

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS****SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES Y SUMINISTRO DE EQUIPOS MÓVILES****TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.  
[CHC N° INT 0827]**

En Santiago, a 08 de octubre de 2014, 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" o "El Cliente"; y **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, RUT N° 87.845.500-2, representada por don **JUAN PARRA HIDALGO**, cédula de identidad N° 7.986.115-4, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, Providencia, en adelante "El Proveedor" o "TMCH", se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO: GENERALIDADES.**

Fundación Integra es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo integral de niños y niñas, de entre 3 meses y 4 años de edad, que viven en situación de vulnerabilidad social. Así, atiende a alrededor de 73.000 niños en 1.046 establecimientos educacionales (jardines infantiles y salas cuna) situados en todas las regiones del país.

Para cumplir su misión adecuadamente, Integra requiere contar con comunicaciones móviles de voz y datos asignadas a parte de su personal, en especial, para sus Direcciones, Jefaturas y otro personal idóneo.

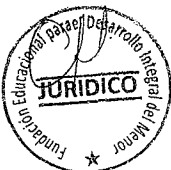
Forman parte integrante de este proceso licitatorio:

- a) Este Contrato;
- b) El Anexo Técnico a este Contrato;
- c) Las aclaraciones realizadas por el proponente adjudicado;
- d) Las respuestas entregadas a las consultas de los proponentes;
- e) Las Bases Administrativas y Técnico-Económicas;
- f) La propuesta de la Empresa;
- g) 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.

El Cliente declara conocer que el suministro del servicio de comunicación móvil está sujeto a las condiciones y limitaciones que a continuación se expresan, las cuales, dada la especial naturaleza del servicio, entiende y acepta como intrínsecas en la prestación del mismo.

La calidad del servicio que contrata a TMCH y su cobertura están limitadas a la zona de servicio informada por ésta, dentro de la cual se garantizan estadísticamente comunicaciones en conformidad a las normas aplicables al servicio.



Que está en conocimiento que el servicio que contrata puede verse afectado o sufrir interrupción, interferencia, corte o suspensión, todas justificadas, dentro de la zona de servicio, entre otras causas, por las siguientes:

- a) Uso del equipo terminal en el interior de inmuebles, subterráneos, túneles y lugares donde no exista señal o ésta es débil.
- b) Por circunstancias de capacidad y disponibilidad propias de las redes móviles.
- c) Por fenómenos atmosféricos o circunstancias naturales o artificiales que afecten las transmisiones de las señales de radio.
- d) Por la potencia del equipo terminal que se utilice y su correcto uso
- e) Por modificaciones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo, reparación o actividad similar que sea necesario desarrollar para el correcto o mejor funcionamiento del servicio.

TMCH no será responsable ni podrá ser sujeto de reclamo por incumplimiento o deficiencias del servicio que correspondan a problemas derivados de la extinción, caducidad, suspensión o terminación de concesión, siempre que éstos no tengan su origen en infracciones o negligencias de TMCH, o bien, provengan de fuerza mayor o caso fortuito, o de actos u omisiones de Autoridad, o de cualquier otra causa, sea o no derivada de la acción de terceros. En estos casos, TMCH no será responsable por daños y perjuicios, incluido lucro cesante, ni respecto de cualquier otro daño relacionado con la interrupción, suspensión, interferencia o corte del servicio.

TMCH no será responsable por la interferencia, interrupción o interceptación maliciosa por parte de terceros del servicio o del aparato terminal asociado al mismo.

Las limitaciones y condiciones del servicio descritas anteriormente se han tenido presente por las partes para su contratación. Estas, de producirse, no constituyen deficiencias que afectan la finalidad o utilidad del suministro del servicio, sino que corresponden a limitaciones y condiciones propias o intrínsecas de esta clase de servicios de telefonía móvil.

Los minutos comprendidos en el plan, sólo podrán ser destinados al consumo propio del cliente.

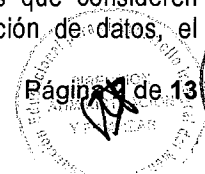
## **SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la provisión, prestación, mantención y operación por parte del proveedor de un servicio de comunicaciones móviles, y el suministro en arriendo de equipos terminales (celulares), adecuado a las necesidades de Fundación Integra.

El servicio, en sus aspectos generales pretende que, mediante el uso del acceso de la red de telefonía móvil o celular del proveedor, se permita cursar llamadas a números fijos y celulares de cualquier compañía en el territorio nacional donde Fundación Integra tiene operaciones, incluyendo acceso a comunicaciones de datos e internet a través del mismo acceso móvil.

El suministro corresponde a equipos celulares entregados a Integra, para parte de su personal, correspondiente a sus Direcciones Nacionales, Jefaturas, y personal de operaciones. Al término del Contrato, los equipos que cumplan con el plazo completo de vigencia del contrato quedarán completamente pagados, no existiendo saldos, ni montos adeudados por Fundación Integra.

Fundación Integra requiere que el servicio y suministros se entreguen en condiciones que consideren cobertura, disponibilidad, calidad de la comunicación de voz, calidad de la comunicación de datos, 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 comunicación móvil 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.

### **TERCERO: PRECIO DEL CONTRATO.**

- a) Fundación Integra pagará por los servicios contratados la suma indicada a continuación, la cual se denominará "Precio Total del Contrato". Se indica el Precio Bruto, que incluye los impuestos correspondientes.

**PRECIO TOTAL DEL CONTRATO: \$ 153.396.000 (ciento cincuenta y tres millones trescientos noventa y seis mil pesos)**

### **b) DETALLE DE PRECIOS**

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

Ítem	Servicio/Suministro	Descripción	Cantidad	Valor Unitario Mensual en \$ Bruto (c/IVA) en UF	Valor Total Mensual en \$ Bruto (c/IVA)
1	Servicio comunicaciones de voz móviles	Bolsa minutos/mes	100.000 minutos/mes	2.857.143	3.400.000
2	Servicio comunicación de datos móviles	Plan 600MB/mes, bajada a 128 kb/seg	767 líneas	3.861.078	4.594.330
3	Servicio comunicación de datos móviles	Plan 2GB/mes, bajada a 256 kb/seg	33 líneas	443.421	527.670
<b>TOTALES (\$)</b>					<b>8.522.000</b>

### **c) 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.



Ítem	Servicio / Suministro / Accesorio / Componente / Funcionalidad Complementarios	Descripción	Cantidad	Valor Total mensual Bruto (c/IVA) en \$
1	Paquete de equipos - plan para usuario normal	Incluye: Equipo Gama media, plan de datos usuario normal y minutos asociados	50 usuarios	\$552.375
2	Paquete de equipos - plan para usuario VIP	Incluye: Equipo gama Alta, plan de datos usuario VIP y minutos asociados	5 usuarios	\$105.238
3	Tarifa por bolsa adicional de voz	Bolsa de 5.000 minutos mensuales de voz	5.000 minutos	\$202.300

Aclaraciones a los ítemes ofrecidos:

Valores máximos. El desglose de valores tanto para el crecimiento de usuarios normales como VIP, se refleja en pago de 1 cuota por el valor del equipo, el pago mensual del plan de datos y minutos adicionales

Modelo	Total	%	Valor Final (IVA Inc)	Plan de datos (IVA Inc)	Crecimiento usuarios	Valor cuota equipos (IVA Inc) (1 vez)	Valor plan de datos mensual (IVA Inc)	Valor Minutos adicional mensual (IVA Inc)
MOTOROLA MOTO E	\$ 66.990	85	\$ 11.958	\$ 5.990	50	\$ 597.886	\$ 299.500	\$ 252.875
APPLE IPHONE 5S 16GB	\$ 373.990	60	\$ 178.019	\$ 15.990	5	\$ 890.096	\$ 79.950	\$ 25.288

**AMPLIACIÓN PROPORCIONAL:**

Cada 10 líneas el cargo fijo del plan aumentará en \$42.500 Neto y sus minutos en 1.250

Terminales:

Equipos Iphone 5S 16GB y LG G2 con 60% de descuento, siempre y cuando tengan servicio E12, o

Equipos Iphone 5C 16GB con 70% de descuento, siempre y cuando tengan servicio E12, o

Equipos Motorola Moto E con 85% de descuento, siempre y cuando tengan servicio 10C, o

Equipos Nokia Lumia 520 y Alcatel Idol 2 Mini S con 100% de descuento, siempre y cuando tengan servicio 10C

RECAMBIOS A LOS 18 MESES

EQUIPOS SUJETOS A STOCK.

El aumento de las cantidades contratadas 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 y de acuerdo con lo dispuesto para los procedimientos de controles de cambio en las Bases Técnico-Económicas. Dicha acta deberá además ser firmada por el Director de Tecnología de Fundación Integra.

Integra podrá solicitar aumentos temporales de bolsas de minutos, que luego de cumplido el período solicitado, dejarán de estar disponibles para Integra. Los períodos de validez de las bolsas adicionales, deberán quedar señalados en el Acta de Acuerdo correspondiente.

Los equipos que se agreguen mediante este procedimiento como aumento del contrato, podrán utilizar el plan global de minutos de comunicación de voz original. A su vez, en caso de agregarse bolsas de minutos mensuales como aumento de contrato, estas pasarán a integrar la bolsa de minutos de voz global contratada, siendo indistintos los ítemes originales de los agregados para efectos de su utilización, prestaciones y servicios complementarios de posventa.

**CUARTO: 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 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 presentada por el proveedor a Integra en un plazo máximo de 45 días luego de devengado el servicio y/o cuota de suministro que se esté facturando. Aquellas facturas que sean recibidas en un plazo superior, quedarán afectas a una multa por atraso en la facturación, según se indica en la cláusula décima.

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.

Solo procederá el pago en la medida que los servicios contratados se hayan efectivamente prestado, o las cuotas de compra de equipos hubieran vencido.

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 y las cuotas de equipos 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 15 días corridos, contados desde la recepción de la factura, 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.

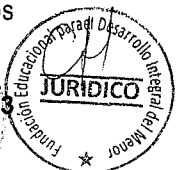
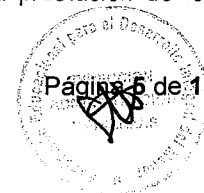
De acuerdo a lo que establece la ley 19983.

El no pago en tiempo y forma del documento de cobro, faculta a TMCH a suspender el Servicio y a exigir el pago del interés corriente, desde la fecha en que debió efectuarse el pago hasta su fecha efectiva, sin perjuicio de que el CLIENTE deberá pagar los gastos de cobranza detallados en el artículo 37 de la Ley 19.496. Durante el período de suspensión del servicio, el CLIENTE continuará devengando el cargo fijo o renta mensual. Junto con lo anterior, TMCH podrá alternativamente poner término al contrato, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones y derechos que consagra la ley destinados a obtener el pago de las rentas adeudadas y demás compensaciones e indemnizaciones que fueren procedentes.

La reposición del servicio genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TMCH según las tarifas publicadas en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).

#### **QUINTO: 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.

**SEXTO: PLAZO DEL CONTRATO.**

El contrato tendrá una duración de **18 MESES**, contados desde la fecha de su suscripción. Podrá ser renovado por un plazo similar, en cuyo caso Integra lo comunicará al Proveedor, por escrito, con una anticipación mínima de sesenta (60) días.

El nuevo plazo considerará la continuidad del servicio y la renovación de los equipos, sin incrementar precios y manteniendo las condiciones existentes en el contrato principal, esto es si el equipo tiene menos de 18 meses deberá pagar las cuotas de aceleración en consideración al precio original pactado por las partes. No obstante, podrán realizarse ajustes de mutuo acuerdo entre las partes, en las condiciones de servicio, condiciones tecnológicas, condiciones de posventa o volumen de los suministros, pudiendo variar el precio del contrato en hasta un 20% del precio vigente a la fecha de término del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, las especificaciones técnicas y las prestaciones de los nuevos equipos al ser renovados, serán ajustadas de acuerdo con las características y funcionalidades disponibles a la fecha de la renovación.

Al término del contrato y/o su renovación, se podrá abrir un **PERIODO DE TRANSICIÓN** a un nuevo proveedor, de al menos sesenta (60) días, mediante el cual Integra evaluará la suscripción de una modificación que considere las condiciones de migración del servicio y/o suministro vigentes a esa fecha y sus respectivas cauciones, manteniendo los precios del contrato.

**SÉPTIMO: 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. En caso de término anticipado, Fundación Integra cancelará al proveedor los servicios devengados hasta el término, y el saldo de cuotas de suministro de equipos que quedaren faltantes a la fecha de término, sin derecho a indemnizaciones o recargos.

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. Si el proveedor es declarado en quiebra o en estado de notoria insolvencia;
2. En caso de término de giro, liquidación o disolución de su empresa. En tal evento el proveedor 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 el proveedor injustificadamente no da cumplimiento 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;
4. Si no observa o vulnera la prohibición de ceder o transferir el contrato, salvo que posea el consentimiento escrito de Fundación Integra;
5. En caso de incumplimiento reiterado del contrato o faltas reiteradas en el cumplimiento de los compromisos de servicio (SLA's);



6. 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° 6, 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.

El término anticipado del contrato, siempre que no se trate de incumplimientos del contrato por parte de Fundación Integra, no cesa la responsabilidad para el proveedor por el período de 90 días. 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.

La terminación del contrato de suministro no libera al cliente del pago de todos los cargos imputables por el uso del servicio durante la vigencia del mismo, de pagar el valor del plan contratado (cargo fijo o renta mensual) proporcional al día del término y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TMCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios como banda ancha móvil, de servicios adicionales y/o complementarios, entre otros.

#### **OCTAVO: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.**

El proveedor se obliga a implementar, mantener y operar un servicio de comunicaciones móviles 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 oferta, 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 convenio; 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.

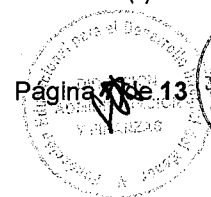
#### **NOVENO: COMPROMISOS DE SERVICIO.**

El proveedor se compromete a prestar los servicios y entregar el suministro, considerando los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios (Service Level Agreement, SLA, por su sigla en Inglés), los cuales le serán exigibles. En caso de no cumplimiento por causas que le sean imputables exceptuando los casos fortuitos o fuerza mayor, podrán implicar la aplicación de Multas y compensaciones, según se describe más en la cláusula siguiente.

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

##### **1. SLA de Implementación:**

1.1 Plazo máximo de habilitación del servicio: 20 días corridos desde la fecha de firma del acuerdo. (\*)



2. SLA de Soporte Técnico:

- 2.1 Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de falla masiva de servicio: 4 horas
- 2.2 Plazo de entrega de informe por falla masiva de servicio: 24 horas
- 2.3 Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en operación : 4 horas

3. SLAs de Cobertura y Disponibilidad:

- 3.1 Plazo de entrega de informe de inspección de cobertura:
  - 3.1.1 Zonas rurales: 14 días corridos
  - 3.1.2 Zonas urbanas: 7 días corridos
- 3.2 Plazo de solución a problema de cobertura:
  - 3.2.1 Zonas rurales: 31 días corridos
  - 3.2.2 Zonas urbanas: 15 días corridos

4. SLAs de Posventa:

- 4.1 Tiempos de respuesta ante solicitudes de cambio en servicios:
  - a) Planes/Equipos de gama Alta : 24 horas (\*)
  - b) Planes/Equipos de Gama Media: 24 horas (\*)
- 4.2 Tiempos de entrega de equipos o chips (reemplazo o nuevos):
  - a) En Santiago:
    - a.1) Equipos de gama Alta : 24 horas (\*)
    - a.2) Equipos de Gama media: 48 horas (\*)
  - b) En Provincias (Direcciones Regionales):
    - b.1) Equipos de gama Alta : 48 horas (\*)
    - b.2) Equipos de Gama media: 72 horas (\*)

5. SLA de Control y Gestión:

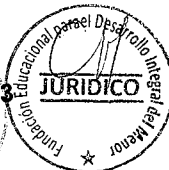
- 5.1 Entrega de reporte de uso de servicios: mensualmente, según la fecha pactada.
- 5.2 Asistencia a reunión de Evaluación y Presentación de Estado del Servicio: mensualmente, según la fecha pactada.

**DÉCIMO: MULTAS.**

El incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) comprometidos por el proveedor, por razones no imputables a Fundación Integra como tampoco a razones de fuerza mayor o caso fortuito, 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:





$MIHS = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Total del Contrato} * 0,002$

Donde:

- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido entre el plazo comprometido por el proveedor en su oferta y la fecha efectiva en que se entregue el suministro y servicio operando a conformidad de Fundación Integra, según los criterios que establece el Anexo Técnico.
- Valor Total del Contrato: Precio bruto total del servicio, en 18 meses.

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

Sin perjuicio de esto, transcurridos diez 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 de Soporte Técnico (MIST):

$MIST = \text{Horas totales de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,002$

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: 2.1. Tiempo de respuesta ante reporte (ticket) de falla masiva de servicio; 2.2. Plazo de entrega de informe por falla masiva de servicio; y 2.3. Tiempo de respuesta a reporte (ticket) de problema en operación. El 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 Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

## 3. Multa por Incumplimiento de SLAs de Cobertura y Disponibilidad (MICD):

$MICD = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0035$

Donde:

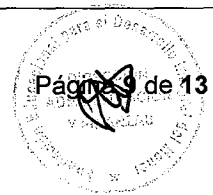
- Días de atraso = Suma del total de días de atraso acumulados de las solicitudes de investigación y/o solución de SLAs de Cobertura y Disponibilidad. Se consideran los SLAs: 3.1. Plazo de entrega de informe de inspección de cobertura; 3.2 Plazo de solución a problema de cobertura. El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

En caso de completarse más de 31 días de atraso en la solución del incumplimiento, se entenderá que dicho sitio ya no estará cubierto por el servicio, e Integra podrá descontar del pago del servicio, a modo de compensación y con la finalidad de contratar un servicio móvil a un proveedor alternativo, un **6/1000 del valor Total del Contrato**, dejando de aplicar la multa indicada previamente.

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

$MIPV = \text{Horas totales de Demora} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0002$

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 respuesta ante solicitudes de cambio en servicios; y 4.2. Tiempos de entrega de equipos o chips (reemplazo o nuevos). El atraso se medirá individualmente como las horas o fracción de horas en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

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

$$\text{MICG} = \text{Días de retraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,004$$

Donde:

- Días de retraso = Suma del total de días de atraso acumulados en entregas de Control y Gestión. Se consideran los SLAs: 5.1. Entrega de reporte de uso de servicios; y 5.2. Asistencia a reunión de Evaluación y Presentación de Estado del Servicio. El atraso se medirá individualmente como los días o fracción de días en exceso al límite establecido para cada uno de estos SLAs.
- Valor Mensual del servicio: Precio bruto mensual del servicio.

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.

Adicionalmente, en caso de atraso en la entrega de de la facturación mensual por parte del Proveedor, se aplicará la siguiente multa:

**6. Multa por Atraso en Facturación (MAF):**

$$\text{MAF} = \text{Días de Atraso} * \text{Valor Mensual del Servicio} * 0,0025$$

Donde:

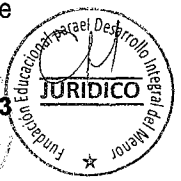
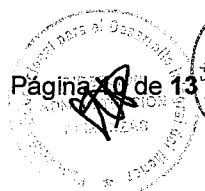
- Días de Atraso: días corridos que hayan transcurrido luego de cumplido el plazo máximo de facturación, según se indica en la cláusula cuarta.

**UNDÉCIMO: 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 al menos por **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 Móviles"**.

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

La boleta de garantía bancaria a la vista o vale vista serán devueltos al proveedor una vez que se haya dado total e íntegro 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.

**DUODÉCIMO: 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 comprobada de esta prohibición autorizará para poner término anticipado al contrato en forma inmediata, haciendo efectiva la garantía de fiel cumplimiento en su totalidad.

**DÉCIMO TERCERO: 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.

La obligación de confidencialidad de la información tendrá duración de hasta 1 año después de terminada la relación contractual entre las partes.

**DÉCIMO CUARTO: PROPIEDAD DEL EQUIPAMIENTO.**

Los equipos que sean suministrados por el proveedor a Fundación Integra considerarán en el costo del servicio su amortización en un periodo que no debe superar los 18 meses por cada terminal, 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 que queden 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 o cambio, esto no implicará por ningún motivo la extensión del mismo, ni costos adicionales.

En caso de aumento del suministro, de acuerdo con lo indicado en la cláusula tercera, el pago correspondiente se hará mensualmente a partir del momento del suministro. Al término del contrato, las cuotas pendientes por dichos equipos serán pagadas en una única cuota de aceleración final, de manera que no existan cobros posteriores al término del contrato.

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.



El Cliente se hace responsable por la custodia y cuidado del(os) equipo(s) que se le entrega(n) en este acto. Los cargos asociados a reparaciones del(os) mencionado(s) equipo(s) serán de responsabilidad y cargo del Cliente. Si por cualquier causa el Cliente pierde el/los equipo(s), lo(s) daña de manera irreparable o lo(s) inutiliza totalmente, deberá pagar a TMCH el Precio de Lista consignada en la Propuesta Comercial, por todo el período que falta para el vencimiento del plazo de arrendamiento pactado.

#### **DÉCIMO QUINTO: 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 SEXTO: 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.

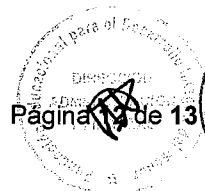
También dentro de los cinco días siguientes a la suscripción del presente contrato, Fundación Integra designará al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO: 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 cada vez que lo estimen conveniente, previa coordinación entre las partes; y con un aviso previo de 72 horas, efectuado dentro de un día hábil bancario. 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 OCTAVO: 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.

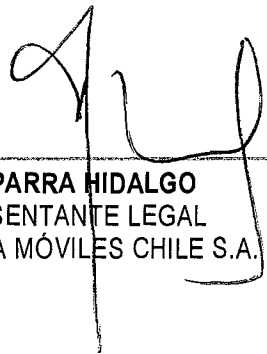


**DÉCIMO NOVENO: DOMICILIO Y COMPETENCIA.**

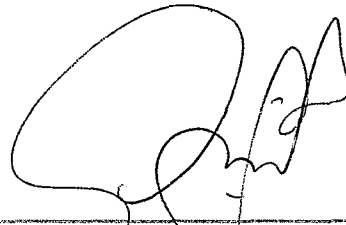
Para todos los efectos de este contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y prorrogan competencia para ante sus Tribunales de Justicia.

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.



**JUAN PARRA HIDALGO**  
REPRESENTANTE LEGAL  
TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.



**ORIELE ROSSEL CARRILLO**  
DIRECTORA/EJECUTIVA  
FUNDACIÓN INTEGRA

