



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Y

FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ

N° INT XXX-N°0.....-2022

En Santiago, a de noviembre de 2022, entre, RUT N°....., representada legalmente por, cédula nacional de identidad N°....., ambos con domicilio en, comuna de, Región Metropolitana, en adelante denominada la “EMPRESA” o “el prestador”, por una parte y por la otra, **FUNDACIÓN EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ**, RUT 70.574.900-0, representada por su Directora Ejecutiva, doña **NATALY ANDREA ROJAS SEGUEL**, cédula nacional de identidad N°16.129.780-1, ambas domiciliadas para estos efectos en Alonso de Ovalle N°1180, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en adelante denominado “FUNDACION INTEGRA”, ha convenido celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios:

PRIMERO: CONSIDERACIONES PREVIAS. Integra es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo pleno y aprendizaje significativo de niños y niñas entre tres meses y cuatro años de edad, a través de un proyecto educativo de calidad con la participación activa de los equipos de trabajo, familias y comunidad.

Para el logro de dicha finalidad, Fundación Integra requiere contratar un servicio de soporte de las licencias del SAP ECC 6.0 (E.H.P.7) que permita contar con la asistencia técnica para los módulos implementados, la mantención de las licencias y prestar servicios dentro de la plataforma transaccional de Fundación Integra, cuya prestación ha sido adjudicada al prestador antes individualizado, en el proceso de Licitación N°XXX denominado “**LICITACIÓN SOPORTE PLATAFORMA EN BASE A LICENCIAS ERP SAP ECC**”, en conformidad a lo descrito en las correspondientes bases administrativas, técnicas y económicas de licitación, documento de aceptación de dichas bases, declaración jurada, propuestas económica y técnicas presentadas por el prestador y demás documentos resultantes del proceso licitatorio los que forman parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO. Por este acto, Fundación Integra encomienda al prestador el **SERVICIO DE SOPORTE PLATAFORMA EN BASE A LICENCIAS ERP SAP ECC**, que realice labores de soporte en la resolución de incidencias y problemas asociados al licenciamiento adquirido por la fundación durante la duración del servicio indicado. Además de entregar apoyo funcional específico sobre los módulos implementados de acuerdo a la demanda interna de Fundación Integra.

A continuación, se detallan las licencias sobre las cuales operará el soporte:

Descripción Licenciamiento	Total Licencias
LICENCIA SAP PAYROLL PROCESSING	55
LICENCIA SAP DEVELOPER USER	10
LICENCIA SAP EMPLOYEE SELF-SERVICE CORE USER	1.300

LICENCIA SAP EMPLOYEE SELF-SERVICE USER	200
LICENCIA SAP ERP FOUNDATION STARTER	1
LICENCIA SAP LOGISTICS USER	60
LICENCIA SAP PROFESSIONAL USER	275
LICENCIA SAP PROJECT USER	310
LICENCIA SAP Digital Acc. Above 100K units	160
Total	2.371

Los servicios deberán realizarse conforme a los requisitos, requerimientos, características, calidades y demás especificaciones detalladas en las Bases Administrativas, Bases Técnicas y económicas de licitación, documento de aceptación de dichas bases, declaración jurada, propuesta económica y propuesta técnica presentadas por el prestador y todo otro documento perteneciente a dicho proceso licitatorio. Los mencionados documentos se entienden formar parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales, dotándolos las partes de plena validez y exigibilidad; obligándose no sólo a lo contenido en el presente contrato, sino que a todo lo dispuesto en los documentos indicados.

TERCERO: DETALLES DE LOS SERVICIOS. Manejo Global de Mensajes. Al momento que el Licenciatario reporte una falla, el Sub Licenciante le brindará soporte suministrándole información sobre como corregir, evitar y eludir los errores. El canal principal para este soporte será la infraestructura de soporte suministrada por el Sub Licenciante. El Licenciatario podrá enviar mensajes de error en cualquier momento. Cuando el Licenciatario crea un mensaje de error, el sistema automáticamente recoge los datos más importantes del sistema (código de transacción, ID del programa, nivel del Paquete de Soporte, número de mensaje, etc.). Todas las personas involucradas en el proceso de resolución del mensaje pueden acceder, en cualquier momento, al estatus en que se encuentra.

En casos excepcionales, el Licenciatario puede contactar al Sub Licenciante por vía telefónica. Para poder establecer este contacto (y como se disponga de cualquier otra forma) el Sub Licenciante necesita que el Licenciatario cuente con el acceso remoto. SAP Enterprise Support se le brindará exclusivamente al Help Desk del Licenciatario.

Asesoría de Soporte del Sub Licenciante. El Sub Licenciante debe tener disponible una función de asesoría de soporte (“Asesoría de Soporte del Sub Licenciante”) dentro de su organización de soporte local. La Asesoría de Soporte del Sub Licenciante realizará las siguientes tareas de soporte de misión crítica:

- Soporte remoto para los Top-Issues. La Asesoría de Soporte del Sub Licenciante actuará como un nivel adicional de escalamiento, permitiendo un análisis de la causa raíz 24 x 7 para la identificación del problema.
- Configuración del EarlyWatch Alert (“EWA”) en el sistema del Licenciatario y monitoreo del SAP Solution Manager Enterprise Edition. Interacción con SAP para EWAs vitales con el potencial de volverse un Top-Issue.
- Interacción con la interfase de escalamiento SAP para Top-Issues.
- Coordinación con el Licenciatario de la entrega del servicio de la Verificación de Calidad Técnica Proactiva. Esto incluye la interacción y coordinación de entrega con SAP.
- Coordinación con el Licenciatario de la entrega del servicio de Verificación de Calidad Técnica Reactiva. Esta entrega se suministrará solo si se acuerda entre el Sub Licenciante y el Licenciatario e incluye la interacción con SAP y podrá incluir la coordinación de entrega con SAP.



- Guía en los casos, en los cuales un reporte EWA o una Verificación de Calidad Técnica, un plan de acción y/o recomendaciones escritas de SAP muestren un estado crítico de las soluciones soportadas del Licenciatario.

El Licenciatario deberá nombrar a un contacto calificado que hable inglés para la Asesoría de Soporte del Sub Licenciante (la Persona Contacto) y deberá suministrar los detalles de contacto (en particular dirección de correo electrónico y número telefónico) para que la Persona Contacto o su representante autorizado puede contactarse en cualquier momento. La Persona Contacto debe ser un Empleado del Help Desk del Sub Licenciante y estar en capacidad de tomar las decisiones necesarias en nombre del Licenciatario o buscar las autorizaciones necesarias sin demora.

La Asesoría de Soporte del Sub Licenciante será en inglés y disponible por teléfono para la persona de contacto o su representante autorizado durante horas locales de oficina, cinco días a la semana (lunes a viernes), 8 horas por día (5x8), la interacción con la Asesoría de Soporte del Sub Licenciante es también posible por medio de correo electrónico, únicamente para las solicitudes relacionadas con SAP Enterprise Support. Como preparación para el SAP Enterprise Support, especialmente para la configuración del EWA y como preparación para la entrega de cualquier Verificación de Calidad Técnica con SAP Solution Manager Enterprise Edition, la Persona Contacto y la Asesoría de Soporte del Sub Licenciante, basado en la documentación y estándares de SAP, realizarán un servicio obligatorio de configuración remota, (“Evaluación Inicial”) para las Soluciones soportadas. El Licenciatario reconoce que los resultados del servicio de configuración deberán estar disponibles para que los expertos SAP lo usen en situaciones de Top-Issue bajo solicitud. Los datos recolectados durante la sesión de servicio de configuración deberán ser validados una vez al año por el Licenciatario y el Sub Licenciante.

CUARTO: PLAZO DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS. El servicio objeto del presente contrato, se comenzará a prestar el día..... y se extenderá hasta el

Fundación Integra podrá poner término al presente contrato, con efecto inmediato y sin necesidad de resolución judicial previa, si la ejecución del contrato fuese manifiestamente deficiente o el oferente adjudicado no diese cumplimiento a las obligaciones contraídas por él en virtud del contrato y su oferta, que se entenderá formar parte de éste, tanto en relación con las especificaciones, cantidad y calidad de los servicios contratados como con relación a los plazos para su entrega y demás condiciones del contrato. Para tal efecto, Fundación Integra pondrá en conocimiento del prestador dicha terminación mediante comunicación escrita, en la que indicará el incumplimiento y los hechos en que consiste.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Fundación Integra podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato, según corresponda, sin perjuicio de su derecho de demandar ante los tribunales de justicia chilena una indemnización por los perjuicios que le acarree el incumplimiento del prestador.

QUINTO: PRECIO Y FORMA DE PAGO. El precio máximo que INTEGRA deberá pagar a la EMPRESA por los servicios efectivamente prestados, corresponden a la suma única y total de **US\$357.096,51.- (Trescientos cincuenta y siete mil noventa y seis con cincuenta y un centavos monto expresado en dólares americanos)** IVA incluido, sin ningún tipo de aumento, reajuste ni interés, dicho monto se dividirá en dos pagos anuales, uno en el año 2022 y otro en el 2023.



El pago se efectuará en pesos chilenos en relación al valor del dólar observado del Banco Central del día de la emisión de la Factura respectiva.

El adjudicado deberá facturar, una vez se les haga llegar por escrito la recepción conforme (HES) de los servicios por parte de la Fundación. Integra tendrá un plazo de 8 días contados desde la recepción de la factura respectiva, o el documento que válidamente de cuenta del saldo a su favor, para confirmar u objetar su contenido, y se pagará a 30 días contados desde su fecha de emisión.

Las facturas deberán ser emitidas en forma electrónica de acuerdo a la normativa vigente, y enviadas a los correos sii@integra.cl, proveedoresdte@integra.cl, oficinadepartes@integra.cl indicando en el asunto "Licitación SOPORTE PLATAFORMA EN BASE A LICENCIAS ERP SAP ECC", siempre y cuando los servicios hayan sido recibidos y recepcionados a entera satisfacción por Fundación Integra, en caso contrario el DTE será rechazado."

SEXTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO. El prestador hace entrega en este acto de una "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato", que también podrá ser en formato electrónico, de carácter irrevocable, pagadera a la vista y a primer requerimiento, que no devengará intereses ni reajuste, y que podrá consistir en una boleta de garantía bancaria, póliza de seguro o certificado de fianza, por un monto equivalente al 10% del valor bruto del contrato correspondiente a Esta garantía mantendrá su vigencia desde la firma del presente contrato hasta hasta al menos 90 días corridos contados desde la fecha de término de éste y deberá ser extendida a nombre de Integra, RUT N°70.574.900-0, con la glosa "Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato en la Licitación "SERVICIO DE SOPORTE PLATAFORMA EN BASE A LICENCIAS ERP SAP ECC". Esta caución deberá ser renovada en todas las oportunidades que sea necesario.

Esta garantía tiene por objeto garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones contraídas por el prestador en virtud del presente contrato y de su propuesta de servicio, señalada en las cláusulas PRIMERA, SEGUNDA y TERCERA precedentes, así como también la calidad del servicio encomendado.

Esta garantía se hará efectiva en cualquier momento, cuando a juicio exclusivo de Fundación Integra, el prestador haya incumplido total o parcialmente, o haya retrasado el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas. La garantía se devolverá sólo a su vencimiento, a menos que Fundación Integra acceda voluntariamente a hacerlo antes de la fecha señalada.

SEPTIMO: MULTAS. El incumplimiento de la prestación de los servicios pactados, será sancionado con una multa equivalente al **cero como seis por ciento (0,6%)** por cada día hábil de atraso, sobre el valor neto total (sin IVA), del valor total del contrato.

Las multas por atraso serán descontadas primero de los saldos pendientes de pago al prestador y de ser estos insuficientes para cubrirlos, de las garantías entregadas por dicho prestador.

Los montos correspondientes a sanciones podrán hacerse efectivos de las sumas adeudadas. Sin perjuicio de lo anterior, si los servicios no prestados representan una cantidad importante del total contratado, Fundación Integra podrá dejar sin efecto en su totalidad el contrato, si a su juicio el retraso afecta gravemente el normal desarrollo de las actividades de Fundación Integra.



Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de Fundación Integra de recurrir a los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer valer la responsabilidad del prestador por el incumplimiento.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. Toda la información que por este contrato se recoja o sea proporcionada a la prestadora del servicio, se entenderá confidencial y de propiedad de Fundación Integra, no pudiendo ser empleada para ningún otro propósito que el establecido en el contrato.

La institución o empresa contratada no podrá comunicar o entregar a persona alguna u otra entidad ajena a Fundación Integra, la información a la que tenga acceso en virtud de las labores que daba cumplir bajo los términos del contrato.

El incumplimiento de este deber de confidencialidad por parte del prestador, constituirá causal inmediata de término de contrato y cobro de garantía de fiel cumplimiento, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que corresponda.

NOVENO: PROHIBICIÓN CESIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS Y DE SUBCONTRACIÓN. El prestador no podrá en ningún caso, ceder o transferir parcial o totalmente el contrato, en cuanto a las obligaciones y derechos contraídos, o a su vez subcontratar los servicios, siendo el prestador el único responsable del cumplimiento del acuerdo. El no cumplimiento de esta cláusula es causal de término inmediato del presente acuerdo, y dará derecho a INTEGRA para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

DÉCIMO: DOMICILIO. Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago, y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia

DÉCIMO PRIMERO: PUBLICIDAD. El presente contrato se sujeta a las normas de la Ley de Transparencia.

DÉCIMO SEGUNDO: PERSONERÍAS. Las personerías de los firmantes no se insertan por ser conocidas de ambas partes y haberse tenido a la vista al momento de contratar.

DÉCIMO TERCERO: EJEMPLARES DEL ACUERDO. El presente acuerdo se firma en cuatro ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando tres en poder de Integra y una en poder de la empresa.

.....
 REPRESENTANTE LEGAL

NATALY ANDREA ROJAS SEGUEL
 DIRECTORA EJECUTIVA
 FUNDACIÓN INTEGRA