



Ingeniería de Software
Su mejor respaldo en informática

**INGENIERIA DE SOFTWARE CONSULTORES 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 2013

Ingeniería de Software Consultores 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 y soporte a usuarios finales, destinado al mantenimiento, corrección de errores de los Sistemas de Información elaborados por MMM, y soporte a usuarios finales, 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 y soporte a usuarios finales, excluyendo modificaciones estructurales a los sistemas, así como tareas de desarrollo de nuevos programas.
La dedicación máxima a este servicio es de 20 horas mensuales.
- b) Servicio de soporte de software básico y enlace de comunicaciones, destinado exclusivamente al mantenimiento del Sistema Operativo, configuración de dispositivos y comunicaciones del AS/400, así como aquellas tareas de sintonización del Sistema Operativo que contribuyan a su funcionamiento optimizado.
Como parte de este servicio, MMM compromete la realización de una visita semanal de un mínimo 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.
La dedicación máxima a este servicio es de 12 horas mensuales.
- c) 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 global se realizara cada 2 meses y la dedicación máxima a este servicio es de un promedio de 6 horas mensuales.

SEGUNDO:

Todos los servicios descritos en la Cláusula Primera, serán entregados a través del enlace de comunicaciones existente entre el SHOA y MMM, salvo aquellos servicios que específicamente requieran la presencia del técnico de MMM para su realización.

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



Ingeniería de Software
Su mejor respaldo en informática

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 52 (cincuenta y dos Unidades de Fomento mensuales), mediante Boleta de Servicios, 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, y
- b) Todas las visitas técnicas que se encuentren programadas tanto semanalmente como mensualmente.

QUINTO:

Por todos aquellos servicios solicitados por el SHOA, que no se encuentren cubiertos en las cláusulas anteriores, y particularmente aquellas que requieran el desplazamiento de personal técnico a las instalaciones del SHOA, MMM estará autorizado para cobrar la suma de uno coma tres Unidades de Fomento por hora o fracción de hora de atención.

SEXTO:

Para este efecto, MMM emitirá el día primero de cada mes, una Boleta de Honorarios correspondiente 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 poner término con aviso escrito a la otra parte, con 60 días de anticipación a su expiración.



Ingeniería de Software
Su mejor respaldo en informática

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

N. Caravena G.
CF. AB.

7



Ingeniería de Software
Su mejor respaldo en informática

**INGENIERIA DE SOFTWARE CONSULTORES 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 2013

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, que incluye los módulos de:

- Módulo de Contabilidad
- Módulo de Presupuesto
- Módulo de Adquisiciones
- Módulo de Almacenes
- Módulo de Ventas y Facturación
- Aplicación de Facturación Electrónica
- Módulo de Remuneraciones
- Módulo de Activo Fijo
- Gestión Gerencial

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

Representante Legal SHOA

N. Caraveme G.
CF-AB