

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SONDAutility

CLIENTE : SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS
RUT : 70023270-0
CONTRATO N° : N°0064/2013

En Santiago de Chile, a 1 de Diciembre de 2013, entre SONDA S.A., RUT N° 83.628.100-4, representada en este acto por su Gerente General don Raúl Véjar Olea, R.U.T N° 6.580.740-8, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 500, de la comuna y 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 1123, Piso 4, de la comuna y 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 SONDA y EL CLIENTE, respectivamente.

I. OBJETO DEL CONTRATO

EL CLIENTE encarga a SONDA, por quien acepta su Gerente General, don Raúl Véjar Olea, la prestación de los servicios denominados en conjunto Servicios SONDAutility, 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 los Anexos 1 y 2 se contiene una descripción detallada de estos servicios asociados a los recursos contratados.

En uno o más documentos denominados "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 servidores, computadores personales, impresoras o elementos similares, más los correspondientes servicios asociados, se denominarán en adelante y en conjunto como "Unidades de Servicio Utilities".

II. PRECIO Y FORMA DE PAGO

a) Todos los impuestos que se originen con motivo del presente **CONTRATO** y sus Anexos serán de exclusivo cargo del **CLIENTE**, de modo que los valores estipulados en este **CONTRATO** y sus Anexos resulten netos para **SONDA** salvo aquellos derechos y gravámenes que la ley asigne a una de las Partes.

b) **PRECIO**

El precio mensual neto por los Servicios SONDAutility, será igual a la suma de las tarifas o precios de cada una de las Unidades de Servicio Utilities contratados por EL CLIENTE, precios que se estipulan en los respectivos Anexo/Cotización.

c) **RECARGOS ESPECIALES**

Los servicios 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 horas. SONDA 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 SONDA 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 SONDA tenga fijado en la lista



A-5864

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. La facturación mínima de este servicio es de 2 horas por cada técnico que se emplee. El tiempo de ida y vuelta al lugar de ubicación de los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicio Utilities se considera como tiempo trabajado.

Por otra parte, cuando los servicios se presten fuera de los radios urbanos de las ciudades de Antofagasta, Santiago, Valparaíso, Viña del Mar y Concepción, al precio neto mensual que corresponda, se le agregarán los cargos por viajes realizados en el mes anterior, según la lista de precios por viaje que se incluye en el Anexo 1.

d) **FORMA DE PAGO**

EL CLIENTE pagará a SONDA el precio mencionado en la letra b) precedente de contado, por mensualidades anticipadas, dentro de los diez días siguientes a la fecha de emisión de la respectiva factura.

SONDA agregará en la factura más próxima, los valores que EL CLIENTE deba pagarle por los conceptos indicados en la letra c) RECARGOS ESPECIALES.

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

e) **INICIO DEL PAGO DEL PRECIO**

Queda estipulado que SONDA tendrá derecho a cobrar el precio por los Servicios SONDAUtility a contar de la fecha en que los recursos computacionales de las Unidades de Servicio Utilities sean instalados, 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 todas las Unidades de Servicio Utilities, aunque algunas de ellas no se encuentren en servicio, por razones imputables a EL CLIENTE.

f) **UNIDAD DE FOMENTO**

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.

g) **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 SONDA para suspender los Servicios SONDAUtility 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.

Queda también estipulado que el no pago de una o más facturas consecutivas, facultará a SONDA para proceder al retiro de los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicio Utilities incluidas en este contrato y para proceder a cobrar las cantidades a que se refiere la cláusula Modificaciones a las Unidades de Servicio Utilities, de acuerdo con la Tabla incluida en dicha cláusula, 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 Utilities, sin perjuicio de lo que se conviene más adelante para el término anticipado de contrato y multas por no devolución del equipo.

La circunstancia de que en cualquier momento SONDA 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.

h) **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 (I.V.A.), el que SONDA facturará y cobrará junto con éstos.



Several handwritten signatures in black ink are located at the bottom left of the page, below the text of section h).

i) NUEVOS ITEMES

La incorporación de nuevas Unidades de Servicio Utilities, se registrará por los precios y condiciones vigentes para ellas al momento de su contratación, valores que se cotizarán a solicitud de EL CLIENTE.

j) SUSCRIPCION DE PAGARE

A fin de facilitar el pago de las tarifas convenidas por el servicio contratado, SONDA se reserva el derecho de solicitar a EL CLIENTE, la suscripción de uno o más pagarés que contemplen el precio convenido y los impuestos que correspondan.

La suscripción de este pagaré no constituirá novación.

III. MODIFICACIONES A LAS UNIDADES DE SERVICIO UTILITIES

EL CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento modificaciones respecto de las Unidades de Servicio Utilities que tenga contratadas, incluyendo la incorporación, renovación o retiro de recursos computacionales, debiendo notificar para ello a SONDA por escrito.

La modificación de las Unidades de Servicio Utilities 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 Utilities que se incorporan o retiran en cada oportunidad, la tarifa del servicio, el plazo contratado y la fecha de vigencia de la modificación requerida.

Tanto en el caso de renovación anticipada como en el caso de retiro o eliminación de Unidades de Servicio Utilities contratadas, EL CLIENTE deberá pagar a SONDA un cargo, dependiente del número de meses en que cada equipo que se renueve o retire se encuentre en servicio, según la tabla que corresponda de acuerdo a los plazos establecidos para cada "Anexo/Cotización":

a) Tabla de Salida para Unidades de Servicio contratadas a un plazo de 36 meses:

Mes en que ocurre la renovación anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo (Nº de tarifas mensuales)
1 - 2	20
3 - 4	19
5 - 6	18
7 - 8	17
9 - 10	16
11 - 12	15
13 - 14	14
15 - 16	13
17 - 18	12
19 - 20	11
21 - 22	10
23 - 24	9
25 - 26	8
27 - 28	7
29 - 30	6
31	5
32	4
33	3
34	2



A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

En caso que EL CLIENTE solicite el retiro de uno o más de los recursos computacionales, y éstos no puedan ser desinstalados y/o retirados por SONDA en la fecha acordada para su exclusión de los Servicios SONDAUtility, debido a restricciones de EL CLIENTE, SONDA estará facultada para cobrar las tarifas respectivas, más un cargo de 1 UF por cada evento de desinstalación que hubiese sido acordado y no se pueda efectuar por motivos atribuibles a EL CLIENTE, sin que éste haya dado aviso a SONDA con al menos dos días hábiles de anticipación.

IV. VIGENCIA Y DURACIÓN

Este contrato entra en vigencia con esta fecha y tendrá una duración de 36 meses, el que podrá ser renovable por periodos de 12 meses de común acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de lo establecido para cada "Anexo/Cotización" relativo a su duración que se considerará de forma independiente. Con todo, estos plazos comenzarán a regir una vez instaladas las Unidades de Servicio objeto del presente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE podrá poner término al presente contrato dando aviso escrito a SONDA 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 Utilities que se encuentren contratadas a esa fecha, como un retiro. Por lo tanto EL CLIENTE deberá pagar a SONDA una cantidad que se calculará según la tabla incluida en la cláusula MODIFICACIONES A LAS UNIDADES DE SERVICIO UTILITIES y devolver a SONDA las Unidades de Servicio. En caso que SONDA no pueda retirar dichas Unidades de Servicio por razones atribuibles a EL CLIENTE queda autorizada a seguir facturando la tarifa mensual pactada hasta su retiro efectivo.

V. RETIRO DE UNIDADES DE SERVICIOS UTILITIES

En caso de término de contrato, por cualquiera de las causales contempladas en las cláusulas anteriores, EL CLIENTE deberá poner a disposición de SONDA los recursos computacionales de las Unidades de Servicio Utilities, desde la fecha de término que corresponda.

En caso de retraso en la entrega, SONDA tendrá derecho a cobrar, los días de atraso de acuerdo a las tarifas vigentes.

En caso que los recursos computacionales de las Unidades de Servicio Utilities sean devueltos deterioradas o con partes y/o piezas faltantes, SONDA estará facultada para facturar a EL CLIENTE, dichos repuestos o reparaciones, obligándose EL CLIENTE a pagarlos.

SONDA procederá a efectuar el retiro de los recursos computacionales que conforman las Unidades de Servicio Utilities desde los lugares donde estas hayan sido instaladas al iniciar el Servicio SONDAUtility. En caso que EL CLIENTE haya cambiado de ubicación dichos recursos, éste deberá entregarlos en el Servicio Técnico de SONDA más cercano.

En caso de que EL CLIENTE no haga devolución de los equipos habiendo existido coordinación previa, deberá pagar, todos los gastos en que haya incurrido SONDA.

VI. CAMBIOS DE UNIDADES DE SERVICIO UTILITIES

EL CLIENTE se obliga a notificar a SONDA, 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 Utilities, que sean efectuados por personal de EL CLIENTE sin la autorización de SONDA.

Si debido a cualquier cambio efectuado por EL CLIENTE, SONDA determina que los recursos computacionales de las Unidades de Servicio Utilities ya no pueden ser soportados eficientemente, SONDA se reserva el derecho



de suspender los servicios de soporte asociados a dichos recursos. Sin perjuicio de lo anterior EL CLIENTE deberá continuar pagando las tarifas asociadas a las Unidades de Servicio Utilities 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 Utilities 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 necesarias y para resolver eventuales problemas que afecten a los Servicios SONDAUtility, de forma tal que permita a SONDA desarrollar en forma adecuada y expedita los mismos.

VIII. SOFTWARE

Considerando que los Servicios SONDAUtility pueden incluir Licencias de Uso de Software, queda expresamente estipulado que el mismo estará sujeto a las siguientes disposiciones:

i) 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 SONDA y/o de otros proveedores de software, que hayan designado a SONDA como distribuidor 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.

ii) Se deja estipulado que 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.

iii) EL CLIENTE reconoce que El Software entregado junto con los recursos computacionales es propiedad de SONDA y/o de otros proveedores de software y, por tanto, no deberá ser copiado, reproducido, distribuido ni facilitado a terceros en modo alguno.

iv) En consecuencia, EL CLIENTE, sus directivos y empleados deberán 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 a El Software cumpla con las obligaciones contraídas respecto al uso, copias, protección y seguridad de éste.

v) En el evento que EL CLIENTE llegare a devolver los recursos computacionales incluidos en los Servicios SONDAUtility, deberá conjuntamente devolver toda la información sobre el software que es propiedad de SONDA, 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. EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD Y MEDIDAS PREVENTIVAS

El **CLIENTE** ha decidido contratar los servicios de **SONDA** en atención a que la administración de sus procesos sostenidos por sistemas computacionales no constituyen parte de su giro y por lo cual la externalización de los mismos o la implementación y soporte de dichos sistemas corresponde a una decisión corporativa cuyo objetivo es obtener mayores niveles de eficiencia, tanto de sus recursos como en sus procesos.



EL CLIENTE reconoce y acepta que el software y el hardware son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas, ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas, contingencia a que se está expuesto cualquiera sea el administrador o proveedor que dichas herramientas y que no desaparece en virtud de la celebración del presente **CONTRATO**. Por tanto, en caso de hacerse efectiva cualquier contingencia ocasionada y/o derivada de lo anterior no supondrá un incumplimiento contractual por parte de **SONDA**.

De esta forma el **CLIENTE** acepta que los riesgos que afectan a su negocio derivados de fallas o mal funcionamiento de los equipos o programas computacionales, no se transfieren a **SONDA** ni esta los asume en virtud del presente contrato, por lo que **SONDA** no será responsable por los daños o perjuicios derivados de lo anterior que puedan experimentar el **CLIENTE** o terceros.

A efectos de mitigar las contingencias expuestas, e independientemente de los servicios contratados, el **CLIENTE**, en su calidad de usuario del o los sistemas, deberá tomar al menos las siguientes medidas preventivas para evitar o aminorar los efectos que las eventuales fallas antes referidas le causen a él mismo o a terceros: (i) disponer de las holguras en sus procesos y actividades a efectos de no depender exclusivamente del o los sistemas, de manera que las referidas fallas no tengan efectos negativos en sus negocios, (ii) efectuar los respaldos de la información almacenada en los sistemas que sean necesarios para la ejecución de sus procesos; y (iii) verificar periódicamente el resultado de la ejecución de los software y los procesos modelados en los mismos, estableciendo los métodos y diseños adecuados que le permitan realizar dicha verificación.

X. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Bajo ninguna circunstancia, **SONDA** o sus proveedores tendrán responsabilidad alguna por accesos no autorizados, alteraciones, robos o destrucciones de información distribuida a través de los servicios por accidente, medios fraudulentos o mecanismos no permitidos que puedan producirse debido a una vulnerabilidad en la programación o de las aplicaciones del sistema. **SONDA** será únicamente responsable de cumplir con las recomendaciones del fabricante al momento de instalar las Unidades de Servicio y el **CLIENTE** deberá mantener actualizadas las versiones de los programas necesarios para que el sistema opere correctamente durante la vigencia del contrato. Asimismo **SONDA** no otorga garantía asociada al Hardware que pueda proveer salvo aquella que proporcione el fabricante del mismo.

En caso de declararse la responsabilidad de **SONDA**, el límite máximo total y global de dicha responsabilidad será de un 5 % del valor de las cuotas restantes de los Anexos vigentes a la fecha de la declaratoria. Esta limitación se aplica a todos los cursos de acción incluyendo, sin limitaciones, las infracciones del **CONTRATO**, multas, infracciones de garantía, negligencia, malas interpretaciones y otros agravios.

Las tarifas por los servicios que provee **SONDA** están en consideración de los riesgos y contingencias señaladas en el **CONTRATO**, por lo tanto el **CLIENTE** libera a **SONDA** de todas las obligaciones, responsabilidades y reclamos en exceso de la limitación establecida en esta cláusula y cuyas estipulaciones continuarán vigentes después de la terminación del **CONTRATO**.

XI. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y/o documentación rotulada como confidencial que por escrito o a través de un soporte magnético o informático sea entregada por una de las partes (parte reveladora) a la otra (parte receptora) con motivo de la ejecución del presente **CONTRATO** y que diga relación directa con este, deberá ser tratada en forma



A handwritten signature in black ink, appearing to be "F. C. J. J. J." with a large flourish.

confidencial, quedándole estrictamente prohibido la divulgación o utilización de tal información o conocimiento en cualquier otra actividad que la parte receptora desarrolle o pueda llegar a desarrollar. El presente documento en ningún caso afectará la continuidad en el desarrollo de los negocios de **SONDA** la cual seguirá con sus actividades y giro en relación con el **CLIENTE** y cualquier otra compañía, sea en calidad de proveedor, competidor o cliente. Nada de lo contenido en este documento obligará o limitará a **SONDA** en cuanto al ejercicio y desarrollo de su giro ni constituirá un incumplimiento de los deberes de confidencialidad establecidos en la presente cláusula.

De esta manera se entenderá por "Información Confidencial", toda información, marcada expresamente como tal y detallada en un inventario que, firmado por ambas partes, la identifique claramente. Esta solo deberá ser entregada al Jefe de Proyecto, Coordinador del Contrato u otro que se designe, sea que se trate de secretos comerciales, know how, diseños, programas computacionales, documentación, formulas, modelos, recopilaciones, dispositivos de programas, métodos, técnicas o procesos de negocios, base de datos información científica, técnica o de otra naturaleza, de la cual se pueda obtener un valor presente o potencial y que no sea de conocimiento público.

Toda información confidencial puede ser revelada solamente a los empleados, trabajadores, dependientes y/o subcontratistas de la parte receptora, que requieran tener acceso a la información como consecuencia de la ejecución del **CONTRATO**, y puede ser usada por estos empleados trabajadores, dependientes y/o subcontratistas sólo para funciones asociadas a la ejecución del mismo y única y exclusivamente para dar cumplimiento de las obligaciones que le impone el presente **CONTRATO**. Cada parte deberá adoptar las medidas necesarias para que estas personas mantengan absoluta reserva y no divulguen a terceros la Información Confidencial

No será considerada información confidencial: aquella que no cumple con los requisitos de rotulación señalados anteriormente; aquella que pese a venir rotulada como confidencial sea de aquella que es posible obtener por cualquier vía legítima sin mediar intervención de la parte reveladora; la parte receptora la haya desarrollado o esté desarrollando de forma independiente previo a la firma de este acto; la parte receptora la conocía o llegó a su conocimiento por otras vías sin deber de confidencialidad y cuyo revelador es tenedor legítimo de la misma y tiene derecho a hacerlo; la parte reveladora exprese de cualquier forma que la información emitida no tiene el carácter de confidencial; información que pase a ser de dominio público por cualquier causa ajena a la voluntad de la parte receptora; aquella que no tenga relación o vinculación directa con el **CONTRATO**, acuerdos comerciales o de asociación presentes o futuros celebrados entre la Partes relacionados o que se originen en virtud del presente a documento.

Son excepciones al Deber de Confidencialidad: que la parte receptora de la información sea requerida por la ley a revelarla en el marco de un proceso judicial o administrativo; que la parte receptora deba revelar la información a auditores legales, consultores financieros u otros a los cuales se les exigirá deber de confidencialidad; que la parte reveladora autorice por escrito la revelación; si la parte reveladora de la información la entrega a un tercero sin deber de confidencialidad y esta información es revelada por ese tercero a la parte receptora de la Información Confidencial.

Ninguna de las partes podrá utilizar o referirse al nombre de la otra en publicidad o documentos de comercialización sin el consentimiento previo y por escrito de la otra.

La obligación de confidencialidad a que se refiere esta cláusula permanecerá inalterable hasta un año después de terminado el **CONTRATO**. Las partes se obligan a devolver a la parte revelante la Información Confidencial que esta le solicite dentro de los 10 días corridos siguientes a la solicitud por escrito correspondiente.



Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page, including a large signature and several smaller initials.

La SBIF facilitará toda la información para la ejecución del trabajo encomendado. Queda expresamente prohibido a "SONDA S.A.", comercializar o disponer libremente de los datos proporcionados por la SBIF, así como de los resultados y productos de este trabajo, quedando sujetos éstos a la obligación de reserva de la información, aspecto que se considera como elemento esencial de este contrato. El incumplimiento de esta obligación será causal de término inmediato del presente contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieren corresponder, especialmente las contenidas en el artículo 7° de la Ley General de Bancos.

XII. GARANTIA ANTE DAÑOS O PÉRDIDAS

El hardware que conforman los equipos computacionales objeto de este contrato cuenta con una garantía, que en general, cubre todo daño o pérdida que sufran los equipos en servicio como consecuencia de un accidente imprevisto y repentino.

En el evento que ocurra un daño o pérdida de los equipos en servicio, SONDA restituirá los recursos computacionales o aquella parte de los mismos que hubiese resultado dañada. Esta restitución se efectuará en las oficinas de SONDA y será de cargo de EL CLIENTE cualquier gasto que demande el traslado de la unidad de reemplazo a las dependencias de éste. La entrega de un equipo en reemplazo del siniestrado se realizará con posterioridad a la validación de los antecedentes y sólo si el daño o pérdida queda cubierto por esta garantía

Se deja expresa constancia y EL CLIENTE declara haber sido notificado de que esta garantía ante daños o pérdidas trae asociado un cobro a EL CLIENTE – a modo de deducible - equivalente a un 2% de la pérdida con un mínimo de 50 Unidades de Fomento en caso de daños o pérdidas provocadas por Sismo o Maremoto, por evento y localidad, entendiéndose ésta como la ubicación física de los bienes debidamente identificados y cubiertos, y por otra parte, a un 5% del daño o pérdida con un mínimo de 10 Unidades de Fomento cuando éste es consecuencia de otros imprevistos, tales como pérdida de los bienes por robos - sin responsabilidad del usuario - y asaltos entre otros . Para estos efectos SONDA procederá a facturar el monto correspondiente, debiendo pagarlo EL CLIENTE.

La garantía a que se refiere la presente cláusula posee las siguientes exclusiones:

- i) No cubre los robos desde vehículos motorizados: aeronaves, naves, embarcaciones o equipos flotantes, buses urbanos e interurbanos, trenes y todo medio de transporte público o particular, entendiéndose en este último caso que el rompimiento de vidrios o roturas de chapas no está cubierto.
- ii) No cubre robos ocurridos fuera del territorio nacional.
- iii) No cubre la pérdida del equipo por hurto dentro del territorio nacional.
- iv) No cubre la pérdida de información de EL CLIENTE, la pérdida del software o programas instalados en ellos, como tampoco los gastos de instalación y/o reposición que serán de cargo de éste último.
- v) No cubre daños producto de un manejo defectuoso o negligente ni la falta de cuidado y mantención de los equipos.

Para que la Garantía tenga validez y EL CLIENTE pueda hacer uso de este beneficio, deberá estampar la respectiva denuncia en la Unidad Policial de Carabineros de Chile más cercana y comunicar por escrito a SONDA respecto de cualquier daño o pérdida sufrido en los recursos computacionales, todo en el plazo de 48 horas contado desde ocurrido el hecho. Asimismo el CLIENTE deberá remitir a SONDA toda la información asociada y se obliga a colaborar con esta en todas las gestiones necesarias para hacer efectivas las responsabilidades correspondientes y la debida ejecución de la garantía descrita.

El proceso de reclamación de la garantía ante daños o pérdidas y posterior reposición no está sujeto a los niveles de servicio definidos para fallas normales de los equipos en los diferentes Anexos de este contrato y no se establece un tiempo de solución.

Las partes acuerdan que las condiciones relativas a esta garantía y los correspondientes cobros podrán ser modificadas anualmente por SONDA, bastando para ello la comunicación formal hecha al CLIENTE mediante carta certificada o vía mensajero al domicilio indicado en la comparecencia.



Handwritten signatures and initials in black ink, including what appears to be "AS" and other illegible marks.

XIII. TERMINO ANTICIPADO

Sin perjuicio de la vigencia del **CONTRATO**, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado, sin necesidad de declaración judicial alguna, en los siguientes casos:

- (i) Si la otra parte se encuentra en procedimiento de declaración de quiebra
- (ii) En caso de incumplimiento de algún pago que, de conformidad con el **CONTRATO**, deba efectuarse y éste no se realice dentro de los 5 días corridos siguientes a la recepción del aviso que dicho pago debió efectuarse.
- (iii) En caso de incumplimientos graves y reiterados del presente **CONTRATO** debidamente comprobados y que, debiendo corregirse, no se remedie dentro de los 30 días corridos siguientes al aviso correspondiente.

En el evento que el **CLIENTE** considere poner término al **CONTRATO**, dispondrá de un plazo de 5 días hábiles desde ocurrida la causal para notificar por escrito a **SONDA**, acompañando los antecedentes que la respalden, luego de lo cual **SONDA** dispondrá de un plazo de 5 días hábiles de recibida la notificación para efectuar sus descargos de manera fundada. Si transcurrido dicho plazo **SONDA** no efectuara descargos o estos no fueren fundados, el **CLIENTE** podrá dar por terminado el **CONTRATO**. En todo caso si dentro del antedicho plazo de 5 días hábiles el **CLIENTE** no notifica del término, para todo efecto se entenderá que no ejercerá tal facultad a futuro por la causal específica de que se trate.

No obstante, el **CLIENTE** queda facultado para poner término anticipado a este **CONTRATO**, sin necesidad de expresar la causa, debiendo en este caso pagar a **SONDA** a título de indemnización o evaluación anticipada de perjuicios, un monto equivalente a la totalidad del precio que reste por pagar del monto originalmente pactado o del establecido en la prórroga que estuviere vigente.

En caso de término anticipado del **CONTRATO**, **SONDA** no será responsable de ninguna compensación, reembolso o daños por concepto de pérdidas de ventas futuras, ventas anticipadas, derechos de llaves, inversiones, arrendamientos, leasings o cualquier actividad comercial relacionada con el negocio del **CLIENTE** derivada de la decisión del mismo de poner término anticipado al **CONTRATO**.

XIV. NO DEVOLUCION DE EQUIPOS

Si EL **CLIENTE** no restituyere los equipos por haber operado una causal de término anticipado, de aquellas contempladas en la cláusula que antecede, o no restituyere los equipos transcurridas 48 horas desde el aviso en que **SONDA** requiera la entrega de éstos, la no entrega de los equipos facultará a **SONDA** para cobrar todas las cuotas proporcionales por los servicios contratados, hasta el día de la devolución efectiva e íntegra de los equipos objeto de este contrato.

XV. DISPOSICIONES GENERALES

a) MATERIALES

Queda estipulado que, a no ser que explícitamente se acuerde su inclusión como opción a los Servicios de **SONDAUtility**, 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 cables y conectores de red, cajas de distribución, cintas o discos magnéticos, disquetes, cintas o cartuchos de impresión, cabezales de impresión, toner, tambores (drum), margaritas, bandas de impresoras, baterías de UPS, kit de mantenimiento de impresoras, etc. En el caso de otros insumos, tales como unidades de fusión,



Handwritten signatures and initials in the bottom left corner.

mantención de impresoras láser y baterías de notebooks, SONDA podrá gestionar el reemplazo dentro del período de garantía otorgado por el fabricante y solo para las unidades de cuya marca SONDA sea servicio técnico autorizado. Pasado dicho período el reemplazo será de cargo de EL CLIENTE.

b) 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.

c) MEDIDAS DE CONSERVACIÓN

EL CLIENTE deberá ejecutar todos los actos que fueren necesarios en orden a conservar íntegros los derechos de SONDA sobre los recursos computacionales que componen las Unidades de Servicios Utilities incluidas en este contrato; a abstenerse de ejecutar cualquier acto que pudiere perturbar los mismos y a procurar evitar la ocurrencia de cualquier hecho que pueda menoscabar tales derechos.

EL CLIENTE deberá dar aviso escrito e inmediato a SONDA 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 Utilities 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 SONDA sobre tales recursos computacionales. Si los hechos se originan por causa de EL CLIENTE, éste deberá pagar todos los gastos en que incurra SONDA con este motivo, ya sean judiciales o extrajudiciales.

d) IDENTIFICACION DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

SONDA 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 Utilities de una placa, letrero, insignia u otro distintivo en lugar visible que, sin obstaculizar el uso y goce de los mismos por EL CLIENTE, permitan identificarlos claramente como de propiedad de SONDA.

e) DERECHO DE INSPECCIÓN

SONDA, 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.

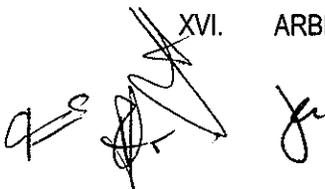
f) CUIDADO DE LOS RECURSOS COMPUTACIONALES

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 formen parte de las Unidades de Servicio Utilities. A modo ilustrativo dichos daños incluyen, pero sin estar limitados a, quebraduras en la carcasa del equipo, corte o daño en los cables del cargador-eliminador de baterías, daños al panel del display, conectores, PCMCIA, u otros.

g) ANEXOS

Todos los anexos del presente contrato deberán ser firmados por las partes y formarán parte integrante del mismo, a excepción del denominado "Anexo/Cotización", el cual será firmado por el representante legal de EL CLIENTE.

XVI. ARBITRAJE



Toda duda, controversia, conflicto, problema, dificultad que surja entre las Partes con motivo de la celebración, interpretación, cumplimiento, incumplimiento, aplicación, terminación, validez, duración, oponibilidad o ejecución de este **CONTRATO**, así como la validez de la cláusula arbitral y el alcance de la competencia del árbitro o cualquier otro motivo (una "Controversia") será objeto cada vez de negociaciones de buena fé entre las Partes. Si las Partes no logran un acuerdo sobre la Controversia dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que una o ambas Partes hayan iniciado negociaciones para resolver amigablemente la Controversia, entonces está será sometida a Mediación, conforme al Reglamento Procesal de Mediación vigente del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En caso de que la mediación no prospere, la Controversia se resolverá mediante arbitraje con arreglo al Reglamento Procesal de Arbitraje del mismo Centro citado que se encuentre vigente a esta fecha.

Las Partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a solicitud escrita de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador de entre los abogados integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

XVII. CONDICIONES GENERALES

1. El presente **CONTRATO** se regirá por las leyes de la República de Chile
2. Para todos los efectos del **CONTRATO** las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.
3. **SONDA** podrá ceder y transferir los derechos y obligaciones que emanan del presente **CONTRATO** a una cualquiera de sus empresas relacionadas, siempre y cuando garantice el cumplimiento de las obligaciones por parte del cesionario, subsistiendo íntegramente las obligaciones y derechos del **CLIENTE**.
4. Todos los envíos y/o notificaciones que se dirijan las partes en virtud de este **CONTRATO** deberán efectuarse por carta enviada por mano dirigida a los representantes legales, a los domicilios señalados formalmente por cada una de ellas, a la cual deberá estamparse firma y timbre de recepción conforme. Opcionalmente podrá enviarse carta certificada notarial.
5. En caso que algunas de las disposiciones del presente **CONTRATO** fuere declarado judicialmente como no obligatoria, tal falta no afectará el cumplimiento del resto de las disposiciones del presente **CONTRATO**.
6. La no utilización de algún derecho por alguna de las partes no implicará la renuncia al ejercicio de dicho derecho.
7. La aplicación de todas aquellas causales que puedan motivar la terminación anticipada del **CONTRATO**, indemnizaciones, sanciones, cobros o cualquier otra que afecte a **SONDA** deberá fundarse en una acción u omisión atribuible exclusivamente a ella. Asimismo, y para que se configure una causal de las señaladas, cualquier incumplimiento de **SONDA** deberá ser de carácter grave, reiterado, debidamente acreditado y que no pueda ser subsanado en el plazo de 10 días contados desde la notificación de la causal o incumplimiento alegado.
8. El **CONTRATO** constituye el acuerdo total entre las partes y reemplaza todos los acuerdos o declaraciones previas, escritas u orales, entre las mismas. El **CONTRATO** no puede ser modificado ni enmendado, salvo mediante documento firmado por un representante debidamente autorizado de cada parte.



Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

9. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por incumplimiento o demora en relación a las estipulaciones de presente **CONTRATO**, cuando éstos se deban a caso fortuito o de fuerza mayor. Con todo, cada parte se obliga a informar a la otra a la brevedad posible y por escrito, de cualquier suceso o hecho de fuerza mayor que pueda alterar el cumplimiento oportuno del presente **CONTRATO** y el efecto que tiene sobre éste. En estos casos se prorrogará la obligación de **SONDA** por todo el tiempo que estos duren. Se deja expresa constancia que la huelga o paralización o disminución de actividades por parte de los trabajadores del **CLIENTE** o de sus subcontratistas, será considerado causal de fuerza mayor para todos los efectos legales si de ello deriva el entorpecimiento o la imposibilidad de que **SONDA** pueda cumplir con sus obligaciones contractuales.
10. Las partes podrán publicar, en los medios que estimen convenientes, la existencia y condiciones generales del presente **CONTRATO** solo en lo relativo a las partes, servicios y vigencia del mismo. En caso que cualquiera de las partes desee publicar el precio del **CONTRATO** o declaraciones del personal de la otra deberá contar con autorización previa y por escrito.

XVIII. DOMICILIO

Para todos los efectos que se deriven de este contrato las partes fijan su domicilio convencional en la ciudad y comuna de Santiago.

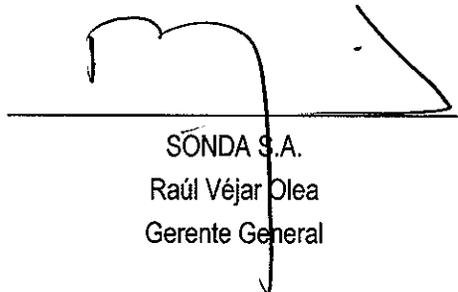
XIX. OTORGAMIENTO

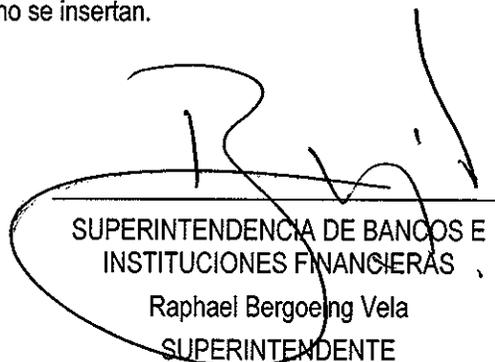
El presente contrato se otorga y firma en dos ejemplares del mismo tenor, quedando uno en poder de cada parte.

XX. PERSONERÍAS

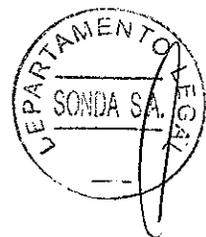
La personería de don Raúl Véjar Olea para representar a **SONDA S.A.**, consta de la escritura pública de fecha 3 de junio de 2004, otorgada ante el Notario Público de Santiago don René Benavente Cash y la de don Raphael Bergoeng Vela, para representar a la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, consta en el Decreto Supremo N° 1778 de fecha 19 de diciembre de 2011, del Ministerio de Hacienda.

Las citadas personerías son conocidas de las partes, y no se insertan.


SONDA S.A.
Raúl Véjar Olea
Gerente General


SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E
INSTITUCIONES FINANCIERAS
Raphael Bergoeng Vela
SUPERINTENDENTE





Anexo 1: Nivel de Servicios para
Estaciones de Trabajo, Notebook e Impresoras no departamentales

Este Anexo forma parte integrante del contrato SONDAutility N°0064/2013, suscrito entre SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS y SONDA S.A., con fecha 28 de Noviembre de 2013.

1.- OBJETO

El presente documento describe el alcance de los servicios que componen cada UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility.

2.- UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility

Cada UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility está compuesta por:

- a) Un equipo, correspondiente a una unidad de procesamiento (CPU) más periféricos y accesorios asociados a ella (teclado, monitor, y el sistema operativo contratado bajo modalidad OEM, memoria adicional, disco duro opcional, entre otros) con su respectivo software o bien una impresora y sus respectivos accesorios.
- b) Servicios de:
 - Armado y prueba de laboratorio
 - Instalación y Puesta en Marcha
 - Mantenimiento de hardware en terreno
 - Soporte Help Desk telefónico
 - Continuidad operacional
 - Apoyo a la gestión de activos de hardware y software

En lo que sigue de este documento, se describen cada uno de dichos servicios.

3.- SERVICIO DE INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

3.1 Propósito del servicio de Instalación y Puesta en marcha

Este servicio deja operativo un equipo o impresora contratada bajo SONDAutility al inicio del contrato. La configuración del hardware y software del equipo se efectúa ciñéndose a los estándares de la industria y a las especificaciones técnicas indicadas por EL CLIENTE y aceptadas por SONDA.

3.2 Alcance de los Servicios de Instalación y Puesta en Marcha

Etapas de Instalación: Contempla las siguientes actividades:

- Configuración física del equipo junto con sus respectivos periféricos y accesorios.
- Chequeo físico y lógico del funcionamiento del equipo.
- Instalación del sistema operativo requerido para el equipo.
- Instalación del software de aplicación contratado bajo SONDAutility.
- Instalación del software requerido para que la unidad pueda conectarse a una red de EL CLIENTE. Este software deberá ser provisto por EL CLIENTE y despachado a SONDA.
- Instalación de software de antivirus de propiedad de EL CLIENTE, el que deberá despachar oportunamente a SONDA, el cual es obligatorio que tenga EL CLIENTE, en su defecto SONDA dentro del servicio podrá incorporarlo, previa aprobación por parte de EL CLIENTE, de la cotización correspondiente.
- Configuración del ambiente del equipo de acuerdo al estándar especificado por EL CLIENTE. A modo de ejemplo puede ser que la organización y nombre de directorios en el disco duro deba ajustarse a ciertos parámetros, al igual que los nombres y organización de las ventanas dentro de Windows, el procedimiento de partida del equipo, el manejo de passwords, etc.



A-5864

- Traslado desde SONDA e instalación del equipo en la ubicación física que EL CLIENTE solicite, dentro de las ciudades donde SONDA tiene cobertura de servicio, para el resto de las ciudades, se aplicará un cobro adicional de acuerdo a lo indicado en el punto 4.2 j).
- Desembalaje e instalación física del equipo.
- Conexión del equipo a la red.
- Eventualmente, efectuar el traspaso de información entre la unidad a reemplazar y la nueva unidad, sólo al nivel de data del usuario, no está considerada la limpieza de virus o corrección de la data traspasada.
- Instrucción básica de la operación de las diferentes componentes de HW/SW que posee el equipo.
- Instrucción sobre la operación y acceso al servicio 800 de SONDA.
- Entrega formal de la unidad al usuario final, adjuntando formulario de ingreso de la unidad al servicio.

Garantía de la Puesta en Marcha: Esta etapa considera un periodo de un mes a partir del momento en que el equipo fue instalado y recibido por EL CLIENTE, y cubre la corrección de eventuales problemas de funcionamiento derivados de la configuración lógica que presente la unidad luego de la instalación.

Se deja explícitamente excluido del servicio de Instalación y Puesta en Marcha la reubicación física de una unidad.

3.3 Lugar de ejecución de los servicios de Instalación y Puesta en Marcha

A continuación se definen algunas consideraciones relativas al lugar físico en que se desarrollarán las actividades propias del servicio de Instalación y Puesta en Marcha.

La unidad será preparada completamente en SONDA. En el caso de instalaciones fuera de Santiago, se evaluará en cada oportunidad la factibilidad de efectuarlo en SONDA o en instalaciones de EL CLIENTE.

Al respecto, será de responsabilidad de EL CLIENTE lo siguiente:

- Definir una contraparte técnica que proporcionará a SONDA las especificaciones técnicas bajo las cuales se debe preparar la unidad.
- Además de las especificaciones mencionadas la contraparte técnica de EL CLIENTE deberá indicar en un documento que proveerá SONDA la información que se requiere para identificar al usuario que empleará la unidad (tal como Nombre, Cargo, Centro de Costo, Sucursal/Instalación, etc.).
- Enviar a SONDA, dentro del plazo de 24 horas siguientes a la aceptación de la cotización, aquellas componentes de hardware (tales como tarjetas de red o de fax/módem) o software de propiedad de EL CLIENTE que requieran ser instaladas en las UNIDADES DE SERVICIO, debidamente protegidas contra estática, en buen estado físico y con los drivers correspondientes.

El plazo que SONDA dispone para preparar y entregar la UNIDAD DE SERVICIO comenzará a regir desde el momento en que SONDA recibe y valida las especificaciones técnicas y que recibe los accesorios de hardware y software que deben ser provistos por EL CLIENTE.

Asimismo, EL CLIENTE deberá designar una contraparte para efectos de planificar y coordinar con el encargado de SONDA la instalación (fecha y hora) de la unidad.

En las instalaciones de EL CLIENTE se efectúan las siguientes actividades:

- Traspaso de información entre el disco duro de un equipo que se reemplazará a la de la UNIDAD DE SERVICIO que se instalará, incluyendo sólo la data.
- Instalación de aquellas aplicaciones que deben "personalizarse" desde el servidor de la red a la UNIDAD DE SERVICIO que se está instalando.
- Definición de la impresora o servicio de impresión que se conectará a la UNIDAD DE SERVICIO que se está instalando.

3.4 Responsabilidades generales de EL CLIENTE durante la Instalación y Puesta en Marcha

Será responsabilidad de EL CLIENTE cumplir con los siguientes aspectos:

- Dar las facilidades para que las labores de instalación y puesta en marcha que deban realizarse en sus instalaciones, se ejecuten en HORARIO NORMAL y con oportunidad.
- En el caso de que la UNIDAD DE SERVICIO deba conectarse a una red de área local, SONDA recomienda que EL CLIENTE disponga de una certificación técnica de la red eléctrica y de señal.
- Respetar la programación de actividades contraídas en conjunto por las partes (fechas y sitios de instalación y entrega de los equipos).



A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page.

Será responsabilidad de EL CLIENTE los atrasos en que incurra SONDA que se originen en demoras o incumplimientos en la entrega por parte de EL CLIENTE de algunos elementos requeridos para la preparación y evaluación de la UNIDAD DE SERVICIO comprometida. Asimismo, será responsabilidad de EL CLIENTE el mal funcionamiento o no funcionamiento de los componentes de Hardware y Software que él provea para ser incorporadas a una UNIDAD DE SERVICIO.

EL CLIENTE deberá tener habilitada la alimentación eléctrica y el punto de conexión (en caso que la unidad vaya a conectarse a una red de área local) en el momento en que se vaya a efectuar la instalación.

3.5 Consideraciones para Instalación y Puesta en Marcha de unidades contratadas bajo SONDAUtility que reemplazan unidades existentes

- Una vez efectuado el reemplazo, SONDA avisará al encargado por parte de EL CLIENTE que la unidad antigua se encuentra disponible.
- Para aquellos casos en que se deba efectuar traspaso de información entre la unidad antigua y la nueva, se asume que la unidad antigua está sin password, libre de virus, archivos corruptos y funciona correctamente. Por este motivo las horas hombre involucradas en superar este tipo de problemas y eventualmente alguna reparación comprometida serán facturables separadamente de acuerdo a las tarifas vigentes en SONDA para este tipo de actividades.
- EL CLIENTE debe dar las facilidades para que las labores a realizar sobre la unidad a reemplazar sean efectuadas en HORARIO NORMAL.

4.- SERVICIOS DE MANTENCIÓN DE HARDWARE EN TERRENO

4.1 Objetivo del servicio de Mantenimiento de Hardware en terreno

SONDA, dentro de este encargo, atenderá los equipos que conforman las UNIDADES DE SERVICIO contratadas para procurar se mantengan en buen estado de operación y para reparar los daños que puedan experimentar en su uso normal, dentro de los fines y funciones específicas que corresponde a cada una de ellas.

4.2 Aspectos generales de la mantención

a) Alcance de la Mantención Correctiva

La Mantención Correctiva incluye inspecciones, pruebas, limpieza de partes internas, lubricaciones y ajustes y también el reemplazo de partes.

La mantención y reparación no incluye trabajos externos a las UNIDADES DE SERVICIO ni el traslado de éstas a otra ubicación diferente de aquella donde se hayan instalados inicialmente.

b) Alcances de la Mantención Preventiva

El servicio contempla una Mantención Preventiva al año, a partir del segundo año, la que será suministrada conforme a un programa que satisfaga a ambas partes dentro del HORARIO NORMAL de atención.

Las mantenciones preventivas sólo incluyen la limpieza externa de las UNIDADES DE SERVICIO.

c) Lugar y tiempo de reparación

La cobertura que se indica más adelante, considera exclusivamente que el lugar donde se encuentren ubicadas las Unidades de Servicio estén dentro del radio urbano de la respectiva ciudad.

La atención de las UNIDADES DE SERVICIO se realizará en el lugar donde se encuentren instaladas con un tiempo de reparación menor o igual a 4 horas contadas a partir del momento en que SONDA recibe el requerimiento en su Central de Llamados para la ciudad de Santiago, de 12 horas para las ciudades de Antofagasta, Valparaíso y Concepción y de 18 horas para los radios urbanos de las ciudades de Arica, Iquique, Calama, Copiapó, La Serena, San Antonio, Rancagua, San Fernando, Talca, Curicó, Linares, Chillan, Los Angeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas. Este tiempo se cuenta dentro del HORARIO NORMAL de atención. No existirá tiempo de reparación para aquellas localidades que no se encuentren descritas en este punto y su atención dependerá de la disponibilidad de personal, y de movilización comercial.



En el evento de que la duración del Servicio de Mantenimiento Correctiva de Hardware se prolongue más allá de 4 horas para Santiago contadas en HORARIO NORMAL de atención y de 12 horas para las ciudades de Antofagasta, Valparaíso y Concepción y más de 18 horas contadas en HORARIO NORMAL de atención para las ciudades de: Arica, Iquique, Calama, Copiapó, San Antonio, Rancagua, San Fernando, Talca, Curicó, Linares, Chillan, Los Angeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas, SONDA dará la posibilidad de continuar la operación normal del usuario de la o las UNIDADES DE SERVICIO, proporcionando un equipo de reemplazo de similares características técnicas. No existirá tiempo de recambio para aquellas localidades que no hayan sido mencionadas, y su atención dependerá de la disponibilidad del personal SONDA y de la disponibilidad de movilización comercial.

d) Reemplazo de UNIDADES DE SERVICIO

Las UNIDADES DE SERVICIO entregadas provisoriamente en reemplazo de las que presenten fallas, serán de similares características técnicas, no siendo necesariamente de la misma marca y modelo.

e) Servicio de Reinstalación del Software

Este comprende únicamente la recarga de software operacional (Sistema Operativo, drivers y softwares adquiridos en modalidad SONDAUtility y software propietario de EL CLIENTE), en las UNIDADES DE SERVICIO cubiertas por este servicio y que por fallas de hardware requieran ser recargados para normalizar su operación. Para facilitar y agilizar la recarga del software, SONDA creará (generará un) "Discos Maestros" con hasta tres perfiles de configuraciones que tengan las distintas UNIDADES DE SERVICIO de EL CLIENTE. Estos "Discos Maestros" se crearán (generará) al inicio del servicio y será certificado por SONDA y aprobados por EL CLIENTE a través de un documento.

Dicha recarga de software se efectúa, de acuerdo a la información del disco maestro y siguiendo procedimientos desarrollados por SONDA a EL CLIENTE y con la supervisión y soporte de su personal especializado. Esta recarga no considera la solución de los problemas de software derivados de errores o fallas del disco maestro.

f) Políticas de Protección de antivirus

Será responsabilidad de EL CLIENTE contar con software de antivirus debidamente licenciado, actualizado y residente en cada una de las UNIDADES DE SERVICIO.

Las atenciones correctivas requeridas por virus no son parte de este servicio y de ser requerida estas serán facturadas por evento de acuerdo a la lista de precios vigente en SONDA a la fecha de la atención.

g) Exclusiones

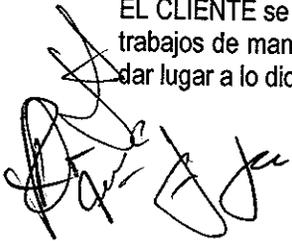
En el marco de los servicios de mantenimiento, se excluye expresamente de las obligaciones de SONDA toda revisión, ajuste, limpieza, cambio o sustitución de piezas y en general, trabajos necesarios para reparar la UNIDAD DE SERVICIO, y mantenerla en condiciones de operación, como consecuencia, de cualquiera causa que no se derive del uso normal y ordinario, tales como accidentes, negligencias, fallas en la energía eléctrica o energía eléctrica fuera de rango, aire acondicionado, condiciones ambientales, por uso impropio de la UNIDAD DE SERVICIO y por cualquier caso fortuito o de fuerza mayor.

En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, sustitución de piezas o partes, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en el párrafo precedente, será materia de cobros separados.

SONDA en todo caso no estará obligada a efectuar reparación alguna, preventiva o no, si estos trabajos debieran hacerse por causa de alteraciones que EL CLIENTE haya hecho en la UNIDAD DE SERVICIO, sin la autorización previa y escrita de SONDA.

h) Prohibiciones

EL CLIENTE se obliga a no intervenir en los mecanismos de la UNIDAD DE SERVICIO, ni efectuar por su cuenta trabajos de mantenimiento en ella, sin previa autorización escrita de SONDA. La infracción a esta prohibición podrá dar lugar a lo dicho en el párrafo final de la letra g) anterior.



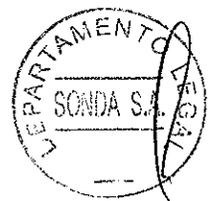
i) Respaldo de información

En el evento que se produzca un cambio de equipo o bien de un disco duro, la labor de dejar los respaldos en el nuevo equipo y/o disco, es responsabilidad de EL CLIENTE.

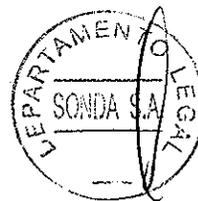
j) Lista de precios por Viaje

Cada vez que sea necesario que personal de SONDA se traslade a una localidad fuera de la cobertura del servicio se cobrará la siguiente tarifa:

CIUDAD	PUNTO TECNICO	PRECIO del VIAJE en UF
MEJILLONES	ANTOFAGASTA	2,5
TALTAL	ANTOFAGASTA	8,0
TOCOPILLA	ANTOFAGASTA	4,1
CHUQUICAMATA	CALAMA	0,7
CABRERO	CHILLÁN	1,1
CHILLÁN	CHILLÁN	0,0
PARRAL	CHILLÁN	0,9
SAN CARLOS	CHILLÁN	0,4

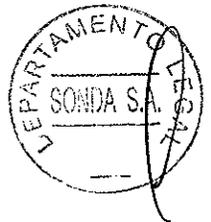


CIUDAD	PUNTO TECNICO	PRECIO del VIAJE en UF
YUNGAY	CHILLÁN	1,3
ARAUCO	CONCEPCIÓN	1,1
CAÑETE	CONCEPCIÓN	2,7
COELEMU	CONCEPCIÓN	2,0
CONCEPCIÓN	CONCEPCIÓN	0,0
CORONEL	CONCEPCIÓN	0,4
LEBU	CONCEPCIÓN	2,8
TOMÉ	CONCEPCIÓN	0,4
CALDERA	COPIAPO	2,0
EL SALVADOR	COPIAPO	4,3
HUASCO	COPIAPO	4,4
VALLENAR	COPIAPO	3,0
CABILDO	LA CALERA	0,9
CATEMU	LA CALERA	0,4
ILLAPEL	LA CALERA	2,3
LA LIGUA	LA CALERA	0,6
LIMACHE	LA CALERA	0,4
LLAY LLAY	LA CALERA	0,4
LOS ANDES	LA CALERA	1,0
LOS VILOS	LA CALERA	1,6
PUTAENDO	LA CALERA	0,9
QUILLOTA	LA CALERA	0,2
RINCONADA	LA CALERA	0,8
SALAMANCA	LA CALERA	2,7
SAN FELIPE	LA CALERA	0,8
ANDACOLLO	LA SERENA	0,8
COMBARBALA	LA SERENA	2,7
MONTE PATRIA	LA SERENA	1,7
OVALLE	LA SERENA	1,1
TONGOY	LA SERENA	0,6
VICUÑA	LA SERENA	0,9
ANTUCO	LOS ANGELES	1,1
HUEPIL	LOS ANGELES	1,1
MULCHEN	LOS ANGELES	0,6
RALCO	LOS ANGELES	2,1
STA. BARBARA	LOS ANGELES	0,9
ANGOL	LOS ANGELES	1,2
LAJA	LOS ANGELES	1,4
LOS ANGELES	LOS ANGELES	0,0
MININCO (CELPA)	LOS ANGELES	1,8
NACIMIENTO	LOS ANGELES	0,6



Handwritten signatures and initials in the bottom left corner of the page.

CIUDAD	PUNTO TECNICO	PRECIO del VIAJE en UF
ANCUD	PTO. MONTT	1,9
CALBUCO	PTO. MONTT	0,9
CASTRO	PTO. MONTT	3,3
FRUTILLAR	PTO. MONTT	1,0
PTO. MONTT	PTO. MONTT	0,0
PTO. VARAS	PTO. MONTT	0,3
QUELLON	PTO. MONTT	5,2
METANEX	PUNTA ARENAS	1,3
PTO. NATALES	PUNTA ARENAS	4,7
PUNTA ARENAS	PUNTA ARENAS	0,0
COYA	SANTIAGO	5,4
MELIPILLA	SANTIAGO	0,8
PASO LOS LIBERTADORES	SANTIAGO	5,9
SAN FERNANDO	SANTIAGO	1,7
CAUQUENES	TALCA	2,9
CONSTITUCIÓN	TALCA	2,2
CURICÓ	TALCA	1,0
LINARES	TALCA	0,7
LONGAVI	TALCA	1,3
MOLINA	TALCA	0,9
SAN JAVIER	TALCA	0,5
TALCA	TALCA	0,0
TENO	TALCA	1,7
CURAUCAUTIN	TEMUCO	1,7
LAUTARO	TEMUCO	0,6
LONCOCHE	TEMUCO	1,2
PITRUFQUEN	TEMUCO	0,7
PUCÓN	TEMUCO	2,1
TEMUCO	TEMUCO	0,0
TRAIQUEN	TEMUCO	1,6
VICTORIA	TEMUCO	1,4
VILLARRICA	TEMUCO	1,7
LA UNIÓN	VALDIVIA	1,6
LANCO	VALDIVIA	1,2
OSORNO	VALDIVIA	1,6
RIO BUENO	VALDIVIA	1,6
VALDIVIA	VALDIVIA	0,0
CASABLANCA	VALPARAISO	0,5
CON CON	VALPARAISO	0,4
OLMUE	VALPARAISO	0,6
QUILPUE	VALPARAISO	0,2
CIUDAD	PUNTO TECNICO	PRECIO del VIAJE en UF



Handwritten signatures and initials are present in the bottom left corner of the page.

QUINTERO	VALPARAISO	0,6
VENTANAS	VALPARAISO	0,7
VILLA ALEMANA	VALPARAISO	0,2

5.- SOPORTE DE HELP DESK TELEFÓNICO

5.1 Propósito del servicio de Help Desk telefónico

El Servicio Help Desk al usuario de SONDAUtility, es un sistema de atención telefónico compuesto por un grupo de personas entrenadas para proveer un punto de contacto único para canalizar sus requerimientos de asistencia técnica.

El servicio de Mesa de Ayuda, telefónico y electrónico, para la recepción de solicitudes de atención en terreno. Este servicio se entregará en la modalidad de 5 días hábiles a la semana, de Lunes a Viernes en horario de 8:30 a 18:30 horas, con un tiempo máximo de atención de 2 horas y tiempo máximo de solución de 4 horas (dentro del horario hábil), desde que se solicita la atención.

Los problemas o consultas técnicas recibidas no resueltas en forma inmediata o que escapan del ámbito de acción sobre el que da soporte el Help Desk, serán administradas y canalizadas por el Help Desk a la persona de EL CLIENTE que se designe para ello.

5.2 Alcance del Servicio de Help Desk Telefónico

El servicio Help Desk está definido para proveer un único punto de contacto para registrar y gestionar los incidentes técnicos producidos durante la duración del presente contrato.

La actividad principal que considera el servicio en este caso es recibir requerimientos a problemas específicos en una cobertura horaria de 5x9, generando tickets de atención a incidentes técnicos en terreno.

Ingreso de solicitudes

Los usuarios generan una solicitud de atención a la Central de llamados al anexo telefónico destinado para ese efecto (línea 800 de SONDA). Así mismo, SBIF puede elevar tickets de atención a través del email de la Central de Llamados definido para estos efectos.

Registro de llamados

El servicio incluye el registro de las solicitudes efectuadas por el usuario y la asignación de un número único que identifica la solicitud. El registro se mantiene en las Bases de Datos, por medio del cual se realiza el seguimiento de las solicitudes y la gestión del servicio.

Direccionamiento del requerimiento

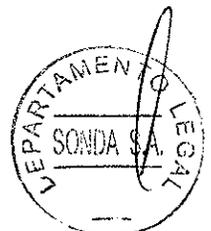
Según el tipo de incidente, la central de llamados de SONDA determinará el área responsable dentro de SONDA para dar la solución y canalizará la solicitud a quien corresponda, según la información entregada por SBIF.

5.3 Opción de atención en Terreno

En caso que EL CLIENTE solicite en forma expresa que el Servicio Help Desk atienda un problema en terreno, esta actividad tendrá un precio de 1,5 U.F por cada visita que cubre la primera hora de atención, y 1 U.F por cada hora adicional.

Para las instalaciones fuera del radio urbano de Santiago, Valparaíso y Concepción, existirá un cargo por concepto de traslado y estadía.

5.4 Responsabilidades de EL CLIENTE en cuanto al servicio Help Desk



Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.

Para un buen funcionamiento del servicio Help Desk de SONDAUtility EL CLIENTE debe poner a disposición de SONDA la información relativa a los contratos y acuerdos con los distintos proveedores que deben atender el escalamiento de problemas.

6.- SOLICITUDES DE ATENCION NO CUBIERTAS

En caso que EL CLIENTE solicite en forma expresa que se atienda un problema en terreno no cubierto por el Servicio descrito en las Cláusulas anteriores, esta actividad tendrá un precio de 1,5 UF más IVA por cada visita que cubre la primera hora de atención, y 1 UF más IVA por cada hora adicional.

Para las instalaciones fuera del radio urbano de Santiago, Valparaíso y Concepción, existirá además un cargo por concepto de traslado y estadía.

En esta situación se atenderá de acuerdo a la disponibilidad de los técnicos de SONDA y deberá ser coordinada con la debida anticipación, no existiendo un compromiso de tiempo de respuesta ni de tiempo de solución del problema.

7.- APOYO A LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE HARDWARE Y SOFTWARE

Este servicio se encarga de controlar el inventario del parque de hardware y software que EL CLIENTE tiene contratado bajo SONDAUtility, proporcionando la información detallada de costos de esas unidades. Mensualmente SONDA emite una factura a EL CLIENTE por el monto total de las unidades que tiene instaladas bajo SONDAUtility, a la que se adjuntará un informe en que se detalla cada configuración, individualizándola por usuario, centro de costo y la fecha de instalación. Esta información será proporcionada a EL CLIENTE en forma impresa o en algún medio magnético.

Para que el servicio pueda mantener un registro exacto de las configuraciones de cada una de las unidades bajo SONDAUtility, se destacan dos situaciones relacionadas con la modificación de una determinada configuración:

- Todos los cambios deben ser informados oportunamente a SONDA.
- En caso que EL CLIENTE, sin previo aviso, mueva un elemento de su propiedad de un computador personal bajo SONDAUtility, SONDA dejará de controlar el inventario de esa unidad.
- En caso que SONDA detecte unidades de SONDAUtility o sus partes faltantes, EL CLIENTE dispondrá de 48 horas para normalizar esta situación. En caso contrario, SONDA estará facultada para cobrar a EL CLIENTE el precio de los ítems faltantes. SONDA podrá efectuar visitas periódicas a las distintas instalaciones de EL CLIENTE donde se encuentran ubicadas unidades contratadas bajo SONDAUtility para constatar que las respectivas configuraciones corresponden a lo que SONDA tiene bajo su control.



SONDA S.A.
Raúl Véjar Olea
Gerente General



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E
INSTITUCIONES FINANCIERAS
Raphael Bergoeing Vela
SUPERINTENDENTE





Anexo 2/Cotización

Este Anexo forma parte integrante del contrato SONDAutility N°0064/2013, suscrito entre SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS y SONDA S.A., con fecha 28 de Noviembre de 2013.

1.- OBJETO

El presente documento describe el alcance de los servicios que componen cada UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility.

2.- UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility

Cada UNIDAD DE SERVICIO SONDAutility está compuesta por:

- a) Un equipo, correspondiente a una unidad de Impresión, Scanner o Proyector.
- b) Servicios: En lo que sigue de este documento, se describen cada uno de dichos servicios.

1 Resumen de la Oferta

SONDA SA presenta a La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) su cotización como proveedor único de "servicios de arriendo de impresoras, scanner y proyectores", que componen una solución integral en modalidad de arriendo por un período de 36 meses.

Tanto las marcas presentadas en nuestra Propuesta como los modelos corresponden a lo solicitado en el documento Bases Técnicas, incluyendo el mantenimiento, recambio total de equipos, piezas y partes que sean reemplazables. Estas son HEWLETT PACKARD-OKI DATA-EPSON-FUJITSU.

La experiencia de Sonda en proyectos de arriendo y prestación de Servicios de plataforma de escritorio y departamental se refrenda por el gran número de clientes cercanos a los 180 y el parque de más de 60.000 unidades en diversas ubicaciones, las cuales se atiendan con continuidad operativa, seguros y SLAS de acuerdo a los requerimientos de cada cliente. Entre estos clientes se otorga el servicios de Arriendo de impresoras a SBIF.

El servicio ofrecido comprende instalación, configuración y puesta en marcha incluido, con garantía. El servicio de puesta en marcha consiste en instalar, configurar y dejar operativo el equipamiento arrendado en las dependencias de SBIF.

El servicio de arriendo incorpora servicios de soporte para soporte para las impresoras, scanner y proyectores, licenciamiento de software y servicios especializados de soporte.

Para las impresoras, se provee del software de administración Web Jet Admin que se entrega instalado y configura en un servidor proporcionado por SBIF.

Se considera una mesa de Ayuda telefónica para solicitudes de atención en terreno con horario de 8.30 a 18.30horas de Lunes a Viernes.

El SLA de atención es 2 horas y 4 horas de solución desde el momento de la solicitud de atención.

Para mantener la continuidad operativa solicitada se considera el reemplazo de equipos en caso de no cumplirse el plazo de solución. Para cumplir con este plazo se consideran equipos de spare como parte de la solución ofrecida.



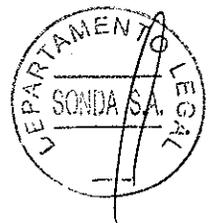
A-5864

Se considera una Inspección de los equipos 1 vez al mes con presentación de informe de estado al cliente.
Durante todo el periodo de arrendamiento los equipos son mantenidos y soportados técnicamente en las oficinas del cliente.

SONDA ha tenido éxito en este tipo de servicios gracias a que cuenta con el respaldo empresa de más de 39 años de experiencia en proveer servicios de TI se ha transformado una de las más importantes de Latinoamérica gracias a que cuenta con la más amplia y flexible oferta de productos y servicios, desarrollando alianzas estratégicas con los mejores productos del mercado, además de su firme respaldo financiero que le permite avalar estas operaciones.

En esta propuesta que se somete a consideración de SBIF, SONDA pone a disposición toda su capacidad de servicios, ingeniería y recursos técnicos y humanos de alta especialización, que permitirá contar con un socio tecnológico de negocios en quien confiar para la ejecución exitosa del proyecto de modernización y crecimiento.

Para cumplir los objetivos planteados, SONDA ha preparado una solución de servicios de acuerdo a las necesidades de corto y mediano plazo de SBIF pero con la capacidad de adaptarse rápidamente al ritmo de crecimiento de la empresa y los altos requerimientos de sus usuarios.



ESPECIFICACIONES DETALLADAS DE LA SOLUCION OFRECIDA

1.1 Unidades de Servicio SONDA ofrecidos en arriendo

SONDA, dentro de este servicio, atenderá los equipos que conforman las unidades en arriendo contratadas por SBIF en adelante, UNIDADES DE SERVICIO que se describen y que cumplen en su totalidad con los modelos solicitados y las características requeridas.

Por razones de actualización de modelos se considera en vez de la impresora oki 521 el modelo 421 y el proyector Epson 1776 en vez de 1775 solicitado.

1.2 Plataforma de hardware ofrecida

Las UNIDADES DE SERVICIO sugeridas para soportar los requerimientos de los usuarios finales de SBIF se describen a continuación:

1. Impresoras Láser

Equipo	Descripción	Cantidad
Impresora láser Color	HP Laserjet Color CP4525dn	12
Impresora láser B&N	HP Laserjet M602n c/autoduplex	12
Impresora láser B&N	HP Laserjet P1102W	20

2. Impresoras Matriz de Punto

Equipo	Descripción	Cantidad
Matriz de Punto	OKI Microline ML-421 c/red	4

3. Scanner de Alta Velocidad

Equipo	Descripción	Cantidad
Proyector	Epson Powerlite 1776W-3K Lumens	15
Proyector	Epson Powerlite Pro Z8255NL-10K lumens	2

4. Proyectores

Equipo	Descripción	Cantidad
Scanner Alta Velocidad	Fujitsu fi-6770	1
Scanner Alta Velocidad	Fujitsu fi-6800	2
Scanner Alta Velocidad	Fujitsu fi-6130Z	2

TABLAS DE ESPECIFICACIONES TECNICAS DE EQUIPOS OFRECIDOS ACORDE A REQUERIMEINTOS DE SBIF

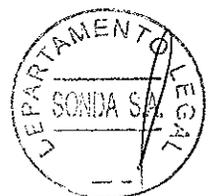


Tabla 1 : Especificaciones Generales Impresoras Láser Color.-

Impresoras Láser Color	
Características	Requisitos mínimos
Marca y Modelo	HP CP4525dn o equivalente en la misma marca.
Tecnología de Impresión	Láser
Procesador	800 MHz
Memoria	1 GB
Conectividad	Puerto USB 2.0 de alta velocidad Puerto R.L-45 (10/100/1000Base-TX)
Compatibilidad de red	Microsoft® Windows® 7 Professional x64, Server 2008; homologada para Windows Vista™; Mac OS 8.6; Novell NetWare 3.2, 4.2, 5.x, 6.x (NDPS); Red Hat Linux 6.x, 7.x; SuSE Linux 6.x; HP-UX 10.20, 11.x; Solaris 2.5x, 2.6, 7, 8 (SPARC); IBM AIX 3.2.5 o posterior; MPE-iX; Citrix MetaFrame; Windows Terminal Services (con servidor de impresión HP)
Sistema Operativo	Microsoft® Windows 7 Professional (32 y 64 bits) Windows XP Professional (32 y 64 bits), Windows Server 2003 (32 y 64 bit), Windows Server 2008, Novell NetWare 5.1 o superior, Mac OS X v 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, SAP, Linux, Red Hat Linux 7.x o superior, SuSE Linux 8.x o superior, HP-UX 10.20, 11.x, 11.i, Solaris 2.5 o superior (SPARC), AIX 3.2.5 o superior, MPE-iX, Citrix Presentation Server 4.0 y
Bandeja 1	> 500 hojas Carta a Oficio
Bandeja 2	> 500 hojas Carta a Oficio
Bandeja 3	> 500 hojas Carta a Oficio
Bandeja 4 Multipropósito	100 hojas uso general (papel, sobres, transparencias, etiquetas)
Velocidad de Impresión	40 ppm, a lo menos.
Tiempo de respuesta para imprimir primera página	Menor a 10 segundos
Resolución	1200 x 1200 ppp.
Tamaños de soporte de impresión	A4, A5, A6, B5
Impresión a doble cara	Automática (estándar)
Ciclo de Trabajo	120.000 páginas por mes.



Tabla 2 : Especificaciones Generales Impresoras Láser blanco y negro.-

Impresoras Láser blanco y negro	
Características	Requisito mínimo
Marca y Modelo	HP M602dn o equivalente en la misma marca.
Tecnología de Impresión	Láser
Procesador	800 MHZ
Memoria	1 GB
Conectividad	Puerto USB 2.0 de alta velocidad Puerto RJ-45 (10/100/1000Base-TX)
Compatibilidad de red	Microsoft® Windows® 7 Professional x64, Server 2008; homologada para Windows Vista™; Mac OS 8.6; Novell NetWare 3.2, 4.2, 5.x, 6.x (NDPS); Red Hat Linux 6.x, 7.x; SuSE Linux 6.x; HP-UX 10.20, 11.x; Solaris 2.5x, 2.6, 7, 8 (SPARC); IBM AIX 3.2.5 o posterior; MPE-iX; Citrix MetaFrame; Windows Terminal Services (con servidor de impresión HP)
Sistema Operativo	Microsoft® Windows® 7, Windows Vista®, Windows XP® (SP2+), Windows® Server 2003 (SP1+), Windows® Server 2008 (todos 32 bit y 64 bit), Windows® Server 2008 R2 (64 bit) Mac OS X v10.5, 10.6, 10.7 Citrix v Windows Terminal Services
Bandeja 1	500 hojas Carta a Oficio
Bandeja 2	500 hojas Carta a Oficio
Bandeja Multipropósito 3	100 hojas uso general (papel, sobres, transparencias, etiquetas)
Velocidad de Impresión	50 ppm, a lo menos
Tiempo de respuesta para imprimir primera página	Menor a 9 segundos
Resolución	1200 x 1200 ppp
Tamaños de soporte de impresión	A4, A5, A6, B5
Impresión a doble cara	Automático (Standard)
Ciclo de trabajo	225.000 páginas por mes

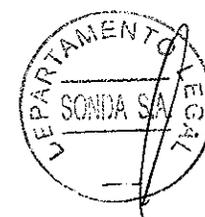


Tabla 3 : Especificaciones Generales Impresoras Láser Personales.-

Impresoras Láser Personales (blanco y negro)	
Características	Requisito mínimo
Marca y Modelo	HP Modelo P1102w
Tecnología de Impresión	Laser
Procesador	266 MHZ
Memoria	8 MB
Conectividad	1 USB 2.0 alta velocidad 1 WiFi 802.11b/g/n
Compatibilidad de red	Microsoft® Windows® XP, Vista, 7 Professional, Server 2003 y 2008 (32 y 64 bits)
Sistema Operativo	Microsoft® Windows® 7 (32 bit/64 bit), Windows Vista® (32 bit/64 bit), Windows® XP (32 bit/64 bit), Windows® Server 2008 (32 bit/64 bit), Windows® Server 2003 (32 bit/64 bit), Mac OS X v 10.5, v 10.6, v 10.7, Linux
Bandeja 1	A lo menos 150 hojas uso general (papel, sobres, transparencias, etiquetas)
Velocidad de Impresión	A lo menos 18 ppm
Tiempo de respuesta para imprimir primera página	Menor a 9 segundos
Resolución	600 x 600 ppp.
Tamaños de soporte de impresión	A4; A5; A6; B5; tarjetas postales; sobres (C5, DL, B5)
Ciclo de Trabajo	5000 páginas por mes.
Accesorios	Debe considerar Candado de seguridad para anclar



Tabla 4 : Especificaciones Generales Impresoras de matriz de puntos.-

Impresoras de matriz de puntos	
Características	Requisito mínimo
Marca y Modelo	Okidata Microline 421, (reemplaza a MODELO 521)
Tecnología de impresión	Matriz de puntos
Ancho de Carro	10 pulg.
Cabezal	9 agujas
Conectividad	Puerto USB 2.0 de alta velocidad Tarjeta de red integrada Ethernet 10/100/1000 PCI
Compatibilidad de red	Windows Server 2008 y Superior (32 y 64 bits)
Sistema Operativo	Windows XP, 2000, 7, Server 2008 y Superior (32 y 64 bits), Linux
Velocidad de Impresión	435 c/m.

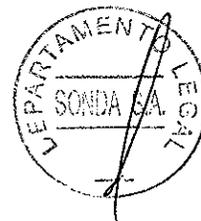
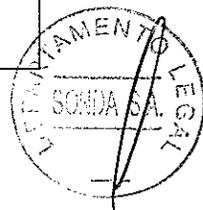


Tabla 5 : Especificaciones Generales Scanners.

a) Biblioteca

Model		Fujitsu fi-6770	
Functional Specifications			
Document Feeding Mode		Automatic document feeder (ADF) & Flatbed	
Technology		Charge coupled device (CCD) image sensor (x 3, fi-6770)	
Output	Monochrome, Grayscale and Color	50 – 600	
Resolution (dpi)		(adjustable by 1 dpi increments)	
Optical Resolution (dpi)		600	
Output Format		Color: 24 bit, 8 bit/4 bit; Grayscale: 8 bit, 4 bit; Monochrome: 1 bit	
AD Converter		1024 levels (10 bit)	
ADF capacity		200 Sheets (letter/A4, 20 lb.)	
Document size	ADF minimum	2 in. x 3 in.	
	ADF maximum	11.7 in. x 17 in.	
Flatbed		11.7 in. x 17 in.	
Interface		Ultra SCSI (50m) / Hi Speed USB 2.0 / Third Party Slot & Ultra SCSI (50m) / Hi Speed USB 2.0 / Ultra Wide SCSI (68m) VRS / Hi Speed USB 2.0 VRS (CGA)	
Scanning speeds			
Letter/Landscape Mode		Simplex	Duplex
Monochrome, Grayscale & Color @ 200 dpi		90 ppm	180 ipm
Monochrome, Grayscale & Color @ 300 dpi		80 ppm	160 ipm
Flatbed		0.6 seconds (200 dpi), 0.7 seconds (300 dpi)	
Letter/Portrait Mode		Simplex	Duplex
Monochrome, Grayscale & Color @ 200 dpi		70 ppm	140 ipm
Monochrome, Grayscale & Color @ 300 dpi		60 ppm	120 ipm
Flatbed		0.9 seconds (200 dpi), 1.1 seconds (300 dpi)	
Software Driver Support		ISIS and TWAIN driver included (Win 98 SE/2000/NT/XP/Vista and Windows 7)	
Physical Specifications			
Power requirements (auto-switching)		AC 100 - 240V, 50 / 60 Hz	
Power consumption	Operating	216W	
	Sleep mode	Less than 6W, Less than 9.1W (CGA)	



Model		Fujitsu fi-6770
Operating environment	Temperature	42°F - 95°F (5°C - 35°C)
	Relative Humidity	20% - 80% (non-condensing)
Dimensions (HxWxD)		13.38" x 27.16" x 19.68"
Weight		77.2 lbs.
Reliability Specifications		
Daily duty cycle		Up to 15,000 documents per day
Features		Automatic color detection, content-based rotation, intelligent blank page deletion, background saturation, advanced clarity, selectable background, onboard JPEG compression, swivel ADF
OS Support		Microsoft® Windows 2000/XP, Microsoft® Vista, Microsoft® Windows 7, Microsoft® Windows Server 2003/2003 R2, Microsoft® Server 2008/2008 R2
Inbox Software / Drivers		TWAIN, ISIS®, VRS Professional with Bar Code, ScandAll PRO, QuickScan™ Pro (Trial) Image Processing Option
Others	Multi-feed detection	Yes, Ultrasonic double feed detection with Intelligent MultiFeed Function
	Long paper scanning	120 inches



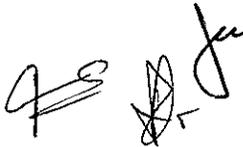
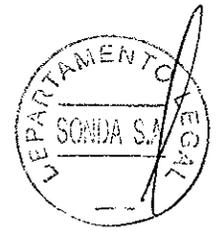
b) Secretaría General

Model		Fujitsu fi-6800	
Functional Specifications			
Technology	Dual Color Charge Coupled Device (CCD) image sensor		
Resolution	50-600 dpi (600 optical)		
Halftone patterns	4 Dither Patterns and error diffusion		
Grayscale	10 bit/1024 level (internal), 8 bit/256 level (output)		
Color	24-bit single pass color		
Scanning speeds (200 or 300 dpi, Letter, Color, Grayscale and Monochrome)			
Output	Simplex	Duplex	
Portrait	100ppm	200ppm	
Landscape	130ppm	260ppm	
Scanning mode	Simplex and Duplex		
Document Feeding Mode	Automatic document feeder (ADF)		
ADF capacity	500 Sheets (letter/A4, 20 lb.)		
Document size	ADF Minimum	(A8) (2.1 in. x 2.9 in.)	
	ADF Maximum	(A3) (12 in. x 17 in.)	
Interface	Ultra SCSI 50-pin, USB2.0, With CGA board: VRS Ultra Wide SCSI 68-pin, VRS USB2.0		
Software driver support	TWAIN, ISIS™ (Win 98 SE/2000/NT/XP/Vista and Windows 7), Kofax® VRS®		
JPEG Compression	Hardware real time JPEG compression available		
Physical Specifications			
Power requirements (auto-switching)	100-240 VAC, 50/60 Hz		
Power consumption	200W or less		
Operating environment	Temperature	59° to 95° F (15° to 35° C)	
	Relative Humidity	20%-80% (non-condensing) Not operating: 8%-95%	
Dimensions (HxWxD)	18.1 in. x 16.9 in. x 12.2 in.		
Weight	70.5 lbs.		
Inbox Contents	USB 2.0 cable		
Bundled Software (DVD format)	Adobe® Acrobat® Standard, Kofax VRS® Professional, ScandAll PRO with Scan to Microsoft SharePoint, QuickScan Pro (Trial), Image Processing Software Option 2.5		



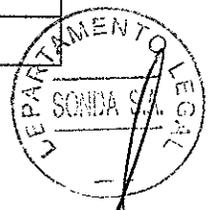
[Handwritten signatures and initials]

Model	Fujitsu fi-6800
Options	Post Imprinter (Front-side) and Post Imprinter (Back-side)
Supported Operating Systems	Microsoft® Windows® 2000 Professional, Microsoft® Windows® XP (32bit/64bit), Microsoft® Windows Server® 2003/2008 (32bit/64bit), Microsoft® Windows Vista® (32bit/64bit) VRS: Microsoft® Windows® 2000 Professional, Microsoft® Windows® XP(32bit), Microsoft® Windows Vista® Business/Enterprise (32bit/64bit), Microsoft® Windows® 7
Features	Ultrasonic Intelligent MultiFeed Function Double Feed Detection (3x) and Long Document Scanning

c) Departamentales

Model		Fujitsu fi-6130Z	
Functional Specifications			
Image Sensor Type		Color Charge Coupled Device (CCD) x 2	
Light Source		White cold cathode discharge lamp	
Optical Resolution ⁽¹⁾		600 dpi	
Output Resolution	Color (24 bit)	50 to 600 dpi (adjustable by 1 dpi increments, 1200 dpi ⁽²⁾)	
	Grayscale (8 bit)		
	Monochrome		
Output Format		Color: 24 bit, 8 bit/4 bit; Grayscale: 8 bit, 4 bit; Monochrome: 1 bit ⁽³⁾	
Internal Video Processing		1024 levels (10 bit)	
Scanning Speeds			
Output (Letter/A4 size) ⁽⁴⁾		Simplex	Duplex
Color ⁽⁵⁾	200 dpi	40 ppm	80 ipm
	300 dpi	30 ppm	60 ipm
Grayscale ⁽⁵⁾ / Monochrome	200 dpi	40 ppm	80 ipm
	300 dpi	30 ppm	60 ipm
ADF capacity ⁽⁶⁾		50 Sheets (letter/A4, 20 lb.)	
Document size	ADF minimum	2 in. x 3 in. (52mm x 74mm)	
	ADF maximum ⁽⁷⁾	8.5 in. x 14 in. (Legal)	
	Long Document	8.27 in. x 120 in. (10 feet) ⁽⁸⁾	
ADF Feeding Paper Weight (Thickness)	Letter	11 to 56.2 lb. (41 to 210g/m2)	
	A8 sheets	34 to 56.2 lb. (127 to 210g/m2)	
	Card ⁽⁹⁾	Portrait and Landscape feeding ⁽¹⁰⁾	
Interface		USB 2.0 (B type connector)	
Physical Specifications			
Power requirements		100-240 VAC, 50/60 Hz Power	
consumption		38 W or less (Sleep: 5.36W or less)	
Dimensions (WxDxH) ⁽¹¹⁾		11.8 x 6.4 x 6.2 in. (301 x 160 x 158 mm)	
Weight		9.24 lb. (4.2 kg) or less	
Environmental Compatibility ⁽¹²⁾		ENERGY STAR® and RoHS	
Operating environment	Temperature	42° to 95°F (5° to 35°C)	
	Relative humidity	20%-80% (non-condensing)	



Handwritten signatures and initials.

Model	Fujitsu fi-6130Z
Inbox Contents	ADF paper chute, AC cable, AC adapter, USB cable, Setup DVD-ROM, Getting Started Guide, 1 Carrier Sheet
Bundled Software (DVD format)	TWAIN, ISIS™, Kofax VRS Professional, Software Operation Panel, Error Recovery Guide, ScandAll PRO 2.0 Std. with PDF edit, ScanSnap mode add-in, Scan to Microsoft Share Point, ABBYY FineReader for ScanSnap™, Scanner Central Admin
Options	Post-scan Imprinter, ScandAll PRO 2.0 Premium Upgrade, Carrier Sheet
OS Support	Windows® 7 (32-bit/64-bit), Windows Vista® (32-bit/64-bit), Windows Server® 2003/2008 (32-bit/64-bit), Windows XP® (32-bit/64-bit)
Feed Detection Features	Ultrasonic Double Feed Detection Sensor, Paper Protection Sensor, Intelligent Multi-Feed Function (Manual Bypass)
Other Features	Embossed Card Scanning Capability, Long Document Scanning, Automatic Color Recognition, Automatic Paper-Size Detection, Automatic De-skew Correction, Selectable White & Black Background (in ADF only)

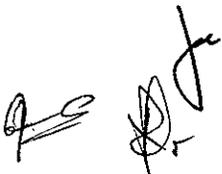
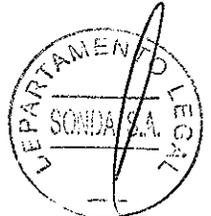




Tabla 6 – Especificaciones Generales de los Proyectoros.-

a) Salas de Reuniones

Característica	Requisito Mínimo
Marca y Modelo	Epson Powerlite 1776 w, o modelo Equivalente (reemplaza la 1775)
Resolución	WXGA (1280 x 800)
Luminosidad - (Color / Blanco)	3000 / 3000 Lumens, a lo menos
Conectividad	USB / HDMI / RCA / RGB / Mini-Jack Audio
Horizontal / Vertical Keystone	Auto
Ajuste Auto Screen	Sí
Wireless and Networking	Incluído
Quick-Connect Wireless (vía llave USB)	Incluído
Color	Blanco
Presentaciones sin computadora:	Conectividad USB que permita hacer exhibiciones directamente desde un dispositivo USB de memoria
Lámpara	230 W UHE - Modo normal/económico: 4.000/4.000 horas de duración
Accesorios	Se debe proveer del Cable de Poder del equipo y los siguientes cables de conexión: <ul style="list-style-type: none"> - Conector RGB - Conector USB - Conector HDMI - Conector RCA

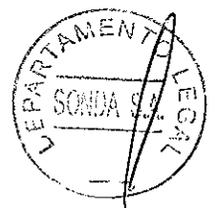




b) Salón de Conferencias

Característica	Requisito Mínimo
Marca y Modelo	Epson Powerlite Pro Z8255NL, o modelo
Resolución	XGA (1024 x 780)
Luminosidad - (Color / Blanco)	10.000 / 10.000 Lumens
Conectividad	USB / HDMI / RCA / RGB / Mini-Jack Audio
Horizontal / Vertical Keystone	Auto
Ajuste Auto Screen	Sí
Wireless and Networking	Incluido
Quick-Connect Wireless (vía llave USB)	Incluido
Color	Blanco
Lámpara	340 W UHE x2 Normal / Económico: 2.500 / 3.500 horas de duración
Accesorios	Se debe proveer del Cable de Poder del equipo y los siguientes cables de conexión: <ul style="list-style-type: none"> - Conector RGB - Conector USB - Conector HDMI - Conector RCA





Resumen Impresoras		
Modelo		Cantidad
Impresoras Láser Color	(CP4525dn)	12
Impresoras Láser Blanco y Negro	(M602dn)	12
Impresoras Láser Personales	(P1102w)	20
Impresoras de Matriz de Punto	(OKI ML 421)	4

Tabla 8 – Scanners requeridos.-

Resumen Scanner	
Modelo	Cantidad
Fujitsu fi-6770	1
Fujitsu fi-6800	2
Fujitsu fi-6130z	2
Total	5

Tabla 9 – Proyectoros requeridos.-

Resumen Proyectoros	
Modelo	Cantidad
Sala de Reuniones (Powerlite 1776w)	15
Salon de Conferencias (Pro Z8225NL)	2
Total	17

Se consideran los siguientes conectores para los equipos ofrecidos:

Impresora	Cable Power	Cable de Red	Cable USB
Láser Color (CP4525dn)	SI	SI (Categoría 6)	NO
Láser Blanco Negro (M602dn)	SI	SI (Categoría 6)	NO
Matriz de Punto (OKI 521)	SI	SI (Categoría 6)	SI





Componentes del Servicio

Un equipo de trabajo con diferentes características técnicas de acuerdo a la prestación que realizan.

Servicios de:

Preparación en fábrica y despacho de los equipos

Instalación y Puesta en Marcha.

Mantenimiento de hardware en terreno

Continuidad Operativa

- Tiempo de solución : Santiago 4 horas

Posibilidad de Renovación Tecnológica

Apoyo a la gestión de activos de hardware

Garantía ante daños o pérdidas (seguro SONDA)

Capacitación a los usuarios

Desinstalación y retiro de los equipos al término del servicio

A continuación, se describen cada uno de los servicios mencionados.



1.3 Solución de monitoreo de impresoras láser HP

Para las impresoras, SONDA proveerá instalado y configurado, el software de HP denominado Web JetAdmin. Mediante este aplicativo, SBIF podrá llevar a cabo la administración centralizada del equipamiento de impresoras, por todo el periodo que dure el contrato. SONDA será la responsable de la mantención y upgrade a las versiones de HP Web JetAdmin. No obstante se solicita que SBIF disponga de un servidor Windows en donde alojar el software.

1.3.1 Atributos de Web JetAdmin.

Descubrimiento automático avanzado: Permite a los administradores programar el descubrimiento de dispositivos no configurados.

Administración proactiva: Brinda alertas configurables, notificación instantánea por correo electrónico, alertas de consumibles, alertas de servicios y calibraciones de consumibles.

Programa de certificación de dispositivos de terceros: Permite el soporte universal para impresoras usando una única herramienta de software de administración de impresión.

Administrador de descargas de Firmware integrado: Permite actualizaciones de configuración por lotes hacia los servidores de impresión HP Jetdirect e impresoras seleccionadas.

Interfaz de usuario orientada por tarea: Navegación por estructura de árbol, visualizaciones configurables, configuración de visualización predeterminada y capacidad para crear perfiles personalizados.

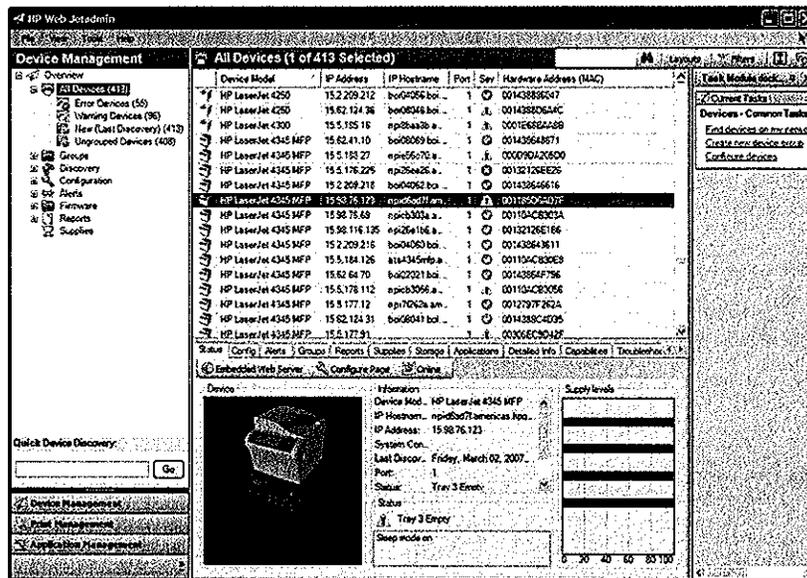
Grupos y mapas: Organice los periféricos con facilidad en grupos lógicos con mapas virtuales de la oficina para facilitar la navegación.

Integrated Web Server: Ejecuta HP Web Jetadmin sin un servidor de Web dedicado (HP Web Jetadmin se ejecuta en los sistemas operativos Microsoft® Windows NT® 4.0, Microsoft Windows 2000 Professional o Linux, y almacena la información en una base de datos central).

Actualización inteligente: Le brinda una manera fácil de agregar componentes incluyendo nuevos idiomas, plug-ins para dispositivos y para aplicaciones sin tener que reinstalar el HP Web Jetadmin.

Rastreo de activos mejorado: Permite la programación de campos exportables tales como las capacidades de la impresora y la información de conteo de páginas.

Interface Gráfica de HP Web JetAdmin



Handwritten signatures and initials in the bottom left corner.



1.3.2 Requisitos para SBIF

Para que SONDA pueda instalar HP Web JetAdmin y lo deje operando, se requiere que SBIF provea un servidor con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Servidor: Procesador de 2.33 GHz o superior (procesador doble recomendado)
- Cliente: Procesador de 1.0 GHz o superior (2.4 GHz recomendado)
- 2 GB de RAM (mínimo, cliente y servidor)
- Espacio disponible en disco mínimo recomendado de 4 GB, servidor (variará según los datos migrados de Web Jetadmin anterior y las necesidades de almacenamiento de datos requeridos por recopilaciones de datos del dispositivo)
- Framework Microsoft NET 3.0 SP 1, host cliente y de la aplicación (si no se detecta, el software brindará asistencia para la instalación de .NET 3.0)
- Resolución de pantalla cliente de 1024 por 768 (mínima)
- Microsoft® Windows® XP Professional (con SP 2 y superior), Server 2003 (o superior), Windows Vista® Business Edition y Enterprise Edition. Los recursos de administración de impresión son compatibles con Microsoft Windows XP Professional (con SP 2 y superior) y Windows Server 2003 o superior.
- Para ambientes virtuales, Servidor VMWare VMWare Server, VMWare ESX.

Se requieren los siguientes puertos disponibles en el servidor que aloje Web JetAdmin:

Número de puerto	Tipo	I/O	Detalles
0	UDP	I/O	TFTP send/receive request handling
0	UDP	O	SNMP
0	TCP	O	Comunicación WMI
0	TCP	O	Actualización de Firmware
69	UDP	I	Puerto de entrada TFTP
427	UDP	I	Escucha SLP
3702	UDP	I	Escucha del descubrimiento WS
4088	TCP	I/O	Control remoto del cliente
8000	UDP	I	Escucha del descubrimiento WJA




8000	TCP	I	WebServer (http)
8443	TCP	I	WebServer (https)
27892	UDP	I	Traps Listener (escucha de trampas)

Para las impresoras que conforman la solución y que deban ser monitoreadas por Web JetAdmin, se pide que SBIF:

Utilice los equipos conectados a la red. SONDA no conectará a Web JetAdmin equipos de impresión instalados a PC's vía puerto USB o Paralelo. Por ende la capacidad de monitoreo ofrecida es únicamente para impresoras en red.

Por otro lado, deben estar habilitadas para las impresoras los siguientes puertos de red:

Numero de puerto	Tipo	I/O	Detalles
161	UDP	I	SNMP
9100	TCP	I	Actualización de Firmware

Por otra parte, el uso y administración de HP Web JetAdmin queda en manos de SBIF y SONDA sólo proveerá la continuidad operativa en caso de fallas relacionadas con el software. Cualquier incidente técnico que no sea originado por un mal funcionamiento de HP Web JetAdmin será cobrado por separado.





1.4 Instalación y puesta en marcha

Este servicio deja operativo los equipos computacionales indicados y contratados bajo servicio SONDAutility al inicio del contrato.

La configuración del hardware y software del equipo se efectúa guiándose por los estándares de la industria y las necesidades que especifique SBIF.

1.4.1 Etapa de instalación de Hardware y Software básico

Configuración física del equipo junto con sus respectivos periféricos y accesorios.

Chequeo físico y lógico del funcionamiento del equipo.

Traslado desde SONDA e instalación del equipo en la ubicación física, previamente acordada entre SONDA y SBIF dentro del radio urbano de Santiago Desembalaje e instalación física del equipo.

Conexión del equipo a la red.

Configuración en tres estaciones de trabajo por impresora, el resto lo debe realizar personal de SBIF

Instrucción básica de la operación de las diferentes componentes de HW/SW que posee el equipo.

Entrega formal de la unidad al usuario final, adjuntando formulario de ingreso de la unidad al servicio.

El equipo saliente queda a control de SBIF en el mismo lugar de la instalación del equipo nuevo

Importante:

Para el caso de la instalación de los proyectores, SBIF debe contar con el soporte instalado y conectividad habilitado.

Contar con el apoyo de SBIF para la configuración en el servidor de impresoras, en la creación de las colas de impresión.

1.4.2 Etapa de Garantía de puesta en marcha de equipamiento

Esta etapa considera un período de 1 mes a partir del momento en que la UNIDAD DE SERVICIO es entregada formalmente.

Esta etapa cubre la corrección de eventuales problemas de funcionamiento derivados de la configuración lógica que presente la unidad luego de la instalación.

Se deja explícitamente excluida del servicio de Instalación y Puesta en Marcha la re-ubicación física de una unidad.

Estos servicios correctivos del setup se dan de la siguiente forma:

Horario de atención de 8.30 a 18:00 hrs. De lunes a viernes.

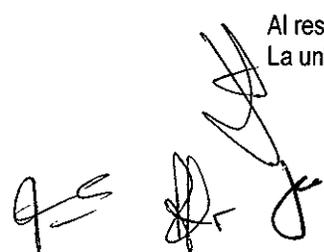
Comunicación entre SBIF y SONDA a través de la línea 800 para efectos de activación del servicio en caso de necesitarse.

1.4.3 Lugar de ejecución de los servicios de Instalación y Puesta en Marcha

La unidad será preparada completamente en las dependencias de SONDA. De existir instalaciones fuera de Santiago, se evaluará en cada caso la factibilidad de efectuarlo en SONDA o en instalaciones de SBIF.

Al respecto, será de responsabilidad de SBIF lo siguiente:

La unidad será preparada completamente en las dependencias de SONDA.



Al respecto, será de responsabilidad de SBIF lo siguiente:

SBIF deberá designar una contraparte para efectos de planificar y coordinar con el encargado de SONDA la instalación (fecha y hora) de la unidad.

El plazo que SONDA dispone para preparar y entregar las UNIDADES DE SERVICIO, comenzará a regir desde el momento en que SONDA recibe y valida las especificaciones técnicas.

1.4.4 Responsabilidades generales de SBIF durante la implementación

Se consideran como responsabilidades de SBIF cumplir con los siguientes aspectos:

SBIF debe dar las facilidades para que las labores de instalación y puesta en marcha, que deban realizarse en sus instalaciones, se ejecuten en HORARIO NORMAL y con oportunidad.

Será responsabilidad de SBIF informar al usuario fecha y hora que se realizarán los servicios por parte de SONDA y de las facilidades del caso para que el personal de SONDA realice el cambio de equipo.

En el caso de que las UNIDADES DE SERVICIO deban conectarse a una red de área local, SONDA recomienda que SBIF disponga de una certificación técnica de la red eléctrica y de señal (TIA-EIA-568-A, realizada por alguien con certificación SEC clase B).

Cumplir con la programación de actividades contraídas en conjunto por las partes (fechas, sitios de instalación y entrega de UNIDADES DE SERVICIO).

Será responsabilidad de SBIF los atrasos en que incurra SONDA, que se originen por demoras o incumplimientos en la entrega, por parte de SBIF de los elementos requeridos para la preparación y evaluación de las UNIDADES DE SERVICIO comprometidas.

Asimismo, el mal funcionamiento o el no funcionamiento de los componentes de hardware y software que provea SBIF para ser incorporadas a las UNIDADES DE SERVICIO, será responsabilidad exclusiva de SBIF.

Al momento en que se vaya a efectuar la instalación, SBIF deberá tener habilitada la alimentación eléctrica y el punto de conexión (en caso que la unidad vaya a conectarse a una red de área local).

1.4.5 Consideraciones para Instalación y Puesta en Marcha

Una vez efectuado el reemplazo, SONDA avisará al encargado por parte de SBIF que la unidad antigua se encuentra disponible.

SBIF debe dar las facilidades para que las labores a realizar sobre la unidad a reemplazar sean efectuadas en HORARIO NORMAL.



1.5 Help Desk Telefónico (Central de Llamados)

El servicio de Central de Llamados PCutility, es un sistema de atención telefónica compuesto por un grupo de personas entrenadas para proveer un punto de contacto único, para canalizar sus requerimientos de asistencia técnica.

1.5.1 Alcances del Servicio de Help Desk telefónico

El Servicio de Central de Llamados se otorga a través de atenciones telefónicas con una cobertura de 8:30 horas a 18:30 horas durante los días hábiles de lunes a viernes

La actividad principal que considera el servicio en este caso es recibir requerimientos a problemas específicos en una cobertura horaria de 5x9, generando tickets de atención a incidentes técnicos en terreno.

1.5.1.1 Ingreso de solicitudes

Los usuarios generan una solicitud de atención a la Central de Llamados al anexo telefónico destinado para ese efecto (línea 800 de SONDA). Así mismo, SBIF puede elevar tickets de atención a través del email de la Central de Llamados definido para estos efectos.

1.5.1.2 Registro de Llamados

El servicio incluye el registro de las solicitudes efectuadas por el usuario y la asignación de un número único que identifica la solicitud. El registro se mantiene en las Bases de Datos, por medio del cual se realiza el seguimiento de las solicitudes y la gestión del servicio.

1.5.1.3 Direcciónamiento del requerimiento

Según el tipo de incidente, la central de Llamados de SONDA determinará el área responsable dentro de SONDA para dar la solución y canalizará la solicitud a quien corresponda, según la información entregada por SBIF.



1.6 **Mantenimiento de Hardware y Continuidad Operacional**

SONDA, dentro de este servicio, atenderá solamente los equipos que conforman las UNIDADES DE SERVICIO de SONDAutility contratadas por SBIF con el objeto de procurar que éstas se mantengan en buen estado de operación y reparar los daños que puedan experimentar en su uso normal, dentro de los fines y funciones específicas que corresponde a cada una de ellas.

1.6.1 **Servicio de Mantenimiento Correctivo**

La atención de las UNIDADES DE SERVICIO se realizará en el lugar donde se encuentren instaladas, con un tiempo de reparación menor o igual a 4 horas contadas, en HORARIO NORMAL de atención, a partir del momento en que SONDA recibe la llamada de aviso de falla en su central de llamados, o donde ésta indique, para todas las UNIDADES DE SERVICIO instaladas en la ciudad de Santiago.

En el evento que la duración del Servicio de Mantenimiento Correctiva de hardware se prolongue más allá de 4 horas, contadas en HORARIO NORMAL de atención, SONDA dará la posibilidad de continuar la operación normal del usuario de la UNIDADES DE SERVICIO, proporcionando un equipo de reemplazo de similares características técnicas.

La mantenimiento incluye inspecciones, pruebas, limpieza de partes internas, lubricaciones, ajustes y también, el reemplazo de partes.

La mantenimiento y reparación no incluye trabajos externos a las UNIDADES DE SERVICIO, ni el traslado de éstas a otra ubicación diferente de aquella donde se hayan instalados inicialmente.

Este servicio cuenta con una línea 800 para el reporte de problemas o fallas de los equipos.

1.6.2 **Servicio de Mantenimiento Preventiva**

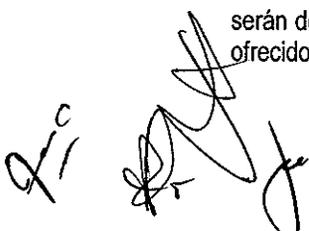
El Servicio SONDAutility contemplará las mantenencias preventivas o "programadas" solicitadas por SBIF dentro de las bases de licitación. Esto mediante un programa que satisfaga a ambas partes dentro del HORARIO NORMAL de atención.

Equipo	Mantenimiento Preventiva (Programada)
Impresoras	Una vez al año
Scanners	2 veces al año
Proyectores	2 veces al año

En el caso que las UNIDADES DE SERVICIO se instalen en un lugar en que a juicio de SONDA se requiera mantenimiento preventivo con mayor frecuencia, ésta será cobrada separadamente, al precio vigente al momento de ser prestado el servicio.

1.6.3 **Reemplazo de UNIDADES DE SERVICIO**

Las UNIDADES DE SERVICIO entregadas provisoriamente en reemplazo de las que presenten fallas, serán de similares característica técnicas. Si bien SONDA ha contemplado equipos spare similares a los ofrecidos con el fin de asegurar el cumplimiento del SLA comprometido, eventualmente si estos están




ocupados dando servicio de continuidad operativa, SONDA podría colocar máquinas de backup las que no necesariamente pueden ser de la misma marca y modelo. Esto último con el afán de proporcionar una alta disponibilidad de la solución presentada a SBIF.

1.6.4 Exclusiones

En el marco de los servicios de mantención, se excluye expresamente de las obligaciones de SONDA, toda revisión, ajuste, limpieza, cambio o sustitución de piezas, y en general, trabajos necesarios para reparar las UNIDADES DE SERVICIO, y mantenerlas en condiciones de operación, como consecuencia de cualquiera causa que no se derive del uso normal y ordinario, tales como accidentes, negligencias, fallas en la energía eléctrica, o energía eléctrica fuera de rango, aire acondicionado, condiciones ambientales, por uso impropio de las UNIDADES DE SERVICIO y por cualquier caso fortuito o fuerza mayor.

En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, sustitución de piezas o partes, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en el párrafo precedente, será materia de cobros adicionales al servicio de mantención y reparación normales.

SONDA en todo caso no estará obligada a efectuar reparación alguna preventiva o no, si estos trabajos debieran hacerse por causa de alteraciones que SBIF haya realizado en las UNIDADES DE SERVICIO, sin autorización previa y por escrito de SONDA.

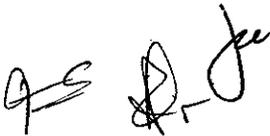
Para todos los efectos, aquellos elementos considerados como consumibles o insumos por los respectivos equipos presentados en esta solución, quedan excluidos del servicio y si se requieren, estos deben cotizarse por separado. Por ende, no están sujetos a servicio los toners, fusores, kits de mantención, rodillos, lámparas, tambores, unidades de transferencia ni cualquier otro elemento definidos como "suministro" por las respectivas marcas integradas en esta solución.

1.6.5 Prohibiciones

SBIF se obliga a no intervenir en los mecanismos de las UNIDADES DE SERVICIO, ni efectuar por su cuenta trabajos de mantención en ellas, sin previa autorización escrita de SONDA. La infracción a esta prohibición podrá dar lugar a lo mencionado en el párrafo anterior.

1.6.6 Recargos especiales

Para las instalaciones de SBIF ubicadas fuera del radio urbano de las ciudades con servicio técnico, se le agregarán los cargos por viajes realizados en el mes anterior al precio mensual que corresponda según la ciudad en cuestión.



1.7 Apoyo a la gestión de activos de hardware

Este servicio se encarga de controlar el inventario del parque de hardware y software que SBIF tiene contratado bajo SONDAutility, proporcionando la información detallada de los costos de esas unidades.

Mensualmente SONDA emitirá una factura a SBIF por el monto total de las unidades que tiene instaladas bajo SONDAutility, a la que se adjuntará un informe en que se detalla cada configuración, individualizándola por usuario, centro de costo y la fecha de instalación. Esta información será proporcionada a SBIF en forma impresa o en algún medio magnético.

En forma opcional el servicio puede incluir los accesorios de hardware y software propiedad de SBIF que estén eventualmente instalados en las UNIDADES DE SERVICIO bajo contrato SONDAutility.

Para que el servicio pueda mantener un registro exacto de las configuraciones de cada una de las UNIDADES DE SERVICIO bajo SONDAutility, se destacan dos situaciones relacionadas con la modificación de una determinada configuración:

Todos los cambios deben ser informados oportunamente a SONDA.

En caso que SBIF sin previo aviso, mueva un elemento de su propiedad de un equipo bajo SONDAutility, SONDA dejará de controlar el inventario de esa unidad.

En caso que SONDA detecte UNIDADES DE SERVICIO de SONDAutility, o sus partes, faltantes, SBIF dispondrá de 48 horas para normalizar esta situación. En caso contrario, SONDA estará facultada para cobrar a SBIF. el precio de los ítemes faltantes o invocar la Garantía ante daños o pérdidas, según corresponda.

SONDA podrá efectuar visitas periódicas a las distintas instalaciones de SBIF donde se encuentran ubicadas las UNIDADES DE SERVICIO contratadas bajo SONDAutility, para constatar que las respectivas configuraciones correspondan a lo que SONDA tiene bajo su control.



1.8 Renovación Tecnológica y/o Retiro Anticipado de Unidades de Servicio

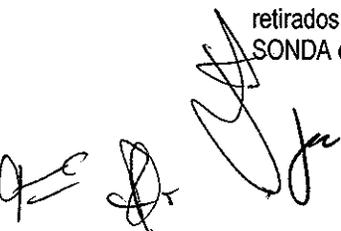
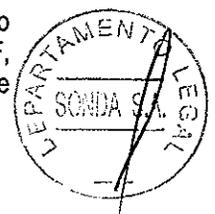
SBIF podrá solicitar en cualquier momento modificaciones de las UNIDADES DE SERVICIO que tenga contratadas, incluyendo la renovación o retiro de equipos, debiendo notificar para ello a SONDA por escrito.

La modificación de las UNIDADES DE SERVICIO contratadas se hará mediante Anexos a este contrato, debidamente firmados por las partes. 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 modificación requerida.

Tanto en el caso de renovación anticipada como en el caso de reducciones de las UNIDADES DE SERVICIO contratadas, SBIF deberá pagar a SONDA un cargo, dependiente del número de meses que cada ítem que se renueve o retire se encuentre en servicio, según la siguiente tabla:

Mes en que ocurre la renovación anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo (N° de tarifas mensuales)
1 - 2	20
3 - 4	19
5 - 6	18
7 - 8	17
9 - 10	16
11 - 12	15
13 - 14	14
15 - 16	13
17 - 18	12
19 - 20	11
21 - 22	10
23 - 24	9
25 - 26	8
27 - 28	7
29 - 30	6
31	5
32	4
33	3
34	2
35	1

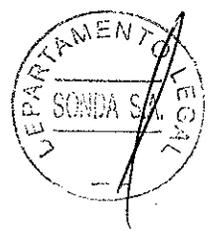
En caso que SBIF solicite el retiro de uno o más ítems, y éstos no puedan ser desinstalados y/o retirados por SONDA en la fecha acordada para su exclusión del servicio debido a restricciones de SBIF, SONDA estará facultada para cobrar las TARIFAS respectivas, más un cargo de 1 UF por cada evento de

desinstalación de un equipo liviano o Thin Client, PC's o Notebook que hubiese sido acordado y no se pueda efectuar por motivos atribuibles a SBIF, sin que éste haya dado aviso a SONDA con dos días hábiles de anticipación, al menos.

En caso que las UNIDADES DE SERVICIO sean devueltas deterioradas o con partes y/o piezas faltantes, SONDA estará facultada para facturar a SBIF, dichos repuestos o reparaciones.

SONDA procederá a efectuar el retiro de las UNIDADES DE SERVICIO desde los lugares donde estas hayan sido instaladas al iniciar los servicios SONDAutility. En caso que SBIF haya cambiado de ubicación dichas unidades, éste deberá entregarlas en el Servicio Técnico de SONDA más cercano.



1.9 **Garantía ante daños o pérdidas**

El hardware que conforman los equipos computacionales objeto de este contrato cuenta con una garantía, que en general, cubre todo daño o pérdida que sufran los equipos en servicio como consecuencia de un accidente imprevisto y repentino.

En el evento que ocurra un daño o pérdida de los equipos en servicio, SONDA restituirá los recursos computacionales o aquella parte de los mismos que hubiese resultado dañada. Esta restitución se efectuará en las oficinas de SONDA y será de cargo de SBIF cualquier gasto que demande el traslado de la unidad de reemplazo a las dependencias de éste. La entrega de un equipo en reemplazo del siniestrado se realizará con posterioridad a la validación de los antecedentes y sólo si el daño o pérdida queda cubierto por esta garantía

Se deja expresa constancia y SBIF declara haber sido notificado de que esta garantía ante daños o pérdidas trae asociado un cobro a SBIF – a modo de deducible - equivalente a un 2% de la pérdida con un mínimo de 50 Unidades de Fomento en caso de daños o pérdidas provocadas por Sismo o Maremoto, por evento y localidad, entendiéndose ésta como la ubicación física de los bienes debidamente identificados y cubiertos, y por otra parte, a un 5% del daño o pérdida con un mínimo de 10 Unidades de Fomento cuando éste es consecuencia de otros imprevistos, tales como pérdida de los bienes por robos - sin responsabilidad del usuario - y asaltos entre otros . Para estos efectos SONDA procederá a facturar el monto correspondiente, debiendo pagarlo SBIF.

La garantía a que se refiere la presente cláusula posee las siguientes exclusiones:

No cubre los robos desde vehículos motorizados: aeronaves, naves, embarcaciones o equipos flotantes, buses urbanos e interurbanos, trenes y todo medio de transporte público o particular, entendiéndose en este último caso que el rompimiento de vidrios o roturas de chapas no está cubierto.

No cubre robos ocurridos fuera del territorio nacional.

No cubre la pérdida del equipo por hurto dentro del territorio nacional.

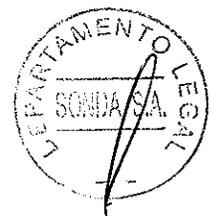
No cubre la pérdida de información de SBIF, la pérdida del software o programas instalados en ellos, como tampoco los gastos de instalación y/o reposición que serán de cargo de éste último.

No cubre daños producto de un manejo defectuoso o negligente ni la falta de cuidado y mantención de los equipos.

Para que la Garantía tenga validez y SBIF pueda hacer uso de este beneficio, deberá estampar la respectiva denuncia en la Unidad Policial de Carabineros de Chile más cercana y comunicar por escrito a SONDA respecto de cualquier daño o pérdida sufrido en los recursos computacionales, todo en el plazo de 48 horas contado desde ocurrido el hecho. Asimismo SBIF deberá remitir a SONDA toda la información asociada y se obliga a colaborar con esta en todas las gestiones necesarias para hacer efectivas las responsabilidades correspondientes y la debida ejecución de la garantía descrita.

El proceso de reclamación de la garantía ante daños o pérdidas y posterior reposición no está sujeto a los niveles de servicio definidos para fallas normales de los equipos en los diferentes Anexos de este contrato y no se establece un tiempo de solución.

Las partes acuerdan que las condiciones relativas a esta garantía y los correspondientes cobros podrán ser modificadas anualmente por SONDA, bastando para ello la comunicación formal hecha al CLIENTE mediante carta certificada o vía mensajero al domicilio indicado en la comparecencia.



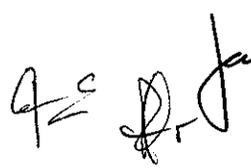
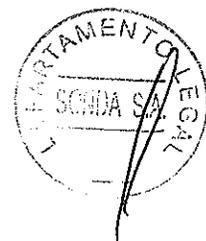
1.10 Certificaciones

Actualmente SONDA cuenta con varias certificaciones de clase mundial que acreditan su capacidad y excelente desempeño en la entrega de servicios TI, específicamente los descritos en la presente oferta.

A continuación, se presenta un esquema con el resumen de las diferentes certificaciones que posee SONDA actualmente.

Tipo de certificación	Alcance	Cantidad de profesionales certificados
ISO 9001	Servicios	Todas las divisiones de SONDA y todas las filiales de Latinoamérica
CMMi	Fábrica de Software. División de sistemas Financieros	Fábrica de Software: Nivel 3
ITIL	Servicios	Chile: 25. SONDA Latinoamérica: 100
PMI	Dirección de proyectos	Chile: 6, en proceso de certificación

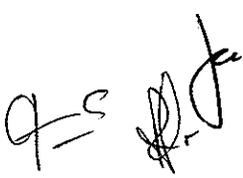
De lo anterior, y en particular, se infiere que el Servicio de Mesa de Ayuda y el Servicio de Soporte en sitio SONDA se encuentran certificados en ISO 9001:2000, lo que implica disponer de metodologías y procedimientos definidos y periódicamente auditados. De esta manera se logra un servicio orientado al mejoramiento continuo, ya sea en la calidad de los procesos, en los niveles de servicio (SLA) y, en general, en el modelo integral de servicio.

Anexo I

Planificación de Actividades para la Puesta en Marcha

Fecha Inicio / Término		Actividad	Detalle de la Actividad	Personal Involucrado	Requerimiento a SBIF
Día	Día				
1	1	1	Reunion de inicio	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
2	5	2	Reunión entrega de plan de instalacion	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
6	6	3	Acuerdo a Carta Gantt de instalacion	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
7	10	4	Instalacion de WJA	Tecnico terreno	Diponibilidad de Equipo
7	17	5	Preparacion de equipos	Supervisor de Fabrica	no requiere
8	18	6	Despacho de equipos	Supervisor Logistico	no requiere
9	19	7	Recepcion de equipo	Supervisor Logistico	Rececion de equipos
10	23	8	Instalación de equipo	Tecnico terreno	Contraparte SBIF
1	23	9	Reunión de Avance	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
24	25	10	Cierre del proyecto	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF

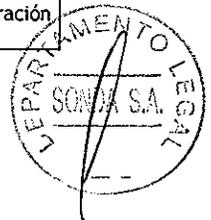

Perfil profesional equipo de trabajo.

A continuación se completa fichas del personal que participará en el Proyecto de Implementación.

ANTECEDENTES PERSONALES	
Nombre Completo	Cristian Correa León
Fecha de Nacimiento	01 - Junio - 1966
CARGO EN EL PROYECTO	Jefe del Proyecto Renovación
ESTUDIOS BÁSICOS-MEDIOS O TÉCNICOS	Técnico Industrial en Electrónica
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	Técnico Universitario en Electrónica (UTFSM) Ing. Ejecución en Gestión Industrial (UTFSM)
Profesión	
Universidad	Técnica Federico Santa María
Año egreso	1999
Año titulación	2000
OTROS ESTUDIOS	

EXPERIENCIA PROFESIONAL			
Fechas (desde-hasta)	Empresa	Función o Área de Trabajo	Cargo desempeñado (breve descripción)
1997-2010	SONDA S.A.	PROYECTOS	Jefe de Proyectos
1994 -1997	SONDA S.A.	Gerencia de Operaciones	Técnico de Instalaciones, actividades de preparación, configuración e instalación de servidores Alpha e Intel
1991-1994	Unisys Chile Corp	Técnico de Laboratorio de Ingeniería	Técnico de laboratorio, en actividades de preparación, reparación y pruebas de diferentes equipos electrónicos informáticos, como PC, monitores, impresoras, discos duros, fuentes de poder, etc.

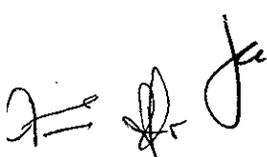
PROYECTOS RELEVANTES EN LOS QUE HA PARTICIPADO			
Fechas (desde-hasta)	Cliente/Proyecto	Cargo desempeñado	Breve descripción del proyecto
2006	Almacenes Paris	Jefe Proyecto	Implementación equipos sucursales
2006	El mercurio y Diarios Regionales	Jefe Proyecto	Implementación de Soluciones Cluster en regiones
2005	SAESA		Implementación de solución SAN
2005	Comicrom	Jefe Proyectos	Traslado de Equipos
2004	Defensoria Penal Publica	Jefe Proyecto	Instalación UPS (Pías)
2007-2008	SII	Jefe de Proyecto	Implementación proyecto de migración y RollOut

ANTECEDENTES PERSONALES Nombre Completo	Juan Alfaro
Fecha de Nacimiento	27-10-1975
CARGO EN EL PROYECTO	Supervisor de instalaciones
ESTUDIOS BÁSICOS-MEDIOS O TÉCNICOS	1990 - 1993 1° a 4° año de Enseñanza media Técnico profesional. Liceo Industrial Hardware San Bernardo. Titulo en Técnico Electrónico En Mantención De PC's
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	No aplica
Profesión	No aplica
Universidad	No aplica
Año egreso	No aplica
Año titulación	No aplica
OTROS ESTUDIOS	Curso de Liderazgo en la empresa moderna, realizado en U.de Chile Curso de FUNDAMENTOS DE LINUX Y SERVIDORES Servicing Compaq Products. Fact. Ingeniería

EXPERIENCIA PROFESIONAL			
Fechas (desde-hasta)	Empresa	Función o Área de Trabajo	Cargo desempeñado (breve descripción)
1998-2006	Sonda	Instalaciones	Supervisión de grupo de trabajo.
2006 - 2010	Tecnoglobal	Instalaciones	Jefe de proyecto

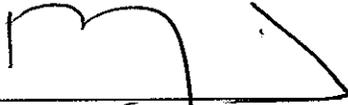
PROYECTOS RELEVANTES EN LOS QUE HA PARTICIPADO			
Fechas (desde-hasta)	Cliente/Proyecto	Cargo desempeñado	Breve descripción del proyecto
2006	Almacenes Paris	Jefe proyecto Instalaciones	Instalación y coordinación de computadores
2007	Tecnoglobal	Jefe proyecto	Implementación de área atención clientes.
2008 - 2009	PODER JUDICIAL	Informática	Implementación 7000 equipos


Anexo 1

Planificación de Actividades para la Puesta en Marcha

Fecha Inicio / Término		Actividad	Detalle de la Actividad	Personal Involucrado	Requerimiento a SBIF
Día	Día				
1	1	1	Reunión de inicio	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
2	5	2	Reunión entrega de plan de instalación	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
6	6	3	Acuerdo a Carta Gantt de instalación	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
7	10	4	Instalación de WIA	Tecnico terreno	Diponibilidad de Equipo
7	17	5	Preparación de equipos	Supervisor de Fabrica	no requiere
8	18	6	Despacho de equipos	Supervisor Logístico	no requiere
9	19	7	Recepcion de equipo	Supervisor Logístico	Rececion de equipos
10	23	8	Instalación de equipo	Tecnico terreno	Contraparte SBIF
1	23	9	Reunión de Avance	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF
24	25	10	Cierre del proyecto	Jefe de Proyecto	Contraparte SBIF



 SONDA S.A.
 Raúl Véjar Olea
 Gerente General



 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E
 INSTITUCIONES FINANCIERAS
 Raphael Bergoeing Vela
 SUPERINTENDENTE





Propuesta Económica

A continuación se presenta la propuesta económica de SONDA para SBIF.

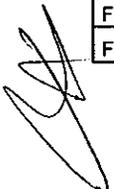
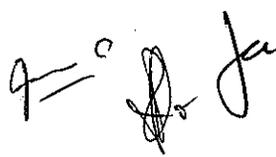
Plataforma de Hardware

Descripción	Cantidad	Valores unitarios mes con Iva	Valor total mes UF
HP Laserjet Color CP4525dn	12	3.23	38.80
HP Laserjet M602n c/autoduplex	12	2.65	31.86
HP Laserjet P1102W	20	0.81	16.26
OKI Microline ML-421 c/red	4	1.72	6.86
Epson Powerlite 1776W - 3K Lumens	15	1.43	21.51
Epson Powerlite Pro Z8255NL - 10K lumens	2	12.29	24.57
Fujitsu fi-6770	1	11.49	11.49
Fujitsu fi-6800	2	26.79	53.57
Fujitsu fi-6130Z	2	2.56	5.13
		Valor mes	210.05
		A 36 meses	7561.65

En caso de extenderse el Plazo de arriendo a requerimiento de SBIF el valor de la cuota mensual será de UF 210.05 mes

Estos precios incluyen los siguientes equipos spare exclusivos del proyecto:

Descripción	Spare	Modelo Spare
HP Laserjet Color CP4525dn	2	HP Laserjet Color CP4525dn
HP Laserjet M602n c/autoduplex	2	HP Laserjet M602n c/autoduplex
HP Laserjet P1102W	3	HP Laserjet P1102W
OKI Microline ML-421 c/red	2	OKI Microline ML-421 c/red
Epson Powerlite 1776W	1	Epson Powerlite 1776W
Epson Powerlite Pro Z8255NL	1	Epson Powerlite Pro Z8255NL
Fujitsu fi-6770	1	Fujitsu fi-6770
Fujitsu fi-6800		
Fujitsu fi-6130Z		


Notas Comerciales

Notas Generales

- Se considera un período de ajuste, luego del cual se alcanzarán los niveles de servicios comprometidos en esta oferta.
- Se considera un contrato a 36 meses.
- El valor de la UF será vigente a la fecha de pago efectiva al momento de facturación.
- Los precios son presentados en UF y consideran el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente.
- Vigencia de la oferta de acuerdo a plazos establecidos en bases, días contados desde la fecha de presentación de la propuesta.
- SBIF y SONDA deberán generar y firmar, en un plazo de 30 días, contados desde la aceptación de la propuesta, el respectivo contrato que respalde los servicios a adquirir. En todo caso, el proceso de generación del contrato no será, en ningún caso, causa para el no pago de las correspondientes facturas emitidas.
- Los alcances y valores establecidos en esta propuesta, están basados en la información con que SONDA dispone al momento de realizarla. Cualquier modificación de ésta información, autorizará a SONDA a revisar dichos alcances y valores.
- SONDA facturará las cantidades correspondientes a los servicios indicados por mes anticipado, dentro de los primeros diez días de cada mes, en pesos, moneda legal chilena, al valor de la Unidad de Fomento al último día de cada uno de dichos meses.
- La configuración propuesta debe ser verificada por SBIF y aceptada como la adecuada para el servicio que le brindará SONDA.
- SONDA se reserva el derecho de exigir la firma de un pagaré por parte de SBIF, cuyos derechos o impuestos no forman parte de esta propuesta.
- Los precios de los Servicios SONDAutility serán válidos siempre que la relación UF/USD sea mayor o igual a 45,03.-
- Horario hábil: lunes a viernes, excepto festivos, de 9:00 a 18:00 horas
- SBIF podrá solicitar que parte o la totalidad de los servicios se realice en horario extraordinario, sábados, domingos y festivos. En tal caso, se efectuará en forma adicional al precio del servicio, 1 UF+IVA por cada hora que se trabaje en dicho horario.
- Serán facturadas en forma adicional al monto de esta cotización, todas las horas en que el especialista deba permanecer en las instalaciones de SBIF a causa de un problema ajeno al servicio. (Ej.: Hardware, comunicaciones, no disponibilidad de equipos) El valor hora es de U.F. 2,0 la hora en horario hábil y U.F. 2,5 en horario extraordinario.
- La solución de problemas por condiciones propias de los productos de software involucrados en este servicio no forman parte de este y quedaran sujetos a facturación.
- Se consideran parte integral del Contrato, las Bases Técnicas, preguntas y respuestas y la Oferta realizada por SONDA.

Compromisos de SBIF

Para el éxito del desarrollo del servicio, es necesario asegurar que se cumplen los siguientes compromisos y supuestos:

- SBIF nombrará un profesional calificado para participar en el servicio, con la capacidad ejecutiva necesaria para servir de contraparte principal para SONDA y con autoridad para resolver requerimientos y necesidades inmediatas de coordinación tanto de personas como de recursos.
- Existe un compromiso de disponibilidad y participación de SBIF en las actividades del servicio
- SBIF proporcionará, habilitará y coordinará el uso de lugares de trabajo y reunión apropiados para las diferentes sesiones de trabajo que se planifiquen, de acuerdo a los requerimientos que le sean solicitados por el Consultor de SONDA.
- Los consultores dispondrán de todas las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo en forma oportuna, incluyendo a modo de ejemplo, el acceso a los lugares de trabajo, provisión de líneas telefónicas, acceso a los servidores, claves de acceso con privilegios, etc.
- En caso de fuerza mayor, entendida como eventos que se encuentren más allá del control de SONDA o de SBIF, que haga impracticable los plazos o continuidad normal de la consultaría, las partes se obligan a revisarlos, y acordar nuevos plazos y condiciones de común acuerdo.
- SONDA realizará todas sus acciones según procedimientos establecidos respetando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos y sistemas de SBIF. SONDA informará al cliente anticipadamente de todos los requisitos previos necesarios para la ejecución exitosa del servicio. Sin embargo, es menester que SBIF tenga



presente que a pesar del uso de la buena práctica y disminución de los riesgos, siempre persiste la posibilidad de fallas. SONDA se compromete a minimizar los riesgos a los servicios de SBIF, pero no se hace responsable por los daños o perjuicios al cliente o a terceros, producto de las actividades realizadas durante este servicio.

- SONDA y SBIF reconocen que es impracticable prever todas y cualquier contingencia que pueda ocurrir durante el servicio. Por lo tanto las partes expresan su acuerdo que los términos de referencia generales precedentes operarán de buena fe, y que no es intención de ninguna de las partes el causar un detrimento a los intereses de la otra
- En caso de ocurrir alguna circunstancia que SBIF o SONDA consideren que afectan de alguna manera a sus intereses, la aceptación del presente documento se considerará un compromiso entre las partes para efectuar oportunamente las acciones que sean necesarias para superar la contingencia.

