte de TMCH sólo será posible en caso de transferencia o cesión de la concesión en la banda 700 MHz, obteniendo las autorizaciones pertinentes de conformidad a la Ley General de Telecomunicaciones.

DÉCIMO TERCERO: MODIFICACIONES

Durante la vigencia del Contrato, las partes podrán acordar las modificaciones que estimen convenientes, siempre que dicha modificación no empeore la oferta o vaya en contra lo dispuesto las bases del concurso.

DÉCIMO CUARTO: LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

La obligación total de cualquiera de las partes, y las soluciones jurídicas exclusivas de cada parte, a los efectos de cualesquier daños causados por cualquier defecto o falla del servicio, o por cualquier otro reclamo que surja en relación con cualquier servicio u obligación bajo este convenio serán:

(i) La obligación de cada una de las partes se limitará a los daños directos y comprobados, y cuya responsabilidad será también limitada a una suma que no exceda por demanda (o en el agregado durante cualquier periodo de doce (12) meses), a la cantidad equivalente a los cargos netos totales incurridos por el CONTRATANTE por el servicio afectado, durante los doce (12) meses precedentes al mes en el que ocurrió el daño. Lo anterior no limitará la responsabilidad del CONTRATANTE por el pago de los cargos debidamente incurrido bajo este convenio ni a TMCH por el pago de los descuentos, indemnizaciones y sanciones que deba pagar el contratante a sus usuarios o a la autoridad en concepto de sanciones; (ii) las limitaciones indicadas en esta cláusula no se entenderán como una limitante en el derecho de cada una de las partes de recurrir a una corte de jurisdicción competente para demandar medidas cautelares o de amparo en caso de violación por la otra parte de las cláusula Décimo Sexta.

DÉCIMO QUINTO: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.)

Los precios convenidos son netos. En consecuencia, el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y todo otro impuesto, contribución, tasa o gravamen que afecte o pudiere afectar el Contrato, serán de cargo exclusivo del CONTRATANTE y se recargará en la factura respectiva, a excepción de los impuestos que gravan la renta del prestador del servicio.

DÉCIMO SEXTO: CONFIDENCIALIDAD

Ninguna de las partes podrá hacer conocer o divulgar a terceros ninguna información confidencial, oral, escrita o documentada que recibiere de la otra parte, o de los usuarios finales del CONTRATANTE, en virtud del presente contrato u Orden de Compra y de la prestación del Servicio, ni permitir que ningún tercero tenga acceso a ella, sin autorización expresa y por escrito de la otra parte, por lo que toda la información transmitida por las partes en virtud de la prestación del Servicio deberá: (i) mantenerse en confidencialidad; (ii)

usarse y transmitirse entre las partes sólo para los propósitos del cumplimiento de este contrato y para el uso de los Servicios; y (iii) no divulgarse excepto a los empleados de la parte receptora, sus agentes y subcontratistas que tengan necesidad de conocerla (siempre que dichos agentes y subcontratistas no sean competidores directos de la otra parte y se comprometan por escrito en acatar las restricciones de uso y divulgación en este Contrato o a la magnitud requerida por la ley, procurando dar notificación previa y oportuna a la parte reveladora de la manera más práctica).

Se excluye expresamente de esta obligación la información que (i) fuera de conocimiento de la parte en cuestión con anterioridad a su recepción, (ii) sea de conocimiento público, sin que medie una violación de este compromiso; (iii) llegue a su conocimiento a través de un tercero debidamente autorizado a divulgarla; (iv) sea resultado de una investigación propia, ajena a la ejecución de estas Condiciones Generales y la Solicitud; o (v) deba ser revelada por imperio de una obligación legal u orden de autoridad competente.

En todo caso, al contrato se le aplicará, regirá e interpretará conforme con las leyes de la República de Chile, en particular, lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. Los datos personales que se recaben en este contrato serán los adecuados para su ejecución y específicos para la prestación de los servicios.

DÉCIMO SÉPTIMO: CLIENTES Y MARCAS

Los clientes y marcas del CONTRATANTE serán propiedad y responsabilidad de éste.

DÉCIMO OCTAVO: FUERZA MAYOR

Si como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las partes se viera imposibilitada total o parcialmente de cumplir con sus obligaciones emanadas del contrato que se suscriba, previa notificación detallada por escrito que haga la parte afectada, ambas partes deberán suspender la ejecución de sus respectivas obligaciones en la zona afectada por la Fuerza Mayor, mientras se mantenga la imposibilidad de cumplimiento originada por el evento de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de que alguna de las partes considere que los antecedentes presentados por la contraparte no son suficientes para justificar fuerza mayor, podrá solicitar la constitución de la Comisión Técnica y posterior Arbitraje tal como se detalla en la cláusula undécima del presente Adjunto.

Sin perjuicio de lo anterior, TMCH no tendrá derecho a relevarse de sus obligaciones conformes con esta cláusula si cualquier hecho que, de otra manera hubiese constituido un evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, se hubiere ocasionado por la negligencia o incumplimiento del personal dependiente o contratista de TMCH, debidamente acreditado por el CONTRATANTE.

Constituirá caso fortuito o fuerza mayor todo aquello que la legislación, la doctrina y la jurisprudencia consideren tales y, en todo caso, siempre que reúnan las características de ser imprevisibles e irresistibles con un grado normal de diligencia, y de imposibilitar total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones de las partes.

Para aplicar la suspensión de las obligaciones contemplada en esta cláusula, la parte afectada por el caso fortuito o fuerza mayor deberá notificar la ocurrencia de este evento a la otra parte tan pronto como tenga conocimiento de ello, individualizando adecuadamente en dicha notificación el evento de caso fortuito o fuerza mayor y detallando las razones que justifican su carácter de tal. En tales casos, TMCH deberá ofrecer a la concesionaria contratante una forma de cumplimiento alternativo de sus obligaciones por el tiempo imprescindible para la reposición oportuna de los servicios, pudiendo acordar con un tercero la provisión del servicio materia de este contrato en la zona afectada por fuerza mayor, por el período de la duración de ésta, en los mismos términos que los realice con sus clientes. Del mismo modo, en caso de superación del caso fortuito o fuerza mayor, la parte que hubiere sido afectada por dicho evento, deberá notificar la circunstancia de su cesación a la otra parte, tan pronto como tenga conocimiento de ello, notificación a partir de cuya fecha volverán a ser exigibles las obligaciones contempladas en el contrato que se suscriba.

Una vez terminado el evento de caso fortuito o fuerza mayor y al momento de reponer el servicio, no se volverán a cobrar los Cargos de Conexión especificados en la Oferta, a no ser que el CONTRATANTE requiera ampliaciones de ancho de banda que no puedan ser cursadas por las Conexiones existentes.

En caso que la situación de caso fortuito y/o fuerza mayor se prolongare por más de tres (3) meses, y la parte que se vea afectada por tal hecho hubiere realizado sus mejores esfuerzos para solucionar dicho evento de caso fortuito y/o fuerza mayor, las partes negociarán de buena fe la vigencia o término del contrato que se suscriba, lo que deberá ser decidido de común acuerdo. En caso de término del contrato por causal de Fuerza Mayor, no se aplicarán penalidades de ningún tipo.

DÉCIMO NOVENO: GARANTÍAS DE RESGUARDO POR NO PAGO DE SERVICIOS

Con anterioridad a esta fecha, el CONTRATANTE ha entregado a TMCH tres boletas de garantía bancarias emitidas a la orden de Telefónica Móviles Chile S.A., ascendente cada una al equivalente a 4 rentas mensuales, a fin de garantizar el fiel, íntegro y oportuno pago de los servicios.

Las referidas boletas de garantía bancaria estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. El beneficiario de dichos documentos es TMCH.
2. Es pagadera a la vista, según procedimiento descrito a continuación, sin perjuicio de la responsabilidad de TMCH frente al CONTRATANTE por un eventual cobro indebido de la boleta de garantía, no será necesario

- acreditar ningún tipo de incumplimiento al banco emisor para proceder al cobro de dicho documento.
3. La glosa de la Boleta de garantía es la siguiente: “Para garantizar el fiel, íntegro y oportuno pago de los servicios del contrato de oferta mayorista de servicio de transporte de datos”.
 4. Está otorgada por el Banco _____.
 5. Tiene vigencia indefinida.
 6. En caso de que el CONTRATANTE requiera de ampliaciones o reducciones de ancho de banda que modifiquen la renta mensual del servicio, TMCH exigirá 3 nuevas boletas de garantía con los nuevos montos de la renta mensual para hacer efectiva la ampliación o reducción del servicio. TMCH devolverá al CONTRATANTE las antiguas boletas de garantía, una vez recibidas las nuevas boletas de garantía.

TMCH hará efectiva la primera boleta de garantía bancaria en caso de que el CONTRATANTE acumule una deuda equivalente a 4 meses de renta. Para estos efectos, TMCH previamente notificará esta situación al CONTRATANTE para que éste dentro del plazo de 10 días pague la deuda íntegra. Para estos efectos, la deuda acumulada no deberá considerar montos impugnados. TMCH hará efectiva la segunda boleta de garantía bancaria, una vez que haya hecho efectiva la primera, en caso de que el CONTRATANTE acumule una nueva deuda equivalente a 4 meses de renta. Para estos efectos, TMCH previamente notificará esta situación al CONTRATANTE para que éste dentro del plazo de 10 días pague la deuda íntegra y a igual que en el caso anterior, la nueva deuda acumulada no considerará montos impugnados.

TMCH hará efectiva la tercera boleta de garantía bancaria, una vez que haya hecho efectiva la primera y la segunda, en caso de que el CONTRATANTE acumule una deuda equivalente a 4 meses de renta. Para estos efectos, TMCH previamente notificará esta situación al CONTRATANTE para que éste dentro del plazo de 10 días pague la deuda íntegra, no considerándose los montos impugnados.

Sin perjuicio de lo anterior, TMCH será responsable frente al CONTRATANTE en caso que TMCH cobre cualquiera de las boletas de garantía sin mediar incumplimiento por parte del CONTRATANTE de las obligaciones contraídas en virtud de este Contrato y deberá restituir dicho monto reajustado, el cual devengará el interés corriente, desde la fecha en que se incurrió en el cobro de la boleta de garantía y hasta el día de su devolución efectiva.

En caso de término total del contrato, TMCH devolverá a la concesionaria contratante, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las boletas de garantía que no se hayan hecho efectivas una vez cumplidas las siguientes condiciones:

- Se ha dado término a la provisión de todos los servicios, incluidos el periodo adicional de seis (6) meses acordados en el numeral 9.6.
- Se encuentren pagadas todas las facturas por los servicios devengados.

No hayan montos de pago en disputa o sometidos a la resolución de la Comisión técnica o Arbitraje indicados en el numeral 11.

VIGÉSIMO: PARTE MÁS FAVORECIDA

TMCH se obliga a extender al CONTRATANTE un trato de parte más favorecida, en el sentido que TMCH, con posterioridad a la fecha de suscripción del respectivo contrato, no ofrecerá ni prestará a otras concesionarias ningún servicio de entre aquellos específica y nominativamente contenidos en la presente Oferta, que sean más favorables de las que contrató el CONTRATANTE, sin que se las haga extensivas a dicho CONTRATANTE, en forma automática, cursándole en un plazo máximo de 5 días hábiles la respectiva comunicación escrita en tal sentido. Para que el CONTRATANTE tenga derecho al beneficio automático del trato de parte más favorecida, antes consignado, será requisito y condición esencial que los términos del servicio previamente contratado por la concesionaria, con TMCH, sean sustancialmente similares en sus características, y consecuencias técnicas y económicas comparados con los términos del servicio posteriormente ofrecido y/o provisto por TMCH a otra concesionaria, de entre aquellos contenidos en la presente Oferta y la aceptación por escrito del CONTRATANTE de estas nuevas condiciones.

En caso que TMCH se retrase en la aplicación de la nueva Oferta una vez aceptada por el CONTRATANTE por considerarla más beneficiosa, TMCH deberá reliquidar los servicios con el mismo interés corriente aplicado en caso de mora o retardo en el pago por parte del concesionario contratante, a contar de dicha aceptación.

VIGÉSIMO PRIMERO: Cualquier exigencia técnica u operacional para la prestación del servicio que no se haya representado como de cargo del contratante, se considerará incluida dentro del costo de los servicios.

Todo y cualquier servicio y/o facilidad adicionales no expresamente señalado en esta Oferta se entenderá excluido del alcance, objeto, obligaciones y compromisos que forman parte integrante de la presente Oferta.

VIGÉSIMO SEGUNDO: COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Para efectos de la notificación formal por escrito entre las partes se define las siguientes personas de contacto con sus respectivos E-mail de contacto:

Por TMCH

Nombre:

E-mail:

Por el CONTRATANTE

Nombre:

E-mail:

VIGÉSIMO TERCERO: DOMICILIO Y PERSONERIA

Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad y comuna de Santiago. El presente Contrato se firma en dos (2) ejemplares de un mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

La personería del señor Gerente General, don _____, para actuar en representación de TMCH, consta en escritura pública, de fecha _____ ante el Notario de _____ (ciudad) don _____.

La personería del señor _____ (cargo), don _____, para actuar en representación del CONTRATANTE, consta en escritura pública con fecha _____ otorgada ante el notario doña _____, de la ciudad de _____.

NOMBRE
CARGO
EMPRESA

NOMBRE
CARGO
TMCH

ANEXO 2

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE FALLAS SERVICIOS MAYORISTAS

Primero: El presente Anexo, firmado por las respectivas partes, se entenderá como parte integrante de la “**OFERTA MAYORISTA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE DATOS DE ALTA VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET NACIONAL E INTERNACIONAL**”, para todos los efectos legales, en adelante el CONTRATO.

Segundo: Por el presente instrumento, las partes acuerdan incorporar al CONTRATO, lo siguiente:

ATENCIÓN A OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO ÚNICO: 800 200 774

DESDE CELULARES: 02-2345 84 44

INTERNACIONAL : +56223458444

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para facilitar las actividades relacionadas con la atención de fallas para los servicios objeto del presente anexo, provistos por TMCH a las empresas de Telecomunicaciones, en adelante “el CONTRATANTE”.

2. Servicios Afectos a este procedimiento

Los servicios que estarán afectados a este procedimiento son los que se muestran en el detalle N°1 del presente Anexo.

3. Descripción del procedimiento

3.1 Los llamados se efectuarán al número **800 200 774**, donde existirá una atención **7X24x365**. Es decir, todos los días del año y las 24 horas del día.

3.2 En el caso que el CONTRATANTE detecte una falla en los servicios, materia de este procedimiento, ella deberá verificar, previamente, sus propios equipos y una vez que compruebe que la falla se localiza en la red de responsabilidad de Telefónica, efectuará el llamado al **800 200 774**.

3.3 Al efectuar el llamado, el CONTRATANTE suministrará sólo la información pertinente para la resolución de la falla, esto es:

1. Nombre del CONTRATANTE.
2. Identificación del servicio que reclama.
 - Número de Servicio
 - Dirección (Física) del Servicio que falla.
3. Nombre y Teléfono de la persona que reclama.
4. Nombre y Teléfono del contacto técnico, para realizar pruebas y coordinar visita a terreno si fuese necesario.
5. Descripción de la falla reportada
6. Número de folio interno del CONTRATANTE.

3.4 Al momento de recepcionar un llamado, TMCH procederá a asignar al reporte de reclamo, un número de folio para facilitar su seguimiento, el cual será informado al CONTRATANTE al momento de la recepción del reclamo.

3.5 Tiempos Medios de Diagnóstico y Reparación de la falla.

- El tiempo medio de diagnóstico inicial de falla es de 30 Minutos para el 90% de los casos de ocurrencia.
- El tiempo medio de reparación de fallas de Telefónica, será de 4 horas para el 80% de los casos. Para el 20% restante, TMCH hará sus mejores esfuerzos para reponer el servicio en el menor plazo posible.
- Para efectos de la comparación y verificación del cumplimiento de los niveles de calidad del servicio TMCH deberá informar los indicadores de calidad que otorga al resto de sus clientes, entregando a la contratante las estadísticas de tiempos de resolución de sus reclamos y/o fallas de sus clientes.

3.6 Cuando el CONTRATANTE lo solicite, Telefónica procederá a informar cada 1 Hora, al CONTRATANTE, los avances que se realicen respecto a la falla reportada, indicando tiempos estimado para la reparación.

3.7 Una vez solucionada la falla, Telefónica en caso que el CONTRATANTE lo requiera procederá a enviar un reporte con la siguiente información:

- a) Número de Folio del ticket del Reclamo
- b) Nombre del CONTRATANTE
- c) Identificación del servicio reportado
- d) Dirección del Servicio de la falla
- e) Descripción de la falla reportada
- f) Solución habilitada (transitoria o permanente)

3.8 En caso que la solución implantada no sea satisfactoria para el CONTRATANTE, Telefónica procederá a reingresar el ticket para una nueva revisión del servicio. Para aquellos casos en que la solución implantada sea satisfactoria para el CONTRATANTE, Telefónica podrá cerrar el ticket del reclamo.

3.9 En los casos de fallas que provoquen indisponibilidad importante en el servicio y cuando la solución de la falla demore más de los tiempos estipulados, ambas partes acordarán soluciones transitorias, las que serán implantadas y coordinadas por las áreas operativas correspondientes.

Esta solución transitoria será sin perjuicio de que en forma posterior, se entregue una solución definitiva respecto a la falla detectada.

En caso que la nueva solución definitiva no sea satisfactoria para el CONTRATANTE, se recurrirá al procedimiento de Resolución de Disputas del numeral 11.

3.10 Escalamientos.

Para todos los efectos, se contará con una Matriz de Escalamiento cuyo procedimiento de operación de describe más adelante en el presente anexo.

4. Seguimiento y Avances.

El CONTRATANTE puede solicitar antecedentes y/o avances del ticket de reclamo llamando directamente al **800 200 744** ó **+56 2 2345 84 44**

4.1 Apoyo de la Gerencia Mayoristas.

Como apoyo adicional, el CONTRATANTE puede solicitar información y/o avances a la Gerencia de Mayoristas de Telefónica en horario Hábil.

Nombre	Email	Teléfonos
Gerardo Montecinos O.	Gerardo.Montecinos@telefonica.com	Fijo +56 2 26912579 Celular +56 9 95296218
Edmundo Urra S.	Edmundo.Urra@telefonica.com	Fijo +56 2 26917470 Celular +56 9 95484930

ESCALAMIENTO ANTE FALLAS

1. Para aquellos casos en que el progreso de la resolución de fallas no esté de acuerdo a lo esperado o **no se cumplan los plazos establecidos para cada tipo de servicio**, la CONTRATANTE podrá iniciar el procedimiento de escalamiento interno de Telefónica, según los siguientes niveles y tiempos.

NIVEL	CONTACTO	CARGO	TELEFONOS	TIEMPO
1	Gerardo Montecinos Ojeda gerardo.montecinos@telefonica.com	Postventa Mayorista (horario hábil)	F: +56226912579 C: +56995296218	> 4 horas
2	Guardia Emergencia dl-mayorista@movistar.cl	Soporte PostVenta Mayorista (7x24)	F: +56994514047	> 4 horas
3	Edmundo Urra Salas edmundo.urra@telefonica.com	Jefe Área Soporte PostVenta Gerencia Mayoristas (7x24)	F: +56226917470 C: +56995484930	> 6 Horas
4	Eduardo Jimenez Hausdorf eduardo.jimenezh@telefonica.com	Subgerente Comercial Mayorista (7x24)	F: +56226912095 C: +56992496412	> 8 Horas
5	Manuel Sepulveda Morales manuel.sepulveda@telefonica.com	Gerente Negocio Mayorista (7x24)	F: +56226917845 C: +56992266590	> 10 Horas

2. Para los efectos de una mayor coordinación, el CONTRATANTE facilitará a Telefónica, un detalle con los niveles y contactos internos para el proceso de escalamiento.

3. Los contactos de escalamiento serán informados y actualizados periódicamente por cada parte.

Tercero: El presente Anexo se firma en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder del CONTRATANTE y el otro en poder de TMCH.

NOMBRE
CARGO
EMPRESA

NOMBRE
CARGO
TMCH