



**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS**

**PROCESAC S.A.**

**"SERVICIO DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACION PLATAFORMA AS 400 y LINUX"  
Nº INT PBV 0559**

En Santiago, a 3 de junio de 2013, entre **FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL MENOR**, RUT Nº 70.574.900-0, representada por su Director Ejecutivo, don **SERGIO DOMINGUEZ ROJAS**, cédula de identidad Nº10.328.419-8, ambos domiciliados en calle Alonso Ovalle Nº 1180, Santiago, en adelante "Fundación Integra" o "Integra"; y **PROCESAC S.A.**, RUT Nº 96.559.410-8, sociedad del giro de su denominación, representada por don **HECTOR OJEDA HERNANDEZ**, cédula de identidad Nº 5.717.419-6 y don **CARLOS LOYOLA CRUZ**, cédula nacional de identidad Nº 5.942.949-3, ambos domiciliados en Avenida Los Conquistadores 2058 Providencia, en adelante "el proveedor", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO: GENERALIDADES.** Fundación Integra en el mes de abril del presente año licitó el Servicio de Operación y Administración de Infraestructura AS 400, LINUX RED HAT y WINDOWS, en los términos y condiciones establecidos en aquel proceso licitatorio, resultando adjudicado el servicio al proveedor en lo relativo a la Operación y Administración AS 400 y Linux Red Hat, quien se obliga a ejecutarlo en los términos licitados.

En mérito de lo anterior, Fundación Integra requiere la ejecución de dicho servicio, de acuerdo a lo especificado en este contrato, en los Términos de Referencia, en la propuesta presentada por el proveedor y las Bases Administrativas, documentos que las partes declaran conocer y que se entiende forman parte del presente contrato, para todos los efectos legales y contractuales.

En el evento que se presenten incompatibilidades en el contenido establecido en los Términos de Referencia, las Bases Administrativas, la propuesta del proveedor y las cláusulas de este contrato, las partes aplicarán el siguiente orden de prelación para solucionar aquellas. En primer lugar prevalecerán las cláusulas del presente instrumento, luego la propuesta técnica presentada por la consultora, en seguida se recurrirá a los Términos de Referencia y por último a las Bases Administrativas.

**SEGUNDO: DOCUMENTOS ANEXOS.** El servicio deberá ser ejecutado por el proveedor de acuerdo al contenido completo de la propuesta entregada por éste, de fecha 5 de abril de 2013, la cual forma parte del presente instrumento para todos los efectos legales, en todo lo que no sea contradictorio con las siguientes cláusulas contractuales.

**TERCERO: ACTIVIDADES DEL PROVEEDOR.** El proveedor se obliga a ejecutar el servicio antes indicado y a realizar todas las actividades que ha detallado en su propuesta.

En el caso, que producto del servicio, sea necesario realizar actividades fuera del alcance declarado en las bases técnicas de la licitación y en la oferta del proveedor, ambas partes acordarán las condiciones comerciales bajo las cuales se realizarán.

Además, se obliga a llevar a cabo todas aquellas actividades que resulten necesarias o indispensables para el completo cumplimiento de los objetivos de dicho servicio, aún cuando ellas no se encuentren indicadas expresamente en su oferta, pero que si forman parte del alcance general del servicio declarado en las bases técnicas de la licitación y en la oferta del proveedor.



**CUARTO: RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.** Este asume la responsabilidad técnica absoluta por los servicios profesionales prestados bajo el presente contrato, conforme a lo establecido en los documentos integrantes, por lo que deberá desarrollar su trabajo conforme a las normas técnicas de su competencia profesional.

**QUINTO: PROHIBICION.** El proveedor no podrá utilizar de ninguna manera la imagen corporativa de Fundación Integra para fines ajenos a los objetivos de este servicio, sin previa autorización escrita de ésta.

**SEXTO: CONFIDENCIALIDAD.** El proveedor se obliga a mantener confidencialidad respecto de todos los documentos y antecedentes de Integra, que conozca en el marco de la realización de este servicio. A su turno, Integra se obliga a mantener confidencialidad respecto de los métodos, procedimientos y antecedentes del proveedor que conozca en el marco del desarrollo de este servicio.

Las obligaciones señaladas en esta cláusula son indefinidas en el tiempo, de modo tal que se extienden aún después de concluido el servicio.

Los contratantes se obligan a adoptar todas las medidas necesarias para que sus dependientes o prestadores de servicios mantengan la confidencialidad acordada.

**SEPTIMO: PERSONAL QUE TRABAJA EN LOS SERVICIOS.** Los servicios serán prestados por el proveedor con personal de su exclusiva dependencia. El equipo deberá estar integrado por profesionales y técnicos del área correspondiente, suficientemente especializados, con la formación y experiencia necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Fundación Integra no tendrá ningún vínculo laboral ni contractual con el personal del proveedor, por lo cual éste está obligado a cumplir con todas las normas laborales, previsionales, tributarias y de cualquier otro tipo que establezca la legislación vigente para los empleadores.

Sólo en casos justificados, previa autorización escrita de Fundación Integra, el proveedor podrá sustituir a algún integrante de dicho equipo. Producida esta situación, deberá ofrecer de manera inmediata un reemplazante de similares capacidades y conocimiento del servicio a prestar a la Fundación. La suficiencia del profesional ofrecido en sustitución será calificada en forma exclusiva por Integra. La infracción de esta disposición constituirá siempre incumplimiento grave del contrato.

De igual manera Fundación Integra, tendrá la facultad de solicitar el reemplazo de profesionales asignados para cumplir el servicio declarado en el presente instrumento, si a juicio del Jefe de área de Tecnología de Información y Comunicación y/o el Director de Administración y Finanzas de Fundación Integra, éstos no tuviesen las competencias técnicas y/o habilidades blandas inherente a su rol y responsabilidad tales como, relaciones sociales, trabajo en equipo, cognitivas, entre otras.

**OCTAVO: UNIDAD COORDINADORA.** Para los efectos de este contrato, la labor de contraparte técnica y administradora del servicio que se contrata corresponde a Área TICS de Fundación Integra. Corresponderá a su Director designar a uno o más encargados que actúen como interlocutores ante el proveedor.

**NOVENO: PRECIO.** Fundación Integra pagará al proveedor la suma total de \$183.533.299 (ciento ochenta y tres millones quinientos treinta y tres mil doscientos noventa y nueve pesos) IVA incluido.





El pago será efectuado mensualmente, en 31 cuotas equivalentes a \$5.920.429 (cinco millones novecientos veinte mil cuatrocientos veintinueve pesos) IVA incluido cada una, contra entrega y aprobación del servicio por parte de la Unidad Coordinadora. Esta aprobación deberá constar en un documento escrito, firmado por el Área de TICS y por el proveedor.

Este documento escrito corresponderá a un check list de las actividades realizadas durante el mes de servicio, en función al cumplimiento de la Carta Gantt definida y aprobada previamente según el programa de trabajo del proyecto. El tiempo de aprobación del documento por parte de la Unidad Coordinadora, no deberá ser superior a 5 días corridos posteriores a la recepción del informe entregado por el proveedor. Transcurrido este plazo, el informe se entenderá por aprobado.

El proveedor, una vez **aprobado** su servicio por Fundación Integra, deberá presentar la factura correspondiente, por el monto respectivo, suma que se pagará dentro de los treinta días siguientes.

Fundación Integra tendrá un plazo de treinta días corridos, contados desde la recepción de la factura, para reclamar respecto de su contenido.

**DÉCIMO: PLAZO DE DESARROLLO DEL SERVICIO.** El proveedor comenzará a ejecutar sus servicios el 3 de junio de 2013, por un período total de 31 meses.

Sin perjuicio de aquello, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado al contrato, sin derecho a indemnización de ninguna especie, comunicando dicha decisión, mediante carta certificada, dirigida al domicilio consignado en el contrato, con una antelación mínima de 3 meses al vencimiento del plazo original.

**UNDÉCIMO: TERMINACIÓN.** No obstante lo indicado en la cláusula anterior, Integra se reserva el derecho de poner término al contrato unilateralmente y sin forma de juicio ante las siguientes eventualidades, imputables al proveedor:

1. Si la empresa es declarada en quiebra o en estado de notoria insolvencia.
2. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la empresa. En tales eventos la empresa tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a Fundación Integra, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde el suceso respectivo.
3. Si la empresa no acata las instrucciones que sean entregadas por Fundación Integra, que tengan por objeto la debida implementación y operación de los servicios en los términos indicados en el contrato.
4. Si la empresa no observa o vulnera la prohibición de ceder o transferir el Contrato.
5. En caso de incumplimiento del contrato, imputable a la empresa.
6. Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado al Contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causas señaladas, con excepción de la última de ellas, Fundación Integra podrá, cobrar y hacer efectiva sin más trámite la garantía de fiel cumplimiento, en su totalidad, a título de cláusula penal, sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder en contra de la empresa.





**DUODECIMO: MULTAS.**

Fundación Integra aplicará las siguientes estructuras de multas en caso de verificarse incumplimientos del servicio encomendado por los motivos que se detallan.

El valor de la multa será deducida del pago mensual correspondiente al mes siguiente del incumplimiento. En caso que se refiera al último mes de vigencia del contrato, las multas se descontarán de la garantía de fiel cumplimiento contractual.

Cada servicio licitado da origen por separado al sistema de multas que más abajo se define. Además cada servicio y dependiendo de la naturaleza del evento puede dar origen a uno o más causales de multas que se cobrarán simultáneamente.

❖ **MULTA POR CALIDAD DE SERVICIO**

**Multa por Periodo Improductivo (Down-Time)**

• **Down Time (D.T.) Servicios Linux y Windows.**

Se define como **Down-Time (DT)** a la diferencia entre el "Up-Time ofrecido" (UT) y el "UP-Time real" (UR); como **UP-Time** (ofrecido o real) a la disponibilidad de servicio en servidores, sitios y sistemas y base de datos en el período de un mes.

• **Down Time (D.T.) Servicio AS/400.**

Se define como **Down-Time (DT)** a la diferencia entre "Up-Time ofrecido" (UT) y el "UP-Time real" (UR); como **UP-Time** (ofrecido o real) a la disponibilidad de servicio en servidores (producción/QA) y sistemas que residen en la plataforma en el período de un mes. (aplicable a AS/400).

En todos los casos, el nivel de disponibilidad aceptado será de un 99.7%.

$$DT = UT - UR$$

Si DT es mayor que 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes.

**Tabla 1:** Disponibilidad de Servicio

No disponibilidad de Servicio Down-Time (DT)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
0,0,5% >= DT > 0%	10%
1,1% >= DT > 0,5%	25%
1,1,5% >= DT > 1,0%	50%
DT > 1,5%	200%





Para cada uno de los grupos de servicios se define una máxima cantidad de fallas permitidas durante un mes (NF); además, se obtendrá mensualmente la cantidad de fallas en un mes, para un servicio dado, (FM). Por tanto, la diferencia entre ambas variables informa la cantidad de Fallas Adicionales (FA), según la siguiente fórmula:

$$FA = FM - NF$$

Si FA es mayor que 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 2:** Cantidad de Fallas mensuales en un Servicio

Fallas Adicionales (FA)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
FA = 1	5%
FA = 2	10%
FA = 3	15%
FA = 4	20%
FA = 5	50%
FA > = 6	200%

Para cada uno de los grupos de servicios se define un tiempo máximo de recuperación de una falla (TRF); además, se obtienen mensualmente los tiempos de recuperación de una falla (TRR). Por tanto, la diferencia entre ambas variables indicará el tiempo de demora en la recuperación de una falla (DRF), según la siguiente fórmula:

$$DRF = TRR - TRF$$

Para la obtención del TRR, se considerarán horas enteras y las fracciones de hora se considerarán como una hora adicional si estas son iguales o superan los 30 minutos (0,5 horas).

Si DRF es mayor a 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 3:** Demora en recuperación de una falla

Demora en Recuperación de una Falla (DRF)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
DRF = 1	10%
DRF = 2	25%
DRF = 3	50%
DRF > = 4	200%

Se define como **Tiempo de atención real (TAR)** al tiempo transcurrido desde la solicitud de servicio hasta que el servicio fue recibido conforme; como **Tiempo de atención comprometido (TAC)** al tiempo definido en estas bases y como **variación de Tiempo de atención (VTA)** al resultante de la siguiente formula.

$$VTA = (TAR - TAC) \div TAC * 100\%$$

Si VTA es mayor que 0%, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 4:** Tiempo de resolución de requerimientos

No disponibilidad de Servicio Down-Time (DT)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual de Administración)
25% >= VTA > 0%	10%
50% >= VTA > 25%	15%
75% >= VTA > 50%	20%
VTA > 75%	200%

Para la obtención del TAR, se considerarán horas enteras y las fracciones de hora se considerarán como una hora adicional si estas son iguales o superan los 30 minutos (0,5 horas).

Por este acto, el proveedor autoriza expresamente y de manera irrevocable a Fundación INTEGRA para que, en caso de proceder la aplicación de alguna de las multas estipuladas en este contrato, éstas se hagan efectivas con cargo a la garantía y/o al saldo adeudado, a elección de Fundación INTEGRA.

**DECIMOTERCERO:** Para caucionar el fiel cumplimiento del contrato, el proveedor deberá entregar una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista ó Póliza de Seguro a nombre de la institución, por un monto del 10% del valor total del contrato, IVA incluido, con una vigencia mínima de un año desde la fecha de suscripción del contrato, siendo renovada todas las veces que se necesario durante la vigencia de este contrato y especialmente con diez días de anticipación a su vencimiento. El último año, la garantía deberá tener una vigencia que exceda en noventa días al vencimiento del contrato. Esta se tomará a nombre de Integra y debe considerar todos los impuestos legales correspondientes.

El proveedor se obliga a prorrogar, renovar o reemplazar esta caución en todos los casos que sea exigido por Fundación Integra. Esta prórroga, renovación o reemplazo deberá ser efectuada por el proveedor con a lo menos 15 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento de la garantía que se encuentra en poder de Fundación Integra.

Tratándose de una Boleta de Garantía Bancaria, deberá ser extendida con la frase: "**Para garantizar el fiel cumplimiento de contrato del Servicio de Operación y Administración AS 400 y Linux Red Hat de Fundación Integra**". La liberación de esta garantía de fiel cumplimiento será efectuada previo informe favorable de la Unidad Coordinadora.






**DECIMOTERCERO: PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Se deja expresa constancia que este contrato se sujeta a las normas de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

**DECIMOCUARTO: DOMICILIO Y COMPETENCIA.** Las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago para todos los efectos y prorrogan competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

Las personerías de los comparecientes no se insertan por ser conocidos de las partes y haber sido tenidas a la vista al momento de contratar.

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares, quedando dos en poder de cada parte.

**HECTOR OJEDA HERNANDEZ**  
REPRESENTANTE LEGAL  
PROVEEDOR

**CARLOS LOYOLA CRUZ**  
REPRESENTANTE LEGAL  
PROVEEDOR



**SERGIO DOMINGUEZ ROJAS**  
DIRECTOR EJECUTIVO  
FUNDACION INTEGRA

