



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

"SERVICIO DE SOPORTE MESA DE AYUDA"

PAD SYSTEMS CONSULTING S.A.

Y

**FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA NIÑEZ**

N° INT JPA-0576-2018

En Santiago, a 24 de octubre de 2018, entre **FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ**, RUT N° 70.574.900-0, representada por su Director Ejecutivo, don **JOSÉ MANUEL READY SALAMÉ**, cédula nacional de identidad N° 9.393.880-1, ambos domiciliados en Alonso de Ovalle N°1180, Santiago, en adelante también denominada, indistintamente, como "Integra" o "Fundación Integra"; y **PAD SYSTEMS CONSULTING S.A.**, RUT N° 96.759.950-6, representada legalmente por don **JUAN PABLO HADAD VILLALBA**, cédula nacional de identidad N° 10.874.943-1, ambos con domicilio en Fidel Oteiza N°1921, oficina 5, Providencia, en adelante también denominado, indistintamente, como "el prestador", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Integra es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo pleno y aprendizaje significativo 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 el logro de dicha finalidad, Fundación Integra requiere contratar una solución tecnológica y automatizada de soporte de mesa de ayuda cuyo servicio ha sido adjudicado al proveedor antes individualizado, en el proceso de Licitación N°193 denominado "LICITACIÓN SERVICIO MESA DE AYUDA", en conformidad a lo descrito en las correspondientes bases administrativas, técnicas y económicas de licitación, documento de aceptación de dichas bases, declaración jurada, propuesta económica presentada por el proveedor y demás documentos resultantes del proceso licitatorio los que forman parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Por este acto, Fundación Integra encomienda al prestador el servicio de soporte de mesa de ayuda, también llamado soporte de primera línea de atención o soporte de *front-end*, consistente en un equipo de 7 técnicos especializados en temas de tecnología de información y comunicación, dentro de los cuales, uno de ellos ha de ser un soporte coordinador de las actividades de los técnicos y nexo entre Fundación Integra y el proveedor, todo de conformidad a Propuesta de Servicio del prestador, cuyo contenido forma parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales y contractuales. El horario en que se prestarán los servicios es de lunes a viernes entre 08:30 a 18:00 horas, exceptos días festivos. El soporte técnico se prestará en forma presencial o telefónica a



usuarios de la Región Metropolitana, y en forma telefónica a usuarios de oficinas regionales, Jardines infantiles o Salas Cuna.

TERCERO: El prestador asume la responsabilidad técnica por los servicios que prestará en virtud del presente contrato, conforme a lo establecido en su propuesta, debiendo desarrollar su servicio conforme a las normas técnicas que rigen la materia.

CUARTO: El servicio de soporte objeto del presente contrato, se comenzó a prestar el día **1 de octubre de 2018** y se extenderá hasta el **31 de marzo de 2020**.

Sin perjuicio de lo anterior, Integra se reserva el derecho de poner término anticipado a este acuerdo en cualquier momento, sin derecho a indemnización, dando aviso al prestador con una anticipación de a lo menos 15 días corridos a la fecha de término, mediante carta certificada dirigida a su domicilio señalado en el presente contrato.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

QUINTO: Los servicios se ejecutarán por personal de exclusiva dependencia de **PAD SYSTEMS CONSULTING S.A.** El equipo deberá estar integrado por técnicos del área correspondiente, suficientemente especializados, con la formación y experiencia necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

La gestión, administración, organización, supervisión y control del equipo profesional que el prestador destinará al cumplimiento de este contrato corresponderá de manera exclusiva y excluyente a este último.

Fundación Integra no tiene ni tendrá ningún vínculo laboral ni contractual con el personal que ejecute el servicio objeto del presente contrato. Por su parte, el prestador se obliga a cumplir con todas las normas laborales, previsionales, comerciales, tributarias y de cualquier otra índole que establezca la legislación vigente a los empleadores.

SEXTO: Fundación Integra pagará al prestador por el servicio encomendado la suma total de **4.914 Unidades de Fomento**, pagaderas en **18** cuotas mensuales, iguales y sucesivas de **273 Unidades de Fomento** cada una, exento de IVA.

Fundación Integra pagará el valor de los servicios por mes vencido en pesos chilenos correspondientes al valor de la Unidad de Fomento del día de la emisión de la factura, disponiendo de un plazo máximo de 30 días corridos para efectuar el pago, contados desde la fecha de recepción de la respectiva factura, previa revisión de Informe que entregará el proveedor relativo al cumplimiento mensual de las soluciones de los incidentes y requerimientos.

Fundación Integra tendrá un plazo de 8 días corridos contados desde la recepción de la factura respectiva, para reclamar del contenido de ésta.



2



SÉPTIMO: El prestador entrega en este acto una Garantía de Fiel Cumplimiento consistente en una Boleta de Garantía Bancaria pagadera a la vista, Vale Vista, Póliza de Seguros o Certificado de Fianza, a nombre de Fundación Integra por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato correspondiente a **491,4 Unidades de Fomento**, con una vigencia mínima hasta el día **29 de junio de 2020**, que deberá extenderse a nombre de Fundación Integra con la siguiente frase "Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de servicio de Soporte de Mesa de Ayuda". El documento tiene por objeto garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas por el prestador en virtud del presente contrato y de su propuesta de Servicio, señalada en la cláusula SEGUNDA precedente, así como también la calidad del servicio encomendado. Este documento deberá ser renovado en caso de así requerirse.

Esta garantía se hará efectiva en cualquier momento, cuando a juicio exclusivo de Fundación Integra, el prestador haya incumplido total o parcialmente, o haya retrasado el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas. La garantía se devolverá sólo a su vencimiento, a menos que Fundación Integra acceda voluntariamente a hacerlo antes de la fecha señalada.

OCTAVO: Fundación Integra aplicará la estructura de multas que se indicará, en el caso de verificarse incumplimientos en la ejecución del servicio encomendado relativo a la resolución de incidentes o requerimientos. Los incidentes deberán ser atendidos dentro de las primeras 2 horas hábiles y resueltos en las siguientes 4 horas hábiles, y los requerimientos deberán ser resueltos dentro de las primeras 8 horas hábiles. Si la solución de un incidente o requerimiento, se encuentra fuera del rango de acción del proveedor de Nivel 1 que ofrece la Mesa de Ayuda, el caso deberá ser escalado a quien corresponda, según la tabla que se entregará a cada técnico, manteniendo bajo su responsabilidad el seguimiento del caso hasta el momento de ser ofrecida e implementada la solución al usuario.

El proveedor autoriza expresamente que en el caso de verificarse multas, su valor sea deducido del pago mensual correspondiente al mes siguiente del incumplimiento. En caso que se refiera al último mes de vigencia del contrato, el proveedor autoriza que las multas se descuenten de la garantía de fiel cumplimiento contractual.

El porcentaje de cumplimiento que se acreditará con la entrega del Informe correspondiente, determinará el porcentaje de la multa, la cual afectará la facturación mensual descontándose en los siguientes porcentajes, cuando procediese:

Cumplimiento SLA	Multa
Entre 93% y 90%	5% de la Facturación mensual.
Entre 89.9% y 80%	7% de la Facturación mensual.



Entre 79.9% y 70%	10% de la Facturación mensual.
Entre 69.9% y 60%	15% de la Facturación mensual.
Inferior a 59.9%	20% de la Facturación mensual.

NOVENO: El prestador no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total o parcialmente los derechos y obligaciones que le impone este contrato, salvo que una norma legal especial permita la cesión.

DÉCIMO: Se deja constancia que este contrato se sujeta a las normas de la Ley de Transparencia.

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

DÉCIMO SEGUNDO: Las personerías de los representantes comparecientes, no se insertan por ser conocidas de ambas partes.

El presente contrato se firma en cuatro ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder del prestador y tres en poder de Fundación Integra.



JUAN PABLO HADAD VILLALBA
REPRESENTANTE LEGAL
PAD SYSTEMS CONSULTING S.A.



JOSÉ MANUEL READY SALAMÉ
DIRECTOR EJECUTIVO
FUNDACIÓN INTEGRA

