

CONTRATO DE ARRIENDO DE SERVIDORES

En Santiago de Chile, a 30 de Noviembre de 2009, entre la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**, R.U.T. N° 70.023.270-0, en adelante e indistintamente "**la Superintendencia**" o "**el CLIENTE**", representada por su Superintendente, don Gustavo Arriagada Morales, cédula nacional de identidad N° 6.976.508-4, ambos domiciliados en calle Moneda N° 1123, Piso 6, comuna y ciudad de Santiago, y **CIENTEC COMPUTACIÓN S.A.**, R.U.T. N° 96.682.830-7, persona jurídica de derecho privado, en adelante "**CIENTEC**", representada por don Antonio Büchi Buc, cédula nacional de identidad N° 9.989.661-2 y por don Julián San Martín Arjona, cédula nacional de identidad N° 7.005.576-7, todos con domicilio en Avenida Andrés Bello N° 2687, Piso 10, comuna de Las Condes, Santiago, se ha acordado el siguiente Contrato de Arriendo de Servidores:

PRIMERO: OBJETO

CIENTEC da en arrendamiento a **la Superintendencia** las máquinas, software básico, y servicios contenidos en los ítems de las ofertas técnica y económica de cierre presentada por **CIENTEC**, y que constituyen el Anexo N° 2, que firmado por los suscritos, se entenderá forma parte del presente Contrato, para todos sus efectos.

En adelante los equipos computacionales y programas se denominarán "los bienes arrendados" o "Equipos", y serán usados en todo tipo de servicios computacionales que **la Superintendencia** requiera.

Los suscritos entienden como parte integrante del presente Contrato los siguientes documentos:

- "Oferta Técnica y Económica de Cierre" del mes de Noviembre del año 2009.
- Resumen de Equipos.

En caso de discrepancias entre ellas, primará lo señalado en los antecedentes que se indican, conforme al orden de precedencia que a continuación se señala:

1. El Contrato
2. La Oferta Técnica y Económica de Cierre
3. Las propuestas presentadas por **CIENTEC**

SEGUNDO: ENTREGA DE LOS BIENES

CIENTEC deberá entregar en las oficinas de **la Superintendencia** los bienes arrendados debidamente revisados, instalados, configurados y rotulados, de acuerdo lo establecido en la oferta técnica. Estos plazos estimados podrán variar en función de los despachos de los fabricantes, las coordinaciones del proyecto y asignaciones de recursos humanos entre las partes.

Las partes dejan expresamente establecido, que todos los gastos originados por el transporte e instalación del **Equipo** serán de cuenta, riesgo y cargo exclusivo de **CIENTEC**. Lo anterior, también regirá para el desmontaje y retiro de **los bienes arrendados** en virtud del presente Contrato, sea durante la vigencia del mismo o a su término.

El **CLIENTE** será responsable de devolver los equipos de propiedad de **CIENTEC** que se encuentren en sus recintos o bajo la responsabilidad de su personal, destinados a los Servicios que presta **CIENTEC**, al término del Contrato, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro que se produjere por el transcurso del tiempo y el uso legítimo de los mismos.



CIENTEC, en cualquier momento, por sí o por medio de un mandatario designado, inspeccionar los equipos incluidos en este contrato. El **CLIENTE** deberá permitir la entrada del personal que la Empresa designe, al domicilio de instalación de los equipos.

El **CLIENTE** no podrá dar en garantía de cualquier tipo de contrato los equipos recibidos o celebrar cualquier contrato o convención en cuya virtud el **CLIENTE** pierda la tenencia de los mismos.

En el evento que se pretenda practicar embargo, secuestro u otros actos de autoridad sobre los bienes de propiedad de **CIENTEC** o de sus contratistas y que hubieren sido entregados al **CLIENTE**, o en general cualquier acto que pudiese afectar la titularidad en el dominio de los bienes, el **CLIENTE** se obliga a dar inmediato aviso de dichas medidas a **CIENTEC** y a ejercer, a su propio cargo, las alegaciones, defensas, reclamaciones y acciones que fueren procedentes para acreditar la propiedad de **CIENTEC** sobre dichos bienes, y que pueda ejercer legalmente en su condición de mero tenedor de los mismos.

TERCERO: MANTENCIÓN CORRECTIVA Y SUMINISTROS

CIENTEC se obliga a prestar el Servicio de Mantenimiento Correctiva descrito en el punto 4.3 de la Oferta de **CIENTEC** del mes de Mayo de 2009 y en la descripción de cada servidor, en los términos que allí se señala.

Se deja constancia que se consideran suministros necesarios para la operación de los bienes arrendados, todos aquellos considerados como consumibles por el fabricante, las cuales serán por cuenta y cargo de la **Superintendencia**.

Todo otro elemento, que sea necesario cambiar, por fallas o problemas de funcionamiento normal, en los bienes arrendados, se considerará repuesto y deberá estar cubierto por el Servicio de Mantenimiento Correctiva descrito en el punto mencionado en el párrafo precedente, salvo que la falla y/o problema de funcionamiento sean imputables a hecho u omisión de la **Superintendencia**.

El plazo de respuesta de un desperfecto se determina desde el instante en que la **Superintendencia** da aviso a **CIENTEC**, según los procedimientos explícitamente determinados en el punto 4.3 de la Oferta de **CIENTEC** del mes de Mayo de 2009, hasta el momento en que la **Superintendencia** da su conformidad al arreglo del desperfecto reportado.

En aquellos casos que **CIENTEC** haya asumido la obligación de mantenimiento, ésta cesará si el **CLIENTE** o un tercero no dependiente de **CIENTEC** efectúa cualquier intervención o maltrato en equipos de propiedad de **CIENTEC** que se encuentren en sus recintos y/o que estén destinados a recibir los servicios que presta **CIENTEC**.

El **CLIENTE** no podrá intervenir en los equipos que se utilizan para proporcionar el o los servicios materia de este contrato ni podrá permitir que terceros realicen dicha intervención, salvo con la autorización expresa de **CIENTEC**.

CIENTEC no tendrá ninguna responsabilidad en caso de intervenciones no autorizadas en conformidad con este contrato, siendo de cargo y costo del **CLIENTE** las labores extras o daños que tengan su causa en la citada intervención.

Handwritten signature and initials on the left side of the page.

Handwritten letter 'P' in the bottom center of the page.



Handwritten signature and initials on the right side of the page.

CUARTO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El valor por concepto de arriendo y prestación de servicios de los bienes arrendados, se pagará en la siguiente forma y plazo:

Con el pago de 36 cuotas mensuales, iguales y sucesivas, por el monto de UF **1.694** (mil seiscientos noventa y cuatro Unidades de Fomento) incluido Impuesto al Valor Agregado. La primera factura que deberá emitir **CIENTEC** por este concepto, corresponderá al mes en que se haya finalizado la instalación, considerando cuando corresponda la facturación proporcional a los días del mes que los equipos estuvieron instalados.

La **Superintendencia** pagará a mes vencido, dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha de recepción de la respectiva factura, por su Oficina de Partes.

Para los valores expresados en Unidades de Fomento, el valor de ésta será aquel determinado por la autoridad competente para el día 1º de cada mes. Si por cualquier motivo o causa se suprime o congela la reajustabilidad de la Unidad de Fomento, el saldo se convertirá en el equivalente en pesos a la fecha que ocurra tal evento, y se reajustará desde esa fecha y hasta su pago efectivo de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o por el Organismo que lo reemplace.

Si el **CLIENTE** no pagare las facturas emitidas dentro del plazo señalado, el monto facturado devengará el interés máximo convencional para operaciones reajustables determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el Organismo que hiciere sus veces. A falta de mecanismo de determinación del interés máximo convencional señalado, se aplicará la tasa de interés que considere equivalente el Banco Central de Chile. Asimismo, **CIENTEC** tendrá derecho a ejercer los demás derechos que franquea la ley.

Los derechos, contribuciones, gravámenes e impuestos de cualquier naturaleza que se originen con motivo del presente Contrato, serán de exclusivo cargo de la **Superintendencia**, con excepción del impuesto a la renta y los impuestos municipales que serán de cargo de **CIENTEC**.

La suspensión del o de los servicios, que tenga su causa en el no pago de alguna de las facturas adeudadas o en un hecho no imputable a **CIENTEC**, no dará lugar a descuentos en la facturación del servicio, no suspenderá el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el **CLIENTE** y tampoco generará ningún tipo de responsabilidad de **CIENTEC** para con el **CLIENTE**.

La suspensión de él o de los servicios es sin perjuicio de la terminación de los mismos en los casos que dicha terminación proceda conforme a lo convenido en este contrato.

QUINTO: RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La recepción conforme de los bienes y/o servicios de **CIENTEC** deberá ser comunicada por escrito por el **CLIENTE** en un plazo no superior a siete días desde la fecha en que **CIENTEC** dé por terminada la entrega. A falta de aceptación escrita del **CLIENTE** dentro de dicho plazo, se presumirá que el **CLIENTE** está conforme desde el momento en que **CIENTEC** dé por terminadas las instalaciones.



No serán causas válidas de objeción a la recepción conforme aquellas que no sean efectivas, que no hayan sido debidamente fundadas por el CLIENTE, que no impiden hacer uso de parte substancial de los Servicios contratados, que tienen su causa en el mal funcionamiento de equipos no proporcionados por CIENTEC, la falta de equipos propios o arrendados a terceros, que deban ser previamente habilitados para poder hacer uso de los Servicios, ni aquellas cuyas causas no sean imputables o de responsabilidad de CIENTEC.

SEXTO: SEGUROS

CIENTEC queda obligada, de acuerdo a lo establecido en su propuesta técnica definitiva, a contratar la póliza de seguros con las cláusulas adicionales que cubra **los bienes arrendados**, dentro de un plazo de cinco días hábiles, contado desde la fecha de su instalación.

En el evento de un siniestro que afecte los equipos arrendados y cubiertos por las pólizas referidas, **CIENTEC** se obliga a tramitar el siniestro con la compañía de seguros y a reponer los equipos en el más breve plazo que le permite el trámite.

En caso de siniestro, daño o pérdida, cualquiera sea la causa y gravedad, **la Superintendencia** deberá informar a **CIENTEC** por escrito, dentro de un plazo de 24 horas hábiles de ocurrido el siniestro, indicando día, lugar y circunstancias del hecho. Se entiende por hora hábil al bloque horario comprendido de lunes a viernes entre las 9:00 horas y las 17:30 horas, exceptuando los días festivos.

Se deja constancia que la póliza de seguros no cubre el hurto.

SÉPTIMO: CONFIDENCIALIDAD

Las partes dejan expresa constancia que todas las instrucciones, diagramas, especificaciones, dibujos o cualquier otro material que **CIENTEC** proporcione a **la Superintendencia** para el uso y servicio del Equipo, serán de dominio exclusivo de **CIENTEC** y no podrán ser reproducidos, distribuidos o entregados a terceros en modo alguno, salvo que **CIENTEC** lo autorice expresamente, lo que también, se hace extensivo a la información entregada en material magnético, óptico o a través de cualquier otro medio de traspaso de información. Asimismo, **CIENTEC** no podrá reproducir, distribuir o entregar a terceros sin la autorización expresa de **la Superintendencia** instrucciones, diagramas, especificaciones, dibujo o cualquier material que **la Superintendencia** proporcione a **CIENTEC**.

OCTAVO: RESTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS

La Superintendencia se obliga a restituir los Equipos sin insumos en el mismo estado en que lo recibió, considerando el normal desgaste producido por el transcurso del tiempo y por su uso legítimo, una vez que expire el presente Contrato.

NOVENO: VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigencia una vez emitida la recepción conforme de acuerdo a lo indicado en la cláusula quinta, y tendrá una duración de 36 (treinta y seis meses) contados desde esa fecha.

Vencido el plazo de vigencia, si ninguna de las partes ha manifestado su voluntad de ponerle término, mediante comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento, el Servicio contratado se entenderá íntegra y totalmente renovado en forma automática y sucesiva por periodos iguales de un año cada uno, estableciéndose sólo en dicho caso, una rebaja del valor de la cuota mensual de un 50%, exceptuándose las renovaciones



de todos los software incluidos en oferta original y de cierre de **CIENTEC**. Sólo en dicho evento, cualquiera de las partes ponerle término mediante simple comunicación escrita dirigida al domicilio de la otra, enviada con a lo menos 60 días de anticipación al vencimiento de la renovación en curso.

En caso que el **CLIENTE** decida poner término a cualquiera de los servicios contratados antes del vencimiento del plazo mínimo de vigencia convenido para cualquiera de ellos, deberá pagar a la empresa a título de indemnización convencional, una suma igual a la renta mensual de dicho servicio, multiplicada por el número de meses que falte para cumplir el plazo mínimo de vigencia acordado. Dicha indemnización deberá ser pagada por el Cliente dentro de los 10 días siguientes a su cobro por parte de **CIENTEC**.

DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO

CIENTEC estará facultada para poner término anticipado a la provisión de bienes y/o servicios al **CLIENTE** y para suspender de inmediato la referida provisión, mediante aviso dado por escrito con una antelación de 30 días, en los siguientes casos:

1. No pago de dos o más facturas dentro del plazo convenido;
2. Por disposición de la autoridad;
3. Por quiebra o insolvencia de una cualquiera de las partes;
4. Por caso fortuito o fuerza mayor.

Asimismo, la **Superintendencia** podrá poner término anticipado al contrato, mediante aviso dado por escrito a **CIENTEC** con una antelación de 30 días, en los siguientes casos:

- a) Si **CIENTEC** incumple, a juicio de la **Superintendencia**, de manera grave y reiterada lo estipulado en el contrato;
- b) Si **CIENTEC** incurre en incumplimiento o retraso injustificado, sin autorización previa de la **Superintendencia**, en los plazos de entrega del servicio contratado;

DÉCIMO PRIMERO: CONDICIONES TÉCNICAS

Todo material, útiles y accesorios que se utilicen en los bienes arrendados, deberá reunir las condiciones técnicas necesarias, a fin de evitar daños al mismo, para lo cual **CIENTEC** proporcionará la información suficiente, y por escrito a la **Superintendencia**.

DÉCIMO SEGUNDO: COORDINADOR

Para facilitar las comunicaciones y la expedición en las decisiones que sean necesarias, respecto de este Contrato, cada parte en este acto, designa un coordinador en su representación.

Sin elevar a categoría de cláusula esencial de este Contrato, **CIENTEC** designa para tales efectos a la señora María del Rosario Villar Rojas, ejecutiva de cuentas de la empresa, y la **Superintendencia** al Sr. Héctor Carrasco Reyes, Jefe del Departamento de Sistemas de la Institución. El Representante Legal de **CIENTEC** y el **Superintendente**, podrán modificar estas designaciones, mediante el envío de comunicación escrita a la otra parte.

DÉCIMO TERCERO: AMPLIACIÓN DE CONTRATO Y MODIFICACIÓN O SUSTITUCIÓN DE ELEMENTOS

En el evento que la **Superintendencia** necesite ampliar el Contrato, modificar o sustituir parte de los bienes arrendados, con el objeto de obtener mayor capacidad para almacenar o procesar información, **CIENTEC** se obliga a proporcionar la instalación y mantención de elementos, maquinaria y tecnología, a fin de satisfacer sus necesidades, lo anterior, según la factibilidad técnica y de acuerdo a los precios que **CIENTEC** registre vigentes para sus clientes. Para ello, realizará cotizaciones previas las cuales deberán contar con la aprobación necesaria de la **Superintendencia** antes de la realización de las modificaciones o incorporación de nuevos elementos.

La incorporación de estos nuevos elementos al Contrato se hará a través de Anexos debidamente numerados y firmados por los representantes legales de las partes.

DÉCIMO CUARTO: RESPONSABILIDAD

La celebración de este Contrato en ningún caso hará a **CIENTEC** responsable de cualquier daño (incluyéndose, sin límite, los que deriven de pérdida de ganancia o interrupción de los negocios, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria) que se origine como consecuencia de alguna falla presentada por los Equipos o intervención de los mismos por parte de **CIENTEC**, como también, a consecuencia debidas al cambio de fecha u otros fenómenos relacionados con la notación o estructura de almacenamiento de fechas o unidades de tiempo o que puedan derivarse de este efecto, incluso en el supuesto que **CIENTEC** haya sido informado de la posibilidad de ocurrencia de dichos daños.

Las partes declaran y reconocen que los Servicios materia de este Contrato, por su naturaleza pueden sufrir interrupciones o suspensiones. Por lo mismo, el CLIENTE se obliga a adoptar los resguardos y respaldos necesarios para evitar cualquier perjuicio derivado de la suspensión o interrupción de los Servicios a que se refiere el presente Contrato.

CIENTEC sólo será responsable de daño directo y emergente causado al CLIENTE como consecuencia del incumplimiento grave e imputable a **CIENTEC** de los Servicios objeto de este Contrato. En ningún caso, **CIENTEC** será responsable por daños indirectos o imprevistos, incluyendo el lucro cesante y el daño moral. **CIENTEC** no responde por la pérdida de datos o recuperación de software. **CIENTEC** no es responsable por las instalaciones eléctricas y/o ambientales del CLIENTE.

En caso que las fallas, suspensiones, interrupciones o cortes de algún servicio contratado sean atribuibles a causas de fuerza mayor, casos fortuitos (guerras, inundaciones, terremotos, condiciones climáticas extremas u otras) o acciones de terceros no imputables a **CIENTEC** (actos terroristas, robos de equipamiento, fallas en equipos del CLIENTE, cortes de energía eléctrica u otras), **CIENTEC** no tendrá ningún tipo de responsabilidad, salvo lo indicado en la cláusula sexta del presente contrato.

En el caso de productos, software o servicios de terceros, la garantía aplicable sólo será la que el respectivo fabricante o proveedor otorgue.

DÉCIMO QUINTO: AMBIENTACIÓN

La **Superintendencia** es responsable, y se obliga a mantener los **Equipos** bajo las siguientes condiciones de suministro de energía eléctrica y ambientación:

Suministro de Energía Eléctrica: Corriente alterna monofásica con las siguientes especificaciones: 220 volts +/- 10%, 50 Hz ± 5%. Debe suministrarse a través de tomacorrientes en condiciones óptimas, exclusivos para los **Equipos**, con líneas de fase, neutro y tierra de protección; evitando que la tensión eléctrica entre neutro y tierra de protección supere los 0.5 volts, para lo cual debe estar disponible al momento de la instalación la Memoria de Malla de tierra.

Ambientación: El ambiente debe mantenerse libre de polvo, materias contaminantes, interferencias electromagnéticas y dentro de los siguientes rangos de temperatura y humedad:

TEMPERATURA : 20 ± 5°C.
HUMEDAD : Entre 20 y 80% sin condensación.

DÉCIMO SEXTO: EXCLUSIONES

Se excluyen de la cobertura brindada a los Equipos bajo este Contrato, las fallas o desperfectos que no se consideren producidos por el uso normal, los cuales se detallan en los siguientes puntos:

- a) La reparación de daños y desperfectos que provengan del maltrato y negligencia en el uso del mismo; uso inadecuado de éste, entendiéndose por tal el no ceñirse o acatar las instrucciones de uso y procedimientos que por escrito provea el fabricante o **CIENTEC**; golpes, conexión y/o desconexión o acoplamiento de equipos a través de puertas o tarjetas de comunicación estando éstos energizados; voltajes estáticos, sobre voltajes o mala calidad de la instalación eléctrica de alimentación.
- b) La reparación de daños y desperfectos que provengan de la circunstancia de haberse modificado, alterado el diseño, o bien, la composición original de los **Equipos** por parte de terceros que no sean técnicos de **CIENTEC**.
- c) Aquellas fallas derivadas o atribuibles a Programas de Aplicación o Sistema Operativo.
- d) La reparación o certificación de la red eléctrica o de datos, la adición, instalación remoción y mantenimiento de accesorios u otros dispositivos ajenos a los **Equipos**.
- e) La mantención y/o reparación y/o asistencia que se requiriera con ocasión de actos maliciosos o por descuidada o imprudente manipulación de los **Equipos** y/o del Software.

DÉCIMO SÉPTIMO: ACCESO A LA INSTALACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

La **Superintendencia** conviene y acepta desde ahora que, permitirá al personal autorizado de **CIENTEC** o de sus contratistas el acceso libre, oportuno y seguro a sus dependencias y a los Equipos y/o Software, de acuerdo a las normas de seguridad existentes para ello.

Por otro lado, La **Superintendencia** conviene y se obliga a tomar medidas de seguridad para proteger su información, elementos y datos, debiendo hacer los respaldos correspondientes, previo a la prestación de los Servicios contratados.

DÉCIMO OCTAVO: CESIÓN

Ninguna de las partes podrá ceder ni transferir el presente Contrato, bajo ninguna forma o título, salvo que el otro contratante consienta en ello expresamente y por escrito.

DÉCIMO NOVENO: CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR

Las partes no responderán por el incumplimiento o retardos, de las obligaciones del presente instrumento, cuando ello sea atribuible o se deban a caso fortuito o causas de fuerza mayor, conforme a las reglas del Código Civil, o fuera de su razonable control, incluyendo como tales, entre otras, a las siguientes: guerras, desastres naturales, actos u omisiones de la autoridad o del gobierno, virus computacionales y acciones de hackers, debidamente comprobados.

VIGÉSIMO: ATRASOS

Si por cualquier omisión, hecho o culpa del CLIENTE o de su personal, o de terceros, o por causa de fuerza mayor o caso fortuito, se produjeran atrasos, interrupciones o incumplimientos en la prestación de los Servicios u obligaciones materia del Contrato, **CIENTEC** quedará liberada, de la obligación de cumplir en las épocas, plazos, fechas y/o tiempos convenidos, y de las eventuales multas que estuvieren asociadas al incumplimiento de dichos Servicios u obligaciones; extendiéndose dichos tiempos o plazos automáticamente por el mismo número de días u horas que hubiera durado el incumplimiento, atraso o contingencia; o excepcionalmente por un número superior de días u horas, previa justificación por escrito de **CIENTEC** y aceptación escrita del CLIENTE. Los costos de **CIENTEC** y el CLIENTE por los atrasos, interrupciones o incumplimientos imputables al CLIENTE, serán asumidos por éste.

A los efectos de la presente cláusula y a los que haya lugar, se considerarán atrasos de responsabilidad del CLIENTE, entre otros los siguientes:

- Cambios en el alcance original del proyecto solicitados por el CLIENTE.
- Traslado de oficinas, eliminación de oficinas, remodelaciones u otros que impiden realizar la provisión de los servicios de acuerdo a lo planificado.
- CLIENTE no provee la infraestructura necesaria para realizar las instalaciones.
- Calidad del cableado estructurado no es la comprometida por el CLIENTE.
- CLIENTE no provee contactos necesarios para poder instalar.
- CLIENTE condiciona la instalación de un servicio a la entrega de otro.
- Cambio de fechas por problemas internos del CLIENTE.
- Falta de permisos para instalar en terceros asociados o relacionados al CLIENTE.
- CLIENTE no provee la información necesaria para el desarrollo del proyecto.
- Falta de disponibilidad del personal del CLIENTE para ser capacitado.
- Problemas eléctricos en dependencias del CLIENTE.

VIGÉSIMO PRIMERO: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Cada parte respetará la propiedad intelectual e industrial de la otra. Todos los servicios, desarrollos, procedimientos, know how y demás creaciones intelectuales que se generen con motivo u ocasión de la prestación de los servicios por parte de **CIENTEC** en cumplimiento de las obligaciones asumidas en este Contrato serán de su exclusiva propiedad. Ninguna parte de este Contrato puede entenderse como licencia y/o transferencia de propiedad de **CIENTEC** al CLIENTE, salvo que así se señale expresamente y por escrito.

Ninguna de las partes podrá hacer uso de las marcas comerciales, nombres, signos distintivos ni de ninguna otra creación intelectual de la otra parte sin la autorización previa y escrita de ésta.

Cada parte será responsable de usar herramientas, programas computacionales y, en general, creaciones intelectuales de su propiedad o debidamente respaldadas por licencias originales. Cada parte mantendrá indemne a la otra respecto de la infracción de esta cláusula.

Si algún reclamo o demanda es interpuesta en contra del CLIENTE, por una tercera parte que alega que los bienes y/o servicios provistos por **CIENTEC** infringen sus derechos o derechos de cualquier otra parte, el CLIENTE deberá dar aviso escrito a **CIENTEC** de inmediato. **CIENTEC** a su exclusivo criterio, podrá asumir la defensa o acuerdo respecto de cualquier demanda en nombre del CLIENTE o alternatively entregará al CLIENTE un producto cuyo funcionamiento sea sustancialmente equivalente al producto que se reemplaza y que es objeto de reclamo o demanda. **CIENTEC** no será responsable de ninguna demanda interpuesta por el CLIENTE o un tercero, cuando las transgresiones que se aleguen provengan de: (i) modificaciones o alteraciones realizadas por el CLIENTE o un tercero, a los bienes y/o servicios provistos por **CIENTEC**; (ii) uso de productos prohibidos por especificaciones o notas relacionadas; (iii) uso de cualquier bien o producto suministrado por **CIENTEC** en combinación o con otros productos o programas no provistos por **CIENTEC**; (iv) cumplimiento de instrucciones, especificaciones u órdenes del CLIENTE; (v) uso por **CIENTEC** de información, datos, programas o cualquier tecnología provista por el CLIENTE. Lo señalado anteriormente establece la responsabilidad máxima que asume **CIENTEC** en materia de Propiedad Intelectual e Industrial.

VIGÉSIMO SEGUNDO: MULTAS

EL CLIENTE podrá notificar la multa dentro del plazo máximo de 30 días contados desde la fecha del evento que permite su aplicación. Transcurrido dicho plazo sin haber aplicado la multa, se entenderá caducado su derecho a hacerlo. La notificación de la multa se efectuará por carta certificada a Representante Legal de CIENTEC. CIENTEC tendrá 30 días hábiles para efectuar sus descargos. Vencido ese plazo, las partes acordarán las multas aplicables, en caso de no existir acuerdo, el asunto se dirimirá mediante arbitraje.

Las multas que aplique el CLIENTE en total y en forma acumulada en ningún caso podrán exceder el 10% del valor total del contrato.

Las multas se calcularán sobre la base del precio del servicio específicamente afectado y no podrán exceder del precio mensual del respectivo servicio.

Las multas no son acumulativas, debiendo el CLIENTE aplicar sólo una de las multas que sea aplicable.

Las multas no serán aplicables en caso de fuerza mayor o caso fortuito, actos de terceros, y en general por motivos no imputables exclusivamente a CIENTEC.

Las multas no aplicarán en el período de puesta en marcha de los servicios.

VIGÉSIMO TERCERO: CONSIDERACIONES PARA LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

- Los Niveles de Servicio para cada tipo de servicio sólo serán los indicados en la propuesta técnica de CIENTEC.
- El mecanismo para realizar la medición de la disponibilidad, se realizará en base a los sistemas de CIENTEC.
- La disponibilidad es calculada sobre la base de cortes francos de los servicios. No se consideran los cortes de responsabilidad del CLIENTE, lentitud, microcortes, cortes programados por CIENTEC como parte de los procesos de mantención, preventivo o predictivo o cuando no se autorice por CLIENTE la intervención del servicio necesaria para restablecerlo o mantenerlo, o en general cualquier corte programado de común acuerdo entre las partes.
- No se consideran para el cálculo de la Disponibilidad las fallas producidas por causas de fuerza mayor (guerras, catástrofes naturales, condiciones climáticas, dificultades de transporte, acciones de terceros no imputables a CIENTEC como vandalismo, robo de conductores, accidentes que afecten la infraestructura de comunicaciones de CIENTEC, etc.).
- No se consideran los retardos producidos por demora en otorgar permisos de ingreso a las oficinas centrales y/o remotas, faenas o bien a la sala de comunicaciones o cualquier lugar físico en que se encuentren los equipos, enlaces o instalaciones asociados al servicio.
- No se considera el tiempo de las fallas en las cuales el CLIENTE no disponga personal (casa central o sucursal) para recibir a personal técnico de CIENTEC que acuda a revisar el o los servicios reclamados.
- No se consideran fallas las producidas en los servicios de CIENTEC, provocados por mal uso o negligencia del CLIENTE/usuario (derrame de líquidos en los equipos y otro uso que no sea para el cual fue concebido).
- No se consideran fallas debidas a hurtos o robos de equipos, materiales y/o accesorios de CIENTEC en dependencias del CLIENTE.
- No se consideran las fallas producidas en equipos y/o accesorios de propiedad de CLIENTE que son parte del servicio final, pero que no forman parte de este contrato.
- No se consideran fallas producidas por terceros (corte de energía, cortes de líneas, movimientos de equipos, desconexión de conectores, etc).
- No se consideran fallas para el cálculo de disponibilidad, si en el lugar donde se instalan los equipos de CIENTEC, estos no cuentan con las condiciones ambientales y eléctricas especificadas por CIENTEC.
- Quedan fuera del cálculo de Disponibilidad, traslados y movimientos de equipos de CIENTEC, realizados por iniciativa de CLIENTE y que no hayan sido previamente coordinados con el Administrador del contrato de CIENTEC.
- Quedan fuera del cálculo de Disponibilidad, los tiempos utilizados por CIENTEC para el mantenimiento Preventivo (Previa comunicación y coordinación con el CLIENTE).
- En la medición de la disponibilidad no se consideran los tiempos de traslado a instalaciones en lugares remotos o de difícil acceso. (cerros, lugares limítrofes, pasos fronterizos, islas, etc.).
- No se consideran para la medición de los niveles de servicio las fallas de software, programas computacionales o firmware.
- No aplicarán niveles de servicio, en caso de actualización de nuevas versiones/releases (base de datos, lenguajes, equipamiento de datos, entre otros).

VIGÉSIMO CUARTO: JURISDICCIÓN

Para todos los efectos del presente Contrato las partes acuerdan fijar su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

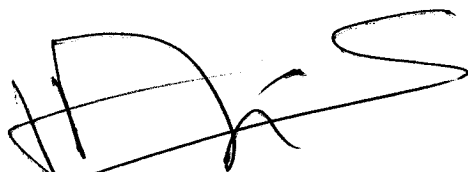


VIGÉSIMO QUINTO: EJEMPLARES Y PERSONERIA

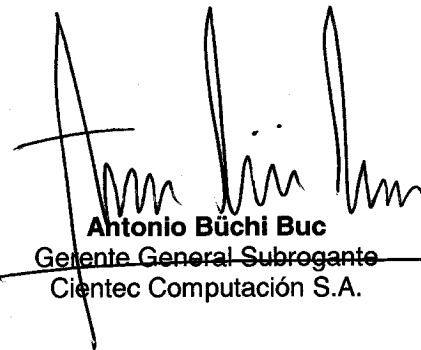
El presente Contrato se otorga y firma en dos ejemplares del mismo tenor y validez, quedando uno de ellos en poder de cada una de las partes.

La personería de don Antonio Büchi Buc y de don Julián San Martín Arjona, para representar a **CIENTEC**, consta de la escritura pública de fecha 10 de Marzo de 2009, otorgada ante la Notario de Santiago, doña Nancy de la Fuente Hernández.

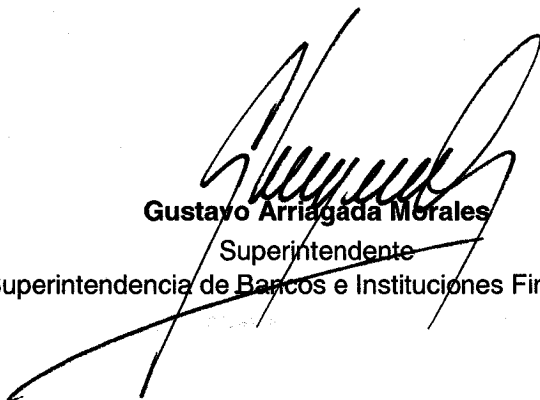
La personería de don Gustavo Arriagada Morales para representar a la **Superintendencia**, consta en el Decreto Supremo N° 977, de fecha 17 de agosto de 2005, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial del 3 de octubre de 2005.



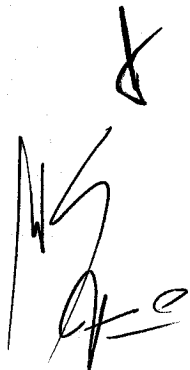
Julián San Martín Arjona
Gerente General
Cientec Computación S.A.



Antonio Büchi Buc
~~Gerente General Subrogante~~
Cientec Computación S.A.



Gustavo Arriagada Morales
Superintendente
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras



ANEXO Nº 1
CONTRATO DE ARRIENDO DE SERVIDORES
CIENTEC- SBIF
Oferta Técnica y Económica de Cierre

M/9=0 8

9