

MEMO 124

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TI INTEGRALES PARA DOTAR A LA DIRECCION DE SALUD Y SUS CENTROS DE SALUD DEL SISTEMA DE INFORMACION DE APOYO A LA GESTION PARA LA RED DE ATENCION PRIMARIA DE SALUD COMUNAL "RED ASISTENCIAL Y ENLACE NACIONAL APS - RAYEN"

En San Miguel, a 17 de Mayo de 2011, entre la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**, RUT N° 70.962.500-4, representada por su Secretario General, don JAIME FUENTEALBA MALDONADO, cédula de identidad N° 9.062.756-2, ambos con domicilio en Llano Subercaseaux N° 3519, Comuna de San Miguel, en adelante e indistintamente, "la Corporación", por una parte, y la empresa **SOCIEDAD DE INGENIERÍA EN INFORMÁTICA SAYDEX LTDA.**, nombre de fantasía **SAYDEX LTDA.**, RUT. N° 77.917.240-6, con domicilio en Paulino Alfonso N° 390, comuna de Santiago, representada legalmente por don Juan Rodriguez Miranda, gerente general, cédula de identidad N°6.574.053-2-, ambos con domicilio en calle en Paulino Alfonso N° 390, Comuna de Santiago, en adelante e indistintamente "SAYDEX", se ha celebrado el siguiente contrato de prestación de servicios:

PRIMERO: La Corporación es una institución sin fines de lucro, cuyo giro es la administración de establecimientos de educación y salud municipalizados, en la comuna de San Miguel. En el marco de modernización de la gestión para entregar una mejor atención a las personas en los Centros de Salud de su dependencia, la Corporación requiere incorporar un sistema de información de apoyo que aborde los diferentes procesos de la gestión clínica y administrativa.

El Sistema RAYEN y los respectivos servicios para su implementación se encuentran disponibles en www.mercadopublico.cl (Dirección de Compras y Contrataciones Pública) en los Convenios Marco números 2239-16-LP18 y N° 2239-10023-LP08.

La Corporación, ponderando las necesidades y la realidad particular de los establecimientos asistenciales que de él dependen, tras la realización de un proceso de evaluación de diferentes proveedores, resolvió seleccionar vía Convenio Marco, a través del Sistema Chile Compra a la empresa Sociedad de Ingeniería en Informática SAYDEX Ltda

SEGUNDO: SAYDEX, por su parte, tiene como giro la prestación de asesorías en el ámbito de la ingeniería en informática, desarrollando productos y servicios en el ámbito de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para los establecimientos de Atención Primaria de Salud y la Red de Atención de Salud, poniendo énfasis en los sistemas diseñados en apoyo de la gestión operativa, tanto clínica como administrativa, con especial preocupación en la continuidad operativa y asesoría para la explotación de las herramientas tecnológicas incorporadas.

SAYDEX es propietaria de un software denominado "Red Asistencial y Enlace Nacional APS - RAYEN", en adelante también denominado como el "Sistema", que tiene por objeto apoyar la gestión clínica y administrativa mediante un sistema computacional que aborda diferentes procesos de la gestión operativa de una red de Centros de Salud Primaria.

TERCERO: La Corporación contrata a SAYDEX para que proporcione los servicios asociados para la incorporación, instalación, implantación, funcionamiento y uso del "Sistema", de acuerdo a las condiciones y detalles técnicos descritos en el presente instrumento y cuyo objeto esencial es:

A) Provisión e Implantación de Software (aplicación) que apoye la Gestión Administrativa y Clínica, que debe considerar a lo menos:



- 1) Proveer la aplicación.
- 2) Instalar la aplicación en los establecimientos de la red local del área de salud administrada por la Corporación Municipal de Desarrollo Social de San Miguel descritos en el punto a) y b). Se consideran 147 licencias de usuarios nombrados, distribuidos en:
 - a) CGU Recreo
 - b) CGU Barros Luco
 - c) Dirección de salud Municipal
 - d) Alcaldía
- 3) Realizar la carga inicial de datos de pacientes de los centros desde el sistema SIAP, disponible en cada Centro de Salud de la Comuna.
- 4) Realizar la configuración inicial del sistema, la cual consistirá en ingresar al sistema todas las definiciones realizadas en el proceso de parametrización.
- 5) Ejecutar un proceso de pruebas del sistema, para lo cual se debe considerar un ambiente de pruebas y validación, el que debe ser igual al de producción (real). Este ambiente podrá ser utilizado además para realizar capacitaciones.
- 6) Efectuar la capacitación de los usuarios del sistema. Para ello, deberán estructurar un programa en base a los circuitos efectivos de la atención, de modo que los usuarios se enfrenten a situaciones reales. Por otra parte, el programa debe diferenciar los distintos tipos de usuarios existentes, los cuales requerirán niveles distintos de aprendizaje del manejo de la aplicación ya sea si corresponden a nivel gerencial, médicos y otros profesionales, a saber enfermería, auxiliares paramédicos y administrativos y administrador del sistema.
- 7) Realizar un proceso de marcha blanca del sistema, en el cual se acompañe a los funcionarios de cada Centro en el período inicial de utilización del sistema.

CUARTO: A fin de cumplir adecuadamente con el objeto acordado, se entenderá que serán obligaciones esenciales de la empresa las siguientes:

- 1) La Provisión de la Solución Aplicativa (ASP), que comprenderá hasta 147 licencias de uso nombradas RAYEN que incluyan: Servicios de Data Center de SAYDEX para alojamiento, Mantenimiento Evolutivo al menos una vez por año (precio incluido en el valor de la licencia), Mantención Correctiva ante fallas del sistema (precio incluido en el valor de la licencia), Centro de Contacto de Soporte Aplicación (precio incluido en el valor de la licencia), y Mesa de Ayuda para resolver dudas de los usuarios en el uso de RAYEN.

En el cuadro que sigue se detallan los servicios disponibles durante la vigencia del contrato:



| PLATAFORMA |
|--|
| Infraestructura y Alojamiento en DATA CENTER (disponibilidad) |
| Monitoreo redundante a equipamiento de producción en el alojamiento |
| RespalDOS de datos en Data Center |
| Monitoreo y Soporte de comunicaciones desde la entrada al Data Center |
| Monitoreo a través de agentes (Atentus) en diferentes puntos de la red de comunicaciones, de la Ruta 5D-MINSAL |
| Servicios de RAYEN a través de Internet |
| Conexión redundante 100 Mb (fibra óptica) entre Data Center y Ruta 5D |
| Soporte a Bases de Datos Aplicaciones |
| Soporte a la evacuación de datos para reportes |
| Monitoreo a la Aplicación |
| Soporte remoto a las Aplicaciones RAYEN en producción |
| Soporte y Control de Calidad al Mantenimiento Correctivo a RAYEN |
| Servicios de Soporte Correctivo (bajo demanda) a registros en RAYEN |
| Soporte y Control de Calidad al Mantenimiento Evolutivo, actualización del Sistema RAYEN |
| Reportes periódicos (bajo demanda) no estructurados |
| Disponibilidad de Licencias de Uso Nombradas RAYEN (modificaciones y control) |
| SOPORTE FUNCIONAL |
| Mantenimiento Correctivo |
| Mantenimiento Evolutivo (al menos una vez al año) |
| Actualizaciones y Formularios |
| Actualizaciones por nuevas Normas de la Autoridad Sanitaria (mantenimiento evolutivo) |
| Corrección de registros bajo demanda y procedimiento establecido |
| Informes periódicos REM |
| SOPORTE A LOS USUARIOS |
| Mesa de Ayuda Nivel 1 (centro de contacto) |
| Mesa de Ayuda Nivel 2 (plataforma y análisis) |
| Mesa de Ayuda Nivel 3 (arquitectura y desarrollo) |
| Mesa de Ayuda Nivel 4 (coordinación servicios Data Center) |
| Contingencias (apoyo remoto a usuarios) |
| Servicio de Apoyo periódico para evaluar centralmente el estado de explotación de la herramienta RAYEN |
| Soporte, Documentación y Comunicaciones por actualizaciones planificadas |
| Apoyo especial a usuarios ante actualizaciones |
| Apoyo especial a Administradores Locales del Sistema |
| Informes periódicos (documentación) |
| Visitas de cortesía periódicas a nivel central para evaluación y seguimiento de compromisos en apoyo a la explotación de la herramienta, según agenda consensuada. |

Los servicios profesionales para la implantación comprenderán: consultoría, la que incluye levantamiento funcional e Información para la parametrización del sistema y reuniones técnicas que determinan la carta gantt y puesta en régimen, encuentros para la presentación de RAYEN a funcionarios, capacitación, y puesta en marcha con acompañamiento en terreno.

El sistema de información RAYEN debe Interoperar con el Sistema instalado en los Hospitales de Referencia, asumiendo la eventual actualización a través del desarrollo de interfaces de comunicación que deben ser realizadas utilizando estándares XML, Web Services y HL7 2.X o



superior, implementando una arquitectura orientada a servicios (SOA). La solución contratada, deberá adoptar la mensajería HL7 del Capítulo Chileno. SAYDEX es responsable sólo de desarrollar la interoperabilidad que corresponde al Sistema RAYEN, de acuerdo a los estándares mencionados anteriormente, y en el marco de las actividades correspondientes que serán liderados por el Servicio de Salud como contratante del Sistema a nivel Hospitalario o Establecimientos a donde deban derivar los Centros de Salud dependientes de la Corporación de San Miguel.

QUINTO: El acceso al "Sistema" se realiza mediante un enlace de comunicaciones, a través de la red Internet, que permite la conexión al Data Center donde está alojado el "Sistema". La contratación y mantención del enlace al Data Center, como así también la red local de conectividad y computadores, es responsabilidad de la Corporación.

SAYDEX para el buen funcionamiento del "Sistema" sugiere que el equipamiento computacional proporcionado por la Corporación desde donde se operara tengan las siguientes características mínimas: sistema operativo Windows 2000/XP, 2 GB de memoria RAM, 60 GB de disco y conexión a Internet, idealmente interfaz de red con conexión a la Red Minsal. La aplicación requiere como recurso requerido para su normal funcionamiento 24 Kbps por estación de trabajo, siendo su rango mínimo 15 Kbps.

SEXTO: El "Sistema" se entregará configurado para permitir el uso y funcionamiento simultáneo de hasta 147 Licencias de Uso Nombrado, pudiendo la Corporación aumentar la cantidad de licencias con un valor proporcional, de acuerdo a la Oferta Especial entregada por la empresa, la que forma parte integral del presente instrumento. Para ello la Corporación deberá informar por escrito de dicha opción. Esto dará paso a las acciones necesarias tendientes a la formalización y posteriormente a la implementación, capacitación y puesta en marcha, previa reunión de coordinación y acuerdo entre las partes.

SÉPTIMO: El "Sistema", por seguridad y norma, no permite eliminar datos clínicos registrados en la atención de salud, es auditable y configurable a través de perfiles de entrada permitiendo así diferentes niveles de operación y acceso a los usuarios tanto para la explotación del mismo, como para crear, cargar, modificar, eliminar usuarios y parámetros. Las funciones de configuración del "Sistema" para su explotación corresponden a la Corporación, para lo cual define a doña KAREN SOTO AROS como Administrador Local del "Sistema" del Consultorio Recreo y a don RENATO MACHUCA SUAREZ, como Administrador del Consultorio Barros Luco, quienes además actuarán como responsables de las comunicaciones, planes de contingencias y acciones de carácter técnico con SAYDEX.

La presente iniciativa se enmarca como un proyecto de carácter clínico vinculado a la atención de las personas en los Centros de Salud, en consecuencia, la Corporación designará 2 funcionarios de cada establecimiento que asumirán los roles de referente administrativo y referente clínico.

Todas las comunicaciones entre las partes sobre esta materia serán escritas, vía correo electrónico y/o correo normal.

OCTAVO: Los Servicios Integrales relacionados con el funcionamiento del "Sistema", durante la duración del presente contrato, incluyen:

A) Mantenimiento Evolutivo: que se refiere a aquellos servicios relacionados con las modificaciones, nuevas funcionalidades y mejoras que se le realizan al software de aplicación, principalmente aquellas vinculadas con nuevos requerimientos emanados de la autoridad sanitaria central en lo que respecta a todos aquellos procedimientos y procesos que aborda el "Sistema". SAYDEX podrá suspender momentáneamente el servicio para efectuar mejoras e incorporar nuevas funcionalidades, las cuales deberán ser avisadas a la Corporación con, a lo menos, 48 horas de anticipación. Por su parte, la Corporación podrá solicitar a SAYDEX, modificaciones o nuevas funcionalidades, en cuyo caso SAYDEX deberá proporcionar una respuesta dentro del plazo de diez (10) días hábiles



contados desde la fecha de recepción de la solicitud, las que podrán ser por vía correo normal o correo electrónico. Se entenderá cumplida la obligación de responder al momento en que SAYDEX informe a la Corporación acerca de la factibilidad del servicio solicitado y, en caso de ameritarlo, el costo del mismo, siempre en el contexto de que RAYEN es un Sistema único que presta servicios a una gran cantidad de establecimientos de atención primaria.

B) Mantenimiento Correctivo: son todos aquellos servicios relacionados con la reparación y resolución de las eventuales fallas que presente el "Sistema", y constituye garantía permanente a estos efectos. SAYDEX deberá proporcionar una respuesta dentro del plazo de un (1) día hábil, a través de correo normal o correo electrónico. Se entenderá cumplida la obligación de responder al momento en que SAYDEX informe a la Corporación sobre los tiempos involucrados. La Corporación compromete todas las facilidades del caso para recrear y monitorear la falla denunciada.

C) Soporte Aplicación: son servicios focalizados al alojamiento del "Sistema" en el Data Center, en su ambiente de hardware y software, como así también en la seguridad, monitoreo, respaldo y contingencia. Funcionan las 24 horas, durante los 7 días de la semana, por todo el año.

D) Centro de Contacto: los servicios se prestan a través de la Mesa de Ayuda Telefónica y Correo Electrónico, a modo de entrada y registro de los requerimientos de atenciones que son solicitados por los usuarios y administradores locales del "Sistema", y que son derivados a otros niveles según complejidad y ámbito para ser resueltos en base a procedimientos pre-establecidos:

- Nivel 1: corresponde a los servicios vía telefónica y correo electrónico, los días hábiles, desde las 8:30 hrs. hasta las 18:30 hrs. Esta Mesa de Ayuda presta apoyo a los usuarios resolviendo dudas, fortaleciendo las habilidades y apoyando el uso del "Sistema". También es su rol escalar a otros niveles los problemas de mayor complejidad que no ha podido resolver.
- Nivel 2: corresponde a la asistencia y soporte técnico al "Sistema" en el ámbito de Plataforma para asistir requerimientos de mayor complejidad.
- Nivel 3: corresponde a todos los servicios relacionados con el alojamiento y buen funcionamiento del "Sistema" en el Data Center, este nivel realiza el Soporte de la Aplicación central.
- Nivel 4: corresponde a las labores y servicios relacionados con el Mantenimiento Evolutivo y Mantenimiento Correctivo del "Sistema".

NOVENO: SAYDEX prestará los servicios anexos necesarios para la Implantación del "Sistema" en los establecimientos definidos en la cláusula Tercera, y la Corporación compromete los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas en los tiempos expresados en este instrumento y en la Carta Gantt dispuesta en el Anexo N°1 del presente contrato. Los servicios de Implantación expresados en esta cláusula son secuenciales, en días hábiles corridos, y serán refrendados de común acuerdo en la planificación, coordinación y cronograma en documento o acta al finalizar la Consultoría, en el marco de los recursos dispuestos y expresados en el correspondiente cuadro incorporado al final de la presente cláusula.

- Consultoría: Estos servicios se desarrollan a través de reuniones de coordinación, visitas a terreno, levantamiento tecnológico, análisis y evaluación de las bases de datos, encuentros con responsables informáticos, con autoridades de dirección, directores de establecimientos, jefes de programas de salud y funcionarios usuarios del "Sistema", de tal forma de conocer, revisar y planificar una serie de acciones con el objetivo de realizar un análisis sistémico y detallado de las reglas, preocupaciones y requerimientos que se le harán al "Sistema", de manera de realizar las labores contratadas en un ambiente de conocimientos mutuos, de colaboración y coordinación a efectos de ejecutar con pleno éxito el presente contrato.
- Capacitación: Estos servicios profesionales se llevan a cabo mediante un sistema teórico práctico (Aprender - Haciendo), dirigido al personal que tenga experiencia en el manejo de equipos computacionales. Dicho proceso es realizado tanto en laboratorio como en los puestos de trabajo y a lo largo de todo el proceso de Implantación. Se entregan en



instalaciones y equipamiento provistas por la Corporación, se recrea un Laboratorio de simulación del (los) Establecimiento (s) de Atención Primaria de Salud; dichos laboratorios deben tener al menos capacidad para 20 personas y cada una de ellas debe disponer de un equipo PC. Esta formación centralizada combina charlas expositivas y trabajo práctico intenso, desde una visión general hasta una instrucción específica sólo en las funcionalidades que son de competencia según los roles que desempeñan en el Área de Salud y atención de las personas. El programa de capacitación y/o perfeccionamiento de los usuarios en el "Sistema", se realizará durante días hábiles secuenciales y se establecerá la metodología, recursos y oportunidad de común acuerdo entre las partes. La Corporación debe velar por que las condiciones de conectividad y enlace sean las adecuadas para llevar a cabo el proceso de capacitación, esto es que la Red no esté configurada con PROXY y esté habilitado el puerto 80.

- Apoyo para Poblamiento de Datos Propios y Puesta en Marcha. Una vez hayan terminado las jornadas de Capacitación, comienzan estas labores, de tal forma que las personas que han sido capacitadas trabajen en un ambiente laboral similar con datos propios, estas tareas son acompañadas por personal experto de SAYDEX. La Corporación debe entregar sus bases de datos inscritos en formato que SAYDEX hará llegar para migrarlos al Sistema.
- Acompañamiento: Finalizada la etapa de Capacitación y Poblamiento de Datos en el laboratorio de simulación, de manera continua, se sigue acompañando, esta vez en el Establecimiento mismo con una persona experta designada por SAYDEX. Esta actuará en conjunto con el Administrador Local y Usuarios Claves designados previamente por la Corporación.

Cuadro de recursos comprometidos por SAYDEX en el proceso de Implantación del "Sistema":

| Procesos Administrativos |
|--------------------------|
| Admisión |
| Agenda |
| Citación |
| Entrega de alimentos |

| Proceso Clínico |
|-------------------------------|
| Registro Clínico Electrónico |
| Inmunización |
| Ficha Familiar |
| Dispensación de medicamentos |
| Registro Clínico odontológico |

| | Actividad | Horas / Hombre | Unidad |
|----------------|--|----------------|---------------------|
| Global | Levantamiento | 16 | Global |
| | Migración de Base de datos Personas/ Creación de nodo | 16 | Global |
| | Presentación Sistema a Centros | 8 | Global |
| administrativo | Capacitación (5 días hábiles) | 40 | Global |
| | Puesta en Marcha y acompañamiento (3 días hábiles) | 40 | Por establecimiento |
| Clínico | Capacitación (4 días hábiles) | 32 | Por establecimiento |
| | Puesta en Marcha y acompañamiento (5 días hábiles) | 60 | Por establecimiento |



DÉCIMO: SAYDEX entrega a la Corporación una Carta Gantt diseñada de acuerdo a la información provista por la Corporación para la Implantación del "Sistema", que expresa en detalle las tareas que se abordan en los tiempos acordados para este proyecto y expresados en la cláusula anterior. Este documento (Carta Gantt), se firmará por la Coordinadora de Servicios, Sra. Susana Fuentes en representación de SAYDEX y por la Directora de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel, Srta. Paulina Campos, en el momento de la firma del presente contrato. Del mismo modo se podrá modificar total o parcialmente, es decir con la concurrencia, acuerdo y firma de los responsables designados de cada una de las partes.

UNDÉCIMO: Serán obligaciones complementarias de la empresa las siguientes:

- a) Mantener la reserva y confidencialidad de los datos, así como de los requerimientos de información que la Corporación formule. Queda expresamente prohibido realizar tratamientos de datos con fines distintos a los instruidos por la Corporación, así como la cesión a terceros de datos de carácter personal de quienes figuren en las bases de datos, ya sea que dicha cesión se realice a título gratuito u oneroso.
- b) En caso de término de este contrato, SAYDEX queda expresamente obligada a la destrucción programada de las bases de datos, en coordinación con la Corporación. En forma alternativa, y a elección de la Corporación, se podrá efectuar la devolución de los datos, sin cargo adicional para la Corporación. La misma regla se seguirá para todo soporte físico que contenga.
- c) Incorporar sin necesidad de previo aviso por la Corporación, toda nueva normativa legal o reglamentaria que se dicte en el ámbito de la atención primaria de salud municipal, conocida por SAYDEX y que sea aplicable a cualquiera de los procesos administrativos que conforman el objeto del presente contrato. En el caso de nuevas normas de salud de atención primaria, éstas deberán ser comunicadas por la Corporación a la empresa, por escrito, a fin de que ésta última las incorpore al sistema informático.

DUODÉCIMO: Se deja expresa constancia que la Empresa proveerá a la Corporación las licencias de uso por usuario nombrado bajo el sistema ASP durante la vigencia del Contrato, y en consecuencia, no habrá cesión o transferencia alguna de otros derechos o títulos legales sobre el software proporcionado a la Corporación.

Todo el software comercial entregado por SAYDEX deberá contar con licencias válidas para su uso, la que deberá siempre asumir su costo.

Complementariamente, todo producto de software provisto por SAYDEX deberá mantenerse actualizado, siempre que sea necesario para mantener la operación de los servicios contratados, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato, específicamente en la Cláusula Tercera precedente.

Está prohibido a la Corporación vender, preñar, dar en arrendamiento, transferir, ceder, sublicenciar o gravar de cualquier modo el software entregado por SAYDEX.

Asimismo, le estará también prohibido a la Corporación desmontar, descompilar y realizar ingeniería inversa respecto de la totalidad o parte de los programas informáticos que componen el software licenciado, así como la realización de cualquier intento o acción en tal sentido.

DÉCIMO TERCERO: Las mantenciones del sistema, los respaldos y garantía de buen funcionamiento se hará a través del mantenimiento evolutivo, el que involucra la mantención correctiva que corresponde a las modificaciones y arreglos ante cualquier falla o error de la aplicación, el desarrollo evolutivo y permanente por el que se hará cargo de todas aquellas mejoras o nuevos requerimientos tecnológicos surgidos desde la autoridad sanitaria y redes asistenciales,



como así también del desarrollo de nuevas funcionalidades que benefician a la herramienta y la gestión operativa en los establecimientos.

En virtud del mantenimiento evolutivo, se irá liberando una vez al año, durante la vigencia del contrato, una actualización de la aplicación RAYEN. Sin perjuicio de lo anterior, se realizarán todas las modificaciones que sean necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos funcionales de la autoridad central de salud.

DÉCIMO CUARTO: El aumento de la cantidad de usuarios contratados y los servicios de capacitación y/o asesoría y/o soporte no incluidos en el presente instrumento, previa evaluación y cotización de SAYDEX, podrán ser solicitados por la Corporación por escrito según sus propios procedimientos o vía correo electrónico o correo normal a SAYDEX, quien deberá proporcionarlos, dejando constancia por escrito de la correspondiente prestación, la que deberá facturar dentro de los cinco días de haber terminado el servicio. La Corporación deberá pagar estos servicios dentro de 30 (treinta) días contados desde la recepción de la correspondiente factura.

DÉCIMO QUINTO: La información manejada por la Corporación en el uso del Sistema referida a pacientes, precios, procedimientos y cualquier otra relativa a los servicios que presta, será de propiedad exclusiva de la Corporación, no pudiendo SAYDEX acceder a esa información ni utilizarla sin autorización previa y otorgada por escrito por la Corporación. Queda expresamente prohibido a SAYDEX ceder a terceros los derechos emanados del presente contrato como asimismo permitir a terceros el uso de la información que con objeto de la aplicación del presente contrato obtenga de las bases de datos de la Corporación, comercializarla o utilizarla en cualquier forma, fines u objetivos distintos de los expresamente autorizados por la Corporación con motivo del presente contrato. En el evento de infringir SAYDEX esta prohibición, dará derecho a la Corporación a exigir por intermedio de los Tribunales de Justicia la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, además de ponerle término ipso facto al presente contrato, sin perjuicio de las costas del mismo.

Adicionalmente, SAYDEX velará por establecer los mecanismos necesarios para tender a que terceros no autorizados accedan o utilicen esa información.

DÉCIMO SEXTO: La Corporación conoce y acepta la propiedad intelectual que tiene SAYDEX sobre el "Sistema", metodologías de trabajo y servicios profesionales y se obliga a no divulgar ni comercializar en cualquier forma la información que ha recibido de SAYDEX con motivo u ocasión de la celebración del presente contrato de prestación de servicios.

Queda expresamente prohibido a la Corporación ceder a terceros los derechos emanados del presente contrato, como asimismo permitir a terceros el uso del "Sistema" o comercializarlo en cualquier forma o utilizarlo para fines u objetivos distintos de los expresamente autorizados por SAYDEX.

La solución entregada por SAYDEX y los precios aquí acordados han tomando en cuenta las necesidades, requerimientos y particularidades propios de la Corporación, por lo que no pueden ser replicables para otros clientes. La Corporación mantendrá confidencialidad sobre estos datos sin poder revelarlos a terceros, salvo autorización escrita de SAYDEX.

En el evento de infringir la Corporación esta prohibición, dará derecho a SAYDEX a exigir por intermedio de los Tribunales de Justicia la correspondiente indemnización por daño y perjuicios, además de ponerle término al presente contrato, sin perjuicio a las costas del mismo.

DÉCIMO SÉPTIMO: La Corporación declara conocer el "Sistema" y su funcionamiento, no siendo SAYDEX responsable de eventuales fallas de conectividad a Internet y/o red local y/o suministro



eléctrico, a menos que sea imputable a la propia empresa, como tampoco de la interrupción del o de los servicios por intervención de terceros no autorizados.

DÉCIMO OCTAVO: La Corporación pagará a SAYDEX por concepto de Servicios ASP relacionados con el alojamiento del "Sistema", registros, datos, monitoreo, sintonía, respaldo y seguridad en el Data Center, como así también por los Servicios relacionados con el Soporte, Centro de Contacto y Mesa de Ayuda, un canon neto mensual de \$ 1.698.291.- (un millón seiscientos noventa y ocho mil doscientos noventa y un pesos), más IVA. Este canon mensual será facturado por "SAYDEX", a partir del momento de la creación del Nodo (configuración de establecimiento), según los plazos y demás directrices que emanen de la Carta Gannt a que alude la cláusula décima de este instrumento), dentro de los primeros 5 días de cada mes y la Corporación lo pagará en un plazo que no excederá los 30 días de recepcionada la correspondiente factura. El canon neto mensual estipulado más arriba será reajustado según el índice de Precio al Consumidor (IPC) a partir del primer mes de cada año calendario durante la vigencia del presente contrato.

La Corporación pagará a SAYDEX, por **una única vez**, por el concepto de los servicios de capacitación expuestos en la cláusula Novena, la suma \$ 8.960.000.- (ocho millones novecientos sesenta pesos), habiendo recepcionado la correspondiente factura de dichos servicios al comienzo de las actividades y en un plazo no mayor a 30 días.

El pago lo hará la Corporación, mediante cheque nominativo a nombre del adjudicatario o transferencia electrónica.

En el evento de imponerse multas, la Corporación no pagará las facturas presentadas por SAYDEX, mientras éste no haya cancelado íntegramente las mismas.

La solicitud de pago deberá acompañar: Factura, a nombre de la Corporación Municipal de San Miguel, R.U.T. N° 70.962.500-4, domiciliada en Llano Subercaseaux N° 3519, comuna de San Miguel, Santiago.

DÉCIMO NOVENO: SAYDEX podrá subcontratar parcialmente las actividades del contrato, manteniéndose siempre la responsabilidad del adjudicatario, respecto de todas las obligaciones contraídas, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista.

VIGÉSIMO: El incumplimiento, atribuible a SAYDEX, en los plazos de entrega de el (los) servicio (s) será causal para aplicar una multa equivalente al 0,1% del valor del contrato, por cada día de atraso, contados desde la fecha en que la Unidad Técnica de la Corporación Municipal de San Miguel haya constatado el mismo, de acuerdo a lo estipulado en la respectiva Carta Gannt. Para estos efectos, se designa como Unidad Técnica al Jefe del Departamento de Informática de la Corporación Municipal.

VIGÉSIMO PRIMERO: Con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del presente contrato, en este acto SAYDEX hace entrega de un vale vista o boleta de garantía a la vista extendida a nombre de la Corporación Municipal de San Miguel, por una cantidad de \$ 2.037.950.- (dos millones treinta y siete mil novecientos cincuenta pesos), equivalente al 10% del valor neto del contrato anual por los servicios ASP RAYEN, con una vigencia de un año, teniendo que ser renovada al menos con quince días de anticipación al vencimiento de la misma y mientras dure la vigencia del presente contrato o alguna de sus renovaciones.

VIGÉSIMO SEGUNDO: El presente contrato es de plazo fijo y tendrá una duración de 24 meses, desde el día de la firma del presente instrumento, podrá renovarse en forma tácita y automática por un máximo de 2 periodos de 12 meses cada uno, a menos que una de las partes comunique a la



otra por escrito su intención expresa de no renovarlo mediante carta certificada despachada al domicilio de la otra parte señalado en el presente contrato con a lo menos treinta (30) días de anticipación al vencimiento del plazo inicial de vigencia del contrato o de cualquiera de sus renovaciones, sin derecho a indemnización de alguna de las partes, salvo la cancelación de las facturas adeudadas por los servicios efectivamente prestados a la fecha de vencimiento del respectivo instrumento legal.

A la finalización del plazo del presente contrato o de alguna de sus renovaciones, habiendo la Corporación pagado todas las facturas, SAYDEX entregará, sin costo adicional a la Corporación, un respaldo en soporte magnético de sus datos registrados en el "Sistema".

VIGÉSIMO TERCERO: SAYDEX podrá suspender el servicio al "Cliente" por falta de pago, ante una eventual morosidad, al acumularse impagas dos (2) facturas consecutivas o de diferentes periodos por cualquier servicio o producto facturado por la empresa. "Saydex" podrá suspender el suministro, hasta el pago total por parte del "Cliente" de las facturas impagas, avisando con al menos 10 días de anticipación por carta certificada dirigida al domicilio de la Corporación señalado en el presente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, si la Corporación acumulare tres (3) facturas impagas, SAYDEX estará autorizada para dar por terminado el contrato sin más trámite, ni declaración judicial alguna.

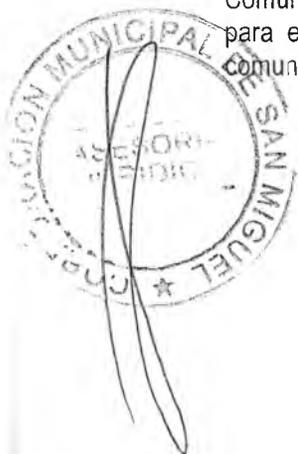
VIGÉSIMO CUARTO: Sin perjuicio de configurarse incumplimiento grave que pueda dar origen a la resolución del contrato, las siguientes situaciones darán derecho a que la Corporación demande el pago de las cantidades que se indicarán, las que serán compatibles con toda otra indemnización que en derecho corresponda:

- a) Entregar información individualizada de la base de datos de la Corporación a terceros sin autorización de la Corporación, autorización que sólo podrá efectuarse por escrito por el Secretario General de la Corporación o Director de Salud Municipal. Se acuerda fijar la cantidad de 5 UF por cada evento en concepto de multa.
- b) Revelar a terceros el contenido de los informes que la Corporación haya requerido a SAYDEX en calidad de confidenciales o reservados, o la naturaleza o tipo de las transacciones que se realicen con la base de datos. Se acuerda fijar la cantidad de 5 UF por cada evento en concepto de multa.

VIGÉSIMO QUINTO: El nuevo sistema entrará en pleno funcionamiento a partir del momento de la creación del Nodo (habilitación de Establecimiento con sus datos propios de Inscritos), según lo dispuesto en la cláusula décima octava de éste instrumento. La capacitación se iniciará de acuerdo a la Carta Gantt acordada entre las partes.

VIGÉSIMO SEXTO: Sin perjuicio de la existencia de un funcionario administrador local del sistema en terreno, existirá un conjunto autorizado de usuarios internos del sistema, quienes tendrán acceso a información, informes y reportes emanados de los registros realizados en las bases de datos para fines de gestión. La nómina de estos usuarios, los niveles de permiso para interactuar con las bases de datos, y otros aspectos técnicos, se definirán en ocasión de la configuración del establecimiento con sus datos propios (nodos)

Se podrán contemplar formas de acceso público al sistema para fines de llenado de formularios o de mera información, lo que también deberá constar en la respectiva acta correspondiente a la etapa de parametrización del sistema, estas definiciones son de estricta resolución de la Directora de Salud Comunal, quien refrendará el correspondiente documento. Nuevas y/o emergentes parametrizaciones para el uso, acceso parcial, total y/o limitado al sistema y a los datos registrados, deben ser comunicados por escrito, a través de los medios y/o vías que se establezcan en el referido protocolo.



En todo caso SAYDEX no será responsable de aquellas definiciones, permisos y accesos que se entreguen en el proceso de producción y que sean realizadas por el o los Administradores Locales del Sistema.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Si por razones de obsolescencia tecnológica, Mantenimiento Correctivo, Mantenimiento Evolutivo y Normativo, SAYDEX se viera obligada a introducir modificaciones o actualizaciones en la aplicación y/o en el sistema de soporte, tratamiento o transmisión de los datos, podrá efectuar las adecuaciones que estime necesarias -previa comunicación por escrito- salvaguardando los estándares de calidad del servicio.

VIGÉSIMO OCTAVO: DECLARACIONES.

Primero: La Corporación no tiene derecho de propiedad alguno sobre los sistemas informáticos que SAYDEX emplee a fin de cumplir con las obligaciones que emanan del presente contrato, sino sólo el derecho a exigir el estándar de servicio y las prestaciones técnicas que se especifican en virtud del presente contrato, no existiendo cesión, u otra figura legal alguna que recaiga sobre el software que ha de emplearse en la prestación del servicio así como tampoco en las licencias que autoricen su empleo.

Segundo: La Corporación no asume responsabilidad alguna por las remuneraciones o las obligaciones laborales o previsionales, del personal que SAYDEX destine para el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, y que se desempeñen en las dependencias de la Corporación. Con todo, y cuando sea solicitado por la Corporación, la empresa deberá exhibir el pago al día de las obligaciones laborales o previsionales de dichos trabajadores, de acuerdo a lo dispuesto en artículo 64 bis del Código del Trabajo, y toda la normativa referente a Subcontratación.

Tercero: Los equipos computacionales que se utilizarán para la operación del sistema de informatización y que deban funcionar en dependencias de la Corporación, serán de responsabilidad de ésta última. Si los equipos presentan desperfectos de hardware o de su estructura, y SAYDEX en el ámbito de la prestación de los servicios contratados, se percata de este tipo de anomalías, deberá comunicarlo a la Corporación, quien, previo informe técnico, determinará si corresponde su reemplazo. SAYDEX no tiene responsabilidad alguna sobre el equipamiento computacional, de comunicaciones y de infraestructura que se utilice en los correspondientes Establecimientos mencionados en la Cláusula Tercera del presente instrumento.

Cuarto: SAYDEX declara que es propietaria legal del sistema informático o software, mediante el cual se prestará el servicio, no obstante lo cual, las partes acuerdan dejar constancia que cualquier eventual pago de derechos por uso o licencia respecto del software que haya de emplearse para la prestación del servicio son de cargo exclusivo de SAYDEX, y que han sido contemplados en la determinación del precio que la Corporación pagará por los servicios. El mismo criterio se aplicará a los impuestos que pudieren generarse por el uso de software por la empresa para la prestación del servicio, siendo de su exclusivo cargo.

VIGÉSIMO NOVENO: Queda prohibida la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato, sin la autorización de la Corporación.

TRIGÉSIMO: Para todos los efectos legales derivados del otorgamiento del presente contrato, las partes fijan como domicilio el que se señala en la comparecencia y prorrogan competencia para ante los Tribunales de Santiago.



TRIGÉSIMO PRIMERO: La personería de don **JAIME FUENTEALBA MALDONADO** para representar a la "**CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**", consta en el Acta de Sesión del Directorio de la Corporación, de fecha 7 de Mayo de 2010 y reducida a Escritura Pública, anotada en el Repertorio bajo el numero 797, de fecha 12 de Mayo de 2010, otorgada ante la Notario Público de San Miguel doña Mónica Lorena Figueroa Carvajal. Documentos que dan por enteramente reproducidos y no se insertan por ser conocidos por las partes.

Por su parte, la personería de don Juan Rodriguez Miranda para representar a la empresa Sociedad de Ingeniería en Informática Saydex Ltda., consta en escritura pública de fecha cuatro de enero del año dos mil cinco, otorgada ante la Notaria Pública doña Nelly Dunlop Rudolffi e inscrita en el libro de repertorio de instrumentos públicos bajo el número siete guión dos mil cinco.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: La Corporación Municipal de San Miguel designa como Inspector Técnico de este contrato a su Directora de Salud, quién tendrá la facultad de delegar dicha función en el funcionario que la misma establezca. Del mismo modo, SAYDEX designa como responsable de la Ejecución del Proyecto a su Coordinadora de Servicios, quien tendrá la facultad de delegar dicha función en el personal que el mismo indique.

TRIGÉSIMO TERCERO: El presente contrato se firma en 4 ejemplares, de igual tenor y valor, quedando dos en poder de cada parte.



JAIME FUENTEALBA MALDONADO
Secretario General
Corporación Municipal de San Miguel



JUAN RODRIGUEZ MIRANDA
Gerente General
Sociedad de Ingeniería en Informática Saydex Ltda.

