



SOLUCIONES
payroll

**CONTRATO SOPORTE y UPGRADE
PRESTACION DE APLICACIONES PAYROLL**

En Santiago de Chile, con fecha 15 de noviembre 2010, entre **Manager Software S.A.** R.U.T. 79.936.340-2, en adelante **MANAGER**, representada por su Gerente Comercial, **Claudia Jara Ginsberg**, cédula de identidad N° [redacted] ambos con domicilio en calle Avda. Kennedy N° 5735 Of. 1002, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por una parte; y por la otra, **Fundación Para La Promoción Y Desarrollo De La Mujer-PRODEMU**, RUT N° 72.101.000-7, en adelante el **CLIENTE**, representada por su Directora Ejecutiva Nacional señora **María Cristina de la Sotta Fernández**, cédula de identidad N° [redacted], con domicilio en Salvador Sanfuentes N° 2357, comuna y ciudad de Santiago, Región metropolitana, acuerdan lo siguiente:

PRIMERO: Introducción Servicio al Cliente.

Las partes ya individualizadas acuerdan mediante este convenio el alcance de los servicios que entregará **MANAGER** a través de la Gerencia Servicio al **Cliente**, el horario en que se prestarán y los niveles de servicio que se comprometen en cada uno de los sistemas contratados.

SEGUNDO: Medios de contacto para solicitar atención.

Con el objetivo de brindar el servicio, el **CLIENTE** podrá contactar a la **Gerencia de Servicio al Cliente** a través de las siguientes vías de contacto:

- Telefónico: (+562) 3797760
- E-Mail: ayuda@manager.cl

El horario del servicio de cada una de las modalidades descritas es de lunes a viernes, desde las 09:00 horas a las 18:30 horas, excepto festivos.

- Soporte Remoto (en caso de ser permitido por el cliente).

El horario del servicio soporte remoto es de lunes a viernes desde las 09:00 horas a las 18:30 horas, excepto festivos.

TERCERO: Obligaciones de MANAGER

Manager se obliga a otorgar atención al **CLIENTE** para los sistemas mencionados en este punto, siempre que éstos se encuentren comprometidos en la funcionalidad del sistema, en acuerdo al contrato suscrito entre las partes y lo informado en el anexo de funcionalidad de este documento, se prestara un servicio de soporte de 5x9 para atenciones de funcionalidad del software.





CUARTO: Descripción de Servicio y Costos Asociados.

MANAGER, brindará atención a los sistemas adquiridos por el **CLIENTE**, por las vías ya descritas para la o las versiones vigentes informadas oficialmente de cada uno de sus componentes como se desglosa a continuación:

4.1. Servicios Incluidos sin Costo Adicional

4.1.1. Entrega de nuevas versiones

- Se entregarán nuevas versiones a los clientes, producto de modificaciones legales y de nuevas funcionalidades, en una plataforma equivalente a la contratada por el **CLIENTE en motor SQL Server** siempre que éstas estén comprendidas dentro de la funcionalidad que entrega **PAYROLL** y que se detallan en el anexo de funcionalidad.

4.1.2. Sistema PAYROLL.

- Asesoría en actualización de versiones.
- Asesorar en lo referente a Formulación, es decir, que variables o campos ocupar.
- Asesorar en la funcionalidad de los módulos articulados, que variables, tablas, campos ocupar, etc.
- Asesorar en la funcionalidad en la emisión de contrato y finiquito, que variables o campos ocupar.
- Consultas generales del funcionamiento del sistema, por ejemplo: como ingresar o crear empleados, ítems, licencias médicas, vacaciones, cuentas corrientes, asignaciones, grupo familiar, datos adicionales, currículó, módulo documentos, credenciales.
- Asesoría de los mensajes de error que despliega el sistema.
- Entrega de licencias del sistema que hayan caducado si corresponde (según procedimiento PAYROLL).
- Asesorar en la administración de seguridad del sistema.
- Generación de informes pre-establecidos en el sistema y como exportarlos a Excel, texto y PDF.
- Asesorar en la funcionalidad relativa a honorarios.
- Comunicación sobre nuevas funcionalidades, versiones y cambios por legislación laboral relacionados con el sistema.
- Las declaraciones de renta que se deben enviar al SII están consideradas en las actualizaciones de versiones., en el caso de algún problema funcional con las actualizaciones , se corrige y se libera una nueva versión que no corresponde a costo del cliente

4.2. Servicios no Incluidos y que tienen un Costo Adicional

Los siguientes servicios deberán ser analizados por **MANAGER** y su alcance evaluado previamente para determinar su alcance y costos asociados. Siendo el **CLIENTE** quien deba aceptar la cotización, enviando la orden de compra respectiva antes de ser ejecutados.





4.2.1. Sistema PAYROLL.

- Creación de nuevas fórmulas.
- Creación de módulos articulados nuevos, corresponde el cobro si debemos designar un consultor para hacer estos reportes.
- Creación de contratos o finiquitos nuevos.
- Construcción de esquemas contables nuevos.

QUINTO: Visita en Terreno.

Este servicio corresponde a **soporte presencial** con un ejecutivo de Servicio al **CLIENTE** y se diferenciará por la forma en que se entregue. Es decir, si es dentro del radio urbano de Santiago o fuera (regiones).

Si el **CLIENTE** acepta la visita se enviará la solicitud respectiva vía e-mail, la cual deberá ser aceptada mediante la firma autorizada del representante del **CLIENTE** y enviada por fax a **MANAGER**. Una vez recibida la aceptación de los costos, se coordinará con el **CLIENTE** la visita respectiva.

5.1. Costos Atención en Terreno

5.1.1. Visita en Santiago

El servicio tendrá una cobertura de lunes a viernes, desde las 08:30 a las 18:30 horas, excepto los días festivos. El valor asociado es de \$160.000 + IVA 4 horas es la visita mínima.

5.1.2. Visita en Región y/o fuera de Radio Urbano Santiago

El servicio tendrá un mínimo de cobro que corresponde a 8 horas diarias \$320.000 + IVA.

Los valores anteriormente señalados, no consideran los costos de traslado y estadía del ejecutivo de servicio al cliente fuera de Santiago, los cuales serán de exclusivo cargo del **CLIENTE**.

SEXTO: Tiempo de Respuesta.

MANAGER, realizará los mejores esfuerzos para brindar un servicio óptimo, bajo la premisa "Solución en el primer contacto" es por esto que ofrece un tiempo determinado para cada uno de los tipos de contacto.

6.1. Asistencia Telefónica

Se atenderá, en caso de existir Ejecutivos disponibles, en forma inmediata, evaluando cada caso con un tiempo máximo de 15 minutos. En caso de que exceda el tiempo señalado, se realizara un escalamiento del requerimiento a personal de servicio al cliente y se acordará con el **CLIENTE** los siguientes pasos del servicio.

6.2. Atención vía e-mail

El plazo máximo de atención será de 8 horas hábiles. La respuesta de los requerimientos será enviada por la misma vía o a través de contacto telefónico con el **CLIENTE**.





6.3. Soporte Remoto

Este servicio estará sujeto a la coordinación y disponibilidad de recursos por parte de **MANAGER** y de la factibilidad de las instalaciones del **CLIENTE**. Una vez se confirme ambas condiciones, se procederá a programar este servicio, como máximo en las 2 horas hábiles siguientes y con un tiempo de conexión no mayor de 45 minutos. Si excede dicho tiempo, se deberá coordinar una Visita a Terreno. La definición si corresponde visita en terreno será de común acuerdo.

Se evaluará en un período de **seis meses**, contados desde la suscripción del presente contrato, la satisfacción de la Mesa de Ayuda de **MANAGER**. Si transcurrido el plazo de seis meses, el **CLIENTE** no se encuentra conforme, solicitará vía carta certificada cambio a Mesa de Ayuda otorgada por **PAYROLL**.

SEPTIMO: Vigencia.

Las partes fijan como plazo de vigencia del presente contrato el periodo de **12 meses** a partir del **01 de Enero de 2011**. Este contrato se considerará renovado cada año en forma automática, si ninguna de las partes da un aviso contrario, mediante carta certificada dirigida al domicilio de la contraparte, 60 días antes del vencimiento de la renovación.

MANAGER, se reserva el derecho de introducir cambios, cualquiera que estos sean, mediante aviso al **CLIENTE**, siempre que sean orientados a mejorar la Calidad del Servicio contratado.

OCTAVO: Precio de Soporte y Upgrade.

El valor anual del servicio, es de **UF 76.5 + IVA**, que incluye:

21 UF

4 usuarios Sistema PAYROLL

Todos los valores anteriormente señalados se encuentran expresados en Unidades de Fomento, y, serán pagados en su equivalente en pesos moneda de curso legal según el valor que tenga dicha unidad a la fecha de facturación de los servicios contratados.

NOVENO: Forma de Pago

La facturación será efectuada el mes de vencimiento del contrato con la UF del último día hábil de dicho mes y sus condiciones de pago serán a 30 días de emitida la factura respectiva.

La facturación será automática a menos que el cliente de un aviso contrario, mediante carta certificada dirigida al domicilio de **PAYROLL S.A.**, 60 días antes del vencimiento de la renovación.





DECIMO: Suspensión de Servicios.

La cesación de pago por parte del **CLIENTE**, otorga a **MANAGER** la autoridad para suspender, total o parcialmente, previo aviso al **CLIENTE** la prestación del servicio contratado por el **CLIENTE**, lo cual es desde ya aceptado por éste. En dicho caso, las consecuencias patrimoniales que dicha suspensión ocasione al **CLIENTE** serán de su exclusivo cargo, sin responsabilidad ulterior para **MANAGER**.

DECIMO PRIMERO: Arbitraje.

Cualquiera diferencia, dificultad, problema, conflicto o controversia que pueda surgir entre las Partes, ya sea con motivo de la validez, eficacia, interpretación, cumplimiento, incumplimiento o terminación del Pacto, será sometida cada vez al conocimiento y fallo en única instancia de un árbitro arbitrador, tanto en el fondo como respecto de las normas de procedimiento, elegido de común acuerdo entre ellas. A falta de acuerdo respecto de la persona del árbitro, la designación del árbitro deba ser hecha por la Cámara de Comercio de Santiago A.G., y el árbitro en este caso será mixto, pero sustanciará el procedimiento conforme a las reglas pertinentes del Reglamento del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de Santiago, el cual consta de la escritura pública otorgada el 10 de diciembre de 1992 en la notaría de Santiago de don Sergio Rodríguez Garcés, modificada por escritura pública otorgada el 18 de agosto de 1995 en la notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso. Con tal objeto, las Partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Santiago A.G., para que, a solicitud de cualquiera de ellas, designe al árbitro de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitrajes y Mediaciones antes referido.

En contra de las resoluciones que dicte el árbitro, sea que este actúe como arbitrador o árbitro mixto, proceden los recursos de casación en la forma y el de queja.

DECIMO SEGUNDO: Personerías.

La personería de Claudia Jara G. para representar a **MANAGER** consta en la escritura pública de fecha 21 de junio de 2006, otorgada en la notaría 16 de Santiago por la Notario Señora Antonieta Mendoza Escalas.

La personería de la señora **María Cristina de La Sotta Fernández** para representar a **PRODEMU**, consta de Escritura Pública de fecha 31 de marzo de 2010, otorgada en la Notaría de Santiago de don Jaime Morandé Orrego modificada por escritura pública de fecha 14 de septiembre de 2010, otorgada ante la Notario Publico de Santiago, señora Nancy de La fuente.





SOLUCIONES
payroll

DECIMO TERCERO

Por el presente acto, MANAGER autoriza a Fundación PRODEMU a la publicación del Contrato que se suscribe, en la página Web de PRODEMU en cumplimiento del artículo N° 7 de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

DECIMO CUARTO Generales

Las partes fijan su domicilio en Santiago y firman el presente contrato en señal de aceptación, en tres ejemplares originales, quedando uno en poder de **MANAGER** y dos en poder del **CLIENTE**.



M. Cristoforo

María Cristina de la Sotta F.
Directora Ejecutiva Nacional
PRODEMU.

Claudia Jara Ginsberg

Claudia Jara Ginsberg
Gerente Comercial
Manager Software S.A.