



INGENIERIA DE SOFTWARE LTDA.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPUTACIONALES

Nombre y Dirección del Cliente: SERVICIO HIDROGRAFICO Y OCEANOGRAFICO
DE LA ARMADA

R.U.T : 61.102.015-5
Dirección : Av. Errázuriz 254, Playa Ancha, Valparaíso
Teléfono : 2282697, 2288912 (Fax)
Fecha : 01 de Enero de 2011

Ingeniería de Software Ltda., en adelante MMM y el SERVICIO HIDROGRAFICO Y OCEANOGRAFICO DE LA ARMADA, en adelante SHOA, convienen que los términos y condiciones que a continuación se indican, serán aplicados a todos los servicios que forman parte del presente contrato:

PRIMERO:

MMM suministrará al SHOA los siguientes servicios:

- a) Servicio de soporte de aplicaciones de software, destinado al mantenimiento y corrección de errores de los Sistemas de Información elaborados por MMM, detallados en el ANEXO A y que a la fecha del presente contrato se encuentran instalados y en régimen normal de explotación, en el computador central IBM AS/400 del SHOA. Este servicio garantiza el normal funcionamiento de las aplicaciones de software, excluyendo tareas de desarrollo de nuevos programas.
- b) Servicio de soporte de software básico, destinado exclusivamente al mantenimiento del Sistema Operativo y configuración de dispositivos del AS/400, así como aquellas tareas de sintonización que contribuyan a su funcionamiento optimizado.
- c) Servicio de comunicaciones remotas, destinado a mantener un enlace permanente entre las oficinas de MMM y las instalaciones del SHOA.
- d) Servicio de Segundo Nivel para soporte de Red, destinado a la resolución de aquellos problemas de la Red LAN/WAN, que sean solicitados por el Departamento de informática del SHOA.
- e) Servicio de Respaldo: Destinado a realizar el respaldo de toda la información de los sistemas administrativos y biblioteca de seguridad de la REDABAS. Este respaldo se realizara cada 2 meses

SEGUNDO:

Los servicios descritos en la Cláusula Primera, serán entregados a través de la línea de comunicación suministrada por MMM como parte del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, MMM compromete la realización de una visita semanal de dos horas de duración, de su personal técnico a las instalaciones computacionales del SHOA, con el propósito de llevar a cabo tareas de soporte preventivo. El servicio de respaldo será realizado en las dependencias del SHOA.

TERCERO:

Para establecer la apropiada coordinación y control en la entrega de los servicios descritos en la Cláusula Primera, el SHOA designará un interlocutor cuya misión será coordinar todas las actividades que se realicen al amparo del presente contrato, aplicando los siguientes procedimientos:

- a) El interlocutor del SHOA procederá a comunicar por escrito a MMM el día y hora en que se deberá realizar la visita semanal.
- b) Cada visita semanal de soporte técnico, deberá quedar registrada en un formulario con la siguiente información: nombre del personal técnico de MMM, tareas realizadas, nombre de la persona autorizada del SHOA, fecha, hora de inicio y hora de término de la visita. Este formulario deberá contener visto bueno de la persona que supervisó el servicio, quedando el original en poder del SHOA y una copia en poder de MMM.
- c) Toda situación no resuelta durante las visitas técnicas semanales, deberá ser atendida mediante el servicio de soporte remoto. Para este efecto, el interlocutor del SHOA efectuará una llamada de soporte al teléfono 2450888 de MMM, reportando el problema e individualizando al usuario afectado. Las llamadas de reporte de problemas se recibirán de Lunes a Viernes en horarios de 09:00 hrs. a 18:30 hrs.
- d) La solicitud de soporte remoto deberá ser atendida por MMM, en un periodo no superior a las siguientes cuatro horas después de recibida la llamada efectuada por el interlocutor del SHOA. Una vez resuelto el problema, el técnico de MMM deberá entregar, vía e-mail un breve informe indicando origen del problema, solución, hora inicio y hora de término.
- e) Si el problema no puede ser resuelto en forma remota, o el interlocutor del SHOA solicita el desplazamiento de personal técnico a las instalaciones del SHOA, MMM se compromete al envío del personal solicitado en un plazo no superior a las veinticuatro horas a partir de la hora en que se realiza la llamada de soporte.
- f) Una vez resuelto el problema que dio origen a la llamada de soporte, el técnico de MMM deberá entregar, vía e-mail un breve informe indicando origen del problema, solución, hora inicio y hora de término.

CUARTO:

El SHOA pagará a MMM la suma de UF 38 (treinta y ocho Unidades de Fomento mensuales), mediante boleta de servicio con retención del 10%, por la cobertura de los servicios descritos en la Cláusula Primera, que incluye:

- a) todos los servicios que sean entregados en forma remota a través de la línea de comunicación,
- b) todas las visitas técnicas semanales y
- c) el mantenimiento de la línea de comunicación

QUINTO:

Por todos los servicios que requieran el desplazamiento de personal técnico a las instalaciones del SHOA y que no se encuentren bajo la cobertura descrita en la Cláusula Cuarta, el SHOA pagará a MMM la suma de uno coma veinte Unidades de Fomento por hora o fracción de hora de atención.

SEXTO:

Para tal efecto, MMM emitirá el día primero de cada mes, una boleta de honorarios correspondientes al mes vencido, adjuntando el detalle de los servicios prestados durante el mes. La boleta de Honorarios deberá ser cancelada por el SHOA dentro de los 10 días siguientes a su fecha de emisión.

SÉPTIMO:

El presente contrato tendrá una duración de doce meses. Cualquiera de las partes podrá ponerle término con aviso escrito a la otra parte, con 60 días de anticipación a su expiración.

En el caso que ninguna de las partes manifieste su intención de poner término al presente contrato, se entenderá que será extendido automáticamente por doce meses adicionales.

OCTAVO:

Cualquier dificultad que se suscite entre las partes con motivo de la validez, interpretación, cumplimiento o revocación del presente contrato, será resuelta por un árbitro arbitrador que las partes designarán de común acuerdo. Si dentro del plazo de quince días las partes no logran ponerse de acuerdo, el nombramiento del árbitro arbitrador lo hará el Juzgado Civil de Mayor Cuantía que esté de turno a la fecha de solicitud del nombramiento.

NOVENO:

El SHOA manifiesta que ha leído este contrato y lo comprende, aceptando que su contenido es lo único acordado, prevaleciendo sobre cualquier otra propuesta o contrato anterior, tanto orales como escritos.

DECIMO:

Para todos los efectos de este contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Valparaíso.

Representante Legal MMM
Amílcar Morales Ponce
Gerente General
RUT: 4.661.798-3

Representante Legal SHOA
Patricio Carrasco Hellwig
Capitán de Navío
RUT: 6.506.608-4



**INGENIERIA DE SOFTWARE LTDA.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPUTACIONALES**

ANEXO A

Nombre y Dirección del Cliente: SERVICIO HIDROGRAFICO Y OCEANOGRAFICO
DE LA ARMADA

R.U.T : 61.102.015-5
Dirección : Av. Errázuriz 254, Playa Ancha, Valparaíso
Teléfono : 2282697, 2288912 (Fax)
Fecha : 01 de Enero de 2011

Los Sistemas de Información elaborados por MMM, y que a la fecha del presente contrato se encuentran instalados y en régimen normal de explotación, en el computador central IBM AS/400 del SHOA son los siguientes:

Contabilidad Gubernamental de Management 2000, incluye los módulos de:

- Contabilidad
- Presupuesto
- Adquisiciones
- Almacenes
- Activo Fijo
- Comercio electrónico
- Gestión Gerencial

Representante Legal MMM
Amílcar Morales Ponce
Gerente General
RUT: 4.661.798-3

Representante Legal SHOA
Patricio Carrasco Hellwig
Capitán de Navío
RUT: 6.506.608-4