

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS, DATA CENTER Y CONTACT CENTER

TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.
N° INT CHC 0527

En Santiago, a 01 de abril de 2015, entre **FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL MENOR**, RUT N° 70.574.900-0, representada por su Directora Ejecutiva, doña **ORIELE ROSSEL CARRILLO**, cédula de identidad N° 11.850.641-3, ambas domiciliadas en Alonso Ovalle N° 1180, Santiago, en adelante "Fundación Integra" o "Integra"; y **TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, RUT N° 78.703.410-1, representada por don **PEDRO PABLO LASO BAMBACH**, cédula de identidad N° 7.021.395-2, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, Providencia, en adelante "El Proveedor", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERA: GENERALIDADES.

Fundación Integra es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuya misión es lograr desarrollo pleno y aprendizajes significativos de niños y niñas entre tres meses y cuatro años de edad, a través de un proyecto educativo de calidad con la participación activa de los equipos de trabajo, familias y comunidad.

Para cumplir su misión adecuadamente, Integra requiere contar con una red de comunicaciones de voz y datos, así como diversos servicios e infraestructura de datacenter, comunicaciones, conectividad, gestión de red y servicios complementarios.

Forman parte integrante de este instrumento:

- a) Este Contrato;
- b) El Anexo Técnico a este Contrato;
- c) La planilla de precios de acceso por Jardín Infantil ("Anexo 8" de la oferta de la Empresa);
- d) Las aclaraciones realizadas durante la licitación.
- e) Las respuestas entregadas durante la licitación.
- f) Las Bases Administrativas y Técnico-Económicas;
- g) La Propuesta del proveedor y sus anexos.
- h) Los documentos Anexos a las Bases

Los antecedentes prevalecerán entre sí en el orden señalado, considerando al contrato como el instrumento principal donde se radican las condiciones que regulan el servicio y suministro. En caso de contradicción entre estos documentos, prevalecerá el texto de este contrato.



CH

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la provisión, prestación, mantención y operación por parte del proveedor de un servicio de comunicaciones de voz y datos, y el suministro de infraestructura, adecuados a las necesidades de Fundación Integra.

La solución solicitada, en sus aspectos generales pretende que mediante la infraestructura y servicios de comunicaciones a ser suministrados se implemente una red de acceso de comunicaciones nacional (WAN), con distintas capas de servicios, que permita a Integra y su personal contar con comunicaciones de voz en todos sus sitios de interés, acceder e interoperar con sus aplicaciones y sistemas informáticos, acceder a Internet desde los puestos de trabajo en dichos sitios, y contar con las plataformas tecnológicas e infraestructura de comunicaciones y de alojamiento de TIs, que soporten sus servicios internos de aplicaciones informáticas, Call Center y Videoconferencia.

Asociado al suministro de estos servicios e infraestructura, se solicita los servicios complementarios y de posventa, destinados a apoyar la operación, supervisión y gestión de la red.

Fundación Integra requiere que el servicio y suministros se entreguen en condiciones que consideren cobertura, disponibilidad, calidad de la comunicación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y niveles de servicio acordados (SLA's), así como servicios de postventa, soporte técnico, garantía y mecanismos de gestión y control del servicio y suministro. Todas estas condiciones se detallan en el Anexo Técnico, que forma parte integrante de este Contrato. Asimismo, en el Anexo Técnico, se detalla la cantidad de ítems y elementos contratados.

Para la prestación de los servicios y suministro contratados, el Proveedor utilizará su red de comunicaciones y sus recursos técnicos, su organización de servicios de soporte y postventa, y deberá establecer los procesos, sistemas y procedimientos administrativos necesarios para el logro de las condiciones exigidas por Fundación Integra.

TERCERA: PRECIO DEL CONTRATO.

- a) Fundación Integra pagará por los servicios contratados la suma indicada a continuación, la cual se denominará "Precio Total Mensual del Contrato". Se indica el Precio Bruto, que incluye los impuestos correspondientes.
- b) En consecuencia, el plazo total de vigencia del Contrato será de 55 meses desde el día **01 de abril de 2015**. Este plazo considera el periodo de transición de 210 días (7 meses), más 48 meses de plena prestación de los servicios. El pago mensual de los servicios, por 48 meses, se iniciará al completarse el periodo de transición.

PRECIO TOTAL MENSUAL DEL CONTRATO: \$ 89.265.850 pesos.

- c) Detalle de Precios

El precio anterior corresponde al total de los montos individuales por tipo de servicio o suministro, según se detalla a continuación:



CH

Ítem	Servicio/Suministro	Descripción	Cantidad	Valor Unitario Mensual Neto en \$	Valor Unitario IVA Mensual en \$	Valor Total Mensual Bruto (c/IVA) en \$
1	Infraestructura y Servicios de Datacenter	Según especificación pto 2.4.1	GL	\$2.524.500	\$479.655	\$3.004.155
2	Infraestructura y Servicios de Red Acceso Nacional (WAN)	Según especificación pto 2.4.2	GL	\$4.302.870	\$817.545	\$5.120.415
3	Infraestructura y Servicios de conectividad de J. Infantiles	Según especificación pto 2.4.3				
3a		Jl fijos con acceso MPLS 2 y10Mbps	325	\$24.429.000	\$4.641.510	\$29.070.510
3b		Jl fijos sin acceso MPLS (ADSL)	425	\$15.059.280	\$2.861.263	\$17.920.543
3c		Jl sobre ruedas	77	\$3.193.875	\$606.836	\$3.800.711
4	Redes de Servicios de Datos para Aplicaciones	Según especificación pto 2.4.4	GL	\$985.320	\$187.211	\$1.172.531
5	Redes de Servicios de Datos para acceso Internet	Según especificación pto 2.4.5	GL	\$1.275.000	\$242.250	\$1.517.250
6	Infraestructura y Red de Servicios de Telefonía	Según especificación pto 2.4.6	GL	\$8.155.155	\$1.549.479	\$9.704.634
7	Infraestructura y Servicios de Conectividad WiFi en oficinas y JI	Según especificación pto 2.4.7 i)	GL	\$5.101.275	\$969.242	\$6.070.517
8	Infraestructura y Servicios de para Videoconferencia	Según especificación pto 2.4.8	GL	Incluido	Incluido	Incluido
9	Servicios de Posventa	Según especificación pto 3.1, 3.2 y 3.3	GL	Incluido	Incluido	Incluido
10	Proyecto de Transición de servicio	Según especificación pto. 4	GL	NA	NA	NA
11	Otros; Servicios de Seguridad de Comunicaciones	Según especificación pto 2.4.11		\$1.772.760	\$336.824	\$2.109.584
12	Otros; Cableado Estructurado			\$5.269.065	\$1.001.122	\$6.270.187
13	Otros; Plan de 350.000 Minutos SLM			\$2.945.250	\$559.598	\$3.504.848
TOTALES (\$)				\$75.013.350	\$14.252.500	\$89.265.850

Los precios están expresados en Pesos Chilenos.

d) Precios de Acceso y Servicio por Jardín

Los precios de servicio individuales, por cada Jardín Infantil, cuyo total se indica en los ítemes 3a, 3b y 3c de la tabla anterior, se detallan en la "Planilla de detalle de Precios de servicio por Jardín" (Anexo 8 de Oferta del Proveedor), que es parte integrante de este Contrato.

Corresponden a:

- 325 Jardines Infantiles: 171 Jardines Infantiles con acceso MPLS a 10 Mbps y 154 Jardines Infantiles con acceso MPLS a 2 Mbps, según detalle en planilla de Precios de servicio por Jardín Fijo.
- 425 Jardines Infantiles con acceso con tecnologías ADSL, según detalle en planilla de Precios de Servicio por Jardín Fijo.
- 77 Accesos BAM para vehículos de Jardines sobre ruedas, según detalle en planilla de Precios de Servicio por Jardín sobre Ruedas.



CH

e) Precios Complementarios

Se indican a continuación los precios que Integra pagará por servicios y suministros adicionales a los incluidos en el precio base. Estos precios se pagarán en caso que Integra requiera aumentar las cantidades contratadas. Se indican Precios Brutos, con impuestos incluidos.

Cuadro 3-1: Detalle de precios complementarios y opcionales:

Ítem	Servicio / Suministro / Accesorio / Componente / Funcionalidad Complementarios	Descripción	Cantidad	Cuota Instalación (CI) /Habilitación Inicial (1 vez) Bruto (c/IVA) en \$	Valor Cuota Mensual (CM) Bruto (c/IVA) en \$
1	Enlaces de respaldo desde la red MPLS a Oficinas Centrales	Enlace red MPLS de 300 Mbps (activo/pasivo)	1	\$303.450	\$1.062.075
2	Enlaces de respaldo desde la red MPLS a Oficinas Centrales	Enlace red MPLS de 300 Mbps (activo/activo)	1	\$303.450	\$1.062.075
3	Upgrade de acceso Internet Nacional	Aumento en 100 Mbps el enlace de acceso (para completar 400 Mbps) Según especificación pto 2.4.5	1	\$606.900	\$303.450
4	Upgrade de acceso Internet Internacional	Aumento en 100 Mbps el enlace de acceso (para completar 200 Mbps) Según especificación pto 2.4.5	1	\$606.900	\$1.517.250
5	Servicios de Postventa	Técnico Residente, según especificación Pto 3.4	1	\$303.450	\$2.403.324
6	Infraestructura y Servicios de Conectividad WiFi en Jardines	Habilitación y servicio según especificación en pto 2.4.7 ii)	750	\$303.450	\$6.256.229
7	Infraestructura y/o Servicio de Contact Center	Según especificación pto 2.4.9	GI	\$303.450	\$1.235.042
8	Puesto adicional Contact Center	Según características en especificación pto 2.4.9	1	\$303.450	\$84.966
9	Servicios de Seguridad de Comunicaciones (firewalls)	Según especificación pto 2.4.11	GI	\$303.450	\$2.065.888
10	Teléfono IP adicional	Teléfono IP básico (similar al CP-6921-Cisco)	1	\$115.311	0
11	Switch adicional	8 bocas con PoE	1	NA	NA
12	Switch adicional	24 bocas con PoE	1	\$714.989	0
13	Habilitación Conectividad nueva Oficina	Según especificación pto 2.4.10 b1)	1	\$455.175	\$398.430
14	Habilitación Conectividad nuevo Jardín	Conectividad con acceso MPLS 10 Mbps Según especificación pto 2.4.10 b2)	1	\$303.450	\$212.415
15	Habilitación Conectividad nuevo Jardín	Conectividad con acceso MPLS 2 Mbps según especificación pto 2.4.10 b2)	1	\$303.450	\$151.725
16	Habilitación Conectividad nuevo Jardín	Conectividad con XDSL 4 Mbps Según especificación pto 2.4.10 b2)	1	\$303.450	\$25.793
17	Habilitación Conectividad nuevo Jardín	Conectividad Satelital tipo BAS 6 Mbps bajada y 2 Mbps subida con 12 GB de tráfico	1	\$48.195	\$43.376



Ítem	Servicio / Suministro / Accesorio / Componente / Funcionalidad Complementarios	Descripción	Cantidad	Cuota Instalación (CI) /Habilitación Inicial (1 vez) Bruto (c/IVA) en \$	Valor Cuota Mensual (CM) Bruto (c/IVA) en \$
18	Habilitación Conectividad nuevo Jardín	Conectividad Satelital tipo VSAT, 1 Mbps bajada y 256 Kbps Subida	1	\$2.119.598	\$374.852
19	Cableado punto de Red en oficinas, adicional, RM (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 6 canalizado	1	\$193.601	0
20	Cableado punto de Red en oficinas, adicional, RM (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 5e canalizado	1	\$135.750	0
21	Bolsa de 100 puntos Cableado punto de Red en oficinas, adicional, RM (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 6 canalizado	100	\$16.362.500	0
22	Cableado punto de Red en oficinas, adicional, Regiones (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 6 canalizado	1	\$276.140	0
23	Cableado punto de Red en oficinas, adicional, Regiones (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 5e canalizado	1	\$189.805	0
24	Bolsa de 100 puntos Cableado punto de Red en oficinas, adicional Regiones (solo datos)	Según especificación pto 2.4.10 a1) Cat 6 canalizado	100	\$25.525.500	
25	Cableado Jardín, adicional RM (Bundle)	Puntos trabajo. Según especificación pto 2.4.10 a2)	1	\$600.831	0
26	Cableado Jardín, adicional Regiones (Bundle)	Puntos trabajo. Según especificación pto 2.4.10 a2)	1	\$767.729	0
27	Tarifas para tráfico telefónico fuera de la red Integra a Red Fijo	Según especificación pto 2.4.6	1 Min	0	0,0003927 uf / min
28	Tarifas para tráfico telefónico fuera de la red Integra a Red Móvil	Según especificación pto 2.4.6	1 Min	0	\$25 / Min
29	Otros; UPS		1	\$371.102	0
30	Administración Microinformática	Administración 1.500 PCs	1.500	\$303.450	\$8.559.111

Los precios están expresados en Pesos Chilenos.

Cuadro 3-2: Detalle de precios para ítemes 16 y 17, individualizado por región del territorio Nacional

Ítem	Servicio Complementario	Descripción	Región	Cuota Instalación Bruto (c/IVA) en \$		
				x 1	x 5	x 10
16	Cableado punto de trabajo en oficinas, adicional	Cada punto: 3 tomas de corriente normales, 2 tomas tipo Magic - 10 Amp c/u, 1 punto acceso	I	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			II	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			III	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000



Handwritten initials 'cu'

Ítem	Servicio Complementario	Descripción	Región	Cuota Instalación Bruto (c/IVA) en \$		
				x 1	x 5	x 10
		datos RJ45. Según especificación pto 2.4.10 a1)	IV	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			V	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			VI	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			VII	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			VIII	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			IX	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			X	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			XI	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			XII	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			RM	\$500.693	\$2.503.465	\$5.006.930
			XIV	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
			XV	\$650.900	\$3.254.500	\$6.509.000
17	Cableado Jardín, adicional	2 puntos trabajo + canalizaciones, tablero. Según especificación pto 2.4.10 a2)	I	\$767.729	n/a	n/a
			II	\$767.729	n/a	n/a
			III	\$767.729	n/a	n/a
			IV	\$767.729	n/a	n/a
			V	\$767.729	n/a	n/a
			VI	\$767.729	n/a	n/a
			VII	\$767.729	n/a	n/a
			VIII	\$767.729	n/a	n/a
			IX	\$767.729	n/a	n/a
			X	\$767.729	n/a	n/a
			XI	\$767.729	n/a	n/a
			XII	\$767.729	n/a	n/a
			RM	\$767.729	n/a	n/a
			XIV	\$767.729	n/a	n/a
			XV	\$767.729	n/a	n/a

Los precios están expresados en pesos Chilenos.

Aclaraciones a los ítems ofrecidos:

Precios en bruto (IVA Incluido)

Ítem 16 corresponde a una estación de trabajo.

Ítem 17 corresponden a un Bundle para dar conectividad a un jardín con 2 puestos de trabajo, esto es: 1 Automático, 1 Gabinete, 1 Patch Panel, 1 Ordenador y 1 PDU (6 enchufes).

Cuadro 3-3: Tarifas para tráfico telefónico fuera de la red Integra, con descuentos por volumen de tráfico cursado mensualmente:



Ítem	Servicio Complementario	Descripción	Destino	Tarifa unitaria \$/min según Volumen de tráfico		
				Traf 100.000 min/mes	Traf 200.000 min/mes	Traf 300.000 min/mes
18	Tarifas para tráfico telefónico fuera de la red Integra	Según especificación pto 2.4.6	Telefonía Fija	0,00042 UF+IVA	0,00037 UF+IVA	0,00033 UF+IVA
			Telefonía Móvil	\$23+IVA	\$22+IVA	\$21+IVA

f) Ajuste a precios de Mercado

Se hace presente que una vez al año, Integra podrá solicitar un ajuste del precio de algunos de los servicios, si en base a un análisis documentado de costos promedio de mercado para el mismo tipo de servicios, se identifica diferencias significativas (superiores al 20%) entre el precio pagado al Proveedor mediante este Contrato y el correspondiente precio promedio de mercado.

En tal caso, se podrá reducir el precio del correspondiente servicio en la misma proporción o bien acordar con el Proveedor un incremento en el volumen de servicios o suministros, manteniendo el precio pactado en el Contrato.

CUARTA: CAMBIOS EN EL SUMINISTRO.

a) Incrementos de Suministro:

El aumento de las cantidades contratadas o el suministro de nuevos servicios, equipos, componentes u otras ampliaciones, deberá ser sancionado formalmente, antes de su prestación o suministro, mediante un "Acta de Acuerdo de Aumento de Servicio y Suministros", debidamente firmada por los responsables de ambas partes, conforme a lo señalado en la cláusula décimo séptima, y de acuerdo con lo dispuesto para los procedimientos de controles de cambio en las Bases Técnico-Económicas.

En caso de aumento de suministros, el pago correspondiente se hará mediante una cuota única de instalación o habilitación, cuando corresponda, más pagos mensuales (cuotas mensuales) a partir del momento del suministro, si corresponden, los cuales se agregarán a la renta mensual pactada y vigente a dicha fecha.

b) Retiro de Servicios:

Integra podrá dar de baja servicios individuales, ya sea por una mala calidad de servicio o mala disponibilidad percibida del mismo, a juicio de Integra, o bien en caso de incumplimiento concreto de los compromisos (SLAs) de dichos servicios. En este último caso, la baja del servicio se realizará sin perjuicio de la aplicación de las multas indicadas en la cláusula Décimo Primera, si corresponden.

En caso de baja de un determinado servicio, el valor de la correspondiente cuota mensual se descontará de la renta mensual pactada y vigente a la fecha de la baja.

QUINTA: FORMA DE PAGO.

El pago de los precios indicados será por mes vencido y se cursará, previa emisión y envío por parte del proveedor de la factura correspondiente y del REPORTE DE USO DEL SERVICIO y el INFORME MENSUAL DE ESTADO DEL SERVICIO a los que se alude en las Bases Técnico-Económicas.



Sin perjuicio de lo señalado en el Reporte e Informe anteriores, adjunto a la factura se deberá indicar:

- a) El valor del Servicio Mensual facturado, detallando el monto neto, el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto bruto a pagar;
- b) El detalle y valor de los servicios y suministros cobrados en el pago mensual;
- c) El detalle de los servicios adicionales por sobre los volúmenes contratados como base, con sus correspondientes precios unitarios;
- d) El detalle del cumplimiento de los SLA que correspondan, y multas o descuentos aplicables según contrato; y
- e) Cualquier otra información relevante para el proceso de pago.

La factura mensual deberá ser emitida por el proveedor a Integra dentro del período tributario respectivo, luego de devengado el servicio y/o cuota de suministro que se esté facturando. El informe de facturación deberá ser entregado a Integra en un plazo máximo de 15 días contados desde la fecha de emisión de la factura.

El pago de todos los impuestos, tasas o tributos, en general, que se generen a causa del cumplimiento de los fines del presente contrato, serán de cargo exclusivo del proveedor.

Sólo procederá el pago en la medida que los servicios contratados se hayan efectivamente prestado.

En particular, el primer pago se efectuará al completarse un mes contado desde la fecha en que el servicio quede plenamente habilitado, de acuerdo con las condiciones indicadas en el Anexo Técnico.

Una vez cursado el pago por el servicio mensual, se entenderá que se ha pagado la totalidad del servicio contratado para ese mes, no quedando rezagos, saldos o ítems faltantes que deban ser pagados con posterioridad. Será responsabilidad del proveedor entregar la información asociada al pago en forma completa y oportuna.

Las partes convienen que Fundación Integra tendrá un plazo de 30 días corridos, contados desde la recepción de la factura electrónica, para reclamar respecto de su contenido. No obstante lo anterior, Fundación Integra se reserva el derecho de realizar, con posterioridad al vencimiento de dicho plazo, las alegaciones que correspondan por cobros indebidos o injustificados.

SEXTA: GASTOS DE IMPLEMENTACIÓN, IMPUESTOS Y TASAS.

Todos los gastos, costos, derechos, aprobaciones, permisos, licencias, concesiones y/o autorizaciones necesarias o requeridas por el proveedor a causa o con ocasión del contrato y de la prestación de los servicios objeto del mismo, serán de su cargo exclusivo.

El pago de todos los impuestos, tasas o tributos en general, que se devenguen a causa del cumplimiento de los fines del presente contrato, serán también de su cargo exclusivo.

SÉPTIMA: PLAZO DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de 55 MESES, contados desde el día 01 de abril de 2015. Este plazo considera el periodo de transición de 210 días (7 meses), más 48 meses de plena prestación de los servicios. El pago mensual de los servicios, por 48 meses, se iniciará al completarse el periodo de transición.



CH

Al término del contrato se podrá abrir un **PERÍODO DE TRANSICIÓN** a un nuevo proveedor, de al menos noventa días previos al término pactado. Durante dicho período, el proveedor deberá dar todas las facilidades para que la implantación de los nuevos servicios se realice sin inconvenientes, colaborando con el nuevo proveedor, entregando oportunamente la información de configuración de la infraestructura y servicios en curso a la fecha de término del contrato, habilitando y permitiendo el acceso a sus sistemas y/o instalaciones, y realizando los trabajos de adecuación o traspaso que le sean requeridos, sin costo adicional para Integra.

En la eventualidad que la transición deba extenderse más allá del plazo de vigencia del contrato, se suscribirá una modificación que considere la ampliación del servicio, manteniendo las condiciones de migración del servicio y/o suministro vigentes a esa fecha y sus respectivas cauciones, y manteniendo los precios unitarios del contrato.

La necesidad de ampliación del contrato será comunicada al proveedor con al menos 30 días antes del término.

Durante el período ampliado, el precio mensual deberá ir reflejando la disminución de los servicios, a medida que estos vayan siendo descontinuados. Para el cálculo de los valores parciales de los servicios se utilizarán los valores unitarios acordados en este contrato e indicados en la cláusula tercera.

OCTAVA: TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO.

Fundación Integra se reserva el derecho de poner **TÉRMINO ANTICIPADO** al contrato, sin expresión de causa y sin derecho a indemnización, comunicándolo de esa manera al proveedor mediante carta certificada remitida a su domicilio con una anticipación mínima de sesenta(60) días corridos. En caso de término anticipado, Fundación Integra pagará al proveedor los servicios devengados hasta la fecha de término, sin derecho a indemnizaciones o recargos adicionales.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, previo aviso escrito al proveedor dado con treinta (30) días corridos de antelación, Fundación Integra podrá poner término anticipado al contrato en las situaciones que se señalan a continuación:

1. En caso de término de giro, liquidación o disolución del proveedor. En tal evento el proveedor tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a Fundación Integra, dentro del plazo de diez (10) días corridos contados desde el suceso respectivo;
2. Si el proveedor no da cumplimiento injustificadamente a las instrucciones que le sean impartidas por el Administrador de Contrato, que tengan por objeto la debida implementación y operación de los servicios en los términos indicados en este acuerdo;
3. Si no observa o vulnera la prohibición de ceder o transferir el contrato, salvo que posea el consentimiento escrito de Fundación Integra, conforme a lo establecido en la cláusula décimo tercera.
4. En caso de incumplimiento del contrato o faltas reiteradas en el cumplimiento de los compromisos de servicio (SLAs);
5. Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado a este acuerdo.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causas señaladas, con excepción de la indicada en el N°5, Fundación Integra cobrará y hará efectiva sin más trámite y en su totalidad la garantía de fiel cumplimiento de contrato, a título de cláusula penal, sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder.



CH

El término anticipado del contrato no cesa la responsabilidad para el proveedor por el periodo de TRANSICIÓN. Como consecuencia de ello, subsisten para él durante dicho lapso las obligaciones contenidas en este acuerdo y deberá dar todas las facilidades al nuevo proveedor contratado con la finalidad de facilitar la continuidad de los servicios. Como contraprestación, durante dicho tiempo tendrá derecho a percibir los pagos correspondientes por la prestación del servicio.

El incumplimiento por parte de Integra de alguna de las obligaciones que le impone el presente instrumento, distinta a la de pago del precio o renta, facultará al proveedor para poner término de pleno derecho a los servicios prestados previa comunicación escrita en tal sentido, enviada con a lo menos treinta(30) días corridos de anterioridad a la fecha fijada para el término.

NOVENA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.

El proveedor se obliga a implementar, mantener y operar un servicio de comunicaciones y suministro de equipos adecuado a las necesidades de Fundación Integra y de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este contrato, en su Propuesta, en los documentos que le acceden y de acuerdo a las normas y disposiciones legales y administrativas, permisos y autorizaciones aplicables.

Además, se obliga a coordinar y acatar las instrucciones de Integra para la correcta implementación y operación del servicio; a pagar los costos, impuestos y tasas que se generen con ocasión de la implementación y ejecución del mismo; a pagar las multas en el caso que sean aplicadas de acuerdo al presente contrato; y a cumplir con todas las normas pertinentes.

El proveedor asume la responsabilidad técnica absoluta por los servicios profesionales que se prestarán bajo el presente contrato, conforme a lo establecido en los documentos integrantes indicados, por lo que deberá desarrollar su trabajo conforme a las normas técnicas de su competencia profesional.

DÉCIMA: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

El proveedor se obliga a prestar los servicios y entregar el suministro, considerando los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA, por su sigla en Inglés), los cuales le serán exigibles. En caso de no cumplimiento, se aplicarán las multas y compensaciones, según se describe en la cláusula siguiente.

Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el Proveedor, según detalle y descripción indicados en el Anexo Técnico:

1. SLAs de Implementación:

- 1.1 Plazo máximo de habilitación del servicio: 90 días corridos en OC,OR y OP.
- 1.2 Plazo máximo de habilitación del servicio: 210 días corridos en los Jardines Infantiles.

2. SLAs Técnicos

Servicio	Tipo Enlace	A. Banda Efectivo	Disponibilidad	Uso	QoS		
					Perd. Paq.	Jitter	Retardo
Datacenter	n/a	n/a	99,98%	7x24	n/a	n/a	n/a
Acceso WAN Casa Central	MPLS	300 Mbps	99,9%	7x24			
Acceso WAN OC, OR, OP	MPLS	100/50/20/10 Mbps	99,9%	7x24			
Acceso WAN Jardines - urbanos	MPLS	2/10 Mbps	98%	7x24			
Acceso WAN Jardines - rurales	MPLS	2/10 Mbps	95%	5x12			



Servicio	Tipo Enlace	A. Banda Efectivo	Disponibilidad	Uso	QoS		
					Perd. Paq.	Jitter	Retardo
Acceso Jardines	XDSL	4 Mbps	99,9%	7x24			
Acceso Jardines Sobre Ruedas	BAM	xxxx	Xx%	5x12			
Conectividad Internet Nacional	n/a	300 Mbps	99,8%	7x24			
Conectividad Internet Internacional	n/a	100 Mbps	99,8%	7x24			
Servicio de Telefonía	n/a	n/a	99,8%	7x24	< 1%,	< 20 ms,	< 50 ms
Red de servicio de conectividad Wi-Fi			98%	7x24			
Red Datos (VLAN) para aplicaciones institucionales			99,9%	7x24			
Red Datos (VLAN) para Video Conferencia			98%	7x24	< 1%,	< 20 ms,	< 50 ms
Servicio de Contact Center (1)	n/a	n/a	99,9%	5x12			
Servicio de Seguridad comunicaciones (firewall) (2)	n/a	n/a	99,9%	7x24			

Nota: los servicios indicados con uso 5x12 deben considerar un horario de prestación del servicio de 08:00 a 20:00 horas, todos los días de la semana.

3. SLAs de Soporte Técnico:

- 3.1 Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de Falla (Incidente): 1 hora
- 3.2 Plazo de entrega de Diagnóstico ante falla: 1 hora
- 3.3 Plazo de solución del Incidente:

Impacto	Cobertura – Alcance	Plazo solución máximo
Bajo	Usuario aislado – Puntos aislados (p. Ej: Jardín)	<ul style="list-style-type: none"> • 8 horas hábiles para JI urbanos y • 2 días para JI rurales.
Medio	Conjunto de Usuarios – Oficinas completas (OC, OR y OP), excepto Casa Central	4 horas
Alto	Incidente afecta a la red completa, o al Datacenter, o a la Casa Central, o a la totalidad de usuarios para un servicio específico.	2 horas

- 3.4 Plazo de entrega de Informe de Incidente: 48 horas
- 3.5 Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en plataforma de gestión de servicios: 4 horas

4. SLAs de Posventa:

- 4.1 Tiempos de ejecución de solicitudes de cambio en servicios: 2 días corridos.
- 4.2 Tiempos de respuesta a solicitudes de habilitación de cableados o puntos de red:
 - Para oficinas: 5 días corridos.
 - Para Jardines:
 - Urbanos : 14 días corridos
 - Rurales : 21 días corridos
- 4.3 Tiempos de cumplimiento de solicitudes de habilitación de conectividad para nuevos sitios (oficinas o Jardines), o la instalación/habilitación de nuevo equipamiento o infraestructura:
 - a) En oficinas de Región Metropolitana: un mes corrido
 - b) En oficinas de Provincias: dos meses corridos

Corresponde al tiempo máximo de ejecución de los trabajos solicitados.



De mutuo acuerdo se podrá establecer plazos que difieran a los que aquí se indican, para trabajos específicos, lo cual deberá regirse por los procedimientos de Control de Cambios indicados en el Anexo Técnico.

5. SLAs de Control y Gestión:

5.1 Entrega de reporte de uso de servicios e Informe mensual: mensualmente, según la fecha pactada

DÉCIMO PRIMERA: MULTAS.

A. Multas por Incumplimiento de SLAs

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor, por razones no imputables a Fundación Integra, será sancionado con las multas que se detallan a continuación. Sin perjuicio de ello, en caso de circunstancias calificadas o en la medida que exista alguna compensación adecuada por el incumplimiento, lo cual deberá quedar justificado por escrito, el Administrador del Contrato podrá dejar sin efecto la sanción señalada.

1. Multa por Incumplimiento de SLA de Habilitación del Servicio (MIHS):

En caso que el proveedor no cumpla con los plazos comprometidos para la habilitación e inicio del Servicio, Fundación Integra aplicará la siguiente multa:

$$\text{MIHS} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Total del Contrato} * 0,0002$$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido entre el plazo comprometido por el proveedor en su oferta, para cualquiera de las entregas comprometidas, y la fecha efectiva en que se entregue el suministro y servicio operando a conformidad de Fundación Integra, según los criterios de aceptación que establece el Anexo Técnico.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

La multa por atraso en la implementación se aplicará sólo si el atraso es imputable al proveedor y no se debe a razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Sin perjuicio de esto, transcurridos 20 días de atraso en el inicio del servicio, Fundación Integra podrá, unilateralmente, dejar sin efecto este contrato y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, sin perjuicio de las demás acciones que considere pertinente adoptar para la protección de sus derechos.

2. Multa por Incumplimiento de SLAs Técnicos (MIT):

En caso de incumplimiento de los compromisos de servicio de disponibilidad o calidad de servicio comprometidos se aplicará la siguiente Multa:

$$\text{MIT} = \text{Horas de incumplimiento} * \text{Valor Total del Contrato} * 0,0002$$

Donde:

- Horas de incumplimiento = Suma del total horas durante las cuales a) se excedan los límites máximos que permiten los SLAs de Disponibilidad mensual, más b) el total de horas de incumplimiento de calidad de servicio, en un mes calendario.



- Se define el tiempo máximo admitido de no disponibilidad mensual como: $[(1 - \%uptime) \times \text{rango de horas definidos para cada servicio} \times 30]$
- Se define el tiempo de incumplimiento de calidad de servicio como las horas durante las cuales se exceda cualquiera de los parametros de QoS definidos, durante un mes.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

3. Multa por Incumplimiento de SLAs de Soporte Técnico (MIST):

$$\text{MIST} = \text{Horas totales de Atraso} \times \text{Valor Total del Contrato} \times 0,0004$$

Donde:

- Horas totales de Atraso = Suma del total de atrasos acumulados en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de soporte Técnico.
- Se consideran los SLAs:
 - 3.1 Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de Falla (Incidente)
 - 3.2 Plazo de entrega de Diagnóstico ante falla
 - 3.3 Plazo de solución del Incidente
 - 3.4 Plazo de entrega de Informe de Incidente
 - 3.5 Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en plataforma de gestión de serviciosEl atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite de horas establecido para cada uno de estos SLA.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

4. Multa por Incumplimiento de SLAs de Posventa (MIPV):

$$\text{MIPV} = \text{Horas totales de Demora} \times \text{Valor Total del Contrato} \times 0,0004$$

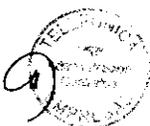
Donde:

- Horas totales de Demora = Suma del total de horas de atraso acumuladas en el mes de todos los tickets que no cumplan los SLAs de Posventa.
- Se consideran los SLAs:
 - 4.1 Tiempos de ejecución de solicitudes de cambio en servicios
 - 4.2 Tiempos de respuesta a solicitudes de habilitación de cableados o puntos de red
 - 4.3 Tiempos de cumplimiento de solicitudes de habilitación
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

5. Multa por Incumplimiento de SLAs de Control y Gestión (MICG):

$$\text{MICG} = \text{Dias de retraso} \times \text{Valor Total del Contrato} \times 0,0003$$

Donde:



- Días de retraso = Suma del total de días de atraso acumulados en la entregas de Control y Gestión.
- El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 48 meses.

Las multas se harán efectivas con cargo a la facturación mensual. En caso de término anticipado, las multas podrán hacerse efectivas con cargo a eventuales saldos pendientes y/o a la garantía de fiel cumplimiento a la que se alude en la cláusula siguiente.

B. Límite Máximo de las Multas

Las multas indicadas anteriormente tendrán un límite máximo de 5% del valor total del contrato. En caso de alcanzarse o superarse dicho valor en virtud de incumplimientos individuales o la suma de incumplimientos parciales por parte del proveedor, Integra podrá cobrar la Boleta de Garantía de Fiel cumplimiento del Contrato señalada en la cláusula Décimo Segunda y/o dar por terminado el contrato.

Alternativamente, en caso de existir posibilidades de subsanación de los problemas o situaciones observadas, Integra podrá cobrar la multa, manteniendo el contrato, y exigir al proveedor un plan de acciones correctivas y/o compensatorias que sean pertinentes, y un plazo máximo para su implementación, sin costo adicional para Integra. En caso de no cumplimiento del plan de corrección, o del plazo exigido, o bien en caso de reiteración posterior de incumplimientos que impliquen multas que lleguen a un límite máximo de 2% del valor total del contrato, Integra cobrará el saldo la Boleta de Garantía y dará por terminado el contrato.

DÉCIMO SEGUNDA: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO.

El proveedor entrega en este acto una garantía de fiel cumplimiento del contrato, que consistirá en un vale vista o una boleta de garantía bancaria a la vista por un monto equivalente al **10% del valor total del contrato**, vigente hasta al menos 90 días contados desde la fecha de término del contrato. Deberá ser extendida a nombre de Integra con la frase ***“Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato en la Licitación de Servicios de Comunicaciones de Voz, Datos, Internet, Data Center y Contact Center”***.

Esta caución deberá ser renovada en las mismas condiciones, en caso de extenderse el contrato conforme a lo señalado en la cláusula séptima.

La citada garantía será devuelta al proveedor una vez que se haya dado total e integro cumplimiento a todas las obligaciones contraídas en virtud de este contrato, previa emisión del respectivo informe del Administrador del Contrato, dentro del plazo máximo de 45 días de terminado este acuerdo.

Las partes dejan establecido que en caso de incumplimiento, Integra procederá a hacer efectiva esta garantía sin forma de juicio, y con cargo a ella se cobrarán las indemnizaciones y multas pendientes, sin perjuicio de ejercer las demás acciones legales que pudieren corresponder.

DÉCIMO TERCERA: PROHIBICIONES.

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



El proveedor no podrá ceder o transferir total o parcialmente el contrato a un tercero, sin el consentimiento escrito de Integra. La infracción de esta prohibición autorizará para poner término anticipado al contrato en forma inmediata, haciendo efectiva la garantía de fiel cumplimiento en su totalidad y ejercer las acciones legales que en derecho correspondan.

DÉCIMO CUARTA: PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información contenida en los servicios contratados, los informes generados y los datos recabados durante la vigencia del contrato, serán de propiedad exclusiva de Fundación Integra. El proveedor deberá adoptar las medidas conducentes para garantizar la confidencialidad en el manejo de la información relacionada con el contrato, obligándose a no utilizar la información para su propio beneficio o con cualquier otro propósito distinto al de prestar los servicios en los términos y condiciones establecidos en este acuerdo; a no revelar información de Integra a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores que requieran conocer dicha información a fin de poder prestar el referido servicio; y a adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información.

Se entenderá que no hay incumplimiento de las obligaciones señaladas precedentemente, si la información es de público conocimiento, con antelación a la suscripción del contrato o si es divulgada públicamente por Integra o como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa o por exigencia legal.

La obligación de confidencialidad de la información tendrá duración de 5 años después de terminar el presente instrumento.

DÉCIMO QUINTA: PROPIEDAD DEL EQUIPAMIENTO.

Los equipos que sean suministrados por el proveedor a Fundación Integra considerarán en el costo del servicio su amortización en un período que no debe superar los 48 meses, después del cual el equipo pasará a ser propiedad de Integra.

El valor que implique el equipamiento solicitado debe ser amortizado o cobrado en su totalidad durante los meses de vigencia del contrato, sin costos residuales ni cobros posteriores al término del mismo. Si durante la vigencia del contrato, el proveedor entrega equipos nuevos, ya sea por reemplazo, cambio o como ampliación del suministro, de acuerdo con lo indicado en la cláusula tercera, esto no implicará por ningún motivo la extensión del mismo, ni costos adicionales.

Los equipos que se entreguen deben contar con una garantía por fallas, individual por cada equipo, durante un período mínimo, indicado en el Anexo Técnico a este contrato. Dicho período de garantía regirá desde la fecha de entrega de cada equipo a Fundación Integra. La garantía no cubrirá mal uso o mala manipulación de los equipos por parte de personal externo al proveedor.

DÉCIMO SEXTA: PERSONAL QUE TRABAJA EN LOS SERVICIOS.

Los servicios serán prestados por el proveedor con personal de su exclusiva dependencia o subcontratados. 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.

Integra no tendrá ningún vínculo laboral ni contractual con el personal del proveedor ni con los subcontratados. En todo caso, el proveedor se obliga a cumplir con todas las normas laborales, previsionales, comerciales, tributarias y de cualquier otro tipo que establezca la legislación vigente para los empleadores y para el régimen de subcontratación.



DÉCIMO SÉPTIMA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

Dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del presente contrato, el proveedor designará un GERENTE DEL SERVICIO cuyas calificaciones y atribuciones sean adecuadas y suficientes para las responsabilidades del cargo, y que le representará ante Fundación Integra para todos los efectos derivados de la aplicación del presente acuerdo.

Fundación Integra podrá solicitar y el proveedor accederá al reemplazo del Gerente del Servicio si por razones fundadas estimare que no es apropiado para continuar en dicha función. De igual manera, podrá objetar la designación de un nuevo titular para este cargo.

También dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del presente contrato, Fundación Integra designará al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

DÉCIMO OCTAVA: INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con la finalidad de asegurar el fiel cumplimiento de los servicios contratados, el Administrador del Contrato y las personas que él designe, ya sean funcionarios, asesores, expertos u otros, podrán inspeccionar cualquiera de los servicios involucrados en la licitación en conformidad con la cláusula siguiente. Así mismo, podrá requerir toda la información relativa a los servicios y suministros contratados que estime necesaria para el correcto cumplimiento de sus labores. El proveedor deberá responder a estos requerimientos en no más de 5 días hábiles, salvo que por razones justificadas, solicite un plazo mayor.

DÉCIMO NOVENA: AUDITABILIDAD.

EL FUNDACIÓN INTEGRA se reserva el derecho de inspeccionar y/o auditar las instalaciones del PROVEEDOR a fin de revisar los procesos y procedimientos utilizados por éste para la correcta ejecución del presente Contrato.

Para tales efectos el PROVEEDOR autoriza al FUNDACIÓN INTEGRA para examinar in situ, siempre que dicho examen se efectúe en presencia de personal del PROVEEDOR y sin afectar el desarrollo de la auditoría, todos los aspectos relacionados con los servicios contratados, previa información y acuerdo entre las partes; mediante revisiones periódicas programadas, convenidas por escrito, o mediante visitas, las que podrán efectuarse en cualquier tiempo y con un aviso previo de 72 horas, efectuado dentro de un día hábil bancario.

Estas revisiones o visitas podrán ser realizadas directamente por personal del FUNDACIÓN INTEGRA o por terceros que éste defina contratados al efecto, a su costo.

Para los efectos previstos en los párrafos anteriores, el FUNDACIÓN INTEGRA tendrá acceso a todos los equipos de propiedad del PROVEEDOR mediante los cuales se prestan los servicios objeto del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el FUNDACIÓN INTEGRA no tendrá acceso, ni directa ni indirectamente, a los equipos Backbone de la Red del PROVEEDOR a través de los cuales transitan o circulan datos de otros Clientes de esta última, que no se encuentren sometidos a la fiscalización, siempre que en dichos equipos no transite información relacionada con los servicios contratados o no sean utilizados para procesos relacionados con tales servicios, situación que deberá certificar el PROVEEDOR toda vez que se le pida una auditoría, que pudiera involucrar dichos equipos. De no certificarse lo anterior por el PROVEEDOR, en el tiempo que el FUNDACIÓN INTEGRA le indique, el FUNDACIÓN INTEGRA podrá



TELEFONOS
IMPRESO
CH

contratar a su costo auditores independientes a fin de constatar este hecho, obligándose el PROVEEDOR a asistirlos de la misma manera establecida anteriormente.

El FUNDACIÓN INTEGRA deberá adoptar todos los mecanismos y resguardos necesarios para garantizar al PROVEEDOR la confidencialidad e integridad de la información, datos y configuración del equipamiento y/o de la Red del PROVEEDOR o de terceros a los que tenga acceso en ejercicio de estas facultades.

En caso que como consecuencia del examen in situ o a través de vía remota efectuado en la forma y condiciones previstas el FUNDACIÓN INTEGRA, por sí o a través de terceros, cause daños en los equipos, elementos o información del PROVEEDOR o de alguno de sus clientes, el FUNDACIÓN INTEGRA asumirá por su cuenta y riesgo el costo de las eventuales sanciones o indemnizaciones que procedan como consecuencia los daños efectivamente causados.

VIGÉSIMA: PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El proveedor autoriza expresamente a Integra para publicar información relacionada con este contrato, conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia.

VIGÉSIMO PRIMERA: DOMICILIO Y COMPETENCIA.

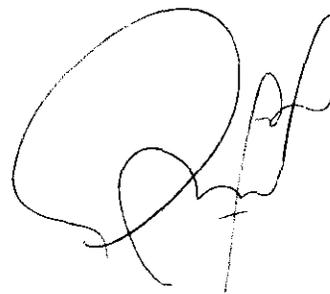
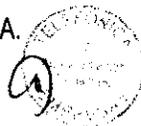
Para todos los efectos de este contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y prorrogan competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

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.



PEDRO PABLO LASO BAMBACH
REPRESENTANTE LEGAL
TELFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.



ORIELE ROSSEL CARRILLO
DIRECTORA EJECUTIVA
FUNDACIÓN INTEGRA

CH

