

ADENDDUM DEL ANEXO N°1

El presente anexo, forma parte integrante del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, suscrito entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.** y **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** con fecha 17 de Julio de 2012, y éstas declaran que le son aplicables todas y cada una de las cláusulas del referido contrato.

RENTA MENSUAL A PAGAR:

La **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** pagará mensualmente a **S&A CHILE CONSULTORES ASOCIADOS CHILE LTDA.** la suma de **UF 150,75 + IVA.-**

SON: ciento cincuenta coma setenta y cinco Unidades de Fomento más Impuesto al Valor Agregado; mensuales.

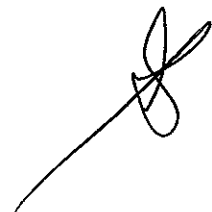
De los Períodos Contratados:

Período de pago en cuotas	21 Meses
Inicio de Arriendo	01-12-2013
Término de Arriendo	31-08-2015

RENOVACIÓN

Si la **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS**, renovara el período de servicio por 12 meses al término del arriendo inicial; **S&A CHILE** le oferta un 15% de descuento sobre la cuota pactada, es decir, una cuota mensual de **UF 128,14 + iva**, por el período que media entre el **1º de Septiembre de 2015** y el **31 de Agosto de 2016**.

Las Unidades de Servicio que quedan cubiertos por el presente contrato están ubicados en el domicilio de **EL CLIENTE** ubicado en Moneda N° 1123 Piso 4, comuna de Santiago y tienen la siguiente configuración:



Hardware y Software:

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

DETALLE DEL EQUIPAMIENTO ENTREGADO EN ARRIENDO				
TIPO	CANTIDAD		PART NUMBER	DESCRIPCION
NOTEBOOK Normal	25	LENOVO	24475U0	Thinkpad W530 Intel® Core™ i7-3840QM (8M Cache/2.80 GHz), 4GB (1x4GB), DVD Recordable, Cámara HD720p, 1 TB 7200 Rpm SATA, NVIDIA Quadro K2000M 2GB, 15" HD+ (1900 x 1080), Lector de memorias 4 en 1 (MMC, SD, SDHC, SDXC), Gigabit Ethernet, Intel Centrino 6205 AGN, Modem 3G no incorporado, BlueTooth, FingerPrint Reader, Batería de 9 celdas (duración hasta 12 horas), Win7 Pro64 preload+Win8 Pro64 RDVD/licence, 3 años on-site (*) Se extraerá memoria de 4GB base y se incorporarán 4 módulos de 8GB (descritos en Adicionales), quedando equipo con 32GB RAM.
			0A65704	ThinkPad Mini Dock Plus Series 3 with USB 3.0 - 170W (Chile)
ADICIONALES	25	Lenovo	56Y9258	Lenovo Easy Reach Monitor Stand
	100	Kingston	KTL-TP3C-8G	Memoria 8GB 1600 Mhz SODIMM
	25	Microsoft	SMH-00009	Keyboard + Mouse Wired Dsktp 400 for Business
	50	Lenovo	57Y4303	Lenovo Security Cable Lock
	25	WinZip	10991108100294 10992208100294	WinZip 17,5 STD Multi user con mantenimiento
	25	Samsung	LS20C150NL/ZS	Monitor 20IN
	25	Microsoft	79P-04763	OfficeProPlus 2013 OLP NL Gov
	25	Microsoft	D86-05349	Visio STD 2013 OLP NL Gov
	25	Microsoft	076-05346	Project 2013 OLP NL Gov
	25	Radiant	78Y2370	Mochila para Notebooks

Servicios S&A Chile

Alcance de los servicios

1.- Objetivos específicos

Los objetivos específicos de los servicios contratados a **S&A CHILE**, se resumen en la siguiente lista:

- a) Generación de master o matriz.
- b) Implementación, configuración y puesta en marcha del equipamiento de usuarios (notebooks).
- c) Durante los 21 meses que dura el arriendo del equipamiento, brindar los servicios de:
 - a. Soporte a los componentes de hardware arrendados bajo este Anexo.
 - b. Soporte a los componentes de software arrendados bajo este Anexo.
 - c. Mantenimiento correctivo y preventivo a las estaciones de trabajo arrendadas, con una periodicidad adecuada mientras dure el servicio de arriendo.
 - d. Visita diaria de técnico al inicio de la jornada laboral.
 - e. Servicio de Mesa de Ayuda orientada a usuarios finales en horarios de 9 a 18 horas en días hábiles.
 - f. Capacitación a personal Técnico del SBIF.
 - g. Transferencia de conocimientos sobre el correcto uso de las nuevas estaciones a usuarios finales.

1.1.- Alcances

1.1.1 Generación de Master o Matriz

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

El master estará considerado dentro del siguiente marco:

- Sistema operativo Windows 7 Professional o versiones superiores, idioma español. (En caso de dificultades técnicas con algún aplicativo que se considere importante, la SBIF podría optar por el Sistema Operativo Windows XP).
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint

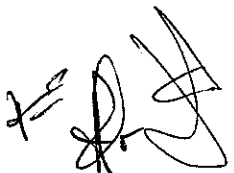
- Microsoft Outlook
- Microsoft Access
- Microsoft Project
- Microsoft Visio
- WinZip
- Sybase OpenClient 15.
- InfoMaker & PowerBuilder RunTime V10.
- Cliente de DM versión 10 y superiores.
- Cliente de Base de Datos Oracle.
- Cliente Veritas DLO
- Adobe Acrobat.
- Cliente de DameWare.
- Antivirus Kaspersky
- Software Encriptador EndPoint.

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


El servicio considera la implementación de 25 notebooks normales, con sus respectivos accesorios según corresponda (Docking Stations, Port Replicator, Teclados, Pantallas y Mouse) mediante las siguientes tareas:

- Aplicación del master o plantilla en el equipo a instalar.
- Traspaso de archivos de los usuarios hacia los nuevos equipos.
- Integración al Dominio de Red SBIF.
- Configuración del entorno de red (configuración de TCP/IP y discos compartidos).
- Instalación y configuración de Software Base y Software Adicional.
- Configuración de la casilla de correo, traspaso de archivos de datos, carpetas y libretas personales.
- Configuración de impresoras.
- Servicio de actualización a los últimos parches disponibles del Software Base.

Asimismo, se realizará la instalación de MS Visio y MS Project, en las estaciones determinadas por la Superintendencia.



4 



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

1.1.3 Mantenimiento y Actualización del Software Base y Sistema Operativo

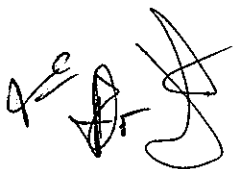
Se instalarán en los equipos todas las actualizaciones necesarias las cuales deberán ser aprobadas por el Coordinador de la SBIF antes de su implementación. Para estos efectos se utilizará la herramienta WSUS que de forma automática y centralizada realizará estos procesos.

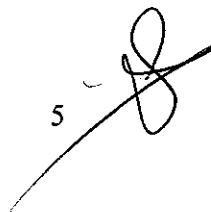
1.2.- Consideraciones y Exclusiones

1.2.1 Consideraciones

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

- El servicio ofertado se circunscribe al área metropolitana y no considera valores de traslado fuera de este radio. En caso de requerir este servicio en otra localidad deberá ser cotizado por separado.
- Todos los servicios ofertados se refieren exclusivamente a los productos y equipamiento mencionados en este Anexo. En caso de requerir este servicio para productos adicionales serán cotizados por separado.
- El cliente deberá contar con espacio físico en lugar de trabajo para la instalación de los equipos.
- El cliente deberá contar con el suministro eléctrico adecuado para los notebooks y equipos que conforman la solución.



5 



- El cliente deberá permitir y coordinar los accesos a las oficinas al personal de S&A para la instalación de los equipos de HW y SW.
- El cliente deberá habilitar al menos un par de espacios físicos para personal de S&A Chile y que trabajará en terreno, en caso de la habilitación de los servicios en las oficinas de la SBIF.
- El cliente deberá considerar el uso de sus dispositivos de comunicaciones LAN para la conectividad de los equipos asociados a esta solución (notebooks y docking stations).

1.2.2 Exclusiones

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

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

2.1.- Actividades del Proyecto

Características de los Servicios.

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

6

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

1.- Servicios de Instalación Proyecto SBIF

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

2.- Técnico Residente Soporte Usuarios + Técnico Residente Mesa de Ayuda (2 personas)

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

El servicio será desarrollado de acuerdo a los siguientes plazos:

Item	Descripción	Plazos
1	Implementación, Configuración y Puesta en Marcha de Equipamiento de Usuarios	60 días
2	Soporte de Hardware, Usuarios Finales y Mesa de ayuda	Durante 21 meses

3.1.- Servicios de Soporte y Mantenimiento

Este servicio considera la mantención correctiva ONSITE por 21 meses para el equipamiento arrendado.

Tiempo de Respuesta

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

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

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

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

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

Modalidad del Servicio

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

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

Personal Técnico Involucrado

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

Niveles de Servicio (SLA)

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

4.1.- Localización principal del proyecto

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

MONEDA 1123 PISOS 4 al 13 CENTRO – SANTIAGO

5.1.- Responsabilidades de EL CLIENTE y Requisitos Previos

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

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

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

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

6.1. - Conclusión del Proyecto

Cuando todas las fases del proyecto estén concluidas y habiéndose cumplido todos los requisitos descritos en la documentación del mismo, se realizará una **Reunión de Cierre del Proyecto**. En dicha reunión, se procederá a evaluar el proyecto, teniendo en cuenta la calidad de la

solución entregada y la eficiencia en su entrega. Las conclusiones de esta reunión serán documentadas en la misma carpeta del proyecto.

7.1. – Seguimiento del Proyecto

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

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

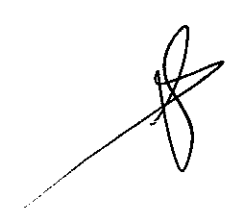
8.1. – Seguros asociados a los bienes.

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

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

9.1. – Flexibilidad de Contrato.

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



Estándares de los Servicios y Multas.

SLA

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

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

Se definen los siguientes SLA:

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

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

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

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

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

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

Dónde:

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

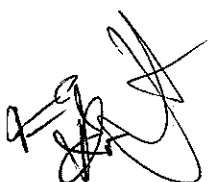
$T^{\circ} \text{ Sin Servicio}$ = N° horas en que el servicio estuvo detenido

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

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

720

12



Se incluye en horas sin servicio de responsabilidad del proveedor:

- Caídas por fallas del equipamiento y software que compone el parque de Unidades de Servicio materia de este contrato.
- Caídas por la no instalación de parches disponibles y que se encuentran entregados por el proveedor del software provisto por **S&A CHILE**.

Se excluye de horas sin servicio de responsabilidad del proveedor:

- Caídas por eventos de fuerza mayor producto de decisiones de la autoridad.
- Caídas por la no disponibilidad por parches de parte del fabricante y requeridos por el software provisto por **S&A CHILE**.
- Caídas donde un equipo de respaldo se encuentre dando el servicio afectado.

Multas

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

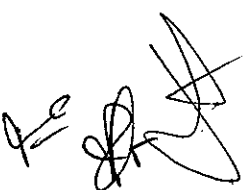
Las penalidades acordadas serán:

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

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

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

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



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

Grave

Por falta Grave se entenderá:

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

Leve

Por falta Leve se entenderá:

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

Observación

Por observación se entenderá:

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

Se establece que en conjunto entre **EL CLIENTE** y **S&A CHILE** se analizarán mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, los indicadores de servicio acordados (SLA's). De este análisis se determinará las multas aplicables a **S&A CHILE** por las faltas incurridas en el mes inmediatamente anterior, debiendo quedar establecido fundamentadamente el monto de la multa, la causal y los antecedentes disponibles y necesarios que justifiquen su clasificación. No se considerarán para efecto alguno aquellas multas no informadas en la forma y dentro del plazo acá previsto.

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

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



Edward Selme Chávez
**S&A CONSULTORES
ASOCIADOS CHILE S.A.**



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

ADENDDUM DEL ANEXO N° 2

El presente anexo, forma parte integrante del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, suscrito entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE S.A.** y **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** con fecha 17 de Julio de 2012, y éstas declaran que le son aplicables todas y cada una de las cláusulas del referido contrato.

Cuando **EL CLIENTE** solicite el retiro de un equipo o la renovación anticipada por otro de los Equipos individualizados en el Adenddum del Anexo N° 1; éste cancelará a **S&A CHILE** el valor de la cuota unitaria por el número de estaciones involucradas. Las cuotas unitarias por estación de trabajo, señaladas en el cuadro adjunto, se encuentran expresadas en Unidades de Fomento y debe agregarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA); lo anterior es condición necesaria para que **S&A CHILE** pueda acceder a un requerimiento de retiro, renovación o término anticipado del contrato.

TABLA DE SALIDA EQUIPOS DURANTE EL CONTRATO


	Thinkpad W530 24475U0
Mes en que ocurre la Renovación Anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva incluido
1	0
2	100,31
3	95,87
4	91,37
5	86,81
6	82,19
7	77,52
8	72,78
9	67,99
10	63,14
11	58,22
12	53,25
13	48,21

14	43,11
Mes en que ocurre la Renovación Anticipada o el retiro, desde la fecha de instalación	Cargo, N° de Tarifas Mensuales por equipo sin iva incluido
15	37,95
16	32,72
17	27,43
18	22,08
19	16,66
20	11,17
21	5,62

Quando **EL CLIENTE** solicite el ingreso de un nuevo equipo de características similares a las establecidas en el Adendum del Anexo 1; se remitirá **una carta de Alta a S&A CHILE** para generar el respectivo Anexo que consignará el valor de la cuota unitaria por el número de estaciones involucradas. Las cuotas unitarias por estación de trabajo, señaladas en el cuadro adjunto, se encuentran expresadas en Unidades de Fomento y debe agregarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA); lo anterior es condición necesaria para que **S&A CHILE** pueda acceder a un requerimiento de incorporación de equipos como Anexo del contrato.

TABLA DE ENTRADA EQUIPOS DURANTE EL CONTRATO

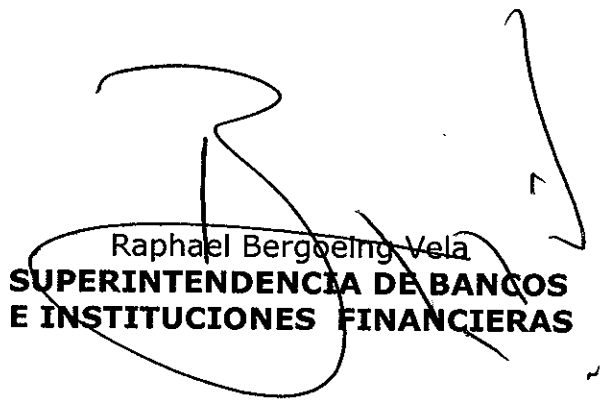
	Thinkpad W530 24475U0
Mes en que ocurre la Entrada del nuevo equipo, desde la fecha de instalación	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 21 - sin iva incluido
1	0
2	6,30
3	6,59
4	6,91
5	7,27
6	7,67
7	8,13
8	8,66
9	9,27
10	9,97



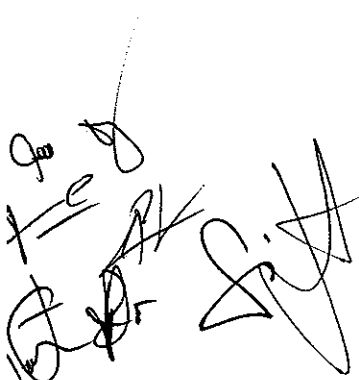

Mes en que ocurre la Entrada del nuevo equipo, desde la fecha de instalación	Cargo, Valor Mensual por equipo ingresado hasta mes 21 - sin iva incluido
12	11,81
13	13,04
14	14,57
15	16,54
16	19,17
17	22,85
18	28,37
19	37,58
20	55,98
21	111,19



Edward Selme Chávez
**S&A CONSULTORES
ASOCIADOS CHILE S.A.**



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




ANEXO N° 3

El presente anexo, forma parte integrante del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, suscrito entre **S&A CONSULTORES ASOCIADOS CHILE S.A.** y **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS** con fecha 17 de Julio de 2012, y éstas declaran que le son aplicables todas y cada una de las cláusulas del referido contrato.

SBIF contrata a **S&A CHILE** un servicio adicional denominado Soporte técnico en Terreno On Site / On Demand; a contar del 1° de Noviembre de 2013.

Descripción del Servicio: Alcance y SLAs

El servicio consta de la visita de un técnico a terreno dentro de la región metropolitana y acotada a servicios de nivel 1 (tareas que se hacen con el usuario presente y que se resuelven en el momento), éstos requerimientos son generados por SBIF y serán atendidos por el soporte técnico de **S&A CHILE**, con una respuesta de 1 hora y un SLA de 4 horas.

El costo de este servicio está sujeto al número de atenciones ejecutadas dentro de un periodo de 30 días. El tiempo se contabilizará incluyendo el trayecto en el radio urbano de Santiago (anillo Américo Vespucio); ida y vuelta del técnico, con un mínimo de 2 horas por atención.

Se considerará 1 atención, cada vez que el técnico reciba un requerimiento para atender a un usuario en terreno por orden de la(s) persona(s) que designará la SBIF.

El alcance de este servicio será el mismo de la mesa de ayuda; exceptuando las cargas de matriz y respaldo de datos, que se efectuarán con el personal de la mesa de ayuda en la SBIF.

Precio del Servicio

Tipo de Servicio	Atención a usuario	Valor Neto Unitario por hora en Horario Normal (09:00 a 18:00 Horas) no incluye IVA
Soporte técnico en Terreno On Site / On Demand	1	2.5 UF

On Site / On Demand	1	2.5 UF
---------------------	---	--------

El valor Hora en Horario Normal asciende a UF 2,5 más iva (dos coma cinco Unidades de Fomento más impuesto al valor agregado)

Cálculo Valor mensual Servicios y Facturación

El primer día hábil siguiente al mes de Servicio terminado, se remitirá planilla con detalle de atenciones efectuadas durante el período anterior; indicando: día de atención, Usuario atendido, horarios involucrados (inicio y término), horas invertidas, observaciones, descripción atención, Solicitante del servicio, tiempos traslado, etc.; para el Visto Bueno del Administrador del Contrato que tendrá un plazo de cinco días para visar dicho informe; y con dicho documento se emitirá la factura cuyo vencimiento será el último día hábil de mes en curso.

De los Períodos Contratados:

Período de pago en cuotas	22 Meses
Inicio de Servicio	01-11-2013
Término de Servicio	31-08-2015



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



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