

ACUERDO CONTRACTUAL SERVICIO CALL PBX.

En Santiago de Chile a 2 de Diciembre de 2016, entre **CAUDALES SOLUCIONES GLOBALES LIMITADA** en adelante **CAUDALES**, RUT N° **76.019.048-9**, domiciliada en Padre Mariano 181, Oficina 601, Comuna de Providencia, Región Metropolitana, y _____, RUT N° _____, representada por **Don:** _____, RUT N° _____, ambos domiciliado en _____, Comuna de _____, en adelante **El Cliente**, se ha convenido lo siguiente.

Para efectos de este convenio, se entiende por negocios, cualquier acuerdo económico existente entre las partes, por la compra de productos o servicios contratados por el cliente.

PRIMERO: Las partes suscriben por el presente instrumento un Acuerdo Comercial y de Confidencialidad, materia del Contrato que comenzará a regir a contar de la fecha de su firma.

SEGUNDO: Este acuerdo está basado en el compromiso de las partes para trabajar en conjunto la implementación de:

SISTEMA DE TELEFONÍA CALL PBX CON LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS:

- Acceso desde múltiples dispositivos
 - Teléfono IP
 - Softphone Siplink
 - App Móvil para Android y Iphone
 - Teléfono web dentro del portal de clientes
- e-Buzón de voz
- Operadora virtual
- Cola de llamadas
- Llamadas en cascada
- Manejo de identificador de llamadas
- Grupo de extensiones
- Comunicación cero costo entre extensiones, independiente de ubicación geográfica
- Transferencia y desvío de llamadas
- Filtros por franjas horarias
- Bloqueo de extensiones. Permite a determinadas extensiones, solo la recepción de llamadas o bien restringir todas las llamadas salientes a otras extensiones.
- Restricción de llamadas entrantes .Decide si deseas rechazar determinados números telefónicos entrantes o prefijos.
- Música en Espera
- Grabación de saludos desde portal web
- Informe detallado de llamadas con costo de cada una. Personalizable por período de tiempo
- Acceso a numeraciones virtuales en cualquier ciudad del mundo

- Softphone para el móvil con códec G729 (8kbit/s), disponible para Android y Iphone, también Tablet y Ipad.

TERCERO: Durante toda la duración de este acuerdo, y después de terminado, las partes tratarán como confidencial y no revelarán a terceros:

- a) Los términos de este acuerdo.
- b) Toda información y/o datos de cualquier naturaleza utilizados por ambas partes para la ejecución del proyecto en sí.
- c) Información relacionada con cualquiera de sus filiales y sus respectivos instalaciones, incluyendo, sin limitación alguna, las operaciones sociales, las políticas de la empresa, técnicas, cuentas, o información utilizada por ambas partes para la conducción de este contrato.

CUARTO: Corresponde a CAUDALES:

- 1) Entregar a El Cliente todos los datos o información de los productos y servicios contratados.
- 2) Entrenar y capacitar al personal asignado por El Cliente para la manipulación de los servicios contratados.
- 3) Apoyo en la implementación de soluciones de telefonía.
- 4) Entregar un soporte técnico eficiente, previa solicitud, no pudiendo en caso alguno actuar directamente en esta materia sin autorización expresa del cliente.
- 5) Informar periódicamente y con la debida anticipación al Cliente sobre modificaciones o reajustes en los precios o cambios en las políticas de servicios.

QUINTO: Corresponde a Cliente:

- No manipular el equipamiento entregado por Caudales Telecom siendo este motivo de pérdida de garantías existentes, si existe equipamiento comprometido.
- Mantener el pago de facturas al día para evitar cortes de servicios.
- Mantener informada a la empresa en el caso de problemas con el servicio.
- Conocer políticas de SLS y niveles de escalamiento de soporte. (visita técnica tendrá costo dependiendo si la falla es por mala manipulación de equipamiento por parte del cliente, valor a acordar dependiendo lugar físico)

SEXTO: Para todos los efectos de facturación, serán efectuados los cierres el último día hábil de cada mes. La factura mensual tendrá como fecha máxima de pago el día 15 del mes siguiente a emitida, vale decir, un plazo de 15 días.

Para pago, depósito o transferencia bancaria a:

Cuenta: Nro. 68461090
Banco: SANTANDER
Nombre: Caudales Soluciones Globales LTDA.
Rut: 76.019.048-9 móvil

Una vez realizado el pago deberá enviar comprobante de pago al facturacion@caudalesip.com Y/O dar aviso a mesa central al fono 228407303

La facturación será enviada por mail con el detalle y tráfico mensual y servicios contratados.

SEPTIMO: Propuesta Económica

• Plan _____(mensual)	\$ _____ CLP + IVA
• Minutos Adicional Móvil:	\$ 39 CLP + IVA
• Minutos Adicional Fijo:	\$ 15 CLP + IVA
• 1 Numeración en Santiago	\$ 0
• Canales entrantes (mensual)	\$ 0

En caso de requerir numeraciones adicionales en Chile los valores serían los siguientes:

• Numeración en Santiago (2 canales entrantes):	\$4.500
• Numeración en Regiones (2 canales entrantes):	\$4.500
• Numeración Internacional:	Consultar Valor

*valores netos más IVA

Caudales recomienda configurar QoS al router, calidad de servicio al puerto 5060 del protocolo SIP.

El servicio podría tener complicaciones en su proceso de comunicación cuando el enlace a internet del cliente esté muy saturado o sea insuficiente para el correcto desempeño del servicio, quedando sujeto a caídas, cortes, pérdida de datos, tiempos de respuesta elevados, etc. Siendo esta responsabilidad del proveedor de Internet con el cual el cliente tenga contrato vigente. No obstante a esto Caudales Telecom apoyará al cliente sin costo en las configuraciones necesarias de QoS de tal forma de que el servicio sea óptimo.

OCTAVO: El presente Acuerdo tendrá una vigencia de **1 año**, a contar de la fecha antes mencionada y luego de cumplido este plazo se extenderá de manera indefinida, siendo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de poner término al presente, no habrá objeción en el cese de la prestación de servicios siempre y cuando no existan pagos pendientes o facturas impagas. En caso de término anticipado, el cliente deberá dar aviso con 30 días de anticipación. El cliente es libre de dar término cuando lo estime conveniente. En caso de haber pagos pendientes por equipamiento debe cancelarse al momento de dar término al contrato.

NOVENO: Cualquier dificultad que se suscitare entre las partes por motivos de interpretación, incumplimiento, validez o nulidad, será resuelta por un árbitro asignado de común acuerdo, en contra de cuya resolución no procederá recurso alguno.



DECIMO: Para todos los efectos legales derivados del presente acuerdo, las partes fijan su domicilio en las ciudades estipuladas.

DECIMO PRIMERO: EJEMPLARES

El presente contrato se otorga en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada parte.

Eduardo Ramirez Almenares
Gerente General
Caudales Soluciones Globales

CLIENTE
Representante Legal