

## CONTRATO DE SERVICIOS RESPALDO Y MANTENCIÓN COMPUTACIONALES

### ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ZONA ORIENTE

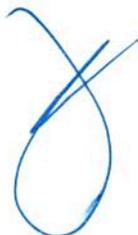
Y

### MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A.

En Lo Barnechea, a 01 de agosto de 2018, comparecen, **ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ZONA ORIENTE**, regida por la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y Regula las Asociaciones Municipales y su modificación contenida en la Ley 20.527, Rol Único Tributario **65.118.035-K** representada por don **HUGO BUGUEÑO PINO**, cédula de identidad N° **6.851.112-7**, en su calidad de Secretario Ejecutivo de dicha organización, ambos con domicilio en Av. El Rodeo Interior N° 13.541, comuna de Lo Barnechea, Región Metropolitana, en adelante también como "**AMSZO**", la "**Asociación**" o el "**Cliente**" por una parte y por la otra, "**MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A**", Rol Único Tributario **76.160.792-8**, representada por don **JORGE ALFREDO ASTUDILLO ANDRADES**, cédula nacional de identidad número **15.159.951-6**, ambos con domicilio en calle Avenida Nueva Providencia 1881, Oficina 1620, Providencia, en adelante "**MTA**", el "**Prestador**" y/o "**Parte**" han acordado celebrar el siguiente contrato:

#### PRIMERO: ANTECEDENTES

La Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana en la Zona Oriente es una asociación de municipalidades, cuyo objeto es la coordinación de las acciones de seguridad entre las municipalidades miembros, con agrupaciones al interior de las municipalidades y con las policías, a fin de prevenir la comisión de delitos, así como también colaborar en la persecución de estos.



AMSZO está conformada por las municipalidades de Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea.

MTA es una empresa especializada en la prestación de servicios profesionales en el desarrollo, creación, gestión, tratamiento, promoción, asesoramiento, comercialización de productos relacionados con la informática, comunicaciones, software y hardware, entre otros.

## **SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO**

Por el presente instrumento "AMSZO" encomienda a "MTA SERVICIOS INFORMATICOS S.p.A", la ejecución de los siguientes servicios:

### **A.- Servicio de Mantenición:**

- Servicio de Mantenición de software y hardware de 63 (sesenta y tres) equipos computacionales pertenecientes a la Asociación.
- Servicio de Mantenición de software y hardware de 4 (cinco) Servidores en RACK de comunicaciones de propiedad de AMSZO y PROSEGURIDAD. De los cuales se detallan a continuación:
  - SERVIDOR DOMINIO AMSZO y PROSEGURIDAD
  - SERVIDOR SOFTLAND
    - *SERVIDOR RIM (VIRTUALIZADO)*
  - SERVIDOR BACKUP
  - SERVIDOR CENTRAL TELEFONICA
- Plan de Respaldo para los equipos anteriormente mencionados.
- Servicio de Mantenición de software y hardware central telefónica.
- Servicios de Mantenición de RED de Comunicaciones.
- Configuración de Correo Electrónico en dispositivos móviles (celulares, iPad, Tablet, entre otros) y equipos computacionales.

Adicionalmente, MTA pondrá a disposición de AMSZO una mesa de ayuda 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 por ambas partes si el incidente afecta la continuidad operativa de la Asociación.

En este último caso, MTA asignará a un técnico en terreno para solucionar el incidente.

Todas las prestaciones se ejecutarán en las instalaciones de la Asociación ubicadas en calle Avenida El Rodeo número 13.541 de la comuna de Lo Barnechea.

MTA podrá mantener a una persona de su equipo en las instalaciones de la Asociación, por media jornada –en horario a su elección- durante la semana, para los efectos de prevenir o solucionar inmediatamente algún problema que se haya suscitado en las instalaciones del Cliente. Se deja expresa constancia que esto no constituye una obligación de MTA, por lo que la no concurrencia a AMSZO de la persona designada para estos efectos, no genera ningún tipo de sanción, multa o incumplimiento.

### **B.- Administración de Servidor Correo & Web**

El Cliente contrata el servicio de administración, mantención, acceso y uso remoto del Servidor dedicados de su propiedad. (Cual acceso depende de servicios prestados por el proveedor de DataCenter, tanto para la red eléctrica como de datos.) Dicho servicio consiste en un derecho limitado, no transferible, no cedible y no exclusivo para usar y acceder remotamente, vía internet al Servidor.

El servidor de alojamiento de información (de ahora en adelante, **SERVIDOR**), conectado de forma ininterrumpida a internet y cuyas principales características son las siguientes: 24GB de RAM, 9 TB de Almacenamiento, Procesador Intel Xeon E5-2620. Cuenta con la licencia de DirectAdmin LifeTime como panel de administración y brinda los servicios de Hosting Web, Hosting de Email, Hosting de DNS para el dominio [amszo.cl](http://amszo.cl) y [lobarnecheaseguridad.cl](http://lobarnecheaseguridad.cl)

El servidor detallado anteriormente incluye el soporte de correo electrónico dedicado, para el dominio [lobarnecheaseguridad.cl](http://lobarnecheaseguridad.cl) y [amszo.cl](http://amszo.cl) el que se ejecutará de acuerdo a las condiciones y detalles contenidos en el documento denominado "*Propuesta servidor correo-Lobarnecheaseguridad.cl*" de fecha 10 de abril de 2018, que para todos los efectos legales se entiende parte integrante del presente contrato.

Para garantizar la confidencialidad de acceso al Servidor, MTA proporcionará a la Asociación un identificador o "username" y una clave de acceso, también conocida como "password", con privilegios de administrador al panel de administración, en virtud de la cual, la Asociación podrá asignar nuevos usuarios de correo con contraseñas individualizadas que el cliente último defina.

Los identificadores y contraseñas de administrador son asignados por MTA al CLIENTE con carácter personal e intransferible. Las operaciones realizadas al amparo de dichos elementos identificativos, serán asignadas de forma automática al CLIENTE titular de tales



claves, y adquirirán plena validez sin necesidad de ulterior confirmación por parte de este último.

La propiedad de este servidor es del CLIENTE, por lo cual, ante cualquier tipo de falla de Hardware, toda pieza y parte para reparación, será responsabilidad del mismo.

En caso de fallas en el suministro de electricidad o pérdida de conectividad a internet, MTA no asegura la continuidad operativa del servidor ya que estos servicios no son responsabilidad de la empresa prestadora, de igual forma la demora en acceso a las instalaciones donde dicho servidor se encuentre físicamente instalado.

En situación de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose estos como aquellos imprevistos imposibles de resistir y tampoco prever, tales como incendios, terremotos, inundaciones, atentados, entre otros, siendo estos enunciados meramente ejemplificadores, MTA tampoco podrá asegurar la continuidad operativa del mismo.

### **TERCERO: PRECIO Y FORMA DE PAGO.**

Por los servicios contratados, AMSZO pagará a la Empresa las siguientes sumas:

- Servicio de mantención mensual: **65,6 UF mensual\***
- Servidor de correos: **17 UF mensual\***

Adicionalmente, AMSZO pagará a MTA por única vez las siguientes sumas:

- **4,9 UF\*** por saldo pendiente de servicio de correo mensual vps desde el 15 al 31 de julio de 2018
- **23 UF\*** por la instalación, configuración, puesta en marcha, migración y sincronización de las casillas actuales de los dominios de AMSZO y Lo Barnechea Seguridad.
- **USD \$ 299\*** por concepto de la adquisición a nombre de AMSZO de la Licencia de por vida de DirectAdmin Life-Time administrador de las cuentas de casillas y

En caso de aumento de número de equipos (ESTACIONES DE TRABAJO) a los cuales MTA debe realizar mantenciones de Software y Hardware, tendrá un costo adicional por equipo de **0.67UF\***

En caso de aumento de número de equipos (SERVIDORES) a los cuales MTA debe realizar mantenciones de Software y Hardware, tendrá un costo adicional por equipo de **6.4UF\***

MTA emitirá facturas por los servicios por mes anticipado, las que deberán ser pagadas por AMSZO dentro del plazo máximo de quince (15) días, contados desde la recepción de la factura respectiva en el Área de Administración y Logística.

Como requisito para la emisión de la factura por parte de la Empresa, se requiere que ésta haga entrega a la AMSZO de un informe mensual de actividades, que deberá contener un resumen de los servicios realizados en el mes respectivo.

\* Todos estos valores son exentos de IVA

#### **CUARTO: VIGENCIA DEL CONTRATO**

El presente contrato tendrá una duración de 16 meses a contar de la fecha del presente instrumento, el cual se renovará tácitamente una vez cumplido el plazo mencionado y por la misma cantidad de meses, salvo que alguna de las partes manifieste su intención de no realizar la renovación, lo que deberá comunicar por escrito con al menos 60 días de anticipación.

#### **QUINTO: TÉRMINO ANTICIPADO**

Con todo, las partes podrán poner término anticipado al presente contrato, notificando dicha voluntad a la otra con al menos 90 (noventa) días de anticipación, mediante carta certificada dirigida al domicilio del otro contratante.

En caso de que el prestador cometa fallas graves reiteradas, que conlleven a una pérdida de continuidad operativa y que le sean imputables, o faltas a la cláusula OCTAVA referente a confidencialidad, AMSZO tendrá derecho a poner término al presente contrato de forma inmediata, sin que sea necesario más trámite.

La pérdida de continuidad operativa no será imputable a MTA en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, o fallas en los suministros eléctricos, datos, internet y, en definitiva, todo aquello que sea ajeno al prestador.

#### **SEXTO: OBLIGACIONES DE MTA**

MTA tendrá, entre otras, las obligaciones que se señalan a continuación:

1. MTA se compromete a mantener el **SERVIDOR** según lo contratado, con una disponibilidad de un 99,9% al mes. MTA no será responsable por los problemas derivados del acceso o uso de internet por parte del CLIENTE, o por fallos en los suministros eléctricos y/o de datos, y en la demora de autorizaciones de acceso físico a las instalaciones donde el **SERVIDOR** se encuentra alojado.
2. El porcentaje de disponibilidad mensual, será medido en un horizonte de operación continua de 7 días a la semana 24 horas al día.



3. MTA pondrá a disposición del cliente una plataforma de tickets a la que tendrán acceso los funcionarios que la AMSZO indique, en modalidad 24/7/365. Según el tipo de incidencia (ALTA / MEDIA / BAJA) se definirán los SLA (Service Level Agreement, tiempos de respuesta) dependiendo de la prioridad establecida.

Los niveles de servicio (SLA) comprometidos por MTA, tanto para el tiempo de respuesta como para obtener un diagnóstico ante una incidencia productiva, es el que se detalla a continuación:

SERVIDORES	
MODALIDAD 24/7	
SLA	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA REQUERIMIENTO
ALTA	2H
MEDIA	4H
BAJA	12H

ESTACIONES DE TRABAJO	
HORARIO (9:00 - 18:00)	
SLA	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA REQUERIMIENTO
ALTA	6H
MEDIA	8H
BAJA	24H

Se entenderá por **Tiempo de Respuesta** al periodo máximo entre que el prestador reciba el Ticket y MTA estimará un tiempo aproximado de solución de la incidencia reportada, dependiendo la complejidad y soluciones posibles.

TIPO DE INCIDENTE EN SERVIDORES	
ALTA	Problema que afecta a la mayoría de los usuarios e impide que el servicio funcione
MEDIA	Problema que afecta a algunos usuarios, en situaciones particulares, impidiendo la operación parcial del sistema
BAJA	Problema que se presenta con poca frecuencia o afecta a un número reducido de usuarios

TIPO DE INCIDENTE EN ESTACIONES DE TRABAJO	
ALTA	Problema que afecte al equipo impidiendo su uso por el funcionario asignado
MEDIA	Problema que afecta al equipo impidiendo la operación parcial del usuario asignado
BAJA	Problema leve que no afecte la operatividad del usuario asignado

Adicionalmente, el CLIENTE podrá plantear otro tipo de solicitudes al PROVEEDOR, las que se realizarán en un plazo a convenir, las que deben ser autorizadas formalmente el por el CLIENTE antes de ejecutarlas.

MTA se compromete a proveer soporte técnico a la ASOCIACION, de lunes a viernes de 09:00 hasta las 18:00 horas, vía telefónica y a través de su red TCP/IP mediante de mesa de ayuda y 24 / 7 mediante plataforma de tickets para toma de requerimiento.

En caso de **emergencia (Prioridad ALTA)**, se realizará el siguiente flujo de trabajo: El CLIENTE debe llamar en primer lugar al número +56 2 3229 5860 (Soporte). En caso de no tener respuesta de parte del PROVEEDOR o bien, las acciones realizadas por el Soporte no permiten restaurar el servicio dentro de los tiempos estimados, se escalará la situación al Sr. Jorge Astudillo Andrades al celular +56 9 9917 0354 y correo [j@mta.cl](mailto:j@mta.cl), con copia a [soporte@mta.cl](mailto:soporte@mta.cl) y [soporte@lobarnecheaseguridad.cl](mailto:soporte@lobarnecheaseguridad.cl)

Esta última obligación, las partes la elevan al carácter de esencial de este contrato, sin la cual éste no puede seguir produciendo sus efectos. Consecuencialmente, dará derecho al término anticipado del presente contrato por parte de AMSZO, si las fallas son reiteradas en el tiempo y no son reparadas en el plazo pactado.



Cualquier incumplimiento a alguno (o varios) de los puntos antes referidos, facultará al CLIENTE a dar término ipso facto al presente contrato, sin más requisito que notificar de esta circunstancia a MTA.

#### **SÉPTIMO: OBLIGACIONES LABORALES**

MTA en su calidad de empleador, será responsable exclusiva del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de todos los trabajadores dependientes integrantes de sus respectivos equipos de trabajo, sean permanentes o temporales, de planta o contratados especialmente a efectos del presente contrato, sea directamente o por vía de subcontratación.

En consecuencia, el Prestador será el único y exclusivo responsable, del pago íntegro y oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, beneficios, retenciones, impuestos, cotizaciones previsionales y de salud, seguro de cesantía, seguro de accidentes laborales, copagos y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a los integrantes de su Equipo de Trabajo.

#### **OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD**

Las partes convienen en elevar a la calidad de esencial de este contrato, la obligación del prestador de servicios, de guardar secreto total respecto a las informaciones de que tome conocimiento en las funciones encomendadas y cualquier otro conocimiento cuya divulgación signifique o pueda significar, de cualquier forma, un real o eventual perjuicio para la Asociación, sus usuarios, directivos o trabajadores.

Se entiende que la violación de este secreto significa incumplimiento grave de las obligaciones que impone el presente contrato de prestación de servicios, por lo que podrá dar lugar a la decisión por parte de la Asociación, de poner término al mismo de forma inmediata.

MTA se compromete y obliga a guardar debida confidencialidad sobre la Asociación, como estructura, características, funcionalidad y demás aspectos, así como datos y antecedentes de AMSZO tales como negocios, finanzas, transacciones, procesos, sistemas informáticos, estudios o documentos elaborados o de propiedad de la Asociación, así como toda información recibida o entregada por o para clientes de AMSZO, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los servicios.



Asimismo, MTA se obliga a no hacer uso de dichos antecedentes, información o secretos en cualquiera forma, sea o no que ello cause o pudiera causar daños, perjuicio o responsabilidades, directas o indirectas, al empleador o a cualquiera entidad relacionada con él, o a cualquiera sociedad que haya contratado sus servicios, de cualquiera forma que fuere.

Durante o después de la vigencia de este Contrato, MTA protegerá que no se revele a ninguna persona, firma, corporación o asociación en forma escrita ni verbal, sin el consentimiento previo por escrito de la Asociación, ninguna información técnica entregada a propósito de la presente asesoría, más allá de aquellos actores que por ley deben conocerla.

Durante o después de la vigencia de este Contrato, el Proveedor protegerá que no se revele a ninguna persona, firma, corporación o asociación en forma escrita ni verbal, sin el consentimiento previo por escrito del Cliente, ninguna información técnica, comercial, financiera, legal, contable o de cualquiera otra índole, relacionada en algún modo con las propiedades, instalaciones, operaciones y negocios del Cliente, adquirida por MTA en la ejecución de este acuerdo o en cualquier otra forma. Tal información sólo pertenece y pertenecerá a Cliente y tendrá el carácter de confidencial.

MTA se obliga a no hacer uso personal ni divulgar a terceros información confidencial de la otra parte o de cualquiera otra compañía de su mismo grupo empresarial, sin autorización previa otorgada por escrito por la otra parte. Las partes se obligan a instruir a sus empleados a guardar reserva y privacidad respecto de toda información confidencial de la otra parte.

Para los efectos indicados en el párrafo precedente, se entiende por información confidencial toda aquella relativa a las actividades de las partes, los miembros que la componen y sus filiales que hubiere sido entregada por ésta a la otra parte, así como toda información que objetivamente considerada confiere a alguna de las partes una ventaja respecto de sus competidores.

Las partes estarán liberadas de cumplir las obligaciones referidas en los párrafos precedentes respecto de información divulgada a la otra parte, en los siguientes casos:

- a.- Que a la fecha de dicha divulgación era de conocimiento público o que, con posterioridad a tal fecha, se hizo de conocimiento público por un hecho distinto al incumplimiento de alguna de las partes de sus obligaciones conforme a esta cláusula;
- b.- Que, además, hubiera llegado a conocimiento de la otra parte por una vía distinta e independiente.



c.- Quien divulgue la información sea una persona ajena a la Asociación o MTA, quien ha conseguido dicha información por sus propios medios sin la participación de los contratantes.

## **NOVENO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

MTA reconoce que la legislación sobre protección de datos personales (Ley N° 19.628) establece obligaciones para el tratamiento de datos de carácter personal, entre las cuales está la prohibición de realizar cesiones de datos de carácter personal sin la correspondiente autorización del titular de los datos personales.

Las partes contratantes manifiestan conocer y someterse a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal para el tratamiento de datos personales que emanen en virtud del cumplimiento del presente contrato. A tal efecto, MTA únicamente podrá acceder a los datos personales de las personas físicas que tengan relación con el Prestador solo si fuese necesario para el cumplimiento de los servicios objeto del presente contrato.

La Empresa se compromete a:

- a. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso, exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.
- b. Adoptar las medidas de seguridad suficientes que garanticen la confidencialidad, deber de secreto e integridad en el tratamiento de datos personales.
- c. No ceder los datos de carácter personal a los que tenga acceso.
- d. Devolver al Cliente o destruir toda la información que contenga datos de carácter personal una vez finalizados los servicios descritos bajo los términos del presente contrato.

Estas obligaciones y todas las que deriven de la legislación en materia de protección de datos serán de estricto cumplimiento para ambas partes, incluyendo a los empleados, colaboradores y subcontratistas que intervengan en el tratamiento de datos.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de la finalización del servicio, por lo que ambas partes acuerdan tomar las medidas necesarias para evitar el acceso por cuenta de terceros a toda la información y documentación empleada en el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.



## **DÉCIMO: ANTICORRUPCIÓN**

Las Partes asumen de manera irrevocable, total e ineludiblemente la responsabilidad por el cumplimiento de todas las leyes aplicables a sus servicios, así como de las disposiciones de las autoridades gubernamentales que afecten la ejecución de sus Servicios.

Se comprometen a cumplir, como mínimo, con todas las leyes y normativas aplicables relativas a sueldos y horarios, incluidas aquellas relacionadas con el salario mínimo, las horas extra, las tarifas a destajo y otros elementos de compensación, y proporcionará las prestaciones a las que están obligado por ley.

Asimismo, las partes, sus representantes, directores, empleados y subcontratistas se comprometen a llevar a cabo todas sus actividades, en relación con las actividades que realice bajo el presente Contrato, en estricto cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables tanto locales como internacionales en materia anticorrupción denominadas en conjunto Legislación Anticorrupción.

Las partes declaran conocer el alcance de la Legislación Anticorrupción, la cual, en general, prohíbe prometer, pagar o dar cualquier objeto de valor ya sea directa o indirectamente a algún funcionario de gobierno con el propósito de obtener o retener un negocio o alguna otra ventaja deshonesta. Obligándose a adecuar su conducta, comportamiento, actividades y asesoría al marco de la misma y en caso de incumplimiento responderá por los daños y perjuicios que su inapropiada, inadecuada e ilegal conducta pueda causar a su contraparte, sus accionistas, empresas filiales y subsidiarias, directores, empleados y subcontratistas.

Las partes garantizan que todos sus accionistas, empleados, apoderados, directores, consultores, representantes y socios comerciales que participen en la implementación de este Contrato conocen el propósito y estipulaciones de la Legislación Anticorrupción, y también están de acuerdo en tomar los pasos apropiados para garantizar que dichos accionistas, empleados, apoderados, consultores, directores, representantes y socios comerciales cumplirán con la letra y el espíritu de la Legislación Anticorrupción y que no tomarán ninguna acción que haga que alguna de las Partes incurra en una violación a esta Legislación Anticorrupción.

Asimismo, garantizan expresamente que, incluyendo sus socios, funcionarios, empleados, subcontratistas y demás personeros, que participen en la implementación de este Contrato, que bajo ninguna circunstancia realizarán pagos ni ofrecerán dádivas algunas a ningún Funcionario Gubernamental, para inducirlo a realizar un acto público o tomar una



decisión que ayude y/o favorezca a las partes a obtener o retener negocios y que no ofrecerán ni pagarán a ningún servidor público o funcionario del gobierno bienes o dádivas, sin importar su valor, bajo ningún concepto, y menos como una motivación indebida para que dicho servidor público o funcionario del gobierno apruebe contratos a favor las partes; influyan en el resultado de alguna licitación o cualquier acto que indebidamente beneficiaría a las partes.

Las partes no podrán contratar, o permitir que sus representantes, así como sus subcontratistas contraten, a ningún Funcionario Gubernamental, ya sea en capacidad oficial o no oficial, para realizar cualquiera de las actividades de conformidad con el presente Contrato.

Las partes, sus funcionarios, empleados, subcontratistas y demás personeros, no deberá tener, y no permitirá que ninguno de sus representantes o subcontratistas tenga contacto con servidores públicos o funcionarios gubernamentales, en representación del Acuerdo.

Las partes, sus funcionarios, empleados, subcontratistas y demás personeros, no está autorizados a hacer ningún pago a su nombre o en nombre de alguno de sus afiliadas y/o representantes, a menos que los pagos estén debidamente autorizados por la otra parte, hayan sido debidamente documentados y que de ninguna manera en contra de los principios de la Legislación Anticorrupción.

Las partes mantendrán indemne a su contraparte, sus accionistas, empresas filiales y subsidiarias, directores, empleados y subcontratistas de todo reclamo, gasto, proceso judicial que se derive de cualquier conducta o actuación inadecuada e ilegal en que llegare a incurrir ella, o sus accionistas, socios, funcionarios.

En caso de que una de las partes no cumpla con lo anterior, este incumplimiento, se considerará como un incumplimiento grave del Contrato y podrá significarle la terminación de este Acuerdo de cooperación.

Asimismo, las Partes se comprometen a dar estricto cumplimiento a las normas establecidas en la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. En los delitos a los que dicha ley se refiere, las partes declaran no haber sido condenadas por tales conductas con anterioridad y que sus representantes no han sido citados de acuerdo con lo señalado en el artículo 22 de la ley señalada. Al efecto, las partes se comprometen a mantener tal cumplimiento durante toda la vigencia del presente contrato, obligándose a no incurrir en o desarrollar, en caso alguno, a través de cualquiera de sus dueños, directores, administradores, representantes, agentes o dependientes en general, ningún tipo de actividad o conducta que pudiera afectar el cumplimiento de tales normas.

### **DÉCIMO PRIMERO: MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Sólo se efectuarán modificaciones al contrato cuando exista mutuo acuerdo entre las partes contratante. Cualquier modificación que se acuerde introducir estará sujeta al mismo trámite de aprobación que el contrato original, debiendo constar por escrito.

### **DÉCIMO SEGUNDO: CLAÚSULAS ESPECIALES**

- Con respecto a los valores y servicios: El servicio incluye la resolución de problemas que puedan surgir de la operación y mantenimiento 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 que deban facturarse de forma adicional al Contrato, suscribiéndose el respectivo anexo de contrato.
- Con respecto a las Claves de acceso e Información: Tanto la información como las claves de los sistemas pertenecen a AMSZO y LBS, por lo que MTA deberá cuidar su confidencialidad y mantener informado de las claves de acceso al Asesor IT de la Asociación.
- 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. El Prestador podrá igualmente participar en dicho proceso, 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. El Prestador igualmente podrá participar entregando cotizaciones o bien, como asesor estratégico de AMSZO.
- Administración de Personal: El personal provisto por MTA para trabajar en AMSZO, reportará sus gestiones a la Jefa de Abastecimiento de la Asociación, sin que lo anterior constituya vínculo de subordinación y dependencia alguno.

### **DÉCIMO TERCERO: OTROS SERVICIOS OTORGADOS**

MTA proporcionará a AMSZO, además de los servicios pactados en el presente instrumento, los siguientes que se detallan a continuación:

- Asistencia Técnica 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. Esta conexión sólo 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 PCs sin aviso previo y autorización del usuario del equipo.

- Plataforma de Incidencias (Tickets): MTA pondrá a disposición del cliente una plataforma de tickets a la que tendrán acceso los funcionarios que la AMSZO indique. Según el tipo de incidencia (ALTA/MEDIA/BAJA) se definirán los SLA, dependiendo de la prioridad establecida, la que puede ser determinada y/o ajustada de común acuerdo por las partes.
- Mantenimiento Correctivo: Notificado MTA sobre la falla de un equipo o periférico, deberá revisar el equipo y entregar el diagnóstico de la falla al Asesor IT, para que se adopten las medidas pertinentes, dentro del plazo del SLA establecido.
- Mantenimiento Preventiva: 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 Digital 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 horas en días laborales.

En caso de detectar problemas que conlleven a realizar cambio de partes y/o piezas, se notificará a la Asociación del incidente para tener conocimiento del asunto o bien, informen al propietario del equipo en caso de que éste sea de propiedad de una empresa externa.

MTA no se hace responsable del uso de software tanto en estaciones de trabajo como en servidores que no cuenten con las licencias propiamente debidas.

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 de los Servidores: Esto implica analizar el funcionamiento de éstos, 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 de información crítica, tanto de los servidores como de las estaciones de trabajos mencionados en el presente contrato. Estos respaldos serán verificados y puestos a disposición de la AMSZO y LBS 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 entre las partes.

- Mantenimiento de Red: MTA revisará el cumplimiento de un estándar razonable de las redes y rack de comunicaciones. Además, establecerá la configuración de Switch, APSI 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.

Asimismo, MTA deberá entregar los informes requeridos por el Asesor TI del Cliente, dentro los plazos acordados por las partes.

- 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.
- Asesoría Computacional: Se otorga a la Asociación una base de tres (3) horas mensuales no acumulables a consumir sobre problemas específicos que se presenten durante cada periodo 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.



#### **DÉCIMO CUARTO: 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. 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 de los equipos.
- c. El servicio no contempla la instalación de nuevos puntos de red, canalizaciones, puntos eléctricos.
- d. El servicio no contempla cambios ni mantención de cableado estructurado.
- e. Ningún tipo de material o trabajo de canalizaciones, ni partes y piezas tanto de equipos computacionales como de networking (redes)
- f. Soporte de Plataformas y servicios externos, que no son partes de las prestaciones de MTA.

#### **DECIMO QUINTO: MULTAS**

En casos de falla en la continuidad operativa, por causas imputables a MTA, podrán imponerse multas de acuerdo a la descripción siguiente:

1. Si MTA no otorga respuesta y/o soporte técnico a requerimientos de la Asociación dentro de los SLA establecidos, respecto a las estaciones de trabajo:
  - a. Incidencia Alta: 1.5 UF por evento + 2 UF por día de atraso según SLA
  - b. Incidencia Media: 0.8 UF por evento + 1 UF por día de atraso según SLA
  - c. Incidencia Baja: 0.5 UF por evento + 0.5 UF por día de atraso según SLA
2. Si MTA no otorga respuesta y/o soporte técnico a requerimientos de la Asociación dentro de los SLA establecidos, respecto de los servidores:
  - a. Incidencia Alta: 10 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket
  - b. Incidencia Media: 7 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket
  - c. Incidencia Baja: 5 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket
3. Incumplimiento en la entrega de la plataforma de ticket a AMSZO, para reportar los SLA: 20 UF por evento
4. Por no funcionamiento de la plataforma de ticket: 10 UF por evento + 5 UF por día de demora

El pago de la multa deberá ser realizada con nota de crédito al entregar la factura.



#### DECIMO SEXTO: 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](mailto:j@mta.cl) y [mcabrera@lobarnecheaseguridad.cl](mailto:mcabrera@lobarnecheaseguridad.cl)

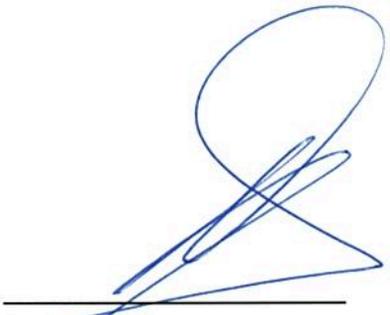
#### DECIMO SEPTIMO: CONFLICTOS

Para todos los efectos derivados del presente contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### DÉCIMO OCTAVO: PERSONERÍAS

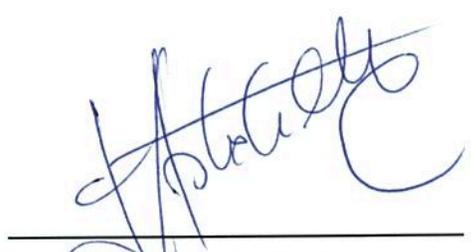
La Personería de don HUGO BUGUEÑO PINO para representar a la Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana en la Zona Oriente consta en la escritura pública de fecha 6 de julio de 2018, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Armando Ulloa Contreras, bajo el repertorio N°2015-2018.

La personería de don JORGE ALFREDO ASTUDILLO ANDRADES, para representar a MTA SERVICIOS INFORMATICOS 12 de junio de 2015 bajo el repertorio 51 2239/2015, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Camilo Valenzuela Riveros.



---

Hugo Bugueño Pino  
AMSZO



---

Jorge Astudillo Andrades  
MTA SERVICIOS INFORMATICOS SPA

