

ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA ZONA ORIENTE

Y

MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A.

CONTRATO DE SERVICIOS RESPALDO Y MANTENCIÓN COMPUTACIONALES

En Lo Barnechea, a 24 de Octubre de 2016, comparecen, **ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA ZONA ORIENTE**, regida por la Ley Nº 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y Regula las Asociaciones Municipales y su modificación contenida en la Ley 20.527, Rol Único Tributario número 65.118.035-K, representada por don **Carlos Charme Fuentes**, abogado, cédula nacional de identidad número 13.335.399-2, en su calidad de Secretario Ejecutivo de dicha organización, ambos con domicilio en Avenida Las Condes número 14.891, Las Condes, en adelante también como la **"AMSZO"**, el **"Cliente" y/o "Parte"** por una parte y por la otra, **"MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A"**, Rol Único Tributario 76.160.792-8, representada por don **Jorge Astudillo Andrades**, cédula nacional de identidad número 15.159.951—6, ambos con domicilio en calle Román Díaz número 1363, Providencia, en adelante **"MTA"**, el **"Prestador" y/o "Parte"**, han acordado celebrar el siguiente contrato de servicios de respaldo y mantención computacionales:

PRIMERO: OBJETIVO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento **"AMSZO"** encomienda a **"MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A"**, la ejecución de las siguientes prestaciones en sus instalaciones ubicadas en calle Avenida El Rodeo número 13.541 de la comuna de Lo Barnechea y que son:

- Servicio de Mantención de software y hardware de treinta y dos (32) equipos computacionales
- Servicio de Mantención de software y hardware de cinco (5) Servidores en RACK de comunicaciones de propiedad de **AMSZO**.
- Plan de Respaldo para los equipos anteriormente mencionados.
- Servicio de Mantención de software y hardware central telefónica.

- Servicios de Mantenimiento de RED de Comunicaciones.
- Configuración de Correo Electrónico en Smartphones.

“MTA” proveerá opcionalmente un encargado de soporte, dedicado de manera presencial o remota de lunes a viernes, en un horario de media jornada a definir entre las partes. El cual contará con los conocimientos y herramientas para poder enfrentar y solucionar los problemas que ameriten, de necesitar más personal para efectuar de manera más rápida la solución de incidencias de mayor urgencia, se levantará un ticket con carácter de urgente con lo cual MTA proveerá mayor asistencia en terreno.

Adicionalmente, “MTA” pondrá a disposición de “AMSZO” una mesa de ayuda que estará disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas para la resolución de problemas que puedan atenderse de forma remota. En caso de presentarse una falla fuera de este horario indicado y que no sea posible de ser resuelto a través de la mesa de ayuda o de forma remota, se evaluará entre ambas partes si el incidente afecta la continuidad operativa del “Cliente”. En la eventualidad que el incidente realmente afecte la continuidad de operación, “MTA” pondrá un técnico en terreno para solucionar el incidente.

SEGUNDO: VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de treinta y seis (36) meses a contar de la fecha del presente instrumento, el que será renovable automáticamente por igual periodo, salvo que las partes den aviso con al menos dos (2) meses de antelación de su intención de poner término a éste. Producida su renovación, cualquiera de las partes podrá ponerle termino sin expresión de causa mediante una carta certificada dirigida a la otra, con una anticipación mínima de noventa (90) días a la fecha en que se desee ponerle término.

Con todo, en caso de que el cliente desee pedir la terminación anticipada del contrato, por una causal no imputable a MTA durante sus primeros treinta y seis meses de vigencia, podrá hacerlo comunicando al otro de su intención en no perseverar contrato, en cuyo caso deberá pagar la cantidad de meses restantes del contrato, salvo que se esté frente a alguna de las causales de terminación que se detallan en las cláusulas siguientes.

TERCERO: VALOR DEL SERVICIO MENSUAL Y MODALIDAD DE PAGO

El precio de los servicios contratados se fija por un periodo de treinta y seis (36) meses a partir de la firma del presente contrato, en un fee mensual de **sesenta y dos (62)** unidades de fomento (UF), el cual deberá ser pagado al valor de la UF del día de facturación. El valor indicado es exento IVA.

Esta factura será emitida por MTA dentro de los primeros cinco (5) días del mes que corresponda a la prestación del servicio, cabe mencionar que la modalidad de cobro corresponde a mes anticipado.

Una vez recibida la factura señalada en el párrafo anterior, **el cliente** deberá pagar dentro del plazo de cinco días hábiles después de su recepción, depositando la suma que corresponda en la cuenta bancaria que **MTA** indique.

El valor del servicio de respaldo y migración de la información a los equipos nuevos de los equipos que actualmente el cliente tiene en sus instalaciones, tendrá un valor único de veinte (20) unidades de fomento (UF), lo cual será facturado de manera exenta de IVA y de manera independiente al fee mensual establecido en el párrafo anterior.

CUARTO: DISPOSICIONES GENERALES

En el caso que el cliente solicite mantención a equipos adicionales a los indicados en el presente contrato, ya sean equipos de trabajo y/o servidores, se evaluará, cotizará y se enviará propuesta económica indicando el valor y las prestaciones dependiendo del tipo de equipo (Estación de trabajo o Servidor).

El cliente deberá aprobar esta propuesta por escrito y se emitirá un anexo de contrato indicando el detalle de las prestaciones solicitadas por el cliente y los montos asociados a ellos.

En caso de los equipos presenten defectos de fabricación en su hardware, se establecerá contacto con la empresa encargada de éstos, para analizar en conjunto la falla y solicitar repuesto en el caso de ser una pieza específica la cual puede ser reemplazada. De lo contrario se solicitará un cambio de equipo.

MTA no se hace responsable por la información contenida en los computadores a los cuales le prestarán los servicios, MTA sólo brinda soporte a nivel de uso.

Las partes, sus compañías relacionadas o subcontratadas y el personal de todas ellas, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tengan acceso durante el desarrollo del presente contrato.

Cualquier documento de propiedad de alguna de las partes al que haya accedido la otra, directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del convenio, deberá ser devuelto a la otra parte al finalizar la ejecución del presente acuerdo de voluntades.

En caso alguno MTA, ni sus dependientes o empresas subcontratadas podrán divulgar a terceros, datos relativos a información de carácter comercial, financiero, bases de datos, metodologías, procesos, "know-how" y cualquier otra creación intelectual que no sea de público conocimiento.

Las partes se obligan a proteger la confidencialidad de la información a que tengan acceso o que le sea proporcionada por la otra parte con motivo de la ejecución de este acuerdo, de la misma manera en que cautelan su propia información confidencial, para lo cual deberán disponer de un cuidado ordinario o mediano, según el artículo cuarenta y cuatro (44) del Código Civil.

Se deja presente que AMSZO no adquiere ni adquirirá responsabilidad o vínculo laboral o de otro orden con el personal de MTA que participe en la ejecución del presente contrato, siendo obligación de esta última cumplir con todas sus obligaciones laborales y contractuales, de modo de mantener indemne a la Asociación frente a cualquier juicio, reclamo, multa u otras situaciones relacionadas con su personal, subcontratistas o dependientes.

QUINTO: ANEXOS DEL CONTRATO

Las partes convienen que todo Anexo a este Contrato, debidamente suscrito por ambos, se entenderá que forma parte integrante del presente Contrato de Prestación de Servicios.

SEXTO: CLAÚSULAS ESPECIALES

Con respecto a los valores y servicios: El servicio incluye la resolución de problemas que puedan surgir de la operación y mantención de los equipos, aun cuando éstos no estén explícitamente detallados en el Contrato. Se determinará por acuerdo de las partes los proyectos que sean excepcionales y deban facturarse de forma adicional al Contrato de Mantenimiento.

Con respecto a las Claves de acceso e Información: Tanto la información como las claves de los sistemas pertenecen a "AMSZO", por lo cual "MTA" deberá cuidar su confidencialidad y mantener informado de las claves de acceso al encargado o gerente de sistemas

En Proyectos Específicos: AMSZO, tendrá la facultad de contratar a otras empresas para proyectos específicos de mantenimiento, implementación o mejora de su infraestructura TI, sin la necesidad de solicitar su aprobación a "MTA". "MTA" podrá igualmente participar entregando propuestas para que sea considerado, o bien como asesor estratégico de "AMSZO".

En Relación al Hardware: "AMSZO", tendrá la facultad de comprar hardware y software a otras empresas, sin la necesidad de solicitar su aprobación a "MTA". "MTA" igualmente podrá participar entregando cotizaciones, o bien como asesor estratégico de AMSZO.

Administración de Personal: El personal provisto por "MTA" para trabajar en "AMSZO", dependerá funcionalmente de la Jefa de Abastecimiento y Servicios Generales, de la empresa del Cliente, debiendo reportar su trabajo a "MTA"

SEPTIMO: SERVICIOS OTORGADOS

Asistencia Remota

Ante la eventualidad de que se produzcan situaciones circunstanciales y cotidianas de manejo de software que provoquen algún problema, será instalado en cada equipo un software de asistencia remota, el cual permitirá la conexión del usuario con las instalaciones de "MTA". Esta conexión permitirá al personal de "MTA" tomar el control del equipo afectado para dar solución al problema que se presente. Ésta conexión solo puede ser establecida desde el cliente a "MTA" con el fin de trabajar con altos niveles de seguridad. Se prohíbe a "MTA", intervenir y/o controlar los PC's sin aviso

Previo y limitado únicamente al propósito específico para el cual fue solicitado por “El Cliente”, previa confirmación de acceso.

Plataforma de Incidencias (Tickets).

MTA pondrá a disposición del cliente una plataforma de tickets en la cual los funcionarios que el cliente indique tendrán acceso. Según el tipo de incidencia (baja / normal / urgente) se definirán los SLA (Service Level Agreement, tiempos de respuesta) dependiendo de la prioridad establecida.

Mantenimiento Correctivo

Para el caso de fallas de los equipos de usuario, “MTA” atenderá el problema con un técnico en terreno, de acuerdo a los plazos estipulados, los cuales se determinaran entre las partes mediante un anexo que se entenderá formar parte integrante del presente contrato.

Considerando las características de la falla, el técnico efectuará las coordinaciones necesarias con las otras áreas de “MTA” para dar solución al problema.

Mantenimiento Preventivo

El servicio contempla hacer un mantenimiento a cada equipo, que incluye: scanear las estaciones de trabajo y/o notebooks con antivirus regularmente y si existiera alguno la eliminación de éste, borrar archivos temporales, cookies, archivos temporales de Internet, actualización del sistema operativo, eliminación de programas que no sean utilizados para el trabajo de la empresa. Upgrade de componentes o cambios en caso de fallas (Suministros que deberán ser proporcionados por “AMSZO”). Este trabajo se realizaría dentro del horario de 09:00 a 13:00 hrs. en días laborales.

Debido al tiempo que este tipo de mantención requiere, estas operaciones serán realizadas dentro del horario indicado sin perjuicio de que las partes voluntariamente podrán pactar trabajos en otros horarios según el requerimiento del incidente.

Mantenimiento del Servidores

La mantención del servidor implica analizar el funcionamiento del servidor, estado de los discos duros, creación de usuarios y modificaciones de acceso, además del mantenimiento anteriormente señalado tanto preventivo como correctivo, ya sea en sistemas en base a Microsoft Windows y Linux.

Respaldos Preventivos.

Se contempla la realización de un protocolo de respaldo información crítica tanto servidores como de las estaciones de trabajos mencionados en el presente contrato. Estos respaldos serán verificados y puestos a disposición de "El Cliente" para su almacenaje y con copias a cargo de "MTA".

MTA propondrá a los directivos de AMSZO un plan de respaldo y contingencia en el caso de cualquier catástrofe, el cual será definido y anexado a este contrato.

"AMSZO" se encargará de almacenar estos respaldos en un lugar seguro y será de su responsabilidad contar con los respaldos para su utilización en caso de una catástrofe computacional del servidor.

Esta información se puede recuperar vía FTP o algún medio que estime conveniente, por ejemplo, HDD externo).

Mantenición de Red

"MTA" revisará el cumplimiento de un estándar razonable de las redes y rack de comunicaciones. Además, establecerá la configuración de Switch, APs, Routers, Firewall en actual funcionamiento, reconfigurándolos en caso de falla.

En caso de adquisición de nuevo equipamiento que requieran de configuración inicial MTA cotizará y evaluará la factibilidad técnica y económica del servicio, siendo el cliente quien acepte dicho servicio adicional.

Informe de Labores y gestión mensual.

"MTA" entregará al cliente un informe mensual con las labores realizadas durante el periodo de facturación.

Establecer de Forma Transparente las credenciales de acceso y servidores de AMSZO.

"MTA" pondrá a disposición del cliente de manera transparente las contraseñas y credenciales de acceso a todos los servicios y servidores a los cuales MTA tengo acceso. Las contraseñas de los servidores serán cambiadas de manera trimestral siendo entregados al cliente en el respectivo informe correspondiente al mes de servicio.

Configuración de Correo Electrónico en Smartphone.

Configuración de acceso a correo electrónico de equipos móviles de los usuarios que requieran este servicio.

Servicios Excluidos

La mantención a los equipos bajo este convenio no incluye:

- a) Trabajo externo al equipo cubierto y a la adición, instalación, remoción y mantenimiento de accesorios, máquinas y otros equipos que no estén especificados.
- b) Reparación, mantenimiento o ajustes a los equipos que manifiestamente provengan del uso indebido de ellos.
- c) El suministro de útiles y materiales necesarios para su operación, como son DVD, CD, Pendrives, cintas magnéticas, cintas de impresoras, disquetes, tóner, cartridges de tinta, papel y baterías, además de elementos de limpieza tanto para equipos como la de las bóvedas.
- d) El servicio no contempla la instalación de nuevos puntos de red, canalizaciones, puntos eléctricos.
- e) El servicio no contempla cambios ni mantención de cableado estructurado.
- f) Ningún tipo de material o trabajo de canalizaciones, ni partes y piezas tanto de equipos computacionales como de networking (redes)

Asesoría Computacional

Se otorga a “El Cliente” una base de tres (3) horas mensuales no acumulables a consumir sobre problemas específicos que se presenten durante cada período mensual.

Este servicio está orientado para asesorar a “AMSZO” ante nuevas tecnologías y servicios que quieran adquirir, dar solución a problemas actuales en su plataforma y sistemas volviéndolas a su condición normal de operación, por ejemplo, el cambio a nuevas oficinas.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

“MTA” dará carácter de confidencialidad y tratará como tal toda la información a la que tenga acceso en la realización de los servicios y materias de éste Contrato, ya sea que éste se encuentre en papel, medios magnéticos u otros.

NOVENO: EMPLEADOS

“AMSZO”, reconoce que los empleados de “MTA” son elementos muy importantes para la prestación del servicio por lo cual se acuerda que el “Cliente” no podrá bajo ningún término contratar a ningún empleado que preste servicios en “MTA”, ni que haya prestado servicios en los últimos doce meses (12) durante el tiempo que dure el Contrato entre las partes.

Por causas de fuerza mayor, políticas de entrenamiento interno o reestructuración, “MTA”, se reserva el derecho de cambiar los recursos humanos originalmente designados al proyecto, previo aviso a “AMSZO”.

Este aviso podrá ser vía e-mail o carta. “AMSZO” por su parte podrá solicitar cambio del técnico si considera que profesionalmente no es idóneo para la tarea, esto deberá ser hecho por escrito y con los debidos fundamentos, cualquiera de estos cambios se deberá conversar entre las partes y con treinta (30) días de anticipación.

“MTA” asume toda responsabilidad contractual de pago de sueldos, beneficios, previsional, tributaria y legal con los técnicos residentes y que prestarán servicio a “AMSZO”, liberando a esta última de cualquier compromiso relativo a esto. No configurándose relación laboral alguna entre AMSZO y el personal de MTA.

“AMSZO”, proveerá de un lugar de trabajo al técnico encargado, a fin de que éste pueda llevar a cabo en forma adecuada el Servicio.

DECIMO: INCUMPLIMIENTOS

1.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación, se entenderá que la **EL CLIENTE** incurre en incumplimiento del contrato en los siguientes casos:

- 1.1.- No pago oportuno de la renta mensual, o de cualquier otro pago que proceda.
- 1.2.- Infracción a cualquiera obligación y/o prohibición establecida en el presente contrato; o proceder sin la autorización previa de MTA en los casos en que esta se requiera.
- 1.3.- Insolvencia de la Asociación o existencia de demanda judicial que afecte gravemente su capacidad de pago.

De suscitarse cualquiera de los casos anteriores, MTA tendrá derecho a dar término inmediato al presente contrato.

2.- Se entenderá que MTA incurre en incumplimiento del contrato en los siguientes casos:

2.1.- infracción a cualquiera obligación y/o prohibición establecida en el presente contrato; o proceder sin la autorización previa de la Asociación en los casos en que esta se requiera.

2.2.- Insolvencia del proveedor o existencia de demanda judicial que afecte la prestación de sus servicios.

De suscitarse cualquiera de los casos anteriores, la Asociación podrá dar término inmediato al presente contrato.

Asimismo, cualquier incumplimiento de las obligaciones que establece el presente instrumento imputable a alguna de las partes, dará a la otra el derecho a poner término inmediato al contrato.

DECIMO PRIMERO: COMUNICACIONES

Toda comunicación entre las partes, y sin perjuicio de aquellas que deban realizarse mediante carta certificada, deberán hacerse a los correos electrónicos: j@mta.cl y mcabrera@lobarnecheaseguridad.cl.

DECIMO SEGUNDO: CONFLICTOS

El presente instrumento contiene el acuerdo íntegro de las partes en lo referente a su objeto. Si alguna sección de este acuerdo fuese declarada nula por un tribunal de justicia, el resto de sus disposiciones se mantendrá como válido. Cualquier cambio o modificación a los términos contenidos en el presente acuerdo deberá efectuarse por escrito y deberá ser firmado por un representante autorizado de las partes.

Las partes fijan domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales.

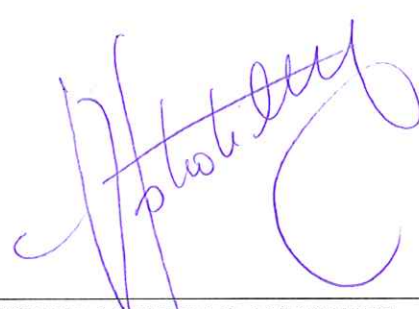
DÉCIMO TERCERO: PERSONERÍAS

La personería de **don Carlos Charme Fuentes** para representar a la Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana de la Zona Oriente consta en la escritura pública de 6 de mayo de 2016 bajo el repertorio N°1.235-2016 en la Notaría de don Armando Ulloa Contreras. Además, se encuentra debidamente inscrito en el Registro Central de Colaboradores del Estado y Municipalidades, de acuerdo a la ley N°19.862.

La personería de don **Jorge Alfredo Astudillo Andrades**, para representar a **MTA SERVICIOS INFORMATICOS SpA** consta en la escritura pública de fecha 12 de Junio de 2015 bajo el repertorio N°2239/2015, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Camilo Valenzuela Riveros.



CARLOS CHARME FUENTES
p.p ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES
PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA
ZONA ORIENTE



JORGE ASTUDILLO ANDRADES
p.p. MTA SERVICIOS INFORMATICOS SpA

