



**CONTRATO MARCO
TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS
EGS COMPUTACION SOC. LTDA.**

En Santiago, a 01 de Octubre de 2008 entre **EGS COMPUTACION SOC. LTDA.** RUT 78.097.270-K, en adelante "**EGS**", representada por don Pedro Oyarzún Recabarren, RUT 8.546.751-4, todos domiciliados en Virginia Opazo 18A, Santiago, Santiago; y Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, **PRODEMU**, RUT. 72.101.000-7, en adelante "**EL CLIENTE**", representada por doña Manuela Saavedra Alvaay, cédula nacional de identidad N° 10.031.959-4 ambas domiciliadas para estos efectos en Salvador Sanfuentes N° 2357 Comuna de Santiago, Santiago, se ha convenido celebrar el siguiente Contrato Marco, en adelante el "Contrato", identificado por el Número: RAF0110/2008-PRODEMU:

PRIMERO: DEFINICIONES

Para todos los efectos legales del presente Contrato, los siguientes términos tendrán el significado que se señala a continuación:

1. **Anexo N° 1:** Documento adjunto al presente Contrato que describe los Servicios que incluye el presente Contrato, el cual forma parte integrante del mismo.
2. **Anexo N° 2:** Documento adjunto al presente Contrato que detalla los equipos, componentes, duración y precio de el o los Servicios descritos en el Anexo N° 1, y que forma parte integrante del mismo.
3. **Anexo N° 3:** Documento adjunto al presente Contrato que especifica los requisitos y condiciones técnicas y ambientales en los cuales deben operar los equipos que son objeto de este Contrato, y que forma parte integrante del mismo.
4. **Equipo o Equipos:** conjunto de componentes que puedan funcionar separada o independientemente, constituyéndose en unidades autónomas.
5. **Problema o falla:** Situación que inhabilita la operación correcta de el o los Equipos y que requiere asistencia por parte de **EGS**.
6. **Funcionamiento Aceptable:** Aquellas condiciones de operación de los Equipos, que les permitan pasar las pruebas de funcionamiento estándar del fabricante.
7. **Suministros:** En general, todos aquellos Equipos o componentes de aquellos Equipos, para los cuales el fabricante o proveedor especifica una vida útil o duración y que requieren de un cambio periódico. Expresamente no se incluyen en esta definición, los software y sus upgrades.

SEGUNDO: Por el presente contrato, **EL CLIENTE** encomienda a **EGS**, quien acepta, la prestación de los servicios que se detallan en cada uno de los Capítulos que conforman el Anexo N° 1, Anexo N° 2 y Anexo N° 3 del presente Contrato, en adelante los "Servicios", los cuales se entienden formar parte integrante del presente contrato, para todos sus efectos legales.

En caso de existir contradicción, oposición o ambigüedad entre los términos del presente instrumento y los de uno o más de sus ANEXOS, o de existir términos o condiciones especiales

Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl





pactadas en uno o más ANEXOS con EL CLIENTE, las estipulaciones de los ANEXOS prevalecerán sobre los términos del Contrato.

TERCERO: PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

El precio que EL CLIENTE pagará por él o los Servicios que prestará EGS, está estipulado en el Anexo N° 2. MENCIONAR. El precio convenido es neto para EGS. En consecuencia el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y cualquier otro impuesto que grave o se devengue con motivo o en razón del presente Contrato, actualmente o hasta la terminación del mismo, será de exclusivo cargo de EL CLIENTE y su importe se recargará adicionalmente a la factura respectiva.

En caso de tratarse de Servicios de facturación no periódica, EGS facturará a EL CLIENTE el precio que resulte de multiplicar las horas de Servicios no periódicos prestados por 2,5 Unidades de Fomento si el Servicio se prestó en horario hábil (sólo de lunes a viernes entre 09:00 y 18:00 horas, excepto festivos) o por 3,5 Unidades de Fomento si el Servicio se prestó en horario inhábil. La facturación se realizará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de término del Servicio.

En caso de tratarse de Servicios de facturación periódica, EGS facturará a EL CLIENTE el precio definido en el Anexo N° 2, en mensualidades anticipadas y dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes. La primera factura, respecto del mes de inicio del Contrato se paga en este acto. La factura por Servicios de facturación periódica correspondiente a los meses siguientes, se pagará dentro de los primeros 5 días de cada mes y así sucesivamente.

En ambos casos, Servicios de facturación periódica y no periódica, EL CLIENTE deberá pagar la factura dentro de los 30 días siguientes de recepción.

Las partes concuerdan en que el valor de los Servicios de facturación periódica contratados corresponde a las cantidades indicadas en las secciones correspondientes del Anexo N° 2.

Si el precio estipulado es en Unidades de Fomento, se convertirá en Pesos, moneda nacional, de acuerdo al tipo de cambio informado por el Banco Central de Chile para la fecha de emisión de la factura. Si el precio estipulado es en Dólares Norteamericanos, se convertirá en Pesos, moneda nacional, de acuerdo al tipo de cambio del Dólar Observado informado por el Banco Central de Chile a la fecha de emisión de la factura.

Todo y cualquier otro cargo o deuda que en virtud del presente Contrato EL CLIENTE tenga para con EGS se pagará contra recepción conforme de la factura o cargo respectivo, dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

EL CLIENTE no podrá retener pago alguno respecto de los Servicios efectivamente realizados por EGS.

El retraso o el no pago oportuno de las tarifas estipuladas o de cualquier atención o Servicio incluido en este Contrato o solicitado por EL CLIENTE en virtud de éste, faculta a EGS para suspender el Servicio hasta recibir el pago de estos valores. De no efectuarse este pago, y

Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile

www.egs.cl





habiendo **EGS** requerido a **EL CLIENTE** por escrito, sin lograr dicho pago dentro de los 30 días siguientes a dicho requerimiento, **EGS** podrá poner término a este Contrato en forma inmediata, mediante aviso escrito que dirigirá por carta certificada a **EL CLIENTE**.

La suspensión de los Servicios por no pago no libera a **EL CLIENTE** de la obligación de efectuar los pagos pendientes y los pagos correspondientes a los meses que faltan para completar los períodos mínimos de vigencia estipulados en el Anexo 2.

El no pago íntegro y oportuno de cualquier cantidad adeudada a **EGS** en la forma y condiciones estipuladas, hará devengar en favor de ésta el interés que la ley estipule para operaciones reajustables en moneda nacional o extranjera según corresponda, entre la fecha en que debió cumplirse la obligación y la fecha de su pago efectivo.

CUARTO: MODIFICACION DE CONTRATO Y ANEXOS

El presente Contrato y sus Anexos no podrán modificarse sino mediante instrumento escrito debidamente firmado por ambas partes.

Si la modificación se tratare de la exclusión de un Equipo incluido en un servicio vigente, **EL CLIENTE** deberá informar por escrito, con no menos de treinta días de anticipación, la exclusión de tales Equipos, la cual podrá realizarse sólo después de transcurrido el periodo mínimo de vigencia de los Servicios según lo establece el Anexo N°1 del presente Contrato o previa aceptación de **EGS**. En aquellos casos en que la exclusión del Equipo se realice durante el periodo mínimo de vigencia, lo cual en todo caso requerirá del acuerdo de **EGS**, esta última definirá el valor cuota por retiro, en función de la cantidad de meses transcurrido.

En el caso de que **EGS** modifique sus tarifas en algún momento, deberá comunicarlo por carta certificada a **EL CLIENTE** con al menos 30 días de anticipación, sólo con fines informativos. De esta forma, si una vez extinguido el presente Contrato, **EL CLIENTE** deseara contratar nuevos servicios, o bien si durante la vigencia del mismo **EL CLIENTE** deseara adicionar nuevos servicios, los servicios que se incluyan en este nuevo contrato o los servicios que se añadan a éste, serán cobrados de acuerdo a estas nuevas tarifas. Sin perjuicio de lo anterior, **EL CLIENTE** podrá pronunciarse sobre la continuidad de la prestación de los servicios en razón de la modificación de tarifas, dentro de los 10 días hábiles, contados desde la recepción de la comunicación.

QUINTO: OBLIGACIONES: **EGS** asume y se hace exclusiva y directamente responsable de las siguientes obligaciones:

- o Prestar los Servicios descritos en el Anexo N° 1 y Anexo N° 2, para lo cual proporcionará la mano de obra, materiales y todos los elementos necesarios para la correcta y oportuna ejecución de éstos.
- o Contar con todas las medidas legales de prevención y con los seguros necesarios, a fin de asumir completamente la responsabilidad por cualquier accidente que su personal pueda sufrir en las instalaciones de **EL CLIENTE**, eximiendo a este último de toda responsabilidad subsiguiente.





En caso de necesidad de atención urgente de **EL CLIENTE**, **EGS** hará sus mejores esfuerzos para cumplir el compromiso de atención y resolver la necesidad reportada por **EL CLIENTE**. Los costos asociados a esta atención, se considerarán incluidos en el Contrato y no serán de responsabilidad de **EL CLIENTE**.

SEXTO: Por su parte, **EL CLIENTE** asume y se hace exclusiva y directamente responsable de las siguientes obligaciones:

- Entregar oportunamente toda la información necesaria a **EGS** respecto del uso y operación a los cuales se someta el o los Equipos detallados en Anexo N° 2 (topología de la red, configuraciones, número de serie de Equipos bajo Contrato, nombre, fono y correo electrónico de contacto técnico).
- Pagar las facturas que se le presenten por Servicios y/o Suministros, en la forma y plazos que se establecen en la Cláusula tercera y Anexos pertinentes.
- No usar elementos adicionales, hacer alteraciones, y/o trabajos de mantención a los Equipos, sin previa autorización escrita de **EGS**.
- Velar por que las instalaciones, construcciones y condiciones ambientales y de suministro de energía donde funcionen los Equipos sujetos a Contrato, cumplan íntegramente con las especificaciones y requisitos técnicos definidos en el Anexo N° 3.
- Mantener respaldos de la totalidad de la información contenida en los Equipos sujetos a Contrato, y si así no lo hiciese, **EGS** no será responsable por la pérdida total o parcial de la información referida, cualquiera sea la causa que ocasione dicha pérdida. Cualquier cambio en la configuración del Equipo bajo Contrato, por parte de **EL CLIENTE**, deberá hacerse llegar a **EGS** en forma inmediata, mediante un mecanismo a acordarse por las partes.

SEPTIMO: COBERTURA: Los Servicios de **EGS** se prestarán, única y exclusivamente, en las direcciones de **EL CLIENTE** indicadas en el Anexo N° 2.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL: Cualquier información confidencial, comercial o técnica proporcionada por cualquiera de las partes, tiene carácter confidencial y es de propiedad de quien la pone a disposición de la otra, no pudiendo en consecuencia ser difundida a terceros sin una autorización previa expresa, por escrito, de la otra. Esta obligación subsistirá aun después del término de este Contrato. Las partes se obligan a hacer devolución inmediatamente una vez terminado el presente Contrato, de la información, antecedentes y documentos a que hayan tenido acceso.

NOVENO: PRIVACIDAD: **EGS** y **EL CLIENTE** se obligan a guardar privacidad y secreto de todos los documentos, información magnética, configuración de los sistemas, claves de acceso, documentación, diagramas de flujo, de programas de computación, y toda la información de clientes, planes y proyecciones del mercado, datos financieros o de negocio y, en general, cualquier información reservada que pertenezca a **EL CLIENTE** durante la vigencia del Contrato.

Al término del presente Contrato, **EGS** se obliga a devolver toda la información de **EL CLIENTE** que haya adquirido en virtud del mismo. **EGS** no se encontrará facultada, aún después del



Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl



término de la vigencia del presente Contrato, a usar o disponer de modo alguno, sea a cualquier título, de información de EL CLIENTE.

DÉCIMO: RESPONSABILIDAD POR PERJUICIO: para todo efecto, EL CLIENTE acepta y reconoce que la complejidad de los Equipos hace imposible garantizar en términos absolutos, un funcionamiento libre de fallas o errores, por excelente y cuidadosa que haya sido su manufactura, revisión y mantenimiento.

En mérito de ello, EL CLIENTE libera a EGS de toda responsabilidad por lucro cesante y cualquier otro daño o perjuicio que se origine por fallas, no-funcionamiento o mal funcionamiento del Equipo, que no sea imputable a culpa o dolo de EGS.

Cabe hacer presente que EGS responderá de toda clase de culpa establecida en el artículo 44 del Código Civil; esto es, de culpa lata, leve y levísima.

UNDÉCIMO: FUERZA MAYOR: si cualquiera de las partes se ve imposibilitada para cumplir una o todas las obligaciones que le impone este acuerdo, debido a circunstancias imprevistas que no le sea posible resistir incluyendo pero no limitado a, interrupción de la energía eléctrica, huelga o desastres de la naturaleza, actos vandálicos, la parte afectada estará exenta de cumplir tales obligaciones durante el periodo en que continúe tal circunstancia.

DUODÉCIMO: DURACIÓN Y TÉRMINO: Para todos los efectos legales del presente Contrato, su duración y término estarán regulados según se señala a continuación, más lo indicado en los Anexos 1, 2 y 3:

DURACIÓN DEL CONTRATO MARCO: La duración del presente Contrato está dada por la duración de los Servicios contratados vigentes, cuyo detalle se encuentra descrito en la cláusula 7.2. del presente Contrato. SEÑALAR

DURACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO: La duración de él o los Servicios contratados está detallada en los Anexos N° 1 y/o N° 2 del presente Contrato, en el que se indica fecha de inicio de cada Servicio y período mínimo durante el cual se prestarán. Sin embargo, cumplido el plazo inicial de los respectivos anexos, este plazo se renovará tácita, automática y sucesivamente por períodos iguales de 12 meses cada uno, salvo que una de las partes quisiera ponerle término y diere a la otra aviso escrito mediante carta certificada enviada con a lo menos sesenta días de anticipación, al domicilio indicado en la comparecencia.

DECIMO TERCERO: TÉRMINO ANTICIPADO: Cualquiera de las partes podrá dar término anticipado al presente Contrato, si la otra no cumple con alguna de las obligaciones que le impone este Contrato y cada uno de sus Anexos. En este caso, la parte negligente no tendrá derecho a indemnización alguna por dicha terminación anticipada.



Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl



En este caso, el término anticipado se deberá comunicar a la parte incumplidora, mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado en el contrato, mediante la cual se le informe del incumplimiento y se le otorgue un plazo de treinta días para corregir la falta. Transcurrido el plazo sin que ello ocurra a satisfacción de la parte cumplidora, el Contrato se resolverá sin más trámite. Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de los derechos que la ley concede a la parte diligente.

Asimismo, se deja constancia que lo dicho en esta sección, no exime a **EL CLIENTE** de la obligación de pago de las cuotas correspondientes a la duración mínima que le corresponde en caso que la terminación se deba a causas que le sean imputables, así como en el caso en que éste termine anticipadamente el Contrato en forma unilateral.

DECIMO CUARTO: CESIÓN DE CONTRATO: Ni EGS ni **EL CLIENTE** podrán ceder el presente Contrato, sin la autorización previa y por escrito de la otra parte.

DÉCIMO QUINTO: RELACIÓN LABORAL: Las partes dejan expresa constancia que el presente Contrato no crea relación jurídica alguna ni vínculo de subordinación o dependencia entre **EL CLIENTE** y el personal asignado por EGS para la prestación de los Servicios contratados, el que es de absoluta subordinación y dependencia de esta última, por lo que **EL CLIENTE** y dicho personal no serán ni podrán ser considerados empleador y trabajador dependiente respectivamente, para ningún efecto directo o indirecto.

En caso que por cualquier causa **EL CLIENTE** se viere obligado por sentencia judicial al pago de cualquier suma derivada de la obligación de EGS para con sus empleados, **EL CLIENTE** tendrá derecho de repetir en contra de EGS quien no podrá oponer excepción alguna, debiendo cumplir esta última con su obligación de pago sin necesidad de requerimiento judicial alguno y dentro del plazo de 30 días siguientes a su requerimiento.

DÉCIMO SEXTO: DOMICILIO: Las partes establecen domicilio para estos efectos en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia

DÉCIMO SEPTIMO: PERSONERÍA La personería de doña Manuela Saavedra Alvaayay, para representar a Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, PRODEMU, consta de escritura pública de fecha 17 de julio de 2006 suscrita ante la Notario Público de Santiago, doña Nancy de la Fuente Hernández.

La personería de don Pedro Oyarzún Recabarren, para representar EGS COMPUTACION SOC. LTDA, consta de escritura pública de fecha 17 de Diciembre de 2007 suscrita ante la Notario Público de Santiago, don Osvaldo Pereira González.





DECIMO OCTAVO: EJEMPLARES: El presente Contrato se firma en tres ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno de ellos en poder de EGS y dos en poder de EL CLIENTE.



Manuela Saavedra Alvayay
FUNDACION PRODEMU

Pedro Oyarzún Recabarren
EGS Computación





ANEXO N° 1

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Este Anexo contiene la descripción general de cada uno de los Servicios contratados, los que según su naturaleza, podrán o no indicar detalle de precios.

Reposición ante fallas (CR) Contrato N°: RAF-0110/2008 Anexo N° 1 Capítulo 1.1

Descripción:

EGS apoyará a **EL CLIENTE** en la recuperación de la funcionalidad de los Equipos singularizados en el Anexo N° 2 y la continuidad del servicio que ellos prestan. Este Servicio consiste en corregir fallas o problemas técnicos en la operatividad del Equipo, que ellos experimenten durante su funcionamiento y uso normal. Adicionalmente, para aquellos casos en que la falla no sea directamente atribuible al Equipo, se incluye el soporte en terreno para aislar fuentes de falla externas o problemas de configuración; para ello se considera un máximo de 2 horas de soporte mensual, no acumulables. No se consideran mantenciones preventivas; sin embargo, en caso que el Cliente las requiriera, serán cotizadas caso a caso.

Estos Servicios serán brindados dentro del Horario de Atención estipulado y definido en el Anexo N° 2 del presente Contrato.

Dirigido a:

Clientes y/o Empresas que han adquirido sistemas de comunicación a EGS y requieran altos niveles de disponibilidad de su red.

Beneficios:

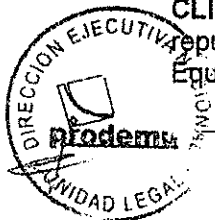
Como consecuencia de este Servicio, **EL CLIENTE** dispondrá de sus Equipos operativos, con el respaldo de una guía especializada de profesionales, que han tomado todas las providencias razonables para cumplir con los compromisos de plazos y funcionalidad, ajustados a las necesidades de **EL CLIENTE**.

Requisitos:

Si EGS lo estima conveniente, realizará una inspección inicial a los Equipos y/o instalaciones en las que éstos se encuentran, pudiendo exigir cambios que permitan asegurar el Funcionamiento Aceptable de los mismos.

Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta, en el caso de que EGS maneje stock de repuestos, es en promedio de cuatro horas para atender la solicitud y de seis horas (en Región Metropolitana) para restablecer la funcionalidad del Equipo. En el caso de que el stock de repuestos sea de **EL CLIENTE**, el tiempo para restablecer la funcionalidad, dependerá del acceso al stock de repuestos del cliente. En este último caso, las seis horas para restablecer la funcionalidad del Equipo se contarán desde que los repuestos se encuentren a disposición de EGS.





Definición General de Fallas:

EGS ha definido 4 grandes tipos de fallas, las cuales pueden afectar el funcionamiento y continuidad del o los Equipos bajo Contrato:

Falla de Hardware: Se refiere expresamente a cualquier interrupción del Servicio, producto de falla de cualquier elemento físico propio del Equipo bajo Contrato.

Falla de Configuración: Problema físico ó lógico presentado en un Equipo, cuyo origen ha sido por errores en la operación y/o administración del Equipo.

Falla de Software: Corresponde a aquellas fallas propias del sistema operativo del Equipo (Ej: Bugs de software); que ante eventuales problemas serán de responsabilidad única y exclusiva del fabricante del Equipo.

Falla del Entorno: Consisten en problemas externos a la operación y funcionalidad propia del Equipo bajo Contrato.

Duración:

Este Servicio tiene una duración mínima de un año; quedando establecido el periodo de vigencia del actual Contrato, en Anexo N° 2.

Cobertura:

Los Equipos cubiertos por este Contrato son única y exclusivamente aquellos Equipos individualizados en el Anexo N° 2.

Este Servicio se encuentra disponible a lo largo de todo Chile, sin embargo los costos de traslado fuera de la Región Metropolitana y estadía son por cuenta de **EL CLIENTE**.

Metodología:

Ante una manifestación de falla, **EL CLIENTE** debe llamar al número (562) 481-7760, en donde será atendido por personal de **EGS**, quien solicitará la identificación del cliente mediante el número de contrato. Una vez recibido el requerimiento se entregará a **EL CLIENTE** un número de solicitud que permitirá posteriormente hacer seguimiento de las actividades realizadas.

Producto entregable:

En el caso de que el problema descrito no sea atribuible a fallas de hardware o software del Equipo, se efectuará un análisis de falla operativa y se entregará una pauta de acciones tentativas que permitan aislar el problema y eventualmente llegar a su completa solución.

Otros Servicios Incluidos (Horas de Libre Disponibilidad HLD) / OPCIONAL

EGS se obliga a conceder 2 Horas mensuales de Soporte (esto es equivalente a una visita mínima), no acumulativas, en horario normal (09:00 a 18:30 horas, de Lunes a Viernes), para resolver problemas que afecten el funcionamiento de la red de datos y podrán ser usadas por **EL CLIENTE** para los siguientes casos:

Configuración y reconfiguración de equipos incluidos en el presente contrato.

Consultas técnicas y Asesoría en cambios de configuración realizadas en los equipos de la red de datos.

Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl





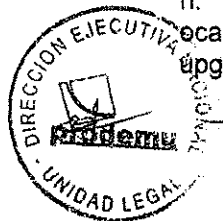
Guardar copias de respaldos de la Configuración de equipos de la red
Soporte Telefónico y Soporte Remoto a través de Internet.
Soporte en terreno, Updates y Upgrades de sistema operativo.

La programación de estas Horas serán agendadas mensualmente y de acuerdo a un plan definido por ambas partes.

Exclusiones del Servicio:

Quedan expresamente excluidos del Servicio y de los tiempos de reposición de Servicios, los siguientes casos:

- a. Reparaciones que se deban efectuar como consecuencia de actos maliciosos, descuidados, imprudencias, fallas de energía eléctrica, suministro inadecuado de energía eléctrica, de acondicionamiento de aire o control de humedad, inundaciones y filtraciones, incendio, temblores y terremotos, huelgas, paralizaciones de trabajo, actos de autoridad y, en general, hechos o actos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Reparaciones que deban efectuarse como consecuencia del incumplimiento de parte de **EL CLIENTE** de los requisitos técnicos que establece el Anexo N°3.
- c. No será responsabilidad de **EGS** disponer de respaldos de la información grabada en los Equipos cubiertos por este Contrato. Por lo tanto **EL CLIENTE** deberá tomar las medidas de seguridad para proteger o respaldar dicha información.
- d. Provisión de útiles, materiales o suministros necesarios para la operación de los Equipos y/o máquinas, tales como formularios, cintas magnéticas o entintadas, reactivos, papel y baterías, y elementos de consumo o accesorios en general, pintado y/o repintado de máquinas.
- e. Instalaciones y/o reinstalaciones de Equipos de un lugar a otro, cambio de especificaciones, adición o retiro de accesorios, suplementos, u otros dispositivos a los Equipos cubiertos por este Contrato.
- f. Si la falla proviene de la mala operación, intervención o maltrato de los Equipos por personal ajeno a **EGS**, el costo que involucre la reparación será facturado en forma separada, de acuerdo al tarifado vigente de reparación en **EGS**.
- g. Labores concernientes a diagnósticos y/o reparación de sistemas externos a los Equipos tales como:
 - Energía eléctrica.
 - Planta Telefónica.
 - Otros Equipos no contemplados en el presente Contrato
- h. No se incluye como parte del Servicio optimizaciones adicionales de la operación; fallas ocasionadas por el software de aplicación, virus computacional, análisis de tráfico, updates, upgrades, estudios de impacto ante aumentos de tráfico, definición de políticas de seguridad,



Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile

www.egs.cl



modificación de los sistemas de cableado, mantención de configuraciones y cualquier otro servicio no especificado.

- i. En general, cualquier reparación que no consista en corregir fallas o problemas técnicos en la operatividad del Equipo, que ellos experimenten durante su funcionamiento y uso normal.

Mantención Correctiva

Servicio que se realiza a requerimiento de **EL CLIENTE**, debido a fallas en los Equipos bajo Contrato, generando una acción de parte del personal de **EGS**, que puede ser una atención en terreno u otra que se determine, para solucionar el problema detectado.

Si la falla es del Equipo bajo Contrato, en caso de ser necesario se asistirá en terreno para su diagnóstico y solución. Una vez realizados los trabajos de cambios de partes y piezas que se hubiera requerido y comprobado el Funcionamiento Aceptable del Equipo, se procede a cargar en el mismo, la última configuración informada por **EL CLIENTE** a **EGS**, para el Equipo en cuestión.

Si después de realizada la atención descrita, el Equipo no funciona satisfactoriamente, ya sea por cambios de configuración no informados, conexiones o enlaces defectuosos o cualquier otra causa ajena al Equipo al cual se le realizó mantención correctiva, al igual que si se determina que el Equipo no es la fuente de la falla, **EL CLIENTE** podrá hacer uso de las horas de soporte en terreno que permitirán la realización de análisis que van más allá que la simple búsqueda de fallas de hardware o software de Equipo. (2 horas máximo por mes, no acumulables)

Condiciones para inicio efectivo del Servicio

Con el objeto de asegurar el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos por **EGS** en virtud del Servicio contratado, es requisito previo al inicio efectivo del Servicio, la realización de las siguientes actividades:

Visita técnica al sitio en que se encuentran instalados los Equipos. Se realiza verificación de la existencia de adecuadas condiciones ambientales y eléctricas según anexo N°3 (Requisitos de Instalación de Equipos) y confirmación de buen funcionamiento de Equipos (HW, SW). Si el cliente posee Equipos defectuosos que requieran reparación y/o ajuste, antes de quedar cubiertos por el presente Contrato, los costos que la reparación demande serán de exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**.

En caso de que el Contrato incluya repuestos, se debe confirmar la existencia de éstos en la bodega de mantención de **EGS**.

Reunión entre las partes para explicar en detalle los procedimientos implementados por **EGS**, para la atención de "eventos de falla".

Condiciones de licenciamiento de equipos Watchguard para la prestación de servicios



Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl





Será responsabilidad de EL CLIENTE la actualización anual de la licencia de garantía del equipo Watchguard (Live Security) incluido en este contrato. La garantía del equipo protege tanto el software (Sistema Operativo) como el hardware. El no contar con esta licencia activa es impedimento suficiente para la realización servicio de soporte por parte de EGS

Entenderemos Licencia de garantía del equipo a la siguiente licencia:

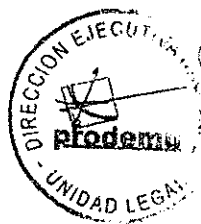
LiveSecurity Services.

Una Vez vencido el plazo para la renovación de la licencia Live Security, el cliente tendrá un plazo de 15 días adicionales para realizar el proceso de renovación, en caso contrario se deberá cancelar una multa (LiveSecurity Service Reinstatement) mas la licencia de renovación correspondiente para poder activar nuevamente el servicio Live Security. En el caso que el cliente decida renovar la licencia live Security por dos años, la multa no tendrá efecto.


Será responsabilidad de EL CLIENTE la actualización anual de las licencias de funcionalidades durante el periodo de tiempo por el cual dure el contrato. En caso de no estar activas las licencias o funcionalidad al momento del incidente de soporte, esta funcionalidad no será cubierta ni repuesta por el contrato.

Entenderemos licencias de funcionalidades a las siguientes:

Web Blocker - Filtro de Contenidos Web
Spam Blocker - Filtro de Contenidos contra Spam
GAV/IPS - Inspección de Paquetes a través del Firewall
Live security - Garantía de Hardware y update de S.O.




Manuela Saavedra Alvaay
FUNDACION PRODEMU


Pedro Oyarzún Recabarren
EGS Computación





ANEXO N° 2

PERSONALIZACIÓN DE SERVICIOS

DETALLES

Contrato N°: 0110/2008

Anexo N° 2 Capítulo 2.1

Los siguientes Equipos están incluidos en el presente Contrato de Mantenimiento: RAF-0110/2008 PRODEMU

EQUIPAMIENTO EN CASA MATRIZ

Cant.	Código	Descripción	Nro. Serie
1		WatchGuard® Firebox® X550e	908659848-5797

LICENCIAMIENTO

Cant.	Licencia	Descripción	Fecha Activación	Fecha de Término
1	Live Security	Licencia de Garantía de Software y Hardware	02 Oct 2008	02 Oct 2009
1	WebBlocker	Licencia de Filtro de Contenido Web	02 Oct 2008	02 Oct 2009
1	SpamScreen	Licencia de Filtro de Spam	02 Oct 2008	02 Oct 2009
1	GAV/IPS	Licencia de Inspección de paquetes	02 Oct 2008	02 Oct 2009

Modalidad:

5 x 8 (de Lunes a Viernes de 9:00-18:30hrs, sólo días hábiles) CR (con repuestos)

Fecha de inicio del Contrato para los Equipos detallados: 01 de Octubre del 2008

Periodo mínimo Contrato: 12 meses

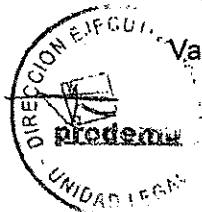
Horas HLD incluidas: 2 Horas mensuales no acumulables

Tiempo de respuesta atención telefónica: 4 Horas

Tiempo de respuesta promedio de reposición de funcionalidad: 6 horas

Lugar en que se prestará el Servicio: Salvador Sanfuentes 2357 comuna de Santiago.

Valor Mensual Mantenimiento y Reparación 5x8 de los Equipos antes señalados: UF 3 + IVA

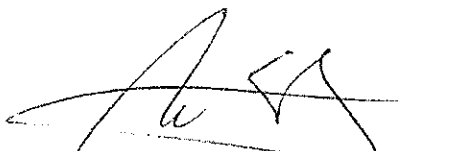


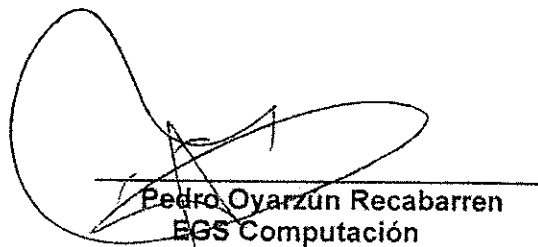
Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile
www.egs.cl



Valor Mensual soporte gestión 5x8 de los Equipos antes señalados: No incluido.




Manuela Saavedra Alvaray
FUNDACION PRODEMU


Pedro Oyarzún Recabarren
EGS Computación





ANEXO 3

REQUISITOS TÉCNICOS

1.1. Suministro Eléctrico.

Para toda instalación computacional se recomienda el uso de un circuito eléctrico exclusivo.

1.2. Malla de Tierra

La malla de tierra de la instalación deberá ser la misma en toda la red eléctrica. Deberá estar limpia de consumos como motores, tubos fluorescentes, artefactos de uso doméstico, etc.

1.3. Enchufes, Alimentadores y Otros.

Los alimentadores eléctricos para los Equipos deberán estar calculados para los consumos máximos.

Los enchufes podrán ser del tipo corriente o de seguridad, siempre que estén de acuerdo a la capacidad requerida. En caso de utilizar enchufes de tipo corriente, deberá buscarse algún mecanismo que impida que se conecten a esta red elementos distintos a los Equipos de computación.

Se recomienda no usar alargadores eléctricos para la conexión de Equipos.

1.4. Alimentación Eléctrica de los Equipos

Los requerimientos de energía eléctrica para los Equipos a instalar son:

Voltaje 220 Volts AC + 10% (198 a 242 (volts))

Frecuencia 50 Hz + 3 Hz (47 a 53 (Hertz))

Voltaje 48 Volt DC

Dado que la energía eléctrica de las redes públicas es entregada con una gran variedad de defectos o problemas tales como alzas o caídas en el voltaje, transientes, cambios de frecuencia, cortes, etc. y para evitar posibles daños a los Equipos o la pérdida de información, se recomienda la instalación de un regulador de voltaje (electrónico) y/o unidad de poder ininterrumpida de la capacidad necesaria para su configuración.

1.5. Condiciones Ambientales

Temperatura:	Operación	:	15 a 32 Grados Celsius
	Almacenamiento	:	0 a 40 Grados Celsius
Humedad:	Operación	:	20% a 80% RH
	Almacenamiento	:	10% a 90% RH

1.6. Instalación de señal

Conexiones Seriales

En las conexiones de comunicaciones seriales se deberán respetar las normas establecidas para el tipo de conexión particular que se realice, siendo las más comunes: V.24, V.35, E1. Se deberá considerar parámetros como: tipo de conectores, ubicación de señales en el conector, tipo de conductores, conexiones de tierra de protección y de señal, largo máximos de cables.



Virginia Opazo 18ª - Santiago, Chile

www.egs.cl



En las conexiones que corresponda, se recomienda que la tierra de protección solo se encuentre conectada a la pantalla del cable (si existe) y en un solo extremo de este.

Conexiones LAN

La instalación de cables de señal para redes de computadores cuyo ancho de banda máximo es 1000 Mbs., requiere de la instalación de cableado en pares trenzados (sin blindaje) y nivel 5e o superior. A fin de evitar problemas, se recomienda que todos los elementos de conexión sean del mismo tipo (ya sea Nivel 3, 4 o 5). El largo máximo de un cable de conexión entre un Switch y una estación es de 100 metros.




Manuela Saavedra Alvaray
FUNDACION PRODEMU


Pedro Oyarzún Recabarren
EGS Computación S.A.