



## **CONTRATO DE MANTENCION Y SOPORTE DE SOLUCION**

### **INFORMATICA**

#### **CORPORACION MUNICIPAL DE VILLA ALEMANA**

**E**

#### **INGENIERIA DE SOFTWARE LTDA.**

En Villa Alemana, a 16 de Agosto de 2015, entre la **CORPORACION MUNICIPAL DE VILLA ALEMANA**, R.U.T. N° 70.983.600-5, representada por su Secretario General don **FERNANDO HUDSON SOTO**, cédula nacional de identidad N° 8.913.550-8, ambos domiciliados en calle Quinta N° 050, comuna de Villa Alemana, en adelante **“La Corporación”** y la empresa **INGENIERÍA DE SOFTWARE LTDA.**, R.U.T.: 85.928.600-3 en adelante e indistintamente **“el prestador”** o **“la Empresa”**, representada legalmente por don **AMILCAR ORLANDO MORALES PONCE**, cédula nacional de identidad N° 4.661.798-3, domiciliado en Pudeto N°351, oficina 7 y 8, piso 3, comuna de Valparaíso, han acordado la celebración del siguiente contrato de prestación de servicios:

**PRIMERA:** Por el presente acto e instrumento, la **Corporación** encarga a la **Empresa**, el servicio de mantención de los sistemas informáticos adquiridos a Ingeniería de Software y el soporte a usuarios que se individualizan en el presente contrato. Los Sistemas Informáticos Integrados, en adelante, los Sistemas son:

- Sistema de Personal y Remuneraciones
- Sistema de Contabilidad y Finanzas
- Sistema de Adquisiciones
- Sistema de Inventario y Bodegas
- Sistema de Control de Documentos



**SEGUNDA:** La **Corporación**, mediante el presente documento, contrata los servicios de la **Empresa** según las siguientes características y condiciones. Los servicios de mantenimiento de los Sistemas adquiridos, identificados en la cláusula anterior, de todos sus módulos componentes, incluyendo las modificaciones que se incorporen a los Sistemas referidos.

En este mismo sentido, durante la ejecución del presente servicio se contemplan los siguientes ítems:

- Revisión de cada uno de los sistemas y corrección de errores que impidan su adecuada operación no atribuibles al sistema si no que a la operación del mismo. Se deja expresamente establecido que la revisión y corrección antes expresada será sin costo para la **Corporación**, siempre y cuando ésta sea atribuible a un error del Sistema. Asimismo el tiempo de los errores de sistema no serán descontados de la base mensual, como tampoco valorizados monetariamente.
- Soporte y atención de problemas de operación ante eventualidades.
- Evaluación y análisis de cambios y nuevos requerimientos en aplicaciones.
- Diseño e implantación de cambios y nuevos requerimientos en aplicaciones.
- Actualización de aplicaciones con cada uno de los procesos que debe realizar el usuario.
- Reforzamiento y nueva capacitación sin costo en la operación y explotación del sistema.
- Actualización de versión sin costo de los sistemas contratados durante la vigencia de este contrato.

**TERCERA:** Se deja establecido que el soporte se entregará de lunes a viernes, de 9:00 a 18:30 horas, como asimismo que el servicio no considera visitas a terreno, a menos que sean estrictamente necesarias y solicitadas por la contraparte técnica de la **Corporación**. Las horas utilizadas para tal efecto serán cargadas al contrato de soporte y mantenimiento. El tiempo se contará desde que el técnico de la empresa llegue a la **Corporación**. Las visitas deberán ser solicitadas por escrito, y coordinadas de común acuerdo. Debe considerar a lo menos dos (2) visitas al mes, descontadas del tiempo de soporte por concepto, que la **Corporación** ocupará o no según sus necesidades.





Por ultimo, toda solicitud de soporte deberá ser canalizada por escrito a través del sistema de atención de soporte de la empresa ([www.sopORTEingsoft.cl](http://www.sopORTEingsoft.cl)) y en la que la **Empresa** entregará como parte de la respuesta de confirmación el tiempo de soporte disponible.

**CUARTA:** Para el caso de modificaciones y nuevos requerimientos, el tiempo utilizado en la modificación será informado previamente y la **Corporación** podrá aceptar o no la realización de estas actividades.

El tiempo utilizado en el soporte telefónico o por algún medio electrónico (E-mail, chat, acceso remoto), será contabilizado considerando la duración de la comunicación aproximándola a la cantidad superior tomando bloques de mínimo 15 minutos, tiempos y actividades que serán informados a la **Corporación** mediante el Informe de Mantenimiento y Soporte que se adjunta mensualmente con la Factura correspondiente.

En aquellos meses en que el tiempo asociado al Soporte o Desarrollo de nuevos requerimientos o solicitudes de la **Corporación** superen las Horas Base fijadas según contrato, la **Corporación** deberá indicar por escrito aquellos requerimientos a desarrollar durante el mes o los meses siguientes. Si la **Corporación** decide realizar requerimientos que demanden tiempo adicional al tiempo Base durante un mes, la **Corporación** deberá autorizar a la **Empresa** por escrito su desarrollo, el cual será facturado según las condiciones indicadas en la cláusula Sexta.

Al completarse un periodo de facturación, la **Empresa** hará llegar, vía mail, dirigido a la contraparte técnica, un documento con el detalle de los servicios prestados en el periodo. La **Corporación** tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la recepción conforme el envío para emitir observaciones o hacer descargos sobre cualquiera de los ítems ahí indicados a cobro. Transcurrido este plazo se entenderá que acepta todos los servicios indicados por lo que la **Empresa** procederá a facturarlos según las condiciones indicadas en la cláusula Séptima.

Todo requerimiento o solicitud de revisión de problemas deberá ser por escrito vía E-Mail indicando la mayor cantidad de antecedentes (Pantallazos, Datos a revisar, ejemplos, etc.) a la contraparte técnica de la **Empresa**.

La **Empresa** notificará por escrito las actualizaciones que se hagan y serán programadas de mutuo acuerdo.

Si eventualmente en un mes no se utiliza el total de horas bases, éstas podrán ser imputadas durante los meses siguientes por la **Corporación** a





eventos que se refieran exclusivamente a trabajos o acciones de desarrollo. Debiéndose imputar en primer lugar las horas acumuladas, y posteriormente, las horas base del mes correspondiente.

**QUINTA:** Serán de responsabilidad de la **Corporación**, y en consecuencia no serán de responsabilidad alguna de la **Empresa**, las siguientes actividades o áreas de la **Corporación**:

- La red física de fuerza, energía, voz y datos.
- La plataforma informática de administración, seguridad y respaldo de las Bases Datos.
- La administración de otros sistemas informáticos distintos a los indicados en el punto uno.

**SEXTA:** La **Corporación** deberá designar una contraparte técnica que canalizará requerimientos y aprobará las cotizaciones y trabajos. La **Corporación** designa como contraparte administrativa al Director de Finanzas e Informática de la Corporación Municipal y como contraparte técnica Carolayns Orrego, o quien la reemplace. La **Empresa** designa como contraparte técnica y administrativa al Sr. Claudio Guerra Moreau. Sin perjuicio de lo anterior, tanto la **Corporación** como la **Empresa** podrán cambiar a su(s) contraparte(s) informándolo por escrito a la **Empresa** o la **Corporación** según corresponda.

**SÉPTIMA:** El servicio considera un valor base mensual de 15 UF por hasta 10 hrs. de soporte mensual, los que podrán ser utilizados tanto en soporte remoto, como telefónico y en el desarrollo de nuevos requerimientos. La **Corporación** pagará a la **Empresa**, por los servicios de mantención adicionales al cargo base, la suma por hora trabajada de 1,5 UF. Todos los valores de soporte son exentos de IVA. Los servicios se pagarán por mes vencido, dentro de los 5 (cinco) días del mes siguiente a la prestación de los servicios, y previa entrega por parte de la **Empresa** del informe que detalla el USO de las horas utilizadas contabilizando para ello el cargo base más las horas adicionales efectivamente trabajadas durante el período.

Las facturas exentas correspondientes al presente Contrato, tendrán como glosa la frase: "Servicios de Asesoría, Capacitación y Desarrollo de Software a la medida", en donde además se deberá agregar el mes al que corresponda la entrega del servicio.

**OCTAVA:** El presente contrato se extiende desde el día 16 de Agosto de 2015 y termina el 15 de Agosto de 2016. Cualquier acuerdo entre las partes que signifique una modificación al presente contrato deberá ser por escrito con treinta (30) días de anticipación. Durante este período de



soporte, la **Corporación** deberá responder por cualquier deficiencia en el funcionamiento del hardware, red eléctrica y de señal. La **Corporación** deberá proveer de un **acceso remoto** constante a la **Empresa** para responder al servicio de soporte en línea de las aplicaciones adquiridas a la **Empresa**.

**NOVENA:** La **Empresa** será la responsable exclusiva de las obligaciones contractuales y laborales respecto de los profesionales y/o trabajadores que la **Empresa** designe para el cumplimiento del presente contrato. Por consiguiente, la **Corporación** no asume ninguna responsabilidad, activa ni pasiva, por el personal que la **Empresa** designe para este servicio.

**DÉCIMA:** Sin perjuicio de los demás recursos que tenga en caso de incumplimiento del contrato, la **Corporación** podrá mediante notificación de incumplimiento, hecha por escrito a la **Empresa**, resolver unilateralmente el contrato, sin derecho a indemnización de ningún tipo, sí:

- a) La **Empresa** no presta uno o más de los servicios en el plazo fijado en el contrato cuando este retraso es de su responsabilidad.
- b) La **Empresa** no cumple cualquier otra de sus obligaciones en virtud del contrato.

Sin perjuicio de los demás recursos que tenga en caso de incumplimiento del contrato, la **Empresa** podrá mediante notificación de incumplimiento hecha por escrito a la **Corporación**, considerar causal de suspensión del servicio, cuando la **Corporación** retrase el pago de los servicios facturados mas allá de treinta (30) días hábiles de la fecha comprometida de pago.

**UNDÉCIMA:** Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula precedente, la **Empresa** no tendrá responsabilidad alguna en la demora o incumplimiento que tengan como origen un hecho fortuito o fuerza mayor, lo que deberá fehacientemente acreditado por la **Empresa** y corresponderá a la **Corporación** conocer y resolver.

**DUODÉCIMA:** La **Empresa** y sus empleados deberán guardar absoluta confidencialidad sobre toda información o antecedentes reservados que, durante el desarrollo del contrato conozca de la **Corporación**. La transgresión de esta cláusula importará una falta grave al contrato.

**DÉCIMA TERCERA:** Para todos los efectos legales las partes fijan su domicilio en la ciudad de Villa Alemana y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.





**DÉCIMA CUARTA:** Las partes no podrán ceder o transferir, en forma alguna, los derechos u obligaciones derivadas de este contrato, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte.

**DÉCIMA QUINTA:** La personería de don Fernando Hudson Soto, para actuar en representación de la **Corporación**, consta en el acta N° 5 de la sesión ordinaria del Directorio de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, celebrada con fecha 30 de diciembre de 2008, en virtud de la cual le nombra Secretario General de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana y protocolizada en el primer bimestre el 2009 en la Notaria Pública de Villa Alemana, de doña Marianne Hauser Soto bajo el repertorio N° 060.

La personería de don **AMILCAR ORLANDO MORALES PONCE** para representar a **INGENIERÍA DE SOFTWARE LIMITADA** consta en escritura publica de Modificación de Sociedad de 8 de febrero de 2000 ante Notario de Valparaíso don Eduardo Gertosio Ramírez, Suplente del Titular don Ricardo Maure Gallardo, inscrito a fojas 126 y N° 129 del Registro de Comercio de Valparaíso del año 2000.

**DÉCIMA SEXTA:** El presente contrato se extiende en cuatro (4) ejemplares de igual tenor y validez, quedando tres (3) ejemplares en poder de la **Corporación** y uno (1) en poder de la **Empresa**.

**AMILCAR ORLANDO MORALES PONCE**  
C.I.: 4.661.798-3  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
Ingeniería de Software Ltda.

**FERNANDO HUDSON SOTO**  
Corporación Municipal de Villa Alemana C.I.: 8.913.550-8  
**SECRETARIO GENERAL**  
Corporación Municipal de  
Villa Alemana