

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

N° 017 / 2012

En Santiago de Chile, a 17 de Julio de 2012, entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.**, Rut: 96.565.670-7, representada en este acto por don **Edward Seleme Chávez**, peruano, casado, ingeniero electrónico, cédula de identidad de extranjeros N° 14.467.413-8, ambos domiciliados Avenida Pedro de Valdivia N° 1.609, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, y la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, representada en este acto por su Superintendente, don **Raphael Bergoeing Vela**, ambos domiciliados en calle Moneda N° 1123 Piso 6, comuna de Santiago, ciudad de Santiago, se ha convenido el Contrato de Prestación de Servicios, que se expresa en las cláusulas siguientes y en cuyo texto las partes se denominarán **S&A CHILE** y **EL CLIENTE**, respectivamente.

I. OBJETO DEL CONTRATO

EL CLIENTE encarga a **S&A CHILE** la prestación de los servicios denominados en conjunto **Servicio de Arriendo de Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios**, en adelante indistintamente **SERVICIOS o NIVELES DE SERVICIO**, cuya descripción y alcance se contiene en los anexos N° 1 y N° 2, los que firmados por las partes se entienden integrantes del presente contrato, consistentes en la provisión a **EL CLIENTE** de capacidades computacionales, suministradas por medio de los recursos y servicios asociados que se indican en este contrato. En el Anexo N° 1 se contiene una descripción detallada de estos servicios asociados a los recursos contratados y en el Anexo N° 2 la tabla de cargos por renovación anticipada o retiro y por ingreso de nuevas unidades.

En uno o más documentos denominados "Bases Administrativas, Bases Técnicas" y "Anexo/Cotización", los que constituyen parte integrante del presente contrato, se señalan los recursos tanto de hardware como de software, mediante los cuales se proveerá las capacidades mencionadas en el párrafo anterior, con su respectivo precio o tarifa mensual.

Para los efectos de este contrato, los recursos computacionales, que pueden ser computadores personales o elementos similares, más los correspondientes servicios asociados, se denominarán en adelante y en conjunto como "Unidades de Servicio".

II. PRECIO Y FORMA DE PAGO

a) PRECIO

El precio mensual neto por los Servicios que se presten, será igual a la suma que resulte de las tarifas o precios de cada una de las Unidades de Servicio contratados por **EL CLIENTE**, que se encuentran instaladas y recibidas por este precio que se estipulan en el Anexo N° 1 y en los respectivos Anexo/Cotización que se incluyan a futuro y formen parte integral del presente contrato.

Los servicios de soporte objeto de este contrato se prestan mayormente dentro de un horario denominado "**horario normal**", que comprende los días hábiles de lunes a viernes de cada semana, entre las 9:00 y las 18:00 hrs, como mínimo. **S&A CHILE** podrá también cumplir su encargo fuera de las horas indicadas anteriormente, cuando **EL CLIENTE** así lo solicite expresamente, dentro de un horario denominado "**Horario Extraordinario**". Esta atención quedará sujeta a la disponibilidad del personal técnico de **S&A CHILE** y de la naturaleza de los servicios requeridos. El precio mensual neto de los servicios que se presten dentro del Horario Extraordinario, será el que **S&A CHILE** tenga fijado en la lista de precios que rija al momento de la prestación.

Este precio se fija por horas y se cobra de acuerdo al tiempo ocupado en cada trabajo, considerando la fracción de tiempo inferior a 30 minutos como media hora de trabajo.

b) FORMA DE PAGO

EL CLIENTE pagará a **S&A CHILE** el precio mencionado en la letra a) PRECIO precedente de contado, por mensualidades vencidas, dentro de los diez días siguientes a la fecha de emisión de la respectiva factura.

S&A CHILE detallara en las facturas que se emitan, los valores que **EL CLIENTE** deba pagarle por los conceptos o cargos por prestación de servicios normales y en Horario Extraordinario.

En caso de existir observaciones a alguna de las facturas, éstas deberán ser informadas por **EL CLIENTE** a **S&A CHILE**, dentro de los cinco días siguientes a la entrega de la factura. En caso contrario, éstas se entenderán aceptadas conforme.

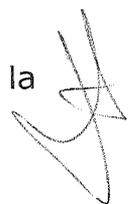
c) INICIO DEL PAGO DEL PRECIO

Queda estipulado que **S&A CHILE** tendrá derecho a cobrar el precio por los Servicios a contar de la fecha en que cada ítem de hardware sea instalado en las dependencias de **EL CLIENTE**. Considerando, cuando corresponda, la facturación proporcional a los días del mes en que ellos pudieren haber estado instalados.

Queda expresamente convenido que **EL CLIENTE** deberá pagar la tarifa de todos los ítems que conforman todas las unidades de Servicio contratadas, aunque algunas de ellas hayan sido entregadas y no se encuentren en servicio, por razones imputables a **EL CLIENTE**.

d) UNIDAD DE FOMENTO

Las Unidades de Fomento (UF) corresponden a las mencionadas en la ley 18.840.



Todas las sumas expresadas en Unidades de Fomento se pagarán en su equivalente en pesos, moneda legal chilena, según el valor que dicha unidad tenga al día de emisión de cada factura. En caso que la obligación se encontrare vencida, se aplicará el valor de la Unidad de Fomento del día de vencimiento si fuere superior al del día del pago, sin perjuicio de lo estipulado en la letra siguiente.

e) SIMPLE RETARDO O MORA EN EL PAGO DEL PRECIO

El simple retardo o mora de **EL CLIENTE** en el pago de una o más facturas, dará derecho a **S&A CHILE** para suspender los Servicios y para cobrar a **EL CLIENTE**, a título de pena moratoria, el máximo interés que sea lícito estipular en operaciones de crédito de dinero reajustables, a contar del simple retardo o mora y hasta la fecha del pago efectivo del total adeudado, sin perjuicio de los demás derechos que le franquea la ley a **S&A CHILE**.

Queda también estipulado que el no pago de dos facturas consecutivas, facultará a **S&A CHILE** para proceder al retiro de los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicio incluidas en este contrato, asumiendo que el no pago implica por parte de **EL CLIENTE** una decisión unilateral de retiro de los recursos computacionales de las Unidades de Servicio, sin perjuicio de lo que se conviene más adelante para el término anticipado de contrato y multas por no devolución de los equipos.

La circunstancia de que en cualquier momento **S&A CHILE** acepte el pago retrasado de una o más facturas, sin exigir intereses y sin ejercer sus demás derechos, no podrá ser invocado en su contra como precedente o modificación tácita de cualquiera estipulación contenida en este contrato a este respecto.

f) IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Todos los precios mencionados en este contrato y sus Anexos son netos, por lo que no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el que **S&A CHILE** facturará y cobrará junto con éstos.

g) NUEVOS ITEMES

La incorporación de nuevas Unidades de Servicio, se regirá por los precios y condiciones vigentes para ellas al momento de su contratación, valores que se cotizarán a solicitud de **EL CLIENTE** y que no podrán ser superiores a los vigentes para equipos similares y equivalentes.

III. MODIFICACIONES A LAS UNIDADES DE SERVICIO

EL CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento modificaciones respecto de las Unidades de Servicio que tenga contratadas, incluyendo

la incorporación, renovación o retiro de recursos computacionales, debiendo notificar para ello a **S&A CHILE** por escrito.

La modificación de las Unidades de Servicio contratadas se hará mediante Anexos a este contrato, los que debidamente firmados por las partes se entenderán integrantes del mismo. Dichos Anexos detallarán la o las Unidades de Servicio que se incorporan o retiran en cada oportunidad, la tarifa del servicio y la fecha de vigencia de la modificación requerida.

Tanto en el caso de renovación anticipada como en el caso de reducciones, retiros o eliminación de las Unidades de Servicio contratadas, **EL CLIENTE** deberá pagar a **S&A CHILE** un cargo, dependiente del número de meses que cada equipo que se renueve o retire se encuentre en servicio, según la tabla del anexo N° 2.

En caso que **EL CLIENTE** solicite el retiro de uno o más ítems de los recursos computacionales, y éstos no puedan ser desinstalados y/o retirados por **S&A CHILE** en la fecha acordada para su exclusión de los Servicios debido a restricciones de **EL CLIENTE**, **S&A CHILE** estará facultada para cobrar las tarifas respectivas.

IV. VIGENCIA Y DURACIÓN

Este contrato entra en vigencia con esta fecha y tendrá una duración de 36 meses. Este plazo se aplica individualmente respecto a la fecha de instalación de cada unidad de servicio, por lo que cada unidad de servicio deberá completar 36 meses bajo contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** podrá poner término al presente contrato dando aviso escrito a **S&A CHILE** de tal decisión, con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha en que desee ponerle término. En dicho evento el aviso de término se interpretará, para los fines de las unidades de servicio, que se encuentren contratadas a esa fecha, como un retiro. Por lo tanto, prevalecerá la obligación de **EL CLIENTE** de pagar a **S&A CHILE** una cantidad que se calculará según la tabla incluida en el Anexo N° 2.

V. RETIRO DE UNIDADES DE SERVICIOS

En caso de término de contrato, por cualquiera de las causales contempladas en las cláusulas anteriores, **EL CLIENTE** deberá poner a disposición de **S&A CHILE** los recursos computacionales de las unidades de Servicio, desde la fecha de término que corresponda.

En caso de retraso en la entrega, **S&A CHILE** tendrá derecho a cobrar, en forma proporcional, los días de atraso de acuerdo a las tarifas vigentes según contrato.

En caso que los recursos computacionales de las Unidades de Servicio sean devueltos deteriorados o con partes y/o piezas faltantes respecto de lo originalmente instalado y recibido conforme por **EL CLIENTE**, **S&A**



CHILE estará facultada para facturar a **EL CLIENTE**, dichos repuestos o reparaciones, obligándose **EL CLIENTE** a pagarlos.

S&A CHILE procederá a efectuar el retiro de los recursos computacionales que conforman las Unidades de Servicio desde los lugares donde estas hayan sido instaladas al iniciar el Servicio. En caso que **EL CLIENTE** haya cambiado de ubicación dichos recursos, este deberá entregarlos en el Servicio Técnico de **S&A CHILE** más cercano.

VI. CAMBIOS DE UNIDADES DE SERVICIO

EL CLIENTE se obliga a notificar a **S&A CHILE**, antes de dos días hábiles de ocurrido, de todo cambio en la ubicación física y/o en la configuración de los recursos computacionales de las Unidades de Servicio, que sean efectuados por personal de **EL CLIENTE** sin la autorización de **S&A CHILE**.

Si debido a cualquier cambio efectuado por **EL CLIENTE**, **S&A CHILE** determina que los recursos computacionales de las Unidades de Servicio ya no pueden ser soportados eficientemente, situación que **EL CLIENTE** puede validar con su evaluador interno o externo, **S&A CHILE** se reserva el derecho de suspender los servicios de soporte asociados a dichos unidades recursos. Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** deberá continuar pagando las tarifas asociadas a las Unidades de Servicio contratadas, incluyendo las tarifas de los recursos cuyo soporte se suspende.

En todo caso, el traslado o cambio de los recursos computacionales de las Unidades de Servicio deberá efectuarse con el o los recursos computacionales debidamente embalados y siguiendo las instrucciones del fabricante.

VII. DESIGNACIÓN DE CONTRAPARTES

Cada parte se obliga a designar una persona que actúe como contraparte técnico- administrativa para fines de este contrato. La designación de la persona que actuará como contraparte, será notificada a la otra dentro de los 5 días corridos contados desde la vigencia del presente contrato, mediante carta firmada por el representante legal.

En particular, la persona designada por **EL CLIENTE** deberá estar capacitada para tomar las decisiones técnicas necesarias y para resolver eventuales problemas que afecten a los Servicios, de forma tal que permita a **S&A CHILE** desarrollar en forma adecuada y expedita los mismos.

VIII. SOFTWARE

Considerando que los servicios de **S&A CHILE** pueden incluir Licencias de Uso de Software, queda expresamente estipulado que el mismo estará sujeto a las siguientes disposiciones:



El Software, incluyendo específicamente su diseño, técnicas de programación, diagramas de flujo, dibujos, código y documentación, pero sin estar limitado a estos, constituye información confidencial y secreto comercial de **S&A CHILE** y/o de otros proveedores de software, que hayan designado a **S&A CHILE** como distribuidor, revendedor o canal de sus productos. Lo anterior se hace extensivo a cualquier información entregada en material magnético, óptico o de cualquier otro medio de traspaso de información.

Se deja estipulado que **S&A CHILE** entregará a **EL CLIENTE** una nómina detallada y exacta del Software instalado y entregado para uso de **EL CLIENTE**. El conocimiento de El Software entregado a **EL CLIENTE** se hace sobre la base de una relación comercial y confidencial, para ser empleado únicamente en los recursos computacionales incluidos en este contrato y en los términos expresamente señalados en él.

EL CLIENTE reconoce que el Software entregado junto con los recursos computacionales es propiedad de **S&A CHILE** y/o de otros proveedores de software y, por tanto, no deberá ser copiado, reproducido, distribuido ni facilitado a terceros en modo alguno.

En consecuencia, **EL CLIENTE** deberá proteger el software, impidiendo el acceso al mismo a cualquier persona, firma, organización o empleado no autorizado expresamente por **EL CLIENTE** para usar el software. En este mismo sentido, **EL CLIENTE** deberá tomar todas las acciones o medidas razonables para lograr que el personal con acceso permitido al software cumpla con las obligaciones contraídas respecto al uso, copias, protección y seguridad de éste.

En el evento que **EL CLIENTE** llegare a devolver los recursos computacionales incluidos en este contrato, deberá conjuntamente devolver toda la información sobre el software que es propiedad de **S&A CHILE** y/o de otros proveedores, debiendo borrar de todo medio de almacenamiento cualquier imagen o copia no autorizada de los programas que constituyen el software.

IX. MEDIDAS PREVENTIVAS

Los recursos computacionales así como los servicios asociados que conforman las Unidades de Servicio incluidas en este contrato, son herramientas para el procesamiento de datos que, por su naturaleza, están sujetas a fallas, ya sea en su funcionamiento o en sus programas. **EL CLIENTE** deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación, con el fin de evitar que las eventuales fallas le causen cualquier tipo de daño o perjuicio, ya sea al mismo o a terceros. Por esta razón, **EL CLIENTE** deberá preocuparse de disponer de las holguras y respaldos necesarios para la ejecución de sus procesos así como de establecer los métodos y diseños adecuados que le permitan verificar el resultado de los mismos.

En consecuencia, **S&A CHILE** no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar **EL CLIENTE** o terceros

como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento o no funcionamiento de los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicio, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con los servicios que presta.

X. SEGUROS

Los equipos incluidos en este contrato que componen las Unidades de Servicio cuentan con un seguro, según póliza registrada en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° POL 193025, y sus modificaciones posteriores, con los adicionales de sismo, salvamento, huelga y actos terroristas y cláusula especial para recursos computacionales electrónicos móviles. Se deja constancia que esta póliza no cubre siniestros, o robos y hurtos, ocurridos fuera del territorio nacional. Además, la póliza no cubre la pérdida del equipo por hurto dentro del territorio nacional. En general, la cobertura indemniza cualquier daño o pérdida que sufra la materia asegurada como consecuencia de un accidente imprevisto y repentino.

Se excluyen en forma expresa los robos desde vehículos motorizados y extravíos en aeronaves, naves y otras embarcaciones.

La beneficiaria de este seguro es **S&A CHILE** y en el evento que ocurra un siniestro, cobrará el seguro y restituirá los bienes recursos computacionales o aquella parte de ellos que hubiese resultado dañada y según la proporcionalidad de lo reembolsado. La entrega de un equipo en reemplazo del siniestrado se realizará sólo en el caso que **S&A CHILE** haya obtenido la aprobación y correspondiente reembolso de la aseguradora.

Se deja expresa constancia y **EL CLIENTE** declara haber sido notificado, que el referido seguro tiene un deducible de 10 Unidades de Fomento, en toda y cada pérdida. En caso de un siniestro, este deducible deberá ser cubierto por **EL CLIENTE**. Para estos efectos **S&A CHILE** procederá a facturar el monto correspondiente al deducible, debiendo pagarlo **EL CLIENTE**.

EL CLIENTE deberá comunicar por escrito a **S&A CHILE**, dentro de las 48 horas siguientes el conocimiento de cualquier daño o siniestro sufrido en los recursos computacionales incluidos en los Servicios, estampando la respectiva denuncia en la Unidad Policial de Carabineros de Chile más cercana y remitiendo toda la información requerida, obligándose a colaborar con **S&A CHILE** en todas las gestiones destinadas a obtener el pago de las indemnizaciones correspondientes.

XI. TERMINO ANTICIPADO

El presente contrato terminará anticipadamente, además de lo convenido en la cláusula II, por las siguientes circunstancias:

a) Quiebra de **EL CLIENTE**;

b) Notoria insolvencia de **EL CLIENTE**, aún cuando se encuentre al día en el pago de las facturas por los servicios convenidos.

En los siguientes casos de incumplimiento grave se producirá la resolución del contrato, mediante declaración administrativa y unilateral de **EL CLIENTE**:

a) Quiebra o notoria insolvencia de **S&A CHILE**.

b) Si **S&A CHILE** no destina recursos suficientes para el normal desarrollo del servicio contratado, en términos que se haga imposible la ejecución de lo contratado dentro del plazo estipulado;

c) Si la calidad del trabajo ejecutado no satisface las exigencias mínimas para los objetivos tenidos en consideración al contratar los servicios de **S&A CHILE**;

d) Si **S&A CHILE** infringe en cualquier forma lo estipulado en el contrato;

e) Si **S&A CHILE** incurre en incumplimiento o retraso injustificado, sin autorización previa de **EL CLIENTE**, en los plazos de entrega del servicio contratado;

XII. DISPOSICIONES GENERALES

MATERIALES

Queda estipulado que, a no ser que explícitamente se acuerde su inclusión como opción a los Servicios, el precio de los mismos no incluye en modo alguno, el suministro de útiles, materiales y accesorios fungibles o no, necesarios para la operación de los recursos computacionales incluidos en este contrato, tales como cajas de distribución, cintas o discos magnéticos, disquetes y cintas. En el caso de otros insumos, **S&A CHILE** podrá gestionar el reemplazo dentro del período de garantía otorgado por el fabricante y solo para las unidades de cuya marca **S&A CHILE** sea servicio técnico autorizado. Pasado dicho período el reemplazo será de cargo de **EL CLIENTE**.

NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones o comunicaciones contempladas en este contrato serán escritas y deberán dirigirse a los domicilios de cada una de las partes consignados en la comparecencia, salvo que cualquiera de las partes comunicare por carta certificada dirigida a la otra el cambio de domicilio.

MEDIDAS DE CONSERVACION

EL CLIENTE deberá ejecutar todos los actos que fueren necesarios en orden a conservar íntegros los derechos de **S&A CHILE** sobre los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicios incluidas en este contrato; deberá abstenerse de ejecutar cualquier acto

que pudiere perturbar los mismos y procurar evitar la ocurrencia de cualquier hecho que pueda menoscabar tales derechos.

EL CLIENTE deberá dar aviso escrito e inmediato a **S&A CHILE** de todo hecho o acto de terceros de que tome conocimiento y que pueda afectar el dominio de aquélla sobre los recursos computacionales de las Unidades de Servicio y, en especial, cuando se pretenda practicar embargo, secuestro, comiso u otros actos de autoridad sobre los mismos, casos todos en los cuales deberá cooperar e interponer las competentes acciones para acreditar el dominio de **S&A CHILE** sobre tales recursos computacionales. Si los hechos se originan por causa de **EL CLIENTE**, éste deberá pagar todos los gastos en que incurra **S&A CHILE** con este motivo, ya sean judiciales o extrajudiciales.

IDENTIFICACION DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

S&A CHILE tendrá derecho y podrá exigir, en cualquier tiempo durante la vigencia de este contrato, la colocación en los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicio de una placa, letrero, insignia u otro distintivo en lugar no visible que, sin obstaculizar el uso y goce de los mismos por **EL CLIENTE**, permitan identificarlos claramente como de propiedad de **S&A CHILE**.

DERECHO DE INSPECCION

S&A CHILE, previo aviso y respetando las normas internas de funcionamiento de **EL CLIENTE**, tendrá derecho a inspeccionar los recursos computacionales cuando lo estimare conveniente, por intermedio de la o las personas que al efecto comisione, de manera de fiscalizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones de este contrato. **EL CLIENTE** se obliga, por su parte, a dar acceso a tales personas a los lugares o establecimientos en que estos se encuentren y a prestar todas las facilidades del caso.

CUIDADO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

Por su naturaleza, los recursos computacionales portátiles del tipo notebook están particularmente expuestos a daños. Por lo tanto, queda expresamente convenido que será de responsabilidad y cargo de **EL CLIENTE** cualquier daño o perjuicio que puedan sufrir los recursos computacionales de este tipo que forman parte de las Unidades de Servicio y que no correspondan al uso normal del equipamiento. A modo ilustrativo dichos daños incluyen, pero sin estar limitados a, quebraduras en la carcasa del equipo por golpes, corte o daño en los cables del cargador-eliminador de baterías por mal manejo de ellos, daños al panel de la pantalla por golpes, conectores, u otros y aquellos ocasionados por descuidos como derrames de líquidos sobre los equipos.

ANEXOS

Todos los anexos del presente contrato deberán ser firmados por las partes y formarán parte integrante del mismo.

XIII. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para todos los efectos que se deriven de este contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

XIV. OTORGAMIENTO

El presente contrato se otorga y firma en cuatro ejemplares del mismo tenor, quedando dos en poder de cada parte,

XV. PERSONERIAS

La personería de don Edward Seleme Chávez para representar a **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.**, consta de la escritura pública de fecha 11 de febrero de 2005, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Oscar Ernesto Navarrete Villalobos, suplente del titular don Juan Ricardo San Martín Urrejola y la de don **Raphael Bergoeing Vela**, para representar a la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, consta en el Decreto Supremo N° 1778 de fecha 19 de Diciembre de 2011, del Ministerio de Hacienda.



Edward Seleme Chávez
**S&A CONSULTORES
ASOCIADOS CHILE LTDA.**



Raphael Bergoeing Vela
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS.**



ANEXO N° 1

El presente anexo, forma parte integrante del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, suscrito entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.** y **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** con fecha 1 de Junio de 2012, y éstas declaran que le son aplicables todas y cada una de las cláusulas del referido contrato.

RENTA MENSUAL A PAGAR:

La **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** pagará mensualmente a **S&A CHILE CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.** la suma de **UF 487,11 + IVA.-**

SON: Cuatrocientos ochenta y siete coma once Unidades de Fomento más Impuesto al Valor Agregado; mensuales.

De los Períodos Contratados:

Período de pago en cuotas	36 Meses
Inicio de Arriendo	01-08-2012
Término de Arriendo	31-07-2015

RENOVACIÓN

Si la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, renovara el período de servicio por 12 meses al término del arriendo inicial; **S&A CHILE** le oferta un 15% de descuento sobre la cuota pactada, es decir, una cuota mensual de **UF 414,04 + iva**, por el período que media entre el **1° de Agosto de 2015** y el **31 de Julio de 2016**.

Las Unidades de Servicio que quedan cubiertos por el presente contrato están ubicados en el domicilio de **EL CLIENTE** ubicado en Moneda N° 1123 Piso 6, comuna de Santiago y tienen la siguiente configuración:

Hardware y Software:

El cuadro adjunto detalla los equipos con sus respectivas licencias de uso:

DETALLE DEL EQUIPAMIENTO ENTREGADO EN ARRIENDO					
TIPO	CANTIDAD		PART NUMBER	DESCRIPCION	
NOTEBOOK Ultra Liviano	108	LENOVO	1293CTO	Thinkpad X1 i7-260M, 4GB, 500GB, 7200rpm, 13.3in 1366X768 LCD Intel, W7 Pro64, 3	
			0A33943	Lenovo USB 2.0 Port Replicator with Digital Video - Estación de conexión USB - LAN Ethernet, Fast Et	
NOTEBOOK Normal	142	LENOVO	4173CTO	ThinkPad T420s i7-2640M(2.8GHz), 4GB RAM, 500GB 5400rpm HD, 14in 1600x900 LCD, Win7	
			45N6683	ThinkPad Mini Dock Series 3 with Italy Line Cord; L412, L420, L512, L520, T400s, T410, T410i, T410s,	
ADICIONALES	15	Microsoft	B2M-00016	TECLADO NATURAL ERGO 4000 USB BLACK/SILVER	
	15	Microsoft	4JJ-00001	Optical Mouse 100 Microsoft (1555049)	
	235	Microsoft	APB-00004	Keyboard + Mouse Wired Dsktp 600 USB Port Spanish LatAm Hdwar Black	
	250	Kensington	K64021F	CABLE SEGURIDAD MICROSAVER CABLE NOTEBOOK LOOK 1.8 METROS LLAVE OEM	
	250	WinZip	10991108100295	WinZip 16.0 Standard Edition, Multi-User License	
	248	Samsung	LS19A100NS/ZS	Monitor18.5IN S19A100 FORM 16:9 Led	
	250	Microsoft	79P-03564	OfficeProPlus 2010 OLP NL Gov	
	250	Microsoft	D86-04514	Visio STD 2010 OLP NL Gov	
	250	Microsoft	076-04686	Project 2010 OLP NL Gov	
			Kensington		Mochila para Notebooks
			Kensington		Bolso para Notebooks
	5	Samsung	SE-208AB/TSBS		REGRABADORA SAMSUNG SE-208AB/TSBS USB 2.0 SLIM EXTERNA NEGRA
	2	Samsung	LS23B370HS/ZS		Monitor Led S23b370 23in Full-HD HDMI-VGA

Servicios incluidos Según Cotización presentada por S&A Chile

Alcance de los servicios

1.- Informaciones de EL CLIENTE

Para elaboración del presente anexo, se utilizó la información contenida en el documento emitido por La **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)** denominado "Provisión de

Estaciones de Trabajo y Servicios Complementarios", la cual consiste en la cotización de servicios en modalidad de arriendo para una serie de productos de microinformática junto con los costos de servicios complementarios de soporte, mesa de ayuda, capacitación e implementación de todo el equipamiento.

Todo esto con el fin de mantener actualizada toda su infraestructura de estaciones de trabajo, mediante el reemplazo periódico de los equipos por nuevas unidades que sean capaces de soportar los nuevos servicios en las condiciones que exigen las nuevas aplicaciones.

Dado lo anterior, se han definido 2 aspectos solicitados por la SBIF para las estaciones de trabajo:

1. Estaciones de trabajo normales, tipo Notebooks.
2. Estaciones de trabajo ultralivianas, tipo Ultrabooks.

2.- Objetivos específicos

Los objetivos específicos de los servicios ofertados en esta cotización por **S&A CHILE**, se resumen en la siguiente tabla:

- a. Retiro de los equipos del contrato anterior.
- b. Generación de master o matriz.
- c. Implementación, configuración y puesta en marcha del equipamiento de usuarios (notebooks).
- d. Durante los 36 meses que dura el arriendo del equipamiento, brindar los servicios de:
 - a. Soporte a los componentes de hardware ofertados para este proyecto.
 - b. Soporte a los componentes de software ofertados para este proyecto.
 - c. Mantenimiento correctivo y preventivo a Las estaciones de trabajo ofertado para este proyecto, con una periodicidad adecuada mientras dure el servicio de arriendo.
 - d. Visita diaria de técnico al inicio de la jornada laboral.
 - e. Servicio de Mesa de Ayuda orientada a usuarios finales en horarios de 9 a 18 horas en días hábiles.
 - f. Capacitación a personal Técnico del SBIF.
 - g. Transferencia de conocimientos sobre el correcto uso de las nuevas estaciones a usuarios finales.

2.3.- Alcances

2.3.1 Retiros de equipos contrato anterior

Se realizara el retiro de los equipos de la Superintendencia del contrato anterior con las siguientes tareas:

- Formateo de equipo a bajo nivel

- Inventario de hardware.

2.3.2 Generación de Master o Matriz

El master será generado por S&A Consultores y validado por la Superintendencia. Los Master o plantillas consideradas para este proyecto son una por modelo de equipo.

El master estará considerado dentro del siguiente marco:

- Sistema operativo Windows 7 Professional o versiones superiores, idioma español. (En caso de dificultades técnicas con algún aplicativo que se considere importante, la SBIF podría optar por el Sistema Operativo Windows XP).
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Outlook
- Microsoft Access
- Microsoft Project
- Microsoft Visio
- WinZip
- Sybase OpenClient 15.
- InfoMaker & PowerBuilder RunTime V10.
- Cliente de DM versión 10 y superiores.
- Cliente de Base de Datos Oracle.
- Cliente Veritas DLO
- Adobe Acrobat.
- Cliente de DameWare.
- Antivirus Kaspersky
- Software Encriptador EndPoint.

2.3.3 Implementación, Configuración y Puesta en Marcha del Equipamiento de Usuarios (notebooks)

El servicio considera la implementación de 108 notebooks ultralivianos, 142 notebooks normales, con sus respectivos accesorios según corresponda (Docking Stations, Port Replicator, Teclados, Pantallas y Mouse) mediante las siguientes tareas:

- Aplicación del master o plantilla en el equipo a instalar.
- Traspaso de archivos de los usuarios hacia los nuevos equipos.
- Integración al Dominio de Red SBIF.

- Configuración del entorno de red (configuración de TCP/IP y discos compartidos).
- Instalación y configuración de Software Base y Software Adicional.
- Configuración de la casilla de correo, traspaso de archivos de datos, carpetas y libretas personales.
- Configuración de impresoras.
- Servicio de actualización a los últimos parches disponibles del Software Base.

Dentro de este servicio se considera la migración de información y configuraciones personalizadas a los nuevos equipos, incluyendo la instalación y configuración en todas las estaciones de usuario, tanto de los Sistemas Operativos solicitados, como de la Suite Microsoft Office.

Asimismo, se realizará la instalación de MS Visio y MS Project, en las estaciones determinadas por la Superintendencia. Se considera además la migración de los perfiles de usuario existentes en las estaciones utilizadas actualmente, garantizando la mantención de las configuraciones personalizadas de la suite MS Office y del browser.

- El usuario final, deberá firmar un "Acta de Recepción de Equipo" al momento de recibir el equipamiento, que contenga todo el detalle del hardware entregado y sus accesorios (Computador, baterías, pantalla, teclado, mouse, bolso, candado, cables, etc.) piezas que deberán estar claramente especificadas e individualizadas por el Modelo, Nro. Serie, Cantidad, etc.
- Una copia de este documento deberá quedar en poder del usuario, mientras que el original deberá ser entregado al coordinador de SBIF.

2.3.4 Mantención y Actualización del Software Base y Sistema Operativo

Se instalarán en los equipos todas las actualizaciones necesarias las cuales deberán ser aprobadas por el Coordinador de la SBIF antes de su implementación. Para estos efectos se utilizará la herramienta WSUS que de forma automática y centralizada realizará estos procesos.

2.4.- Consideraciones y Exclusiones

2.4.1 Consideraciones

Desde el punto de vista de la implementación de la plataforma en las dependencias del cliente, se debe tomar en cuenta los siguientes enunciados:





- El servicio ofertado se circunscribe al área metropolitana y no considera valores de traslado fuera de este radio. En caso de requerir este servicio en otra localidad deberá ser cotizado por separado.
- Todos los servicios ofertados se refieren exclusivamente a los productos y equipamiento mencionados en esta propuesta. En caso de requerir este servicio para productos adicionales serán cotizados por separado.
- El cliente deberá contar con espacio físico en lugar de trabajo para la instalación de los equipos.
- El cliente deberá contar con el suministro eléctrico adecuado para los notebooks y equipos que conforman la solución.
- El cliente deberá permitir y coordinar los accesos a las oficinas al personal de S&A para la instalación de los equipos de HW y SW.
- El cliente deberá habilitar al menos un par de espacios físicos para personal de S&A Chile y que trabajará en terreno, en caso de la habilitación de los servicios en las oficinas de la SBIF.
- El cliente deberá considerar el uso de sus dispositivos de comunicaciones LAN para la conectividad de los equipos asociados a esta solución (notebooks y docking stations).

2.3.2 Exclusiones

La Propuesta Técnica "Proyecto Provisión de Estaciones de trabajo y Servicios Complementarios" versión 2.0 Abril 2012 de **S&A CHILE**, representa la totalidad de servicios ofertados para este proyecto. Versiones antiguas de este documento quedan automáticamente inhabilitadas, razón por lo cual no se debe considerar o asumir la existencia de servicios y/o alcances no incluidos en el presente documento.

Salvo que se encuentre expresamente especificado en la presente PDS, el alcance de los servicios no abarcará:

- Consultoría, instalación y/o configuración de componentes de HW o SW no explicitados en este documento, salvo el que este expresamente solicitado en las bases de la licitación y respuesta a consultas emitidas dentro del proceso de licitación.
- Integración de productos que no constan en los alcances de este documento, salvo el que este expresamente solicitado en las bases de la licitación y respuesta a consultas emitidas dentro del proceso de licitación.
- Personalización de Interfaces y/o Salidas de Sistemas y Aplicaciones.
- Soporte y/o Mantenimiento en los productos afines a este proyecto.
- Ítems específicos fuera del alcance del proyecto.

- Instalación y/o Configuración de algún tipo de SW que no conste en el presente documento, salvo el que este expresamente solicitado en las bases de la licitación

2.5.- Actividades del Proyecto

Características de los Servicios.

Los servicios ofertados se dividen en etapas independientes los cuales serán realizados por personal técnico de **S&A CHILE** en las instalaciones de SBIF y en horario de oficina (Lunes a Viernes de 09:00 a 18:30 hrs. Excepto días festivos).

A continuación se detallan las actividades a realizar para la implementación del proyecto:

1.- Servicios de Intalación Proyecto SBIF

1. Creación del master e Instalación, configuración de los equipos
2. Instalación de software base adicional
3. Software a considerar:
 - § Windows 7 pro 32 bits
 - § Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access version 2007/ 2010 Profesional segun necesidad del usuario.
 - § Project 2010 OLP NL Gov
 - § Visio Standard 2010 OLP NL Gov
 - § Winzip 16.0 Standard (Multiusuario)
 - § Sybase OpenClient 1.5
 - § InfoMaker &PowerBuilder RunTime v10
 - § Cliente DM version 10
 - § Cliente de BBDD Oracle
 - § Cliente Veritas DLO
 - § Adobe Acrobat
 - § Cliente DameWare
 - § Antivirus Kaspersky
 - § Software Encriptador EndPoint
 - § Actualización a parches Windows, Office
4. Respaldo de la información de usuarios 40 GB y Traspaso a equipos nuevos
5. Integración al dominio red SBIF
6. Configuración del entorno de red
7. Configuración de casillas de correo, traspaso de archivos de datos, carpetas y libretas personales
8. Configuración de impresoras
9. Mantener actualizado el inventario de hardware (y manejo de hojas de recepción, etc.) Software de inventario utilizado (OCS Inventory)
<http://www.ocsinventory-ng.org/en/>
10. Configuración y mantención de WSUS
11. Mantención del hardware tiempo máximo de solución de 2 a 4 hrs.
12. Capacitación 8 personas operación de la solución
13. Instalacion de equipo a usuario final

2.- Técnico Residente Soporte Usuarios + Técnico Residente Mesa de Ayuda (2 personas)	
1. Soporte a usuarios finales, uso y manejo de office y sistema operativo mediante un Técnico residente de 9 a 18 hrs., tiempo máximo de respuesta 30 min.	
2. Un 2do Técnico para Mesa de ayuda para dar soporte a usuarios (simil de técnico en terreno) con Generación de Ticket, Soporte Office, Resolución de problemas, y / o Derivación a Terreno. Software de mesa de ayuda utilizado (OTRS HelpDesk) http://www.otrs.com/en/products/otrs-help-desk/	
3. Manejo de spares en bodegas de LookINC.	
4. Gestion de garantías de equipos.	
5. Gestion de polizas de seguros equipos.	
6. Despachos de S&A a SBIF, Equipos Spares.	

El servicio será desarrollado de acuerdo a los siguientes plazos:

Item	Descripción	Plazos
1	Implementación, Configuración y Puesta en Marcha de Equipamiento de Usuarios	60 días
2	Soporte de Hardware, Usuarios Finales y Mesa de ayuda	Durante 36 meses

2.5.- Servicios de Soporte y Mantenimiento

Este servicio considera la mantención correctiva ONSITE por 36 meses para el equipamiento arrendado.

Tiempo de Respuesta

La modalidad de atención para todo el equipamiento mencionado es de 9x5 (5 días a la semana por nueve horas diarias), con tiempos de solución efectiva según requerimiento:

- Para el caso de soporte a usuarios finales el criterio será el siguiente:

Ayuda en el uso y manejo de la Suite Microsoft Office (compuesta entre otros por los aplicativos Word, Excel, PowerPoint y Outlook) y Sistema Operativo, en horario continuado de 9 a 18 horas con recepción de requerimientos durante los 5 días hábiles de la semana con un tiempo máximo de respuesta de atención de 30 minutos.

- Para el caso de Mantención de hardware en terreno será el siguiente:

En este se incluye pantallas adicionales, teclados, mouse, transformadores, cables (Power, Vga, Hdmi, Ethernet, etc.), incluyendo el recambio de baterías y/o pilas para notebooks. Las atenciones en terreno serán en la modalidad de 5 días hábiles a la semana, en horario de 9 a 18 horas, con un tiempo máximo de atención de 2 horas y 4 horas como tiempo máximo de solución. El técnico encargado estará disponible de forma permanente en las dependencias de SBIF durante el horario antes indicado.

Modalidad del Servicio

Para la adecuada coordinación en la atención para el Soporte de Usuarios en lo que se refiere a la mantención del hardware y software, dichos requerimientos se canalizarán a través de la plataforma de la Mesa de Ayuda que dispone la SBIF, en que cada requerimiento estará asociado a un ticket de atención con un número único y correlativo. El coordinador de la SBIF solicitará periódicamente un informe del estado de los tickets que se han atendido para asegurar y realizar el seguimiento a la resolución de los requerimientos solicitados. Este informe deberá indicar a lo menos:

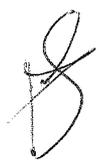
- Nro de Ticket.
- Fecha y hora de solicitud.
- Usuario solicitante.
- Descripción de lo solicitado.
- Nombre del Resolutor.
- Descripción de la solución.
- Fecha y hora de cierre.

Personal Técnico Involucrado

Las tareas de mantenimiento correctivo serán ejecutadas por personal calificado, asignando dos técnicos en informática certificados para otorgar el soporte a las marcas y modelos involucrados.

Niveles de Servicio (SLA)

Se define como **Tiempo de solución** al tiempo que transcurre desde que el requerimiento fue solicitado al soporte telefónico de **S&A CHILE**, hasta que el problema está solucionado, ya sea porque se realizó la mantención correctiva necesaria o porque se reemplazó temporalmente el equipo defectuoso y el equipo esta en condiciones de dar el servicio que prestaba inicialmente. Para la presente será de 4 horas de solución.



2.6.- Localización principal del proyecto

Los servicios detallados en este documento, serán entregados en la(s) siguiente(s) localización(es):

MONEDA 1123 PISOS 4 al 13 CENTRO – SANTIAGO

2.7.- Responsabilidades de EL CLIENTE y Requisitos Previos

S&A CHILE y la **SBIF** acuerdan que **EL CLIENTE** deberá satisfacer los requisitos previos abajo indicados durante la implementación del proyecto. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos previos podrá dar origen a atrasos en el cumplimiento de las actividades programadas y a gastos adicionales.

Para garantizar el éxito de este proyecto, **EL CLIENTE** deberá designar un responsable de la **SBIF**, para actuar como el contacto principal con **S&A CHILE**.

Además de lo anterior, **EL CLIENTE** deberá satisfacer los requisitos previos abajo detallados, durante la implementación del proyecto. Para garantizar el éxito del proyecto, **S&A CHILE** tendrá lo siguiente:

- Acceso al las dependencias donde se realizará la instalación y configuración de los componentes ofertados.
- Coordinación vía el "responsable" asignado por **SBIF** de manera de acceder en forma expedita a la información relevante para la instalación y configuración de los componentes ofertados.
- En caso que las actividades así lo requieran, el personal de **S&A CHILE** deberá poder acceder a Internet (como opcional) vía alguna estación de trabajo suministrada por la **SBIF**. De igual manera el personal de **S&A CHILE** podrá requerir en caso que sus actividades así lo demanden, utilizar un teléfono de la **SBIF** (llamadas locales) para comunicarse con las instalaciones de **S&A CHILE**.
- Proveer de un ambiente adecuado y seguro para la instalación física de los componentes.
- Proveer de un ambiente adecuado y seguro para el correcto bodegaje de equipamiento de Spare en las dependencias del **SBIF**.
- Proveer y mantener un ambiente eléctrico en óptimas condiciones de manera de no perjudicar el correcto funcionamiento de los equipos y minimizar las fallas por variaciones de voltajes superiores a la norma.
- Tener una protección de corrientes parasitas mediante una malla de puesta a tierra.

2.8. - Conclusión del Proyecto

Cuando todas las fases del proyecto estén concluidas y habiéndose cumplido todos los requisitos descritos en la documentación del mismo, se realizará una **Reunión de Cierre del Proyecto**. En dicha reunión, se procederá a evaluar el proyecto, teniendo en cuenta la calidad de la solución entregada y la eficiencia en su entrega. Las conclusiones de esta reunión serán documentadas en la misma carpeta del proyecto.

2.9. - Seguimiento del Proyecto

De manera de garantizar el éxito en la implementación de este proyecto, **S&A CHILE** designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones principales serán: Planificación, Control, Administración de cambios y Entrega final del proyecto, para ello utilizará una metodología de seguimiento y control que incluye entre otros: Informes semanales de avance de implementación, Actas de aceptación, Minutas de reuniones, etc.

El Jefe de proyecto será desde el punto de vista de **EL CLIENTE** su contacto directo a fin de coordinar las actividades a realizar durante la implementación del proyecto, para ello trabajará con el Jefe de Proyecto que **SBIF** designe al inicio del mismo.

2.10. - Seguros asociados a los bienes.

De manera de garantizar la seguridad del equipamiento, **S&A CHILE** contará con un seguro asociado a los bienes, según los standards del mercado actual, según detalle de condiciones de seguro mencionado en los anexos de la presente propuesta,

Adicionalmente a esto y como oferta de valor agregado **S&A CHILE** contará con equipamiento adicional, para asegurar la reposición rápida ante siniestros que sufran los equipos, mientras el seguro resuelve internamente la cobertura o no del siniestro, dicha resolución se vera caso a caso en conjunto al **SBIF** aunando criterios de buena Fe.

2.12. - Flexibilidad de Contrato.

S&A CHILE esta orientada a dar servicios de alta calidad y con gran valor agregado es por eso que brindamos asociado a este contrato una flexibilidad y facilidad de implantación de la solución propuesta, con la finalidad de cumplir la implementación del proyecto de la manera menos intrusiva posible de manera de no afectar a los usuarios en sus tareas actuales, basándose principalmente en el plazo de inicio de actividades solicitado en el calendario de las Bases de la presente licitación, el plan de trabajo y la implementación se realizará junto al **SBIF**, permitiéndole a éste decidir por la mejor opción acorde a las necesidades de **EL CLIENTE**.

Estándares de los Servicios y Multas.

SLA

Los estándares de servicio comprometidos (SLA), corresponden a una serie de valores definidos para diferentes componentes, los cuales son la base de comparación para las mediciones reales efectuadas, las que se realizan siguiendo los procedimientos previamente propuestos por el proveedor y aceptados por SBIF.

Los procedimientos detallados deben permitir efectuar las mediciones de cada uno de los SLA acordados, indicando qué, como y donde medir, qué parámetros se definirán como unidades de medición, en qué lugar se efectuarán las mediciones y con qué frecuencia se analizarán y entregarán los resultados.

Se definen los siguientes SLA:

- UPTIME o DISPONIBILIDAD de un 99,5% mensual
- TIEMPO DE RESPUESTA a llamados de Servicio 1 hora máximo
- TIEMPO DE SOLUCION A PROBLEMAS, máximo 4 horas

S&A CHILE deberá mensualmente entregar un informe proveniente de su Mesa de Ayuda, donde se especificarán los requerimientos realizados por **EL CLIENTE**, con una estadística con la cantidad de llamados recibidos, los tiempos de respuesta y de solución empleados para cada ticket.

La disponibilidad mensual de los servicios se calculará según los siguientes parámetros:

Se define un mes de 30 días, 720 horas y de la siguiente forma:

$$\frac{(T^{\circ} \text{ Mensual} - T^{\circ} \text{ Sin Servicio}) \times 100}{T^{\circ} \text{ Mensual}} = \text{Uptime Mensual}$$

$T^{\circ} \text{ Mensual}$

Donde:

$T^{\circ} \text{ Mensual}$ = N° total de horas del mes

$T^{\circ} \text{ Sin Servicio}$ = N° horas en que el servicio estuvo detenido

Lo anterior da como resultado que la Disponibilidad mensual de un servicio queda dada por:

$$\frac{(720 - \text{Horas sin servicio}) \times 100}{720} = \text{Disponibilidad Mensual}$$

720

Se incluye en horas sin servicio de responsabilidad del proveedor:

Caídas por fallas del equipamiento y software que compone el parque de Unidades de Servicio materia de este contrato.

Caídas por la no instalación de parches disponibles y que se encuentran entregados por el proveedor del software provisto por **S&A CHILE**.

Se excluye de horas sin servicio de responsabilidad del proveedor:

Caídas por eventos de fuerza mayor producto de decisiones de la autoridad.

Caídas por la no disponibilidad por parches de parte del fabricante y requeridos por el software provisto por **S&A CHILE**.

Caídas donde un equipo de respaldo se encuentre dando el servicio afectado.

Multas

Para asegurar el cumplimiento de las condiciones y estándares solicitados y ofrecidos, es decisión de **EL CLIENTE** incluir en este contrato un conjunto de penalidades y multas que se definen a continuación, de acuerdo al perjuicio que el incumplimiento de ellas le provoque al **EL CLIENTE**.

Las penalidades acordadas será:

1. El equivalente a UF 1 por cada una (1) hora o fracción de ella de retraso en la reposición del servicio o equipo afectado,
2. El equivalente a UF 2 por cada tres (3) horas adicionales de retraso en la recuperación del estado original del servicio o equipo afectado

Se define que existirá un periodo de ajuste, desde el inicio de los servicios, durante el cual **EL CLIENTE** podrá eximir a **S&A CHILE** del pago de las multas en caso de incumplimiento.

Las Multas se aplicarán sobre el valor de la cuota mensual a pagar por **EL CLIENTE** y estarán sujetas al tope máximo de la facturación mensual total de los servicios.

El cobro de la Multa se ejecutará descontando el valor de ésta del pago de la factura emitida en el mes siguiente de aquél en el cual se produjo el incumplimiento generador de la multa y/o haciendo uso de la Boleta de Garantía por el fiel cumplimiento del contrato.

En principio se define la siguiente tipificación de las faltas o causales sobre las cuales serán tipificadas las multas

Grave

Por falta Grave se entenderá:

- Errores o fallas que afecten de manera importante la relación de **EL CLIENTE** con sus usuarios y clientes, es decir, cuando dañe masivamente la entrega de los servicios.
- El no poder realizar con un 100% de éxito una prueba de transferencia de servicios a los sistemas de contingencia (sin interrupción de servicios y sin observaciones de parte de **EL CLIENTE**)
- Errores o Fallas que afecten el cumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de la Ley General de Bancos ó de los Contratos Comerciales con los Usuarios y Clientes
 - En términos de la imagen de **EL CLIENTE**
 - En términos del perjuicio pecuniario que conlleve
 - Que genere algún tipo de sanción o reconvención de la autoridad para **EL CLIENTE**.

Leve

Por falta Leve se entenderá:

- Errores o fallas que no afecten de manera importante la relación de **EL CLIENTE** con sus usuarios y clientes, es decir, cuando no dañe masivamente a los servicios.

- Errores o Fallas que no afecten el cumplimiento de la Ley General de Bancos, de la Ley de Cuentas Corrientes y Cheques, de la Ley de Operaciones de Crédito de Dinero, del Marco Regulatorio y de los Contratos Comerciales con los Clientes.
- En términos de la imagen de **EL CLIENTE**
- En términos del perjuicio pecuniario que conlleve
 - Que genere una sanción por parte de estos organismos o reconvención de la autoridad para la SBIF.
- Errores o fallas que no afecten a uno o más usuarios y clientes de **EL CLIENTE**, cuando no daña a un usuarios o cliente de **EL CLIENTE** y no afecta la imagen, o cuando no afecta al menos perjudicándolos en términos financieros
- Errores o Fallas que no afecten el cumplimiento por parte de **EL CLIENTE** del Marco Regulatorio
- Todas aquellas que no afecten la operación y negocios de **EL CLIENTE**

Observación

Por observación se entenderá:

- Se entenderá por observaciones a todas aquellas fallas detectadas en algún proceso de auditoria y que potencialmente afecten a la operación en régimen.
- Por cada observación se generará un plan de trabajo para resolver el potencial problema.

Se establece que en conjunto entre **EL CLIENTE** y **S&A CHILE** se analizarán mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, los indicadores de servicio acordados (SLA's). De este análisis se determinará las multas aplicables a **S&A CHILE** por las

faltas incurridas en el mes inmediatamente anterior, debiendo quedar establecido fundamentadamente el monto de la multa, la causal y los antecedentes disponibles y necesarios que justifiquen su clasificación. No se considerarán para efecto alguno aquellas multas no informadas en la forma y dentro del plazo acá previsto.

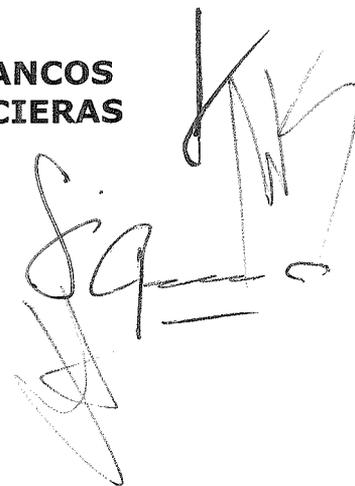
S&A CHILE deberá informar por escrito a **EL CLIENTE**, en el plazo de 5 días hábiles bancarios de recibido el cobro de una Multa, las causas que originaron las fallas que dieron origen a la Multa así como las medidas implementadas para evitar que dicho error o falla vuelva a ocurrir. Con el propósito de controlar esta materia, las partes mantendrán un registro de las multas aplicadas y las medidas comprometidas para evitar su reiteración.



Edward Seleme Chávez
**S&A CONSULTORES
ASOCIADOS CHILE LTDA.**



Raphael Bergoeing Vela
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS**



ANEXO N° 2

El presente anexo, forma parte integrante del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, suscrito entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.** y **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** con fecha 1 de Junio de 2012, y éstas declaran que le son aplicables todas y cada una de las cláusulas del referido contrato.

Quando **EL CLIENTE** solicite el retiro de un equipo o la renovación anticipada por otro; éste cancelará a **S&A CHILE** el valor de la cuota unitaria por el número de estaciones involucradas. Las cuotas unitarias por estación de trabajo, señaladas en el cuadro adjunto, se encuentran expresadas en Unidades de Fomento y debe agregarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA); lo anterior es condición necesaria para que **S&A CHILE** pueda acceder a un requerimiento de retiro, renovación o término anticipado del contrato.

TABLA DE SALIDA EQUIPOS DURANTE EL CONTRATO

Mes en que ocurre la Renovación Anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva
1	0	0
2	44,93	44,21
3	43,91	43,20
4	42,88	42,18
5	41,83	41,15
6	40,76	40,10
7	39,68	39,04
8	38,59	37,97
9	37,48	36,88
10	36,36	35,78
11	35,23	34,66
12	34,07	33,52
13	32,91	32,38
14	31,73	31,21
15	30,53	30,04
16	29,32	28,84
17	28,09	27,63
18	26,84	26,41
19	25,58	25,17
20	24,31	23,91
21	23,01	22,64
22	21,70	21,35
23	20,38	20,05
24	19,04	18,73
25	17,68	17,39
26	16,30	16,04
27	14,91	14,67
28	13,50	13,28
29	12,07	11,88
30	10,63	10,45
31	9,16	9,01
32	7,68	7,56

26

Mes en que ocurre la Renovación Anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva
33	6,18	6,08
34	4,66	4,59
35	3,13	3,08
36	1,57	1,55

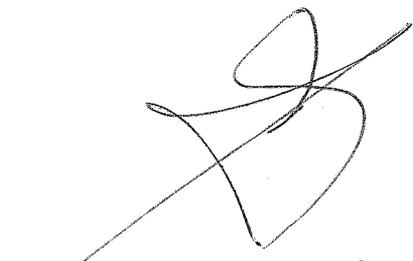
Quando **EL CLIENTE** solicite el ingreso de un nuevo equipo; se remitirá **una carta de Alta a S&A CHILE** para generar el respectivo Anexo que consignará el valor de la cuota unitaria por el número de estaciones involucradas. Las cuotas unitarias por estación de trabajo, señaladas en el cuadro adjunto, se encuentran expresadas en Unidades de Fomento y debe agregarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA); lo anterior es condición necesaria para que **S&A CHILE** pueda acceder a un requerimiento de incorporación de equipos como Anexo del contrato.

TABLA DE ENTRADA EQUIPOS DURANTE EL CONTRATO

Mes en que ocurre la Entrada del nuevo equipo, desde la fecha de instalación	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 36 - sin iva	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 36 - sin iva
1	0	0
2	2,00	1,97
3	2,04	2,02
4	2,09	2,06
5	2,14	2,11
6	2,19	2,16
7	2,24	2,21
8	2,30	2,27
9	2,36	2,33
10	2,43	2,39
11	2,50	2,46
12	2,57	2,54
13	2,66	2,62
14	2,75	2,71
15	2,85	2,81
16	2,96	2,92
17	3,08	3,03
18	3,21	3,16
19	3,36	3,31
20	3,52	3,47
21	3,71	3,65
22	3,92	3,86
23	4,16	4,10
24	4,43	4,37
25	4,76	4,69
26	5,14	5,06
27	5,60	5,51
28	6,16	6,06
29	6,85	6,75
30	7,75	7,64
31	8,95	8,82

27

Mes en que ocurre la Entrada del nuevo equipo, desde la fecha de instalación	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 36 - sin iva	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 36 - sin iva
32	10,63	10,47
33	13,15	12,95
34	17,35	17,08
35	25,75	25,34
36	50,94	50,13



Edward Seleme Chávez
**S&A CONSULTORES
ASOCIADOS CHILE LTDA.**



Raphael Bergoeing Vela
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS**