

**CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS ENTEL DIGITAL
SOPORTE Y SEGURIDAD DIGITAL PYME
Y
ANEXO DE SERVICIO SEGURIDAD DIGITAL PYME**

PRIMERO. OBJETO Y ESTRUCTURA DEL CONTRATO

En virtud del presente instrumento, el CLIENTE contrata a ENTEL la prestación de uno o más Servicio(s), sea por sí, directamente y/o a través de sus terceros, por los precios y en las condiciones que se especifican en la Propuesta aceptada por el CLIENTE y/o documentos anexos al presente Contrato, los que una vez firmados por los representantes de las partes se entenderán formar parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales.

Las partes podrán incorporar nuevos servicios, indicando sus características técnicas, precios, y otras condiciones, en cuyo caso suscribirán nuevos anexos, los que se entenderán formar parte integrante de este Contrato para todos los efectos legales una vez firmados por ambas partes.

SEGUNDO. DEFINICIONES

- 2.1. **Dato Personal** se refiere a los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.
- 2.2. **Entregable** significa todos los materiales específicos, software, diseños, dispositivos, productos o cualquier otro entregable provisto por ENTEL al CLIENTE.
- 2.3. **Información confidencial** significa toda información proporcionada por ENTEL al CLIENTE en virtud o en relación con el presente Contrato, cualquiera sea el medio, escrito o verbal, que se hubiere utilizado en la comunicación.
- 2.4. **Propiedad Intelectual** refiere todos los derechos de propiedad intelectual mundiales de ENTEL, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, todos los derechos derivados de invenciones, secretos industriales, know-how, herramientas de investigación, data, software, derechos de autor, e incluyendo, sin limitación alguna, derechos sobre solicitudes de patentes, derechos derivados de secretos industriales, marcas, y todo derecho exclusivo o no exclusivo relacionado con propiedad intelectual propia o controlada por otra parte.
- 2.5. **PaaS** significa en español Plataforma como Servicio y se refiere a un modelo de entrega de aplicaciones para que una empresa (en este caso ENTEL) proporcione acceso a una plataforma en línea, que permite al Cliente a través de sus desarrolladores crear, ejecutar y administrar aplicaciones, sin la necesidad de comprar y mantener su propia infraestructura de hardware y software. La plataforma incluye herramientas de desarrollo, bases de datos, servidores web y otras funcionalidades que los desarrolladores pueden utilizar para crear sus aplicaciones, conforme a la oferta vigente de Entel al momento de contratar el servicio.

- 2.6. **SaaS** significa en español Software como Servicio y se refiere a un modelo de entrega de software para que una empresa (en este caso ENTEL) proporcione acceso a su software, a través de internet, generalmente a través de un navegador web. Los usuarios pagan por el acceso al software según el uso, en lugar de comprar y mantener el software ellos mismos.
- 2.7. **Software On-Premise (Software local)** hace referencia al Software que ENTEL proporcionará al CLIENTE para la reproducción y otros usos del CLIENTE. El Software Local no incluye SaaS, debe ser contratado en forma específica, sin perjuicio de que el Software Local si puede interactuar con el SaaS.
- 2.8. **Tratamiento de datos** significa cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.
- 2.9. **Usuario** es cualquier persona autorizada para que acceda y utilice las plataformas provistas por Entel en el marco del presente Contrato, en nombre del Cliente o a través de la cuenta o las contraseñas del Cliente.
- 2.10. **Web Scraping** es una técnica automatizada para recopilar información de páginas web de forma estructurada y eficiente. Consiste en utilizar programas informáticos que acceden a la información de la página web y la extraen para su posterior uso o análisis.
- 2.11. **Bot** es un programa informático diseñado para realizar tareas específicas de manera autónoma, sin intervención humana el cual puede ser utilizado en diversas aplicaciones, desde la recopilación de información en la web hasta la automatización de interacciones en línea.

TERCERO. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SOFTWARE/SAAS/PAAS

3.1 Anexos de Licencia, Suscripción y Software/SaaS/PaaS.

La licencia del Cliente para el Software On-Premise y los derechos de acceso para el SaaS/PaaS se establecerán en el Anexo de servicio correspondiente. Si el Anexo de servicio no enumera dicha licencia o derechos, ENTEL concede al CLIENTE:

- a) Una licencia para reproducir, modificar y utilizar de cualquier otro modo el Software On-Premise, en virtud de los derechos de autor y otros derechos de Propiedad Intelectual de ENTEL o de los que este sea beneficiario.
- b) Una suscripción para acceder y utilizar los servicios SaaS/PaaS.

3.2 Niveles de servicio y Mantenimiento.

- a) Mantenimiento del Software On-Premise. Las disposiciones siguientes serán aplicables salvo en la medida que el Anexo de Servicio respectivo disponga específicamente algo distinto:
 - i. *Mantenimiento.* Durante la vigencia del presente contrato, ENTEL mantendrá

el Software On-Premise para que funcione de conformidad con las especificaciones descritas en el respectivo Anexo y Propuesta comercial.

ii. *Actualizaciones y mejoras.* Durante la vigencia del presente Contrato, ENTEL proporcionará al Cliente copias de todas las nuevas versiones, actualizaciones y mejoras del Software local (colectivamente, "Mejoras"), sin cargo adicional, inmediatamente después de su lanzamiento comercial. Una vez entregadas al Cliente, las actualizaciones pasarán a formar parte del Software y estarán sujetas a la licencia y demás condiciones del presente contrato y sus Anexos respectivos aplicables al Software.

b) Actualizaciones y mejoras del SaaS/PaaS: ENTEL se asegurará de que el SaaS/PaaS reciba todas las actualizaciones y mejoras, las cuales serán aplicables a todos sus CLIENTES en forma general. Lo anterior, será aplicable salvo en la medida que el Anexo de Servicio disponga específicamente algo distinto.

3.3 Uso y recomendaciones sobre contraseñas.

a) Uso de contraseñas. Los servicios proporcionados por ENTEL consideran en algunos casos la vinculación del CLIENTE con un usuario y requieren para su acceso la creación y empleo de una contraseña que será definida según las condiciones dispuestas en cada plataforma. El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente de la contraseña y a mantenerla bajo estricta reserva y secreto, siendo exclusivamente responsable de su debido uso y de las operaciones derivadas de dicho uso.

b) Condiciones de seguridad para contraseñas eficientes y robustas.

- i. La contraseña deberá contener idealmente como mínimo 14 caracteres.
- ii. La contraseña deberá contener y alternar letras mayúsculas, minúscula, números y caracteres especiales (al menos los siguientes: " - _ @ i " # \$ % & / () = ; i [] * ")
- iii. No se deben usar nombres de los meses (al menos en español).
- iv. No se deben usar años completos: por ejemplo 2020.
- v. No se deben usar contraseñas anteriores.
- vi. No se deben usar palabras de moda.
- vii. Se debe modificar de forma periódica la contraseña, como máximo, cada dos meses.

3.4 Declaraciones y garantías.

a) De ENTEL.

ENTEL declara y garantiza que es el beneficiario de una licencia válida del Software/SaaS/PaaS materia del servicio a prestar según lo regulado en el Anexo respectivo, y que tiene y mantendrá el pleno poder y autoridad para conceder los derechos de uso del Software/SaaS/PaaS establecidos en el presente Contrato sin el consentimiento adicional de ningún tercero.

Si algún reclamo o demanda es interpuesta en contra del Cliente, por una tercera parte que alega derechos sobre el Software/SaaS/PaaS, el Cliente deberá dar aviso escrito a ENTEL de

inmediato. ENTEL, a su exclusivo criterio, podrá asumir la defensa o acuerdo respecto de cualquier demanda en nombre del Cliente.

b) Renuncias de garantía.

El CLIENTE acuerda que, salvo lo establecido el o los Anexos de Servicio al presente Contrato, acepta el o los servicios "TAL CUAL" y no se otorgan garantías distintas de las indicadas en el presente Instrumento y sus Anexos. Sin limitar la generalidad de lo anterior, ENTEL:

- i. No garantiza que la plataforma estará continuamente disponible, sin interrupciones, libres de errores, que la información disponible a través de esta sea precisa, completa o actual, o que los errores o defectos serán corregidos.
- ii. No garantiza que la plataforma esté asegurada de hacking u otra intrusión no autorizada.
- iii. Declara que el Servicio no es tolerante a fallas, por lo que su uso inadecuado o intromisión de terceros podría producir daños de la propiedad o del medio ambiente, de cuyas consecuencias ENTEL no se hará responsable.

CUARTO. PRECIO DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO

Por los Servicios contratados el CLIENTE se obliga a pagar a ENTEL los valores indicados en cada uno de los Anexos.

Para los valores expresados en Unidades de Fomento, el valor de ésta será aquel determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para el día 1º de cada mes. Si por cualquier motivo o causa se suprime o congela la reajustabilidad de la Unidad de Fomento, el saldo se convertirá en el equivalente en pesos a la fecha que ocurra tal evento, y se reajustará desde esa fecha y hasta su pago efectivo de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o por el Organismo- que lo reemplace.

Los precios, tarifas o rentas mensuales pactados en pesos, se reajustarán cada 4 (cuatro) meses, de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, o por el índice u organismo que los reemplacen, en el cuatrimestre agosto a noviembre, diciembre a marzo y abril a julio, respectivamente. Dicho reajuste se aplicará el primer día de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año.

Si el CLIENTE no pagare las facturas emitidas dentro del plazo señalado, el monto facturado devengará el interés máximo convencional para operaciones reajustables o no reajustables de 30 (treinta) días, según si la renta se pactó en una unidad de medida reajutable o en pesos, respectivamente, determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el Organismo que hiciere sus veces. A falta de mecanismo de determinación del interés máximo convencional señalado, se aplicará la tasa de interés que considere equivalente el Banco Central de Chile.

Los precios acordados con anterioridad no incluyen el Impuesto al Valor Agregado, el cual será de cargo del CLIENTE y se agregará en la respectiva factura. Asimismo, serán de cargo del CLIENTE todo otro impuesto, contribución, tasa, derecho o gravamen que pudiere afectar el

presente Contrato y se recargará en la factura respectiva, a excepción únicamente del impuesto a la renta que grave a ENTEL.

QUINTO. COBRO DE LOS SERVICIOS

Los Servicios comenzarán a cobrarse - total o parcialmente - cuando se encuentren habilitados, esto es, en condiciones de ser utilizados, aun cuando el CLIENTE no inicie su uso. Asimismo, si por motivos imputables al CLIENTE no se efectúa la habilitación de los Servicios dentro de los plazos acordados, ENTEL estará facultada para iniciar igualmente el cobro de ellos desde la fecha de habilitación pactada.

En caso de que en el respectivo anexo se acuerde que el cobro del precio o de las rentas mensuales se iniciará con la recepción conforme del CLIENTE, se estará a lo señalado en la cláusula siguiente.

SEXTO. RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La recepción conforme - total o parcial - de los Servicios deberá ser comunicada a ENTEL por escrito por el CLIENTE en un plazo no superior a siete días desde la fecha en que ENTEL comunique el término de la habilitación. A falta de aceptación escrita del CLIENTE dentro de dicho plazo, se presumirá que el CLIENTE los ha recepcionado conforme desde el momento en que ENTEL comunique la habilitación.

No serán causas válidas de objeción a la recepción conforme aquellas que no hayan sido debidamente fundadas por el CLIENTE y/o no se relacionen con los Servicios, que no impiden hacer uso de parte substancial de los Servicios, que tienen su causa en el mal funcionamiento de equipos, sistemas, programas o servicios no proporcionados por ENTEL, la falta de equipos, sistemas, programas o servicios que deban ser provistos por el CLIENTE o terceros, ni aquellas cuyas causas no sean imputables o de responsabilidad de ENTEL.

SÉPTIMO. USO DE LOS SERVICIOS

El CLIENTE podrá hacer uso de los Servicios única y exclusivamente para los fines detallados en los anexos. Cualquier modificación en el uso de los Servicios, incluyendo aun cuando no en forma limitativa, el cambiar el domicilio o lugar de instalación de los Servicios y/o intervenir los equipos que se utilizan para proporcionar el o los Servicios, será considerada como un uso indebido, pudiendo proceder ENTEL a suspender el Servicio, salvo en caso de aviso oportuno del CLIENTE y aprobación escrita de ENTEL.

En ningún caso el uso anticipado de los Servicios y el pago total o proporcional de la renta mensual, cargo fijo y/o el tráfico cursado por dichos Servicios, se imputará al plazo de duración del Contrato, el cual sólo se contará a partir de la fecha de habilitación o recepción conforme de los Servicios, en su caso.

OCTAVO. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

En caso de no pago de la factura dentro de los plazos convenidos y a partir de la fecha de vencimiento de dicho plazo, ENTEL estará facultada para suspender los Servicios hasta que el pago sea efectuado y, en tal caso, el CLIENTE deberá pagar, además, el costo de la reposición de los Servicios, la comisión e intereses definidos en la ley 19.983.-

Asimismo, el no pago de uno o más de los Servicios, dará derecho a ENTEL para suspender, a su arbitrio, el Servicio no pagado o todos los Servicios a que se refiere este Contrato.

La suspensión del o de los Servicios, que tenga su causa en el no pago de alguna de las facturas adeudadas o en un hecho no imputable a ENTEL, no dará lugar a descuentos en la facturación del Servicio, no suspenderá el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el CLIENTE y no generará ningún tipo de responsabilidad de ENTEL para con el CLIENTE.

La suspensión de él o de los Servicios es sin perjuicio de la terminación de los mismos en los casos que dicha terminación proceda conforme a lo convenido en este Contrato.

NOVENO. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Son obligaciones de ENTEL:

1. Ejecutar el Contrato y sus anexos en los términos y condiciones acordados.
2. Cumplir con exactitud y oportunidad todas sus obligaciones legales y contractuales con los trabajadores que asigne al cumplimiento de este Contrato.
3. Permitir que el personal que el CLIENTE designe proceda al retiro de los equipos de propiedad del CLIENTE que se encuentren en dependencias de ENTEL al término del Contrato, o cuando así corresponda a la ejecución de los Servicios.
4. Cumplir con los procedimientos acordados por las partes y/o materia del presente Contrato.
5. Dar cumplimiento a las demás obligaciones que emanen del presente Contrato y sus Anexos.

Son obligaciones del CLIENTE:

1. Pagar íntegra y oportunamente el precio de los Servicios.
2. Hacer uso de los Servicios, única y exclusivamente para sus actividades propias, dentro de la razón negocio o comercial lícita bajo la cual fue contrato, con personal de su dependencia o asesores del cliente, mientras prestan sus servicios.
3. Custodiar y conservar los equipos, sistemas, programas y otros elementos recibidos de ENTEL y que se encuentren en sus dependencias y/o bajo su control.
4. Permitir que el personal designado por ENTEL proceda al retiro de los equipos de propiedad de Entel y/o proceda a la desinstalación de los equipos, sistemas, programas y otros elementos vinculados al servicio al término del Contrato.
5. Cumplir con toda la legislación y normativa aplicable a la explotación de su propio giro y/o las actividades que llevará a cabo utilizando o por medio de los Servicios.
6. Dar cumplimiento a las demás obligaciones, actividades y/o responsabilidades que emanen del presente Contrato y sus anexos.

DÉCIMO. EQUIPOS

Si por la naturaleza de los Servicios, uno o más equipos de propiedad de una de las partes deben ser ubicados o instalados en dependencias de la otra parte, la parte en cuya dependencias se encuentren los referidos equipos deberá cuidar de ellos conforme las reglas generales de derecho. El CLIENTE será responsable de todo daño que sufran tales elementos y deberá devolverlos al término del Contrato, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro que se produjere por el transcurso del tiempo y el uso legítimo de los mismos.

Ninguna de las partes podrá dar en garantía de cualquier tipo los equipos que no sean de su propiedad o celebrar contratos o convenciones en cuya virtud pierda la tenencia, uso o responsabilidad de los mismos.

DÉCIMO PRIMERO. INTERCONEXIÓN Y MANTENCIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPOS

En aquellos casos en que para la prestación del Servicio sea necesario conectar equipos, sistemas, programas y otros elementos a equipos de propiedad del CLIENTE o arrendados por éste a terceros, las características técnicas serán determinadas e informadas por ENTEL al CLIENTE. La conexión será de cargo, costo y responsabilidad del CLIENTE y, en caso de falla de este equipamiento, ENTEL no se responsabilizará de las interrupciones o suspensiones de servicio que pudieran presentarse.

ENTEL podrá cobrar al CLIENTE los precios de servicios de atención o reparación otorgados, si la interrupción del servicio es producida por equipamiento no proporcionado por ENTEL.

ENTEL no se encargará de la mantención del equipamiento asociado a los Servicios, salvo que dicha mantención se haya contratado específicamente.

En aquellos casos que ENTEL haya asumido la obligación de mantención, ésta cesará si el CLIENTE o un tercero no dependiente de ENTEL efectúa cualquier intervención, alteración, uso no autorizado o maltrato en equipos sistemas, programas y otros elementos de propiedad de ENTEL que se encuentren en sus recintos y/o que estén destinados a la prestación de los Servicios. En caso de interrupción del servicio, se podrían realizar cobros adicionales por las mantenciones que deba realizar Entel para la continuidad del mismo.

DECIMO SEGUNDO. AUTORIZACIÓN DE INGRESO

El CLIENTE autoriza la entrada del personal, tanto de ENTEL como de cualquiera otra empresa Contratista de ENTEL o que ésta designe, que deben portar sus respectivas acreditaciones de identidad y que trabajan para Entel, a los lugares en que se entreguen los Servicios, para la mantención, inspección, medición, revisión o retiro de éstos, en aquellos casos en que ello sea procedente. Esta autorización se renovará automáticamente junto con la renovación del presente Contrato.

DECIMO TERCERO. PROHIBICIONES AL CLIENTE

El CLIENTE no podrá, sin el acuerdo previo y escrito con ENTEL:

1. Introducir modificaciones o alteraciones de cualquier clase en la configuración, estructura o funcionamiento de los Servicios.
2. Intervenir los equipos, sistemas, programas y otros elementos que se utilizan para proporcionar el o los Servicios.
3. Cambiar el domicilio o lugar de instalación de los equipos o el lugar donde se prestan los Servicios.
4. Ejecutar acciones o incurrir en omisiones que puedan afectar el cumplimiento de los Niveles de Servicio por ENTEL.
5. Dañar las dependencias, equipos, información, software, o cualquier otro elemento de propiedad de ENTEL o al cual tenga acceso el CLIENTE en razón del presente Contrato.
6. Facilitar el uso de los servicios por parte de terceros, proporcionándoles las credenciales de acceso (usuario y contraseña) de los distintos servicios en la nube de Entel y cualquier otra información de inicio de sesión.
7. Acceder a los servicios en la nube ENTEL para crear un producto que utilice, características, funciones o gráficos similares a esta, o para copiar cualquier idea, característica, función o gráfico de la plataforma;
8. Participar en Web Scrapping en las plataformas Entel o en relación con la misma, incluyendo, sin limitación, la recopilación de información a través de cualquier software que simule la actividad humana o cualquier Bot o rastreador web.
9. Utilizar los servicios para cualquier fin contrario a la ley o que desnaturalice, desvíe o transforme la razón de negocio o fin comercial lícito bajo el cual fue contratado con Entel.

DECIMO CUARTO. RESPONSABILIDAD

Las partes declaran y reconocen que los Servicios materia de este Contrato, por su naturaleza pueden sufrir interrupciones o suspensiones. Por lo mismo, el CLIENTE se obliga a implementar, tomar y adoptar, todos los resguardos y respaldos razonables y necesarios para evitar o disminuir cualquier pérdida de información, interrupción de procesos o perjuicios derivado de la suspensión o interrupción de los Servicios provistos por Entel.

ENTEL sólo será responsable de daño directo y emergente causado al CLIENTE como consecuencia del incumplimiento grave e imputable de sus obligaciones. En ningún caso, ENTEL será responsable por daños indirectos, imprevistos, daño moral ni lucro cesante.

En materia de seguridad de la información/confidencialidad/pérdida de datos o recuperación de software, la responsabilidad de ENTEL sólo aplicará en caso de que ENTEL no cumpla por motivos comprobados e imputables exclusivamente a ENTEL con los procedimientos y obligaciones que en esta materia se hayan expresamente contemplados en el presente Instrumento y sus Anexos. Asimismo, no será responsabilidad de ENTEL la fuga de información, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas TI, frente a hackeos o ciberataques internos o externos, que escapen a los ámbitos de gestión y soporte de la solución de seguridad específica ofrecida por ENTEL y aceptada por el Cliente.

En todo caso, la responsabilidad total y acumulada de ENTEL derivada directa o indirectamente del presente Contrato, cualquiera sea su naturaleza o motivo, no excederá de

un monto equivalente al 10% del valor del servicio que generó la responsabilidad de ENTEL, conforme al contrato o anexo respectivo.

DECIMO QUINTO. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Cada parte respetará la propiedad intelectual e industrial de la otra. Todos los servicios, desarrollos, procedimientos, know how y demás creaciones intelectuales que se generen con motivo u ocasión de la prestación de los Servicios por parte de ENTEL en cumplimiento de las obligaciones asumidas en este Contrato serán de su exclusiva propiedad. El presente Contrato no concede al CLIENTE ningún derecho o licencia sobre los servicios proporcionados por ENTEL o sus componentes en términos de propiedad intelectual o industrial, salvo en la medida en que tales derechos sean necesarios para que el CLIENTE haga uso de los servicios de conformidad a lo dispuesto en el Anexo respectivo.

Cada parte será responsable de usar herramientas, programas computacionales y, en general, creaciones intelectuales de su propiedad o debidamente respaldadas por licencias originales. Cada parte mantendrá indemne a la otra respecto de la infracción de esta cláusula.

El CLIENTE reconoce que los servicios prestados por ENTEL y todos sus componentes están protegidos por la Ley N° 17.336 de Propiedad Intelectual y demás normativa aplicable.

Si algún reclamo o demanda es interpuesta en contra del CLIENTE, por una tercera parte que alega que los bienes y/o servicios provistos por ENTEL infringen sus derechos o derechos de cualquier otra parte, el CLIENTE deberá dar aviso escrito a ENTEL de inmediato. ENTEL a su exclusivo criterio, podrá asumir la defensa o acuerdo respecto de cualquier demanda en nombre del CLIENTE o alternatively entregará al CLIENTE un producto cuyo funcionamiento sea sustancialmente equivalente al producto que se reemplaza y que es objeto de reclamo o demanda. ENTEL no será responsable de ninguna demanda interpuesta por el CLIENTE o un tercero, cuando las transgresiones que se aleguen provengan de: (i) modificaciones o alteraciones realizadas por el CLIENTE o un tercero, a los bienes y/o servicios provistos por ENTEL; (ii) uso de productos prohibidos por especificaciones o notas relacionadas; (iii) uso de cualquier bien o producto suministrado por ENTEL en combinación o con otros productos o programas no provistos por ENTEL; (iv) cumplimiento de instrucciones, especificaciones u órdenes del CLIENTE; (v) uso por ENTEL de información, datos, programas o cualquier tecnología provista por el CLIENTE. Lo señalado anteriormente establece la responsabilidad máxima que asume ENTEL en materia de Propiedad Intelectual e Industrial.

DECIMO SEXTO. CONFIDENCIALIDAD

ENTEL y sus dependientes deberán mantener en absoluta reserva toda información que el CLIENTE le proporcione en virtud de este Contrato, siempre que en forma previa le indique que dicha información tiene el carácter de confidencial y que debe ser tratada como tal. Con todo, ENTEL podrá revelar la información calificada de confidencial al personal o personas vinculadas a los Servicios prestados al CLIENTE o cuando el cumplimiento de la ley así lo requiera o sea ordenado por la Autoridad Administrativa o Judicial.

Asimismo, el CLIENTE se obliga a mantener la confidencialidad de toda información que le sea proporcionada por ENTEL durante la vigencia del presente Contrato. El CLIENTE sólo podrá revelar la información confidencial de ENTEL en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando la requiera un empleado o contratista del Cliente en razón del presente Acuerdo y éste tenga con el Cliente un acuerdo de confidencialidad no menos restrictivo que el que existe entre el Cliente y ENTEL.
- b) Cuando el Cliente sea obligado a entregarla en un proceso judicial o administrativo, o en virtud de un requerimiento legal. Sin embargo, en este caso, el CLIENTE deberá comunicar de inmediato a ENTEL que es requerido por ley a divulgar la información confidencial, permitiéndole a ENTEL ejercer sus derechos oportunamente.
- c) Con el consentimiento previo y escrito de ENTEL.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta cláusula facultará a ENTEL para poner término de inmediato a este Contrato, sin perjuicio de las acciones legales que ENTEL inicie contra el infractor y las destinadas a la reparación íntegra del perjuicio causado.

DECIMO SÉPTIMO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

17.1. Tratamiento de los datos del Cliente

Las partes reconocen que la tenencia y uso de datos de carácter personal, como, asimismo, las respectivas bases de datos, se encuentran reguladas por las disposiciones de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. En consecuencia, ambas partes se obligan a usar tales datos con estricta sujeción a dicha ley, al presente contrato y a las demás normas que les sean aplicables y a restringir dicho uso únicamente a los casos permitidos por tal normativa, y al cumplimiento del objeto del presente Contrato, no pudiendo utilizar la información que le sea provista o que adquiera en virtud del mismo con un objeto distinto del señalado en este instrumento.

Asimismo, el CLIENTE autoriza a que ENTEL o sus empresas relacionadas y/o filiales efectúen tratamiento de sus datos personales, con finalidades de marketing, de la propia prestación de los servicios, y/o con el objeto de entregar información y/o beneficios. Los referidos datos personales podrán en casos concretos ser comunicados a terceros, sólo para cumplir con las finalidades recién mencionadas.

Para permitir un uso adecuado de los servicios que prestará ENTEL al CLIENTE, el Cliente faculta a ENTEL para recurrir a proveedores y subcontratistas con motivo del procesamiento, almacenamiento y alojamiento (Hosting) de su plataforma. De esta forma, en este acto el Cliente acepta expresamente que los datos personales y todo tipo de datos puedan ser procesados, organizados y almacenados por un proveedor o subcontratista de ENTEL que se encuentre situado dentro o fuera de Chile.

A mayor abundamiento, el Cliente es el único responsable de cualquier dato personal incluido en el contenido que integre a los servicios en la nube proporcionados por ENTEL y otorga a ésta un mandato para tratar dichos datos personales.

17.2. Exactitud de los datos

Por el presente instrumento, el CLIENTE declara y garantiza expresamente, bajo su propia responsabilidad, que todos los datos personales pertenecientes a titulares respecto de los cuales ENTEL prestará sus servicios, han sido obtenidos por el CLIENTE con una base de legitimidad demostrable o con el correspondiente consentimiento de sus titulares.

El Cliente deberá comunicar a ENTEL por escrito, sin demora, cualquier cambio que afecte a la declaración y garantía señalada en el párrafo precedente.

El CLIENTE deberá asistir y cooperar con ENTEL en cualquier solicitud o procedimiento por parte de una autoridad administrativa o judicial, o en cualquier demanda relacionada con datos personales, debiendo mantener a ENTEL indemne y pudiendo éste poner fin al Contrato, sin necesidad de resolución judicial o pago indemnizatorio o compensatorio alguno.

Además, el CLIENTE deberá indemnizar a ENTEL por cualquier coste, cargo, daño, gasto o pérdida que surja del incumplimiento de esta cláusula por su parte.

DECIMO OCTAVO. RESPONSABILIDAD LABORAL

ENTEL o sus contratistas, en su caso, será el exclusivo empleador de las personas o dependientes que ocupe en la ejecución de los trabajos relacionados con el presente Contrato y, por lo tanto, el CLIENTE no tendrá vínculo jurídico alguno con dichas personas o dependientes.

Las partes hacen expresa declaración de que el personal que utilice ENTEL o sus contratistas, en su caso, será de su exclusiva dependencia, contratado en conformidad a las normas del Código del Trabajo y que, en ningún caso serán dependientes o empleados del CLIENTE, ni adquirirán tal carácter por este contrato, realizando sus labores bajo vínculo de subordinación y dependencia de su respectivo empleador.

En consecuencia, ENTEL o el contratista, en su caso, será el único responsable de las prestaciones y obligaciones emanadas del Código de Trabajo, de las leyes sociales chilenas vigentes o que entren en vigor, debiendo pagar a sus dependientes los sueldos, salarios, gratificaciones, indemnizaciones, desahucios, feriados, imposiciones y toda otra remuneración y beneficio de cualquier naturaleza a que por cualquier concepto esté obligado en su calidad de empleador.

DECIMO NOVENO. VIGENCIA

El presente Contrato se mantendrá vigente desde la fecha señalada al comienzo del mismo y hasta la fecha de vigencia del último de los Servicios contratados en los cualquiera de los anexos, de manera que mientras se encuentre vigente uno cualquiera de tales anexos, será íntegra y totalmente aplicables las condiciones contenidas en el presente Contrato.

Vencido el plazo de vigencia de cualquier Servicio contratado en virtud de un anexo, si ninguna de las partes ha manifestado su voluntad de ponerle término, mediante comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento, el Servicio contratado se entenderá íntegra y totalmente renovado en forma automática y sucesiva por periodos iguales de un año cada uno, pudiendo sólo en dicho evento, cualquiera de las partes

ponerle término mediante simple comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra, enviada con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento de la renovación en curso.

En caso que el CLIENTE decida poner término a cualquiera de los Servicios antes del vencimiento del plazo mínimo de vigencia convenido para cualquiera de ellos, deberá pagar a ENTEL a título de indemnización convencional, una suma igual a la renta mensual de dicho Servicio, multiplicada por el número de meses que falte para cumplir el plazo mínimo de vigencia acordado. Dicha indemnización deberá ser pagada por el CLIENTE dentro de los 10 días siguientes a su cobro por parte de ENTEL.

VIGÉSIMO. TERMINACIÓN

ENTEL estará facultada para poner término anticipado al presente Contrato y para suspender de inmediato y sin más trámite el o los Servicios, sin necesidad de recurrir al árbitro a que se refiere este Contrato, en los siguientes casos:

1. No pago de dos o más facturas dentro del plazo convenido.
2. Por disposición de la autoridad.
3. Por imposibilidad técnica o económica para prestar los servicios.
4. Por caso fortuito o fuerza mayor.
5. Por encontrarse el cliente en estado de insolvencia, esto es, en mora de cualquier obligación de pago con uno o más acreedores, a menos que se otorguen cauciones que a juicio de Entel son suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
6. Cualquier otro incumplimiento del cliente de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos

La terminación por alguna de las causas antes mencionadas podrá tener su origen en cualquiera de los servicios a que se refieren los anexos de este contrato y, en este caso, será facultad exclusiva de ENTEL la terminación solamente de él o los servicios en que se origina el incumplimiento o de todos los servicios amparados por este contrato, aun cuando respecto de ellos no se haya producido incumplimiento alguno de parte del CLIENTE.

Tratándose de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, ENTEL podrá suspender el servicio cuando haya motivos razonables para creer que existe una amenaza o riesgo para la seguridad o la integridad del software, SaaS/PaaS, o respecto de la red, hardware o sistemas de ENTEL. En tales casos, ENTEL hará los esfuerzos necesarios para (i) avisar previamente al CLIENTE por escrito de la suspensión o restricción, (ii) restablecer el servicio tan pronto como sea razonablemente posible, y (iii) avisar al CLIENTE luego de la suspensión o restricción si no se dio el aviso previo. Cualquiera de estas notificaciones puede darse a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMO PRIMERO. ATRASOS

Si por cualquier omisión, hecho o culpa del CLIENTE o de su personal, o de terceros, o por causa de fuerza mayor o caso fortuito, se produjeren atrasos, interrupciones o incumplimientos en la prestación de los Servicios u obligaciones materia del Contrato, ENTEL quedará liberada, de la obligación de cumplir en las épocas, plazos, fechas y/o tiempos

convenidos, y de las eventuales multas que estuvieren asociadas al incumplimiento de dichos Servicios u obligaciones; extendiéndose dichos tiempos o plazos automáticamente por el mismo número de días u horas que hubiera durado el incumplimiento, atraso o contingencia; o excepcionalmente por un número superior de días u horas, previa justificación por escrito de ENTEL y aceptación escrita del CLIENTE. Los costos de ENTEL y el CLIENTE por los atrasos, interrupciones o incumplimientos imputables al CLIENTE serán asumidos por éste.

A los efectos de la presente cláusula y a los que haya lugar, se considerarán atrasos de responsabilidad del CLIENTE, entre otros los siguientes:

- Cambios en el alcance original del proyecto solicitados por el CLIENTE.
- Traslado de oficinas, eliminación de oficinas, remodelaciones u otros que impiden realizar la provisión de los servicios de acuerdo a lo planificado.
- CLIENTE no provee la infraestructura necesaria para realizar las instalaciones.
- Calidad del cableado estructurado no es la comprometida por el CLIENTE.
- CLIENTE no provee contactos necesarios para poder instalar.
- CLIENTE condiciona la instalación de un servicio a la entrega de otro.
- Cambio de fechas por problemas internos del CLIENTE.
- Falta de permisos para instalar en terceros asociados o relacionados al CLIENTE.
- CLIENTE no provee la información necesaria para el desarrollo del proyecto.
- Falta de disponibilidad del personal del CLIENTE para ser capacitado.
- Problemas eléctricos en dependencias del CLIENTE.

A efectos del presente Contrato, se entenderá como caso fortuito o fuerza mayor la definición del artículo 45 del Código Civil, incluyendo en consecuencia dentro de este concepto a modo meramente ejemplar, las siguientes circunstancias: los actos de autoridad, tales como racionamiento eléctrico, expropiaciones, confiscaciones o intervenciones de bienes; guerras, rebeliones, sabotajes, motines y en general, todo estado de guerra, inundaciones, terremotos, avalanchas, incendios, fenómenos atmosféricos y de la naturaleza y otras catástrofes o fenómenos similares.

VIGÉSIMO SEGUNDO. COMUNICACIONES

Toda comunicación otorgada de conformidad a este instrumento deberá ser efectuada por escrito, y sólo se entenderá haber sido recibida:

- a) Cuando haya sido entregada por mano, contra recepción debidamente firmada de la misma;
- b) Cuando haya sido despachada por correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su entrega en el correo u oficina postal según los registros o certificado de correos;
- c) En el caso de comunicación vía correo electrónico, cuando haya sido confirmada su recepción por la otra parte en su domicilio señalado más adelante, o en otro domicilio que hubiere sido oportunamente informado a la otra parte.

Para los efectos anteriores, serán personas de contacto y domicilios válidos de las partes los que cada una de ellas comunique e informe por escrito a la otra, debiendo cualquier cambio al efecto, darse con una anticipación mínima de 30 días a la fecha del cambio respectivo.

VIGÉSIMO TERCERO. EXENCIONES DE IMPUESTOS

El CLIENTE declara expresamente que, a la fecha del presente Contrato, no le favorece ninguna exención tributaria, de manera que todos los valores o precios de los Servicios que contrate serán recargados, a costo del CLIENTE, con aquellos impuestos que, de acuerdo con la legislación vigente, ENTEL pueda o deba trasladar.

VIGÉSIMO CUARTO. MODELO DE CUMPLIMIENTO DE ENTEL

24.1 CÓDIGO DE ÉTICA, LEY N°20.393 Y CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

El Cliente declara conocer y ajustarse en todo lo que resulte pertinente al Código de Ética de Entel y a su Manual de Aplicación, los que se encuentran disponibles en el sitio web www.entel.cl, así como también dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N°20.393, modificada por la Ley N°21.595, Ley de Delitos Económicos.

Asimismo, el Cliente declara Entel, en su compromiso con el estricto cumplimiento de la Ley N°20.393 ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos para prevenir los delitos referidos en dicha ley, cuya Política de Anticorrupción y Prevención de Delitos se encuentra disponible en <https://informacioncorporativa.entel.cl/gobierno-corporativo>.

Entel mantiene disponible un Canal de Denuncias en su página web www.entel.cl, para que el Cliente pueda reportar todo pago, transacción sospechosa o la realización de cualquier conducta ilegal o delictual contemplada en la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, DL N°211 que Fija Normas para la Defensa de la Libre Competencia, y Ley N°19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en general, a informar de cualquier conducta sospechosa de infracción de la normativa vigente.

24.2. LIBRE COMPETENCIA

El pleno respeto de las normas que regulan la libre competencia es condición esencial de las relaciones que mantiene Entel con terceros. Entel declara que no consiente en ningún tipo de práctica anticompetitiva y que cuenta con una Política de Libre Competencia, que se encuentra disponible en <https://informacioncorporativa.entel.cl/gobierno-corporativo>.

24.3. PLAN DE CUMPLIMIENTO SOBRE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Entel ha implementado un Plan de Cumplimiento sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, el que establece directrices de actuación y guías de conducta para el debido respeto de la Ley N°19.496 y demás normas sobre protección de los consumidores, y que contempla actividades de prevención, detección, respuesta y mejora continua. La Política de Protección al Consumidor de Entel se encuentra disponible en <https://informacioncorporativa.entel.cl/gobierno-corporativo>.

VIGÉSIMO QUINTO. MISCELÁNEOS

25.1. Subsistencia. En el evento de que alguna cláusula o parte de ella sea declarada nula o no válida, dicha nulidad o falta de validez no afectará la validez del resto del Contrato ni de alguna otra disposición contenida en él.

25.2. Facultades. Las partes y las personas que las representan declaran que sus sociedades están legalmente constituidas y vigentes, y que poseen facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, para obligarse y darle cumplimiento según sus términos.

25.3. Partes independientes. Se deja expresa constancia que ENTEL y el Cliente son partes independientes sin que exista entre ellas, ni entre el personal de cada parte con la otra, una relación laboral, de agencia, societaria, de distribución, de joint venture, o de otra naturaleza con la otra. Cada parte es responsable de las obligaciones laborales, previsionales, tributarias y demás que correspondan en relación con su propio personal.

25.4. Renuncia de derechos. El solo hecho de que alguna de las Partes no ejerza cualquiera de los derechos que le confiere este Contrato en caso alguno podrá considerarse como una renuncia a tal derecho, el cual se mantendrá vigente en tanto subsista el hecho que le dio origen. Cualquier renuncia a derechos conferidos por este Contrato deberá ser expresa y constar por escrito. La renuncia efectuada conforme a este párrafo por una Parte a cualquiera de los derechos que le confiere este Contrato, no se extenderá ni afectará a cualquier otro derecho de esa Parte bajo este Contrato, salvo que la Parte renunciante exprese por escrito algo distinto.

25.5. Cesiones. El CLIENTE se obliga a no ceder, transferir, ni delegar a terceras personas o empresas este Contrato, o los derechos y obligaciones que de él emanan sin la conformidad expresa y escrita de ENTEL. Por su parte ENTEL, se encontrará facultada para ceder el todo o parte del presente Contrato, a alguna empresa relacionada, filial o coligada a ésta.

VIGÉSIMO SEXTO. JURISDICCIÓN

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez, ejecución o terminación de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a los tribunales ordinarios de justicia.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOMICILIO

Al presente Contrato se le aplicará la ley vigente en Chile. Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato, las partes fijan domicilio especial en la ciudad y comuna de Santiago de Chile.

ANEXO DE SERVICIO SEGURIDAD DIGITAL PYME

PRIMERO. OBJETO

Por el presente anexo, ENTEL otorga al CLIENTE los servicios que se detallan en la cláusula Tercero, que incluyen una sublicencia temporal, no exclusiva e intransferible para el uso de la plataforma web y software del servicio “**SEGURIDAD DIGITAL PYME**” de ENTEL, que comprende servicios de soporte digital, asistencia TI y soluciones de ciberseguridad esenciales para el segmento MiPyme (en adelante el “Servicio”).

El Servicio no incluye asesorías ni intervención alguna de ENTEL en materias propias de gestión de documentos legales, por lo que el tratamiento de la información y datos, su protección, exactitud y veracidad es de total control, responsabilidad y determinación por parte del CLIENTE.

Por su parte, el CLIENTE se obliga a pagar oportunamente a ENTEL el precio pactado, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en este anexo y a cumplir las demás obligaciones en él establecidas.

SEGUNDO. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

El Servicio considera las siguientes funcionalidades:

Funcionalidades de Soporte	
Asistencia Experta a Domicilio	Hasta 2 Visitas / Año / Empresa
Optimización de dispositivos y Conectividad	Ilimitado
Soporte Tecnológico Integral	Ilimitado
Soporte Microsoft 365	Ilimitado
Soporte Google Workspace	Ilimitado
Funcionalidades de Ciberseguridad	
E-Learning y Concientización	1 Curso / Trabajador
Cuestionario de Ciberseguridad	Ilimitado
Antivirus Bitdefender Total Security	Hasta 3 Dispositivos / Trabajador
Análisis de Vulnerabilidades IP	Ilimitado
Protección Identidad Digital: Tarjeta Bancaria	1 Tarjeta / Empresa
Protección Identidad Digital: Email	1 E-Mail / Trabajador
Análisis de Vulnerabilidades de Red	Ilimitado
Análisis de Vulnerabilidades Web	Hasta 4 Análisis / Año / Empresa

Los alcances y limitaciones de cada funcionalidad están detallados en el documento de Condiciones Técnicas, al que se puede acceder y descargar desde la página web del Servicio. Las Condiciones Técnicas deberán ser aceptadas de forma expresa por el CLIENTE al momento de contratar el Servicio.

TERCERO. SOPORTE

Soporte: Se entregará un servicio de soporte para problemas de funcionamiento e incidencias que se puedan presentar dentro de la plataforma. Para solicitar asistencia o soporte, el CLIENTE podrá contactarse al canal informado durante el proceso de provisión, diferenciado de acuerdo al software o servicio contratado. En su defecto, además, podrá contactarse al número +562 2405 3045.

CUARTO. PRECIOS Y TÉRMINOS DE PAGO

Precio. El CLIENTE contrata en este acto lo siguiente:

Facturación. Toda factura emitida por ENTEL con motivo del presente anexo será pagada por el CLIENTE dentro del plazo de treinta (30) días, contados desde su fecha de emisión. La facturación se realizará por mes vencido. Se considera como inicio de fecha de facturación, la fecha en la cual el Servicio se provisiona, es decir, de acuerdo a la naturaleza del servicio contratado, en caso que la implementación sea ejecutada por un proveedor partner de ENTEL, las credenciales necesarias (Usuario y Contraseña) para comenzar el uso y explotación del servicio y/o producto contratado, sean entregadas por el mencionado partner una vez sea implementada la plataforma. De lo contrario, si el servicio contratado por su naturaleza mantiene una provisión autogestionada, las credenciales serán enviadas al correo electrónico informado por el cliente, de forma posterior y una vez finalizado el proceso de contratación, oportunidad en la cual se entregarán las instrucciones para activar la cuenta de administración.

Los precios están expresados en UF y no incluyen IVA. El pago deberá realizarse en pesos, moneda de curso legal, conforme al valor de la UF observada el último día hábil del mes en que se prestó el servicio.

Impuesto. Los precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el que será siempre de cargo del CLIENTE, asimismo como todo otro impuesto, contribución, tasa, derecho o gravamen que pudiere afectar el presente anexo, los que se recargarán en la factura o boleta respectiva, a excepción, únicamente, del impuesto a la renta que grave a ENTEL.

Suspensión del uso del Servicio. Si el CLIENTE no paga en tiempo y forma el precio indicado, ENTEL queda facultado para suspender el uso del Servicio sin perjuicio del cobro respectivo, el que sólo se reanudará una vez que ENTEL hubiere recibido el pago íntegro de todas las sumas adeudadas por el CLIENTE en virtud del PRESENTE anexo.

Término: En caso de que el CLIENTE no realice el pago pactado en un plazo de 90 días tras la fecha de vencimiento de la factura adeudada, ENTEL podrá poner término al presente anexo y el Servicio será dado de baja y con ello todo el contenido alojado en el software. ENTEL no será responsable bajo ningún respecto de la pérdida o destrucción del contenido

que se encuentre en el Software. Previo al término del presente anexo, el CLIENTE es el único responsable de generar un respaldo de la información que esté contenida en el Software, para lo cual dispondrá de un plazo de 30 días contados desde el término del anexo en que la información estará disponible para realizar dicho respaldo.

QUINTO. PLAZO DE DURACIÓN DEL ANEXO

El plazo original de vigencia del presente anexo (el "Plazo Original de Vigencia") será el que media entre la fecha de su suscripción y el 30 de junio o el 31 de diciembre próximo, dependiendo de cuál de entre dichas fechas sea la más cercana a la de su celebración, salvo que el anexo sea suscrito en el mes de junio o diciembre, en cuyo caso el Plazo Original de Vigencia será el que media entre la fecha de su suscripción y el 30 de junio o el 31 de diciembre próximo, dependiendo de cuál de entre dichas fechas sea la más lejana a la de su celebración. El Plazo Original de Vigencia se renovará en forma tácita y automática por periodos iguales y sucesivos de seis meses cada uno, esto es, hasta el 30 de junio o 31 de diciembre de cada año según corresponda de acuerdo al Plazo Original de Vigencia, si ninguna de las partes comunica a la otra su intención de poner término al mismo con, a lo menos, diez días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento del Plazo Original de Vigencia o de cualquiera de sus posteriores renovaciones.

Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, el CLIENTE siempre podrá poner término al presente anexo en cualquier momento durante la vigencia del mismo, término que se hará efectivo al día siguiente hábil de la comunicación, fecha hasta la cual el CLIENTE deberá pagar por el Servicio.

ENTEL deshabilitará los servicios inmediatamente se produzca el término del presente anexo, cualquiera sea su causa.

Previo al término del presente anexo, el CLIENTE es el único responsable de generar un respaldo de la información que esté contenida en el Software, para lo cual dispondrá de un plazo de 30 días contados desde el término del anexo en que la información estará disponible para realizar dicho respaldo.

SEXTO. TERMINACIÓN ANTICIPADA

ENTEL estará facultada para poner término anticipado al presente anexo y para suspender el uso de los Servicios, de inmediato y sin más trámite, en los siguientes casos:

1. No pago de dos o más facturas dentro del plazo convenido.
2. Por disposición de la autoridad.
3. Por caso fortuito o fuerza mayor.
4. Por encontrarse el CLIENTE en mora o en simple retardo respecto de cualquier obligación de pago con uno o más acreedores, a menos que se otorguen cauciones que a juicio de ENTEL son suficientes para garantizar el cumplimiento del anexo.

- 5.- Por ser notificada de una acción administrativa o legal relacionada al uso de datos no autorizados por uno o más destinatarios de comunicaciones que le haya enviado el CLIENTE.
- 6.- Si el Cliente, en cualquier forma, hiciera un uso inadecuado o no autorizado de los servicios.
- 7.- Si el Cliente comercializa el Servicio materia del presente anexo.
- 8.- Si el CLIENTE incumple cualquiera de las obligaciones que ha asumido en virtud del presente anexo.
- 9.- En caso del término del contrato suscrito entre ENTEL y el proveedor de servicios de seguridad y soporte digital Fractalía Chile SpA, por cualquier causal que lo motive.

SÉPTIMO. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE deberá:

1. Pagar íntegra y oportunamente el precio convenido.
2. Hacer uso del software, única y exclusivamente para sus actividades propias.
3. Custodiar y conservar el uso de contraseñas.
4. Dar cumplimiento a las demás obligaciones, actividades y/o responsabilidades que emanen del presente anexo.
5. El CLIENTE puede, en caso de que sea necesario, obtener asesoría para la implementación del Servicio, lo que eventualmente requerirá conexión de ENTEL a sus plataformas, la que podrá ser convenida con ENTEL.
6. EL CLIENTE se obliga a no causar, de cualquier forma, perjuicios directos o indirectos a ENTEL, a terceras personas o a sus redes.
7. EL CLIENTE es responsable del contenido de la información y datos que incorpore en el software y del cumplimiento de las normas legales que regulan esta materia. El CLIENTE se obliga a que el contenido no será contrario a la moral, al orden público y a las buenas costumbres, así como también es su responsabilidad el cumplimiento de la ley de protección de datos personales. Si ENTEL estimare que el CLIENTE contraviene lo indicado, podrá poner término al presente anexo.
8. El CLIENTE es responsable por la autenticación de los datos. ENTEL no interviene en el manejo de datos ni en la información del CLIENTE.
9. El CLIENTE será el único responsable de obtener la autorización del usuario final, respecto del uso de datos para efectos de las interacciones que realice en el Servicio.
10. El CLIENTE podrá hacer uso del Servicio, única y exclusivamente para los fines detallados en el presente anexo. Cualquier modificación en el uso de este, será considerada como uso indebido, quedando ENTEL facultada para suspender el uso del software o terminar el presente anexo, según estime pertinente, salvo que el CLIENTE y ENTEL hayan convenido en esta modificación. En caso de que el CLIENTE no haga uso correspondiente de software según las instrucciones de ENTEL, se podrá poner término inmediato al presente anexo.
11. Cumplir los requisitos técnicos para el correcto funcionamiento, conservación y

mantención del software y seguir las instrucciones de ENTEL para ello.

12. En caso de que se ejerzan acciones judiciales, administrativas o extrajudiciales en contra de ENTEL, a consecuencia de hechos, actos u omisiones del CLIENTE, será deber del CLIENTE defender y mantener indemne a ENTEL, así mismo deberá indemnizar a ENTEL cuando procediera, en la medida que los hechos no sean imputables a ENTEL. En el caso que el CLIENTE no cumpla con lo contenido en el presente numeral, ENTEL podrá realizar las gestiones necesarias para defender sus intereses, a costa del CLIENTE, además del pago de los honorarios de quienes asuman la defensa de ENTEL.

OCTAVO. USO DE CONTRASEÑAS

El Servicio considera la vinculación del Cliente con usuario de administración, y requiere para su acceso una contraseña que deberá ser creada al momento de activar el Servicio, siendo definida libremente por el CLIENTE, siempre cumpliendo con las restricciones de caracteres impuestas. El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente de la contraseña y a mantener estas en secreto. ENTEL sugiere que el CLIENTE adopte medidas de seguridad para esta contraseña, como es el uso de claves alfanuméricas, sin el uso de datos que sean de fácil descubrimiento y modificadas periódicamente. El CLIENTE se compromete a cerrar su cuenta al final de cada sesión y a notificar a ENTEL de manera inmediata cualquier pérdida o acceso no autorizado por parte de terceros no autorizados a su contraseña. El CLIENTE asume desde el momento del recibo de la contraseña, la total responsabilidad en cuanto a la reserva y secreto de la contraseña, y sobre los efectos jurídicos, económicos y técnicos que se generen por su uso, manejo y control, no siendo oponible o responsabilidad de ENTEL cualquiera de dichos efectos. El CLIENTE se obliga a establecer, definir y aplicar los controles necesarios con el fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan hacer solicitudes a ENTEL en su nombre, asumiendo la total responsabilidad por tales acciones, todo ello dado que el SOFTWARE no considera herramientas específicas en materias de seguridad o ciberseguridad, a menos que por la naturaleza del Servicio sí contara con tales funcionalidades.

NOVENO. PROHIBICIONES

Con excepción de lo expresamente establecido en el Contrato, no se otorga al CLIENTE ningún derecho, título o propiedad sobre la LICENCIA, el Servicio, patente, producto, marca registrada, derechos de autor o secretos comerciales.

El derecho del CLIENTE de utilizar el Servicio está sujeto a las siguientes condiciones. El CLIENTE no puede:

10.1 Hacer ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier elemento o parte del Software;

10.2 Vender, alquilar, arrendar, prestar, poner a disposición o distribuir el Servicio a

terceros;

10.3 Separar los componentes del Software, o actualizarlos o degradarlos en diferentes momentos;

10.4 Eliminar, modificar u ocultar cualquier derecho de autor, marca registrada o cualquier otro derecho de propiedad que se encuentre en el Servicio;

10.5 Exportar el Software de una manera que sea contraria a las leyes nacionales, estadounidenses e internacionales de exportación y regulaciones que se aplican al Servicio. Estas leyes incluyen restricciones sobre destinos, usuarios finales y uso final;

10.6 Usar el Servicio en forma distinta a lo expresamente estipulado, para enviar mensajes de texto a números de móvil que no correspondan a su personal contratado, o para enviar mensajes publicitarios de terceros o propios sin cumplir las normas legales que rigen tales envíos, como es el caso de la Ley N° 19.496 de protección de derechos de los consumidores, la ley N°19.628 de protección de datos personales, o usarlo de cualquier otra forma no autorizada por el presente anexo y/o por la legislación vigente, incluyendo especialmente la Ley N° 19.223 sobre delitos informáticos y que tipifica figuras penales relativas a la informática.

10.7 Contravenir en el uso de Servicio, sus instrucciones de uso y/o infringir cualquier disposición legal que exista a la fecha o a futuro en relación con software e informática.

DÉCIMO. DATOS PERSONALES

El CLIENTE reconoce que ENTEL no tiene injerencia ni acceso y no administra datos del CLIENTE o de sus trabajadores, o respecto de los datos que el CLIENTE ingresa al software o aplicación. En consecuencia, el CLIENTE se obliga a usar tales datos con estricta sujeción a dicha ley y a las demás normas que les sean aplicables y a restringir dicho uso únicamente a los usos permitidos por tal normativa y al cumplimiento del objeto del presente anexo, no pudiendo utilizar la información que le sea provista o que adquiriera en virtud del mismo con un objeto distinto del señalado en este instrumento. ENTEL no tendrá acceso ni tratamiento de datos personales alojados en el sistema por parte del CLIENTE. En casos excepcionales el proveedor del software podría requerir acceso a esta información para actividades propias de soporte y mantención de la plataforma, el que sólo se empleará para dar el servicio contenido en el presente documento, sin generar responsabilidad por parte de ENTEL.

Las partes elevan las obligaciones previstas en esta cláusula a la calidad de esencial. En caso de que el CLIENTE o terceros relacionados con él, infringieren las obligaciones previstas en esta cláusula, el CLIENTE será responsable por dicha infracción y deberá reparar todo perjuicio experimentado por ENTEL, sus clientes o usuarios, manteniéndoles absolutamente indemnes, a menos que sea imputable a ENTEL.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho que asiste a ENTEL para poner término de inmediato al PRESENTE anexo y de los demás derechos que le asisten en caso de incumplimiento contractual y/o responsabilidad extracontractual.

DÉCIMO PRIMERO. CAMBIOS EN EL SOFTWARE Y/O SERVICIO

El CLIENTE declara conocer que el Servicio puede ser objeto de cambios cuando se deba efectuar alguna corrección o desee introducir modificaciones, mantenciones o mejoras. Cuando dichas mantenciones, mejoras correcciones o modificaciones pudieren afectar el Servicio, ENTEL se obliga a dar aviso al CLIENTE de los trabajos realizados y de la duración estimada de los mismos.

El CLIENTE reconoce y acepta que de vez en cuando ENTEL (i) puede actualizar el Servicio, o emitir nuevas versiones de uno o más de sus módulos o componentes, por diversas razones, como para hacer frente a la demanda, ser competitivo o desarrollar la innovación de su oferta, y (ii) en relación con dichas actualizaciones o nuevas versiones, se reserva el derecho de añadir o quitar características o funcionalidades, para lo cual se requerirá la aceptación y consentimiento previo expreso del cliente.

DÉCIMO SEGUNDO. SUSPENSIONES

El CLIENTE reconoce y acepta que ENTEL puede suspender o restringir el suministro o utilización del Servicio en caso de emergencia, caso fortuito o fuerza mayor o cuando haya motivos razonables para creer que existe una amenaza o riesgo para la seguridad o la integridad del Servicio o respecto de la red, hardware o sistemas de ENTEL. En tales casos, ENTEL hará los esfuerzos necesarios para (i) avisar previamente al CLIENTE por escrito de la suspensión o restricción, (ii) restablecer el Servicio tan pronto como sea razonablemente posible, y (iii) avisar al CLIENTE luego de la suspensión o restricción si no se dio el aviso previo. Cualquiera de estas notificaciones puede darse a través de medios electrónicos.

DÉCIMO TERCERO. CONTRATACIÓN A DISTANCIA Y POLÍTICA DE DATOS

Las partes acuerdan que entre las técnicas y formas de contratación y declaración de voluntad a distancia, se encuentran el uso de mensajes electrónicos, las comunicaciones con Call Center, Internet, grabaciones de llamadas y voz, los registros electrónicos de voz y/o datos generados desde el equipo de telefonía móvil o desde Internet, entre otros que puedan existir, cuyo uso las partes autorizan para la contratación, modificación o terminación de servicios, y para la realización de otras operaciones como consultas, pagos, configuraciones, entre otras, otorgándoles plena validez en este acto.

El CLIENTE autoriza a que ENTEL o sus empresas relacionadas y/o filiales efectúen tratamiento de sus datos personales, con finalidades de marketing, de la propia prestación de los Servicios, y/o con el objeto de entregar información y/o beneficios. Los referidos datos personales podrán en casos concretos ser comunicados a terceros, sólo para cumplir con las finalidades recién mencionadas.

Para permitir un uso adecuado del Servicio, el CLIENTE faculta a ENTEL para recurrir a proveedores y subcontratistas con motivo del procesamiento, almacenamiento y alojamiento

(Hosting) de su plataforma. De esta forma, en este acto el CLIENTE acepta expresamente que los datos personales y todo tipo de datos puedan ser procesados, organizados y almacenados por un proveedor o subcontratista de ENTEL que se encuentre situado dentro o fuera de Chile. A mayor abundamiento, el CLIENTE es el único responsable de cualquier dato personal incluido en el contenido que integre al software y designa a ENTEL como encargado para tratar dichos datos personales.

En caso de que el CLIENTE no desee recibir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, deberá solicitar a ENTEL la suspensión de los envíos de tales comunicaciones a través de los medios que la misma comunicación indique.

El CLIENTE deberá mantener en todo momento sus datos personales (correo electrónico, domicilio, entre otros) actualizados, comunicando cualquier cambio de ellos a ENTEL por alguno de los medios indicados anteriormente.

La Política de Privacidad y Seguridad de Datos Personales se encuentra publicada en el sitio web de ENTEL: ENTEL.CL/LEGALES.

DÉCIMO CUARTO. RESPONSABILIDAD

Las partes declaran y reconocen que la sublicencia y el Servicio materia de este anexo, por su naturaleza pueden sufrir interrupciones o suspensiones. Por lo mismo, el CLIENTE se obliga a adoptar los resguardos y respaldos necesarios para evitar cualquier perjuicio derivado de la suspensión o interrupción de la Licencia y del Servicio. ENTEL sólo será responsable de daño directo y emergente causado al CLIENTE como consecuencia del incumplimiento imputable a ENTEL de los términos de la Licencia. En ningún caso, ENTEL será responsable por daños indirectos, imprevistos, daño moral ni lucro cesante. En materia de seguridad de la información/confidencialidad/pérdida de datos o recuperación de software, la responsabilidad de ENTEL sólo aplicará en caso de que ENTEL no cumpla por motivos comprobados e imputables exclusivamente a ENTEL con los procedimientos y obligaciones que en esta materia se hayan expresamente contemplados en el presente instrumento.

En todo caso, la responsabilidad total y acumulada de ENTEL derivada directa o indirectamente del presente anexo, cualquiera sea su naturaleza o motivo, no excederá de un monto equivalente al 10% del valor del presente anexo, considerando como tal el monto neto mensual facturado al CLIENTE por la el sublicenciamiento.

Los programas computacionales y comunicacionales son herramientas para el procesamiento y/o comunicación que, por su naturaleza, están sujetos a eventuales fallas o interrupciones, ya sea en el funcionamiento de sus programas o funcionalidades o de la configuración o plataforma como tal, eventualidades a las que están también sujetos los equipos provistos por ENTEL y cualquiera de sus componentes de software. Por lo tanto, ENTEL no tendrá responsabilidad por los daños y perjuicios que se puedan causar en la persona o bienes o

información del CLIENTE, de los dependientes de éste o de terceros, respondiendo ENTEL, en todo caso, de los niveles de servicio acordados por las partes y en todo caso conforme las reglas generales de derecho, esto es, por los daños patrimoniales directos y previstos originados en el incumplimiento culpable de sus obligaciones. ENTEL no garantiza que el software y/o servicios sean inmune a: (i) acceso, intrusión, corrupción, modificación o manipulación por una parte no autorizada, o, (ii) virus computacional, o, (iii) errores del programa resultantes de (i) y (ii) (todas estas en adelante denominadas "actividades prohibidas"). ENTEL recomienda al CLIENTE el uso de programas licenciados de seguridad, como, incluyendo antivirus, y mantener al día las actualizaciones de parches de seguridad de los equipos en que utiliza el Servicio. En razón de lo anterior, las partes declaran que cada una de ellas adoptará las precauciones necesarias y razonables para evitar eventuales daños derivados de las actividades prohibidas.

A todos los efectos del presente anexo, ENTEL no será responsable de caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor el acontecimiento no imputable a ENTEL, imprevisible e inevitable, y de tal naturaleza que impida total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones que impone el anexo. A modo meramente ejemplar, las siguientes circunstancias constituyen caso fortuito o fuerza mayor: los actos de autoridad, tales como expropiaciones, confiscaciones o intervenciones de bienes, guerras, rebeliones, sabotajes, motines y en general, todo estado de guerra, inundaciones, accidentes, robos, racionamiento eléctrico, corte no programado de energía, escases de insumos, aumentos considerables de precios que impacten el Servicio, huelgas, terremotos, avalanchas, incendios, fenómenos atmosféricos, inundaciones, derrumbes, actos terroristas y otras catástrofes y/o desastres naturales similares.

DÉCIMO QUINTO. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El CLIENTE reconoce que el Servicio, incluyendo sus códigos incluido el código fuente, arquitectura, implementación, operación, imagen, marcas y apariencia, forman parte de la propiedad intelectual de terceros dueños del Servicio y/o de ENTEL y se encuentran protegidos por leyes chilenas, incluida la Ley N° 17.336 y su Reglamento contenido en el Decreto N° 277.

El CLIENTE se obliga a respetar dicha propiedad sobre la LICENCIA y el Servicio. Todos los servicios, desarrollos, procedimientos, know-how y demás creaciones intelectuales que se generen con motivo u ocasión de la LICENCIA son de exclusiva propiedad de dichos terceros y/o ENTEL. Ninguna parte de este anexo puede entenderse como transferencia de propiedad de ENTEL al Cliente.

DÉCIMO SEXTO. RECOMENDACIONES DE USO DEL PRODUCTO

19.1. Recomendaciones Seguridad de Contraseñas:

Se establecen en la cláusula 3.3 literal b) del Contrato Marco de Servicios Entel Digital.

19.2 Otras recomendaciones:

- ENTEL recomienda al CLIENTE el uso de programas licenciados de seguridad, como, antivirus, antimalware o programas que cumplan un objetivo similar, asumiendo la total responsabilidad de mantener al día las actualizaciones de parches de seguridad de los equipos en que utilizan el Servicio.

DÉCIMO SÉPTIMO. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para todos los efectos legales derivados del presente anexo o, cualquier dificultad o controversia que se produzca entre las Partes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez, eficacia, cumplimiento, incumplimiento, ejecución o terminación de los servicios aquí regulados o cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con el presente, será sometida al conocimiento y resolución de los Tribunales Ordinarios de Justicia con asiento en la comuna y ciudad de Santiago.