

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

"SERVICIOS DE MANTENCIÓN Y SOPORTE"

(PROYECTO LAS CONDES)

**ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE
LA ZONA ORIENTE**

Y

NEC CHILE S.A.

En Lo Barnechea, a **01 de marzo de 2024**, comparecen, por una parte, la **ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ZONA ORIENTE**, persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, Rol Único Tributario N°65.118.035-K, representada por doña **MARÍA DEL PILAR GIANNINI BRAVO**, cédula nacional de identidad N°15.640.722-4, en su calidad de Secretaria Ejecutiva, y por don **NICOLÁS IGNACIO RENDIC MORALES**, cédula nacional de identidad N°16.494.699-1, en su calidad de Gerente Legal de la Asociación, todos con domicilio en Avenida El Rodeo N°13.541 (Interior), comuna de Lo Barnechea, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, en adelante también indistintamente "**AMSZO**" o la "**Asociación**"; y, por la otra, **NEC CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N°96.565.300-7, representada por don **MAURICE FISCHER ARREDONDO**, cédula nacional de identidad N°12.447.870-7, y por doña **LJERKA STANISAVLJEVIC**, cédula nacional de identidad N°14.745.929-7, todos ellos con domicilio en calle Magdalena N° 140, oficina 1801 B, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, en adelante también indistintamente el "**Prestador**" o "**NEC Chile**" quienes conjuntamente serán denominados como las "**Partes**", y quienes han convenido celebrar el siguiente Contrato de Prestación de Servicios:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

La **Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana en la Zona Oriente** (AMSZO), es una asociación de las municipalidades de Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea, creada bajo el amparo de la ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyos objetivos son desarrollar entre sus

miembros las acciones necesarias y actividades tendientes a fortalecer la seguridad de los vecinos de las comunas asociadas, servir de nexo entre la comunidad y cualquier institución pública o privada, incluidos los municipios miembros, en temas que digan relación con materias de seguridad, dar a conocer a los vecinos de sus asociados, toda información necesaria y confiable respecto de la evolución del fenómeno de la inseguridad ciudadana, desarrollar estrategias de prevención del delito, fortalecer la confianza ciudadana y disminuir el temor al delito, brindar apoyo psicológico y judicial a las víctimas de la delincuencia, desarrollar e impulsar entre sus asociados actividades y proyectos con un marcado énfasis en estrategias de seguridad para conservar la buena convivencia y seguridad entre los habitantes de la comunidad, promover el sentido de comunidad y solidaridad entre sus miembros a través de la convivencia y la realización de acciones comunes y, en general, trabajar y colaborar en todas las áreas relevantes para la prevención y disminución de la delincuencia, con las autoridades pertinentes y los municipios miembros.

Los municipios asociados, a través de distintos convenios y proyectos buscan dar herramientas a las distintas organizaciones que apoyen las funciones de seguridad en sus distintos territorios geográficos.

Dentro de los proyectos para el año 2024, se encuentra considerada la compra de un Servicio de Mantenimiento y Soporte de un sistema CECOCO, actualmente implementado para la municipalidad de Las Condes y Lo Barnechea.

Por su parte, **NEC CHILE S.A.**, es una empresa japonesa con vasta experiencia en investigación y desarrollo de tecnologías. Esta empresa, ha estado prestando los servicios de soporte y mantenimiento del sistema CECOCO, en virtud de un contrato de leasing con opción irrevocable de compra de un sistema de centro de coordinación y comunicación teletronic y garantía, celebrado entre la Partes, con fecha 16 de septiembre de 2019.

Atendido el buen desempeño de los servicios adquiridos y la seriedad del Prestador, se ha estimado procedente continuar con los servicios contratados indicados precedentemente, para la mantención y soporte del sistema.

Todos los antecedentes del proceso mencionados anteriormente, entre otros, la Oferta de la empresa **NEC CHILE S.A.** se adjuntan al presente instrumento y las Partes acuerdan forman parte integrante de este Contrato.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO.

En este acto y por medio del presente instrumento **AMSZO** contrata a la empresa **NEC CHILE S.A.** quien acepta y se obliga a prestar el "Servicio de Mantenimiento y Soporte" de un sistema CECOCO actualmente implementado para las municipalidades de Las Condes y Lo Barnechea, por un período de 12 meses, a contar del 01 de marzo de 2024.

Los servicios materia de este contrato están descritos en la propuesta técnico comercial "Cotización Servicio Soporte CECOCO" presentada por **NEC CHILE S.A.**, de fecha 01 de marzo de 2024.

TERCERO: PRECIO Y FORMA DE PAGO.

Por los servicios establecidos en la cláusula Segunda precedente, AMSZO pagará, para al Prestador, para el caso del proyecto Las Condes, la suma total de **USD\$90.091,92.- (noventa mil noventa y un dólares con noventa y dos centavos de los Estados Unidos de América), más IVA**, que se pagará en 12 cuotas iguales, en forma mensual, conforme al valor del dólar correspondiente al primer día del mes de facturación, convirtiendo su equivalente en moneda nacional según tasa oficial de conversión, publicada por el Banco Central de Chile.

Para efectos del pago, el proveedor deberá emitir a mes vencido una factura en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al del servicio, ,

Será requisito para el pago de los servicios, la presentación de un Certificado emitido por la Dirección del Trabajo denominado "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", o por las entidades o instituciones competentes, que acredite que el contratista o subcontratista, si correspondiere, no tiene deudas laborales o previsionales con los trabajadores que participan o prestan el servicio requerido, adjuntando la nómina de tales trabajadores. Lo anterior, conforme lo dispuesto en el decreto supremo N°319, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2006, que aprobó el reglamento del artículo 183-C inciso segundo del Código del Trabajo.

En caso de mora, AMSZO podrá retener todo o parte del pago señalado en cláusula tercera para los efectos de cumplir las obligaciones morosas antes indicadas.

El pago se realizará contra entrega de la factura y su conformidad, dentro del plazo de 30 (treinta) días desde su recepción, mediante transferencia bancaria, según los datos que siguen:

"NEC CHILE S.A."

Rol Único Tributario N°96.565.300-7

Banco BCI

Cuenta Corriente N° 10296000

Correo electrónico: dmena@nec.cl

CUARTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

I.- Serán obligaciones de NEC CHILES.A., entre otras, las siguientes:

a) Dar oportuno y debido cumplimiento a la prestación del servicio y a todas las obligaciones establecidas en el contrato, incluidas las condiciones contenidas en su propuesta técnica, la que forma parte integrante del presente contrato.

b) Asistir a todas las reuniones de coordinación y control de los servicios que requiera la AMSZO a través del Supervisor.

c) Acusar recibo de toda comunicación que le haga AMSZO, y/o el supervisor del contrato, y dar respuesta a ella en el plazo requerido o de manera inmediata, si así se le requiere, por la gravedad o urgencia del asunto.

d) Disponer de los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos en calidad y plazos definidos para la prestación del servicio.

e) Otorgar la mantención de los equipos, actualizando las plataformas e integraciones existentes para cumplir con el objetivo del presente contrato.

f) Informar oportunamente a la AMSZO las dificultades o impedimentos detectados y que afecten el cumplimiento del contrato, cuando corresponda.

g) Designar un supervisor del contrato, como contraparte oficial ante la AMSZO.

h) Mantener un registro actualizado con el nombre, dirección, teléfono fijo, celular y correo electrónico del supervisor del contrato, con el fin de que puedan ser ubicados en forma permanente ante cualquier eventualidad.

- i) Cumplir respecto a sus trabajadores con toda la normativa laboral y previsional vigente, manteniendo al día el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales.
- j) Reemplazar o cambiar el supervisor del contrato que actuará como contraparte oficial o contraparte técnica, a solicitud del Supervisor AMSZO del contrato.
- k) Responder por los daños directos que pueda causar a terceros por la prestación deficiente del servicio en materia del contrato, obligándose a devolver a AMSZO cualquier monto que ésta tuviera que pagar al respecto por sentencia judicial ejecutoriada.
- l) Ser responsable de la movilización de su personal, de modo que toda necesidad de transporte debe ser resuelta por él y a su costo.
- m) Ser responsable del transporte oportuno de materiales, herramientas, máquinas, equipos e implementos que se requieran para la prestación del servicio.
- n) Reemplazar al personal que el Supervisor AMSZO exija cambiar.
- o) Informar por escrito al supervisor AMSZO el cambio del supervisor del contrato por parte de NEC CHILE S.A. Su reemplazo deberá contar con la aprobación del supervisor del contrato de la contraparte.
- p) Entregar al Supervisor AMSZO la factura por la prestación de los servicios y los documentos requeridos y descritos en la cláusula tercera, dentro de los plazos señalados en el presente instrumento.

II.- Serán obligaciones de AMSZO, entre otras, las siguientes:

- a) Fiscalizar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de NEC CHILE S.A., contraídas en virtud de este contrato.
- b) Realizar el pago oportuno por los servicios debidamente prestados.
- c) Fijar la contraparte técnica en la ejecución del presente contrato, fijando un supervisor del contrato de AMSZO.

QUINTO: OBLIGACIONES LABORALES.

NEC CHILE S.A. en su calidad de empleador, será responsable exclusivo 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, NEC CHILE S.A. 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.

Sin perjuicio de lo anterior, AMSZO se encuentra facultada para requerir, en cualquier momento, aquellos documentos que den cuenta del cumplimiento, por parte del proveedor, de las normas laborales vigentes a favor de sus trabajadores.

SEXTO: CONFIDENCIALIDAD.

El Prestador se compromete a guardar secreto y confidencialidad respecto de toda información, verbal o escrita, documentación, correos electrónicos, y cualquier otro antecedente a que tenga acceso en ejercicio de sus funciones para la Asociación.

Las partes acuerdan desde ya que toda la información que maneja el Prestador es secreta y confidencial, pudiendo ser sólo divulgada a sus dependientes, así como a las personas y de la manera que la Asociación determine.

La divulgación de estos antecedentes sin autorización expresa de la Asociación, será considerada como uso malicioso de la información, además de las indemnizaciones de perjuicios a que hubiere lugar. Esta obligación de reserva y confidencialidad se extiende a toda información directa o indirecta, a que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones el Prestador o por causa del presente contrato de prestación de servicios, y tendrá duración indefinida.

Se entiende que la violación de este secreto constituye incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, por lo que podrá dar lugar para que la Asociación ponga término inmediato al mismo, no obstante, la acción de indemnización de perjuicios a que pueda haber lugar.

SÉPTIMO: MULTAS.

Las multas y penalidades están descritos en Oferta Técnico Comercial adjunta a este contrato, ANEXOS N° 3 y 4.

a. Las multas se aplicarán directamente por AMSZO, sin que se requiera previamente su determinación, declaración de procedencia o fijación de un monto por órgano jurisdiccional alguno. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que tiene NEC CHILE S.A. de reclamar por la aplicación de la multa ante el tribunal que corresponda, y del cumplimiento del proceso interno de aplicación de multas establecido al final de esta cláusula.

b. AMSZO podrá descontar el monto de las multas que resuelva aplicar de los pagos próximos que deba realizar a NEC CHILE S.A.

c. Además de lo anterior, AMSZO podrá hacer efectiva parcialmente las boletas de garantía y/o póliza de garantía exigidas en el presente contrato, para cobrar las multas que corresponda aplicar, previo cumplimiento del procedimiento de aplicación de multas establecido más adelante. En tal caso, NEC CHILE S.A. deberá suplementar el monto de la boleta hecha efectiva, de modo que AMSZO siempre cuente con la garantía por el monto original de este contrato, en un plazo máximo de 5 días corridos.

d. La aplicación de las multas no obsta a que AMSZO pueda ejercer además las acciones tendientes a exigir el cumplimiento del contrato, y/o su resolución o terminación, con las correspondientes indemnizaciones que procediesen.

e. Con todo, cualquier imposición de multa por parte de AMSZO por las causales y en los términos señalados precedentemente, deberá ser antecedida por una notificación escrita, debiendo ser enviada mediante email a NEC CHILE S.A., detallando las circunstancias que motivan la sanción, y el monto de la multa cursada.

f. Recibida esta comunicación, NEC CHILE S.A. contará con un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos, aclaraciones o correcciones pertinentes por escrito, informando de la subsanación de los hechos, si fuera el caso.

g. Transcurrido el plazo para la formulación de los descargos por NEC CHILE S.A., hayan o no evacuado sus comentarios, y si así lo estima pertinente, AMSZO cursará la multa y podrá solicitar el pago directo de ella dentro de las 48 horas siguientes a

su aplicación, o el descuento de dicho monto de los pagos pendientes al momento de la infracción, o haciendo efectivas las boletas de garantía otorgada por el proveedor, cumpliéndose las condiciones que las partes acordaron para estos efectos, según sea la decisión de AMSZO.

h. En caso de término anticipado, las multas podrán hacerse efectivas con cargo a los eventuales saldos pendientes.

OCTAVO: CONTRAPARTE TÉCNICA.

Tendrá la calidad de Contraparte Técnica por parte de la Asociación para los efectos de este contrato el Director de Seguridad Pública de la Municipalidad de Las Condes, señor Pedro Guerra Araya, correo electrónico pguerra@lascondes.cl.

Serán funciones de la Contraparte Técnica, entre otras, las siguientes:

1. Recibir a conformidad los servicios adquiridos, planteando al Proveedor las observaciones y/o recomendaciones que se estimen convenientes, certificando la recepción conforme de éstos.
2. Trabajar de manera coordinada con el Proveedor, velando porque los servicios contratados sean entregados en tiempo y forma.
3. Colaborar y asistir al Proveedor en el ámbito de sus competencias.
4. Velar por el desarrollo del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos establecidos y de los servicios contemplados en el Contrato.
5. Autorizar por escrito adecuaciones del servicio, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, que no constituyan modificaciones del Contrato.

NOVENO: COMUNICACIONES.

Toda comunicación entre la Contraparte Técnica y el Proveedor se realizará válidamente vía correos electrónicos a la casilla del Proveedor individualizada como: Raúl Strange A.

Service Delivery Manager- NEC CHILE S.A.

Fonos: +56 9 9534 6961

rstrange@nec.cl

DÉCIMO: VIGENCIA.

El presente contrato tendrá una vigencia de 12 meses, contados desde el 1 de marzo de 2024, ambas fechas inclusive.

Sin perjuicio de lo anterior, el contrato podrá renovarse por periodos de 1 (un) año, sucesivo, si no media la intención de una de las partes de poner término anticipado al mismo, debiendo notificar a la contraparte, mediante carta certificada, con al menos 10 días de anticipación al término del mes correspondiente.

DÉCIMO PRIMERO: MODIFICACIONES AL CONTRATO.

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

DÉCIMO SEGUNDO: TÉRMINO ANTICIPADO.

La Asociación se reserva la facultad de poner término anticipado al presente contrato, notificando dicha voluntad a la otra parte con al menos 30 (treinta) días corridos de anticipación, mediante carta certificada dirigida al domicilio del Proveedor.

En caso de término anticipado, se pagará al Prestador el monto proporcional correspondiente a los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de término.

DÉCIMO TERCERO: EJEMPLARES.

El presente contrato se firma en tres ejemplares, de idéntico tenor y fecha, quedando dos en poder de la Asociación y uno en poder del Prestador.

DÉCIMO CUARTO: 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.

DÉCIMO QUINTO: PERSONERÍAS.

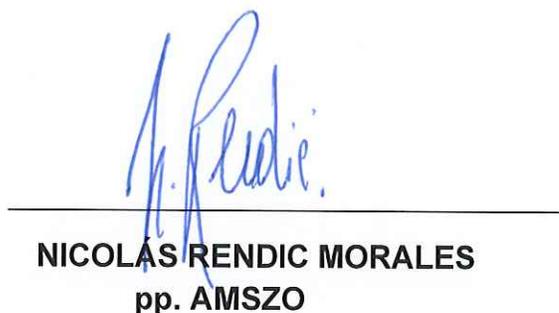
La personería de doña **MARÍA DEL PILAR GIANNINI BRAVO** y de don **NICOLÁS IGNACIO RENDIC MORALES** para representar a la Asociación de

Municipalidades para la Seguridad Ciudadana en la Zona Oriente, consta en mandato general reducido a escritura pública con fecha 31 de octubre de 2023, ante el Notario Público Titular de la Segunda Notaría de Lo Barnechea, don Patricio Corominas Mellado, bajo el repertorio N° 2.269-2023.

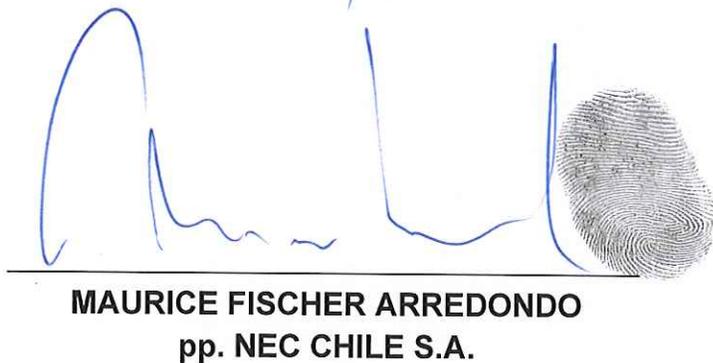
La personería de don **MAURICE FISHER ARREDONDO** y doña **LJERKA STANISAVLJEVIC**, para representar a NEC CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 03 de mayo de 2023, otorgada ante Notario de Santiago don Luis Ignacio Manquehual Mery. Repertorio N° 6492/2023.



MARIA DEL PILAR GIANNINNI BRAVO
pp. AMSZO



NICOLAS RENDIC MORALES
pp. AMSZO



MAURICE FISHER ARREDONDO
pp. NEC CHILE S.A.



LJERKA STANISAVLJEVIC
pp. NEC CHILE S.A.

Santiago, 1 de marzo de 2024

Señores
Asociación de Municipalidades para la Seguridad Pública
 AMSZO
Presente

Ref.: Cotización Servicio Soporte CECOCO

Estimados señores:

Por medio de la presente, me permito cotizar el Servicio de Soporte del Sistema CECOCO, en modalidad 7 x 24 para los Municipios de Las Condes y Lo Barnechea.

	Concepto	Valor anual Neto	IVA	Total
Municipalidad de LAS CONDES	Servicio de Soporte CECOCO Modalidad 7 X 24 (Hardware y Software)	USD 90.092	USD 17.117	USD 107.209

	Concepto	Valor anual Neto	IVA	Total
Municipalidad de LO BARNECHEA	Servicio de Soporte CECOCO Modalidad 7 X 24 (Hardware y Software)	USD 85.255	USD 16.198	USD 101.453

En adjuntos se detallan los servicios considerados en esta propuesta, SLAs asociados; además del equipamiento y licencias propiedad de AMSZO y materia del servicio de soporte.

A continuación, detalle de los anexos:

- ❖ ANEXO N°1: Ubicación y descripción del sistema.
- ❖ ANEXO N°2: Descripción de los servicios.
- ❖ ANEXO N°3: Niveles de Servicio (SLA).
- ❖ ANEXO N°4: Penalidades

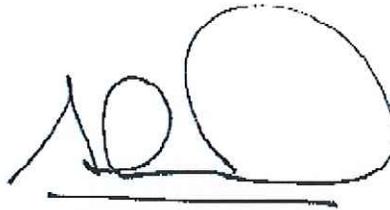


Notas:

1. Los valores se expresan en dólares americanos
2. La forma de pago será en 12 mensualidades vencidas iguales y sucesivas.

Sin otro particular le saluda atentamente,

Sergio Iturra M.
Account Manager
Sector Público y FFAA
Gerencia Comercial
Cel: +56 9 68356172
E-Mail: siturra@nec.cl
URL: www.nec.cl



ANEXO N°1: Ubicación y descripción del sistema

1. Ubicación

A continuación, se detalla la ubicación del equipamiento y operación para CECOCO en las comunas de Las Condes y Lo Barnechea.

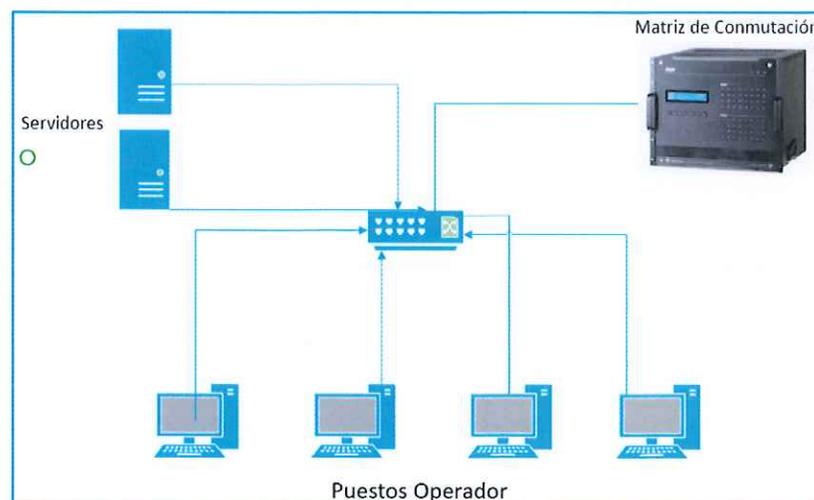
- a. CECOCO Las Condes.
 - o Edificio Seguridad Ciudadana, Calle Patagonia N° 29, Las Condes.
- b. CECOCO Lo Barnechea
 - o Edificio AMSZO, Avenida El Rodeo N° 13.541 interior, Lo Barnechea.
 - o Edificio Centro Cívico, Avenida El Rodeo N° 12.777 interior, Lo Barnechea.

2. Descripción del sistema

CECOCO está conformado por equipamiento y sistema informático que centraliza diferentes medios de comunicaciones de voz y sistemas periféricos, permitiendo una gestión rápida y eficaz de las comunicaciones y de la información necesaria en cada caso a través de uno o varios puestos de operador.

Una de sus principales funciones es la integración de comunicaciones de voz, permitiendo la configuración simultánea de radios, teléfonos, etc. A través de uno o varios puestos de operador del sistema. Para la obtención de esta funcionalidad se hace necesaria la utilización de una matriz de conmutación digital que soporte los distintos tipos de interfaces y los diferentes puestos de operador.

La arquitectura del Centro de Control (tecnología Teltronic) se basa en un elemento principal, la red, a la que se conectan los distintos elementos.



El sistema este compuesto de:

a. Servidor CECOCO

Es el elemento hardware donde se ubica el software centralizado y se encuentra sobre un servidor rackeable de 19 pulgadas. Dicho servidor se encuentra con una configuración de respaldo en los discos, RAID-1.

b. Matriz De Conmutación

Es un producto diseñado para la integración de comunicaciones entre diversos medios: radio TETRA, radio trunking MPT1327, radio convencional PMR, telefonía GSM, telefonía analógica, telefonía digital y canales externos de VoIP. La matriz de conmutación incluye interfaces de audio (600 ohmios, 4 hilos E&M) hacia equipos existentes (PMR, MPT-1327,...) además de conexión directa al Sistema TETRA NEBULA.

A la misma se encuentran conectados equipos ICOM mediante interfaz de 600 ohm (pares de 600 ohmios balanceados ajustados a 0dBm más líneas E y M).

c. Puestos De Operador

El puesto de operador dispone de dos canales de audio: Principal y secundario con volúmenes independientes para cada uno de los canales de tal forma que es posible mantener una escucha independiente para cada canal.

los puestos de operador del CECOCO se conecta vía Ethernet con la matriz de conmutación que permitirá la integración de distintos medios de comunicación, cada puesto cuenta con sus correspondientes accesorios, como micrófono de sobremesa, pedal de PTT y juego de micro cascos, instalados sobre PC's con las correspondientes licencias software se encuentran los siguientes módulos:

i. Módulo de Integración de Comunicaciones

Permite la centralización de diferentes medios de comunicación de voz y datos y sistemas periféricos sobre un puesto PC de operador. Esto proporciona una gestión rápida y eficaz de las comunicaciones a través de múltiples equipos de comunicaciones y simultáneamente desde uno o varios puestos de operador.

El módulo de comunicaciones dispone de dos tipos de presentación de las comunicaciones. El denominado clásico que visualiza los interfaces de comunicación disponibles. El modo de visualización consola de acceso rápido permite una personalización por perfil y/o por cada operador (login), de tal forma que se pueden definir varios botones asociados a tipos de interfaz, rangos numéricos individuales, un grupo, rangos de grupo, etc. Esta opción va asociada a la conexión por línea de NEBULA, ya que el usuario se desentiende de la cantidad de líneas o



interfaces de comunicación que ofrece el sistema y permite realizar la configuración según la operativa deseada de llamadas de grupos y llamadas individuales

Todo el sistema está desarrollado sobre plataformas estándar no propietarias (Microsoft Windows, TCP/IP, VoIP)

ii. *Módulo GIS de geolocalización de terminales*

Su función es dar una localización geográfica a cualquier elemento que sea considerado por el operador que deba disponer de ella. Esta localización puede ser efectuada automáticamente en tiempo real (por la comunicación de los recursos de sus coordenadas geográficas), o bien manualmente a través de los datos introducidos por el operador.

Localización de forma dinámica se realiza mediante la transmisión desde las unidades móviles de su posición geográfica, el sistema las representa sobre la cartografía y las almacena para posteriores estudios sobre la base de datos del sistema.

La localización manual se realiza por el operador mediante entradas de datos relativas a una dirección realizando una señalización sobre el mapa.

El módulo de G.I.S. es la herramienta que permite al operador obtener el conocimiento de dónde están ocurriendo los sucesos. En él se representan recursos y servicios. Facilita la localización de recursos cercanos a un servicio y la unificación de datos cartográficos al disponer de una base de datos de calles (según la cartografía utilizada) para ubicar las direcciones de los eventos.

iii. *Módulo de Gestión de Incidencias*

Es una herramienta que agiliza notablemente las tareas del operador, al disponer de todos los expedientes de incidencias solicitadas integradas dentro del mismo sistema.

La herramienta contempla todo el ciclo de vida de la incidencia desde su apertura hasta su cierre, quedando registrada para posteriores estudios.

Mediante el seguimiento de la incidencia, el operador tiene la información disponible para efectuar la tramitación de múltiples expedientes simultáneamente, conociendo en todo momento el estado en que se encuentran.



iv. *Grabación de Comunicaciones de última llamada*

Modulo que permite la grabación de la última llamada entre el usuario y el operador.

v. *Informes y estadísticos*

El sistema facilita un acceso a la base de datos en modo de lectura y unos formularios de consulta e informes en formato Microsoft Access.

El enlace de Microsoft Access con la base de datos del sistema se realiza mediante un enlace ODBC de acceso remoto a datos, por lo cual las tablas se encuentran realmente en la base de datos del sistema. Para efectuar estos informes se requiere simplemente una conexión de red entre el servidor del Centro de Control Teltronic y el puesto en el que se ejecuta Microsoft Access.

3. Versión de software

La infraestructura de CECOCO está configurada en la versión 4.03.23 del sistema.

4. Equipamiento

A continuación, se identifica el equipamiento materia de los mantenimientos preventivos y correctivos de esta propuesta.

Municipalidad de Las Condes

Servidores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE SERIE	CANTIDAD
D47102E	SERVIDOR STD VM SG	5559226	1
D47102E	SERVIDOR STD VM SG	5559227	1
1015007	SERVIDOR PRO CECOCO grabaciones old	8TXC55J	1
1080039	SWITCH DELL POWERCONNECT 2816	6KJY6M1	1
1080039	SWITCH DELL POWERCONNECT 2816	62KY6M1	1
D471033	Firewall STD	6014232	1
D730003	MATRIZ CONMUTACION DIMENSIONADA	5556510	1
PE730000	CPU MATRIZ	5556513	1
PE730008	MODULO CPU AUXILIAR	5559015	1
PE730003	MODULO INTERFACE RADIO 2 CH.	5556466	1
PE730003	MODULO INTERFACE RADIO 2 CH.	5556493	1
PE730003	MODULO INTERFACE RADIO 2 CH.	5556494	1
PE730003	MODULO INTERFACE RADIO 2 CH.	5556467	1
PE730001	MODULO INTERFACE RDSI 4 BRI	5060128	1
PE730001	MODULO INTERFACE RDSI 4 BRI	5559228	1
276546	RACK 19'4U (BENNING)	61500606407	1
11843	FUENTE ALIMENTACION RECTIFICA.40A BENING	61500606423	1
11843	FUENTE ALIMENTACION RECTIFICA.40A BENING	61500606421	1

Estaciones de Trabajo

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE SERIE	CANTIDAD
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	1NT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	2NT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	3NT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	4NT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	9MT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	BMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	CMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	DMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	FMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	GMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	HMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	JMT9FW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	4K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	5K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	6K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	7K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	8K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	9K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	BK8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	CK8VRW2	1

contacto@nec.cl



www.nec.cl



+56 2 2640 8200



Municipalidad de Lo Barnechea

Servidores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE SERIE	CANTIDAD
D073008	GATEWAY SIP-RDSI MATRIZ CONMUTACION SG	5559242	1
D471012	Armario de 42U para servidor VM. Incluye ensamblado, integration y embalaje	6017205	1
D47102E	SERVIDOR STD VM SG	5559224	1
D471033	Firewall STD	9990961	1
D471035	Switch Ethernet 16 puertos 100 MB SG	6016503	1
D471061	Bandeja KVM (teclado, raton y monitor de 17") de 1U con switch de 8 puertos	5559220	1
D473012	CeCoCo PSI Rack 12VDC SG	6016501	1
D473013	CeCoCo PSI Module 12VDC SG	6016499	1
D730003	Matriz de commutation dimensionable	5558764	1
PE730001	Modulo BRI, telefonia RDSI (4 accesos)	5559010	1
PE730003	Modulo RAD, interfaz radio (2 accesos)	5559214	1
PE730003	Modulo RAD, interfaz radio (2 accesos)	5559215	1
PE730008	Modulo CPU auxiliar	5558552	1
D073008	GATEWAY SIP-RDSI MATRIZ CONMUTACION SG	5559243	1
D471012	(*) Armario de 42U para servidor VM. Incluye ensamblado, integration y embalaje	6017204	1
D47102E	SERVIDOR STD VM SG	5559225	1
D471033	Firewall STD	6013505	1
D471035	Switch Ethernet 16 puertos 100 MB SG	6016504	1
D471061	Bandeja KVM (teclado, raton y monitor de 17") de 1U con switch de 8 puertos	5559221	1
D473012	CeCoCo PSI Rack 12VDC SG	6016502	1
D473013	CeCoCo PSI Module 12VDCSG	6016500	1
D730003	Matriz de conmutacion dimensionable	5559240	1
PE730001	Modulo BRI, telefonfa RDSI (4 accesos)	5559011	1
PE730003	Modulo RAD, interfaz radio (2 accesos)	5559216	1
PE730003	Modulo RAD, interfaz radio (2 accesos)	5559217	1
PE730008	Modulo CPU auxiliar	5558551	1

Estaciones de Trabajo

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE SERIE	CANTIDAD
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	1K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	2K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	3K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	9J8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	BJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	CJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	DJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	FJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	GJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	HJ8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	1K8VRW2	1
D4710410	DELL WORKSTATION PRECISION 3620	JJ8VRW2	1

ANEXO N°2: Descripción de los servicios**1. Mantenimiento preventivo**

Cada 3 meses para todo el equipamiento y sistema (fechas a definir con cliente): Dicho mantenimiento deberá comprender principalmente las tareas que se describen a continuación; no obstante, estas tareas podrán sufrir modificaciones si la arquitectura del sistema así lo recomienda.

a. Inspección visual y limpieza de equipos

Inspección de rotulación de cableados

- Cables Ethernet.
- Cables de Radiofrecuencia
- Cables de Alimentación
- Inspección de estado del emplazamiento
- Estado de la sala de equipos
- Limpieza interna y externa de equipos, PC's , servidores y periféricos. (Según tabla de equipamiento)

b. Comprobación del sistema de alimentación y tierras

Comprobación del sistema de alimentación

- Tensión de entrada a FA en L fase y N neutro
- Verificación de salida.

Comprobación del sistema de tierras

- Punto de acometida de tierra general
- Conexión de tierra a los armarios
- Conexión de tierra a todos los equipos del bastidor.

Ventilación

- Ventiladores de la F.A.
- Ventiladores de los ordenadores y Matriz
- Ventiladores del armario
- Sistema de aire acondicionado de la sala
- Temperatura en la sala de equipos

c. Pruebas de centro de control

Identificación y software de elementos, opciones y accesorios

- Matriz de conmutación.
- Módulo BRI
- Módulo RAD
- Módulo CPU auxiliar
- Gateway router RDSI/VoIP
- Módulo de administración completo.
- Accesorio cable múltiple.
- Accesorio micrófono de sobremesa.
- Accesorio pulsador ptt de pie.



- Conexión del altavoz principal.
- Conexión del altavoz secundario.
- Conexiones de telefonía analógica.
- Conexiones de telefonía RDSI.
- Conexiones en interfaz de radio.
- Conexiones en interfaz GSM.
- Cableado y etiquetado.

Funcionalidad en puestos de operador

- Canal principal.
- Canal secundario.
- Micrófono.
- Mute de operador.
- Acceso desde el operador a las grabaciones del sistema.
- Añadir un recurso y su medio al sistema.
- Visualización del mapa digitalizado.
- Visualización de recursos.
- Ubicación de un servicio.
- Creación manual de un servicio.
- Apertura de servicio de forma automática al atender llamada rdsi entrante.
- Recursos asociados al servicio.
- Cambio manual de estado.

Verificación de las comunicaciones

- Telefonía analógica.
- Telefonía RDSI.
- Radio PMR.
- Radio TRUNKING.
- Radio TETRA.
- Interfaz GSM.

Adicional a estas actividades se realizará mantenimiento preventivo sobre el software, garantizando la buena operabilidad de este.

Cada actividad terminará con informe entregado a cliente con el detalle de las actividades hechas y los eventuales hallazgos que requieran solución o se hayan solucionado durante el mantenimiento mismo.



2. Mantenimiento Correctivo

Se incluye el servicio de mantenimiento correctivo sobre la solución implementada con el fin de reparar o corregir los defectos observados en los equipamientos, instalaciones o software de CECOCO.

La gestión de soporte será de manera reactiva vía ingreso de tickets por parte del cliente en sistema de gestión de averías NEC (Service Now).

Se consideran los siguientes niveles de soporte:

- a. Soporte técnico Nivel 1 remoto: Atención mediante acceso remoto del ingeniero de turno.
- b. Soporte técnico Nivel 2 terreno: Atención mediante un técnico y/o ingeniero a cargo del servicio en terreno.
- c. Soporte técnico Nivel 3: Atención de fábrica vía ticket interno en sistema Teltronic cuya creación y seguimiento será realizado por NEC.

El servicio de soporte remoto y terreno considera atención en horario continuo 24x7x365.

El servicio de soporte remoto de fábrica considera atención en horario 8x5 hora desde España con la diferencia hora correspondiente.



ANEXO N°3: Niveles de Servicio (SLA)

1. Servidores

EQUIPAMIENTO	MODALIDAD	Tipo	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO EN HORAS
SERVIDORES	24 X 7	Alta	2
SERVIDORES	24 X 7	Media	4
SERVIDORES	24 X 7	Baja	8

Tipos de incidencias en Servidores:

- Alta:** Problema que afecta a la mayor parte de los módulos del sistema e impide que el Servicio funcione. Falla de hardware.
- Media:** Problema que afecta a algunos módulos, impidiendo la operación parcial del Servicio
- Baja:** Problema que se presenta con poca frecuencia, pero no impide el funcionamiento del Sistema

2. Estaciones de Trabajo

EQUIPAMIENTO	MODALIDAD	Tipo	TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMO EN HORAS
ESTACIONES DE TRABAJO	24 X 7	Alta	4
ESTACIONES DE TRABAJO	24 X 7	Media	6
ESTACIONES DE TRABAJO	24 X 7	Baja	12

Tipo de incidente en Estaciones de Trabajo:

- Alta:** Problema que afecte al equipo y Sistema, impidiendo su uso.
- Media:** Problema que afecte al equipo y Sistema, impidiendo la operación parcial de Servicio.
- Baja:** Problema leve que no afecte la operatividad del sistema y quipo.



ANEXO N°4: Penalidades

En casos de incumplimiento en los niveles de servicios, descritos, por causas imputables a NEC, podrán imponerse multas de acuerdo con la descripción siguiente:

Respecto de los **Servidores**:

- a. **Incidencia Alta:** 2 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket.
- b. **Incidencia Media:** 1 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket.
- c. **Incidencia Baja:** 0,5 UF por cada hora de retraso desde el recibo del ticket.

Respecto de las **Estaciones de Trabajo**:

- a. **incidencia Alta:** 2 UF por evento.
- b. **Incidencia Media:** 1 UF por evento.
- c. **Incidencia Baja:** 0.5 UF por evento.

En todo caso las penalidades no podrán exceder el 10% del monto del contrato.

