

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PROCESAC S.A.

"SERVICIOS DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA WINDOWS"
N° INT 0698

En Santiago, a 11 de julio de 2013, entre **FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL MENOR**, RUT N° 70.574.900-0, representada por su Directora Ejecutiva(S), doña **MARÍA PAZ OYARZÚN MONTALVA**, cédula de identidad N°10.732.648-0, ambas domiciliados en calle Alonso Ovalle N° 1180, Santiago, en adelante "Fundación Integra" o "Integra"; y **PROCESAC S.A.**, RUT N° 96.559.410-8, sociedad del giro de su denominación, representada por don **HÉCTOR OJEDA HERNÁNDEZ**, cédula de identidad N° 5.717.419-6 y don **CARLOS LOYOLA CRUZ**, cédula nacional de identidad N° 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 mayo del presente recepciónó ofertas para el Servicio de Operación y Administración de Infraestructura Windows, resultando adjudicado el servicio al proveedor, quien se obliga a ejecutarlo en los términos establecidos en la propuesta.

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 y en la Propuesta presentada por el proveedor, 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, 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 y por último los Términos de Referencia.

SEGUNDO: DOCUMENTOS ANEXOS. El servicio deberá ser ejecutado por el proveedor de acuerdo al contenido de la propuesta entregada por éste, de fecha 03 de mayo 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. 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.

El servicio debe considerar que adicionalmente a los servicios de operación y administración de infraestructura windows declarados en la Propuesta, Fundación Integra podrá solicitar servicios On-Demand, de acuerdo a lo establecido en la Propuesta Económica. Estos nuevos requerimientos, dependiendo de las necesidades estratégicas del negocio, podrán ser desarrollados en forma paralela a los servicios de operación y administración de infraestructura windows, para lo cual Procesac deberá



valorizar estos servicios en forma adicional al valor declarado en la cláusula novena del presente instrumento, en términos de HH (horas hombre) por recurso, de acuerdo a la tabla de valores que se indica a continuación:

Horario Normal	Horas Hombre Promedio Mes >=	40	60	80	100	120	140	160
Recurso Humano	Valor Base UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora Base	Valor UF Hora Base
Gerente Proyecto	3,57	2,98	2,63	2,32	2,09	1,91	1,79	1,61
Jefe Proyecto	2,98	2,4	2,15	1,9	1,79	1,56	1,49	1,36
Ing. de Sistemas	2,38	2,02	1,79	1,6	1,43	1,31	1,19	1,07
Operador Windows	1,19	1,19	1,19	0,95	0,83	0,71	0,65	0,6

Horario Extraordinario	Horas Hombre Promedio Mes >=	40	60	80	100	120	140	160
Recurso Humano	Valor Base UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora	Valor UF Hora Base	Valor UF Hora Base
Gerente Proyecto	5,36	4,5	3,97	3,48	3,16	2,9	2,68	2,41
Jefe Proyecto	4,46	3,66	3,27	2,87	2,68	2,37	2,23	2,03
Ing. de Sistemas	3,57	3,03	2,68	2,37	2,14	1,96	1,79	1,61
Operador Windows	1,79	1,79	1,79	1,43	1,25	1,07	0,98	0,89

La cantidad de recursos y sus horas de dedicación para estos requerimientos adicionales, se obtendrán del plan de proyecto y la carta gantt asociada a ellos.

Las actividades antes mencionadas, serán coordinadas por el equipo TIC de Fundación Integra.

Se declara expresamente que "El horario normal de operación para el negocio", es decir, donde la plataforma Windows debe estar 100% operativa para los usuarios de Integra, es de Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 y Sábado de 08:30 a 14:30. Todos los procesos de respaldo y mantenencias que se incluyen en la oferta económica se realizarán fuera de ese horario y serán considerados como parte integral del servicio básico, por lo cual no habrá cobro adicional por parte del proveedor.



Se deja expresamente establecido que los servicios ON-Demand se aplicarán en las siguientes situaciones:

- Solicitudes de extensión de horario para mantener operativa la plataforma Windows fuera del horario establecido como "Operación normal del negocio" y que hagan aplazar los procesos de respaldos acordados.
- Solicitudes para trabajos de mantención preventiva y/o correctiva de la plataforma Windows, que expresamente Fundación Integra solicite realizar fuera del horario de "Operación normal del Negocio".

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: PROHIBICIÓN. 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.

SÉPTIMO: 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.

De acuerdo a la propuesta aprobada, el equipo de profesionales y/o técnicos está conformado de la siguiente manera:



Consultor	Cantidad de Profesionales / Técnicos
Gerente Proyecto	Rolando Leiva
Jefe de Proyecto	Carlos Gallegos



Ingeniero de Sistemas	Ramón Manzo / Ricardo Olivares
Operadores Windows	Staff Operaciones Procesac

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. El precio de los servicios equivale a la suma de \$ 600.950 (seiscientos mil novecientos cincuenta pesos) mensuales con IVA incluido, según presupuesto y el pago se hará 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 30 días corridos, contados desde la recepción de éste, para reclamar respecto de su contenido.

DÉCIMO: PLAZO DE DESARROLLO DEL SERVICIO. El proveedor comenzará a ejecutar sus servicios el primer día hábil de Agosto del 2013.

El contrato tendrá una vigencia 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 o de cualquiera de sus renovaciones.

DÉCIMO PRIMERO: 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.

DÉCIMO SEGUNDO: 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 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.



En todo caso, 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:



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.

DECIMO TERCERO: GARANTÍA. Para caucionar el fiel cumplimiento del contrato, el proveedor deberá entregar una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista ó Depósito a Plazo Endosable a nombre de la institución, por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, IVA incluido, que para



estos efectos se considera la suma de \$18.629.450 (dieciocho millones seiscientos veintinueve mil cuatrocientos cincuenta pesos), con una vigencia mínima de 12 meses desde la fecha de suscripción del contrato, conforme a lo indicado en la Carta Gantt que será acordada con el proveedor. 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 10 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento de la garantía que se encuentra en poder de Fundación Integra. El último año, la boleta de garantía debe tener una vigencia que exceda en 90 días al vencimiento del contrato.

Tratándose de una Boleta de Garantía Bancaria, deberá ser extendida con la frase: "**Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de Servicios de Operación y Administración de Infraestructura Windows**". La liberación de esta garantía de fiel cumplimiento será efectuada previo informe favorable de la Unidad Coordinadora.

DECIMO CUARTO: PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN. Se deja constancia que este contrato se sujeta a las normas de la ley 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

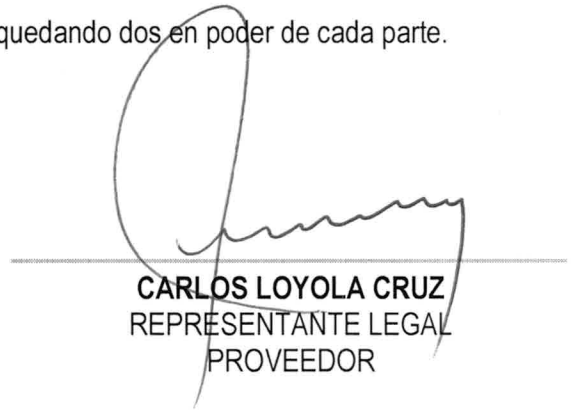
DECIMO QUINTO: DOMICILIO Y COMPETENCIA. Las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago para todos los efectos y prorrogan competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

Las personerías de los comparecientes no se insertan por ser conocidos de las partes.

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



HÉCTOR OJEDA HERNÁNDEZ
REPRESENTANTE LEGAL
PROVEEDOR



CARLOS LOYOLA CRUZ
REPRESENTANTE LEGAL
PROVEEDOR



MARÍA PAZ OYARZÚN MONTALVA
DIRECTORA EJECUTIVA (S)
FUNDACIÓN INTEGRA

