



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE

INFORMÁTICA Y MARKETING SPA

Y

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE MACUL

En Santiago de Chile, a 01 de enero de 2017, entre, por una parte, la sociedad **INFORMÁTICA Y MARKETING Spa**, Rol Único Tributario N° 76.126.194-6, debidamente representada por don **TOMÁS COLLADO BURROWS**, cédula de identidad número \_\_\_\_\_ domiciliado en calle Aguas Claras 1611, Local 11, comuna de la Reina, Santiago, en adelante e indistintamente también denominado "**Proveedor**", por la otra **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE MACUL**, Rol Único Tributario N° 71.369.900-4, representada legalmente por don **Mario FERNANDO RAMÍREZ VAZCONCELOS**, en su calidad de Secretario General, Cédula Nacional de Identidad N° \_\_\_\_\_, ambos domiciliados para estos efectos en calle GREGORIO DE LA FUENTE N° 3556, comuna de Macul, ciudad de Santiago, que en adelante se denominará la "**CORPORACIÓN**", convienen en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios, mediante el cual el Proveedor se obliga para con el Cliente poner a su disposición un Servicio Informático de Monitoreo de Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.

### **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio informático de captura, recolección, análisis y reportaría de opinión de usuarios en tiempo real.

### **SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

- a) El servicio entregado permitirá la captura y entrega de datos sobre la generación de la satisfacción/ opinión de los usuarios en los lugares de atención a través de los puntos de contacto (tótems) provistos de una encuesta digital en línea.



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

- b) Los datos capturados deben generar información con el fin de gestionar la satisfacción/ opinión de los usuarios y permitir la generación de planes de acción con el propósito de mejorar la experiencia.
- c) El cuestionario propuesto en el sistema de monitoreo debe ser previamente aprobado por la Dirección de Salud de La Corporación. Y podrá ser modificado en el tiempo cuando sea requerido por el cliente.
- d) El sistema de monitoreo estará disponible para su utilización de lunes a domingo, las 24 horas del día, los 365 días del año, de manera permanente e ininterrumpida en todo momento con la finalidad de proveer información constante.
- e) El sistema debe contar con una plataforma web o móvil que permita obtener los resultados de los monitores en tiempo real.
- f) El servicio debe permitir la descarga en cualquier momento de todos los datos almacenados en su base de datos que hayan sido obtenidos con el propósito de conocer y mejorar la experiencia del servicio entregado a los usuarios.
- g) Mantener en estado operativo los tótems procurando que los puntos de contacto permitan la captura de datos según se estable en las prestaciones del servicio.
- h) Mantener el acceso a la plataforma disponible al menos un 98% del tiempo. (uptime 98%)
- i) Contar con ejecutivos asesores para capacitar y ofrecer consultoría para el análisis y reportería.
- j) Enviar diaria, semanal y/o mensualmente reportes descriptivos de los datos capturados. Según hayan sido definidos previamente en conjunto con el cliente y se estandarizará al comienzo de la prestación del servicio.

**TERCERA: OBLIGACIONES DE LA CORPORACIÓN**

- a) Supervisar e informar cualquier mal funcionamiento o inconveniente que se presente en relación con el servicio web y/o con los tótems de manera oportuna.
- b) Ser proactivos en la revisión y gestión de las opiniones de usuarios.
- c) Mantener conectados a la corriente y encendidos los equipos tótem
- d) Salvaguardar la integridad de los equipos y proveer las medidas de seguridad que sean necesarias. Ya se guardia, video, alarmas, etc. Evitando que quede a la intemperie o en lugares donde no haya medidas de seguridad.
- e) Agendar reuniones de manera trimestral o semestral a los encargados, directores o ejecutivos a cargo de la toma de decisiones para presentar los datos acumulados sobre la satisfacción de clientes/ usuarios.
- f) Promover el uso de los tótems a sus clientes o usuarios mediante campañas y protocolos de atención de inviten y motiven a entregar opiniones.



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

- g) Posibilitar el acceso de personal autorizado por Cleevy para que realice encuestas presenciales y/o incentive el uso de los tótems en los establecimientos donde estén instalados.
- h) Definir un responsable por establecimiento encargado de informar cualquier evento.
- i) Que el responsable por establecimiento mantenga el resguardo y disponibilidad de la llave que abre y cierra el gabinete del tótem.
- j) Monitorear periódicamente el correcto funcionamiento de los tótems, velar por que estén encendidos y sin encuestas por sincronizar.
- k) Para los establecimientos que se ubican en regiones se debe designar un responsable encargado del tótem que pueda ser capacitado en aspectos básicos del uso de dispositivos móviles.
- l) De ser requerido un reemplazo de tablet en regiones, el cliente será responsable de enviar el equipo dañado a Cleevy vía correos de Chile, Chilexpress u otro medio de encomiendas.

#### **CUARTA: VIGENCIA DEL CONTRATO.**

El presente contrato entra en vigencia a partir de esta fecha, con carácter de definido, y tendrá una duración de 12 meses. Llegado su vencimiento, el contrato se renovará por períodos iguales y sucesivos de 12 meses cada uno siempre y cuando ninguna de las partes deje por expreso lo contrario.

#### **QUINTA: DEPENDENCIAS.**

Se deja constancia que las dependencias autorizadas por La Corporación para utilizar el servicio ofrecido serán especificadas en el Anexo que forma parte del presente contrato.

#### **SEXTA TÉRMINO ANTICIPADO.**

Las partes podrán poner término al presente Contrato de manera anticipada, sin derecho a indemnización alguna, en los siguientes casos:

- a) En caso fortuito o fuerza mayor, en los términos que se define en el artículo 45 del Código Civil.
- b) Si la otra parte incurre en incumplimiento grave de sus obligaciones acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la Ciudad de Santiago.
- c) El Proveedor estará facultado para dar término al presente Contrato, previo aviso al Cliente en todos aquellos casos en que no le sea posible seguir prestando sus servicios por razones de caso fortuito, fuerza mayor, observancia de prohibiciones, restricciones, condiciones o limitantes establecidas por la legislación o las autoridades administrativas o judiciales.



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

- d) El incumplimiento parcial o total del presente contrato por parte del proveedor dará derecho a La Corporación para poner término anticipado al presente contrato, renunciando el proveedor expresamente y desde ya a cualquier indemnización a que pudiera tener derecho, sea por concepto de lucro cesante, daño emergente o de cualquiera otra naturaleza.

En caso de término anticipado del contrato, el cliente se obliga a pagar hasta la fecha en que se hayan prestado efectivamente los servicios contratados y a devolver los equipos contratados para tal efecto.

#### **SÉPTIMA: PRECIO Y PAGO**

El precio del servicio depende de la cantidad puntos de captura que sean requeridos. Se adjuntará la cotización completa dentro del anexo de este contrato.

La factura por los servicios será emitida al comienzo de la prestación del servicio mensual y deberá ser cancelada dentro de los 30 días desde la fecha de emisión.

#### **OCTAVA: SOPORTE TÉCNICO Y GARANTÍAS DEL SERVICIO PRESTADO**

El proveedor deberá ofrecer soporte técnico o funcional para el servicio contratado a través de medios remotos o presenciales durante toda la vigencia del contrato. Para el envío de solicitud de soporte, asistencia presencial o consultas se puede hacer a través de la pestaña de soporte ubicada al costado derecho de la plataforma web, vía telefónica al +56226579852 (en horarios de oficina) o al correo [ncarvajal@cleevy.com](mailto:ncarvajal@cleevy.com) (Nadia Carvajal).

Los tiempos de asistencia son los siguientes:

- El tiempo de asistencia técnica telefónica: de 0 a 6 horas una vez enviada la solicitud de soporte por parte de La Corporación.
- El tiempo de asistencia técnica presencial: de 0 a 24 horas una vez recibida la llamada respectiva por parte de La Corporación y efectuada la evaluación técnica correspondiente.

#### **NOVENA: TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS**



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

El Proveedor deberá contar con una política de tratamiento y protección de datos que asegure, a lo menos, lo siguiente:

1. Que los datos recogidos a través de las encuestas se incluyan en la plataforma web accediendo a la URL definida por el proveedor, cuyo responsable y titular es éste, con el fin de facilitar la información que sea requerida.
2. Los datos recopilados durante la vigencia del contrato serán de propiedad de La Corporación y el proveedor será responsable de incorporar en el servidor que se designe para estos efectos, los respaldos de esta información de manera diaria.
3. La confidencialidad de todos los datos recogidos desde los puntos de contacto será garantizada adoptando las medidas técnicas necesarias para la seguridad e integridad de la información, evitando su mala utilización, por terceras personas o por personal del proveedor.
4. Se prohíbe al proveedor vender, ceder, transferir los datos recogidos, sus resultados e informes o conclusiones, bajo ningún concepto.
5. El proveedor podrá utilizar los datos capturados para generar promedios de indicadores de la industria para agregar estos datos a los de otros establecimientos, siempre de manera agrupada y nunca de manera individual, con el fin de generar una externalidad de redes positiva que les permitirá hacer *Benchmark* a todos los Clientes.
6. Las demás que determinen las leyes.

#### **DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD.**

Las partes se obligan a guardar reserva y confidencialidad respecto de toda la información que constituya un dato personal o sensible de acuerdo a la Ley N° 19.628.

También toda información respecto a Centros de Salud de La Corporación y la función que desempeñan, de cualquier naturaleza que ésta sea, y que el Proveedor o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración de este contrato, tiene carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o a su utilización para fines distintos a aquellos relacionados con la prestación de los servicios materia de este contrato, durante la vigencia del mismo y después del término de éste. En consecuencia, se obligan a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficio de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

#### **DÉCIMA PRIMERA: LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.**



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

El proveedor será responsable del correcto funcionamiento del sistema y de todas las herramientas de software y hardware con que cuente el servicio contratado, asumiendo los costos de las incidencias producidas en el servicio que sean de su responsabilidad.

En el caso de producirse una pérdida de los equipos por extravío, robo o cualquier desperfecto o daño imputable a La Corporación o a su personal y que no sea cubierto por la garantía de los equipos, el Proveedor repondrá un dispositivo de similares características una vez se haya dado aviso mediante alguno de los medios de contacto (telefónico o mail) y cuyo costo será incluido en la próxima facturación.

El servicio objeto del presente contrato deberá estar disponible las 24 horas del día, todos los días del año y deberá funcionar sin inconvenientes, con un uptime del 99% mensual. Para determinar este nivel de servicio no serán consideradas las mantenciones programadas e informadas al cliente.

La valorización del no cumplimiento del uptime referido es de 0,1 UF por hora. Por tanto, en el evento de no cumplirse con los niveles de servicios contratados, se aplicará una multa equivalente a la valorización señalada, descontándose dicha suma de la facturación mensual.

Para constatar el no cumplimiento del uptime La Corporación enviará un correo electrónico a [tcollado@cleevy.com](mailto:tcollado@cleevy.com) cada vez que ocurra dicho evento.

**DÉCIMA SEGUNDA: COMPETENCIA.**

Para todos los efectos legales del presente instrumento, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago de la ciudad del mismo nombre y acuerdan someterse a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

**DÉCIMA TERCERA: CONDICIONES GENERALES.**

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos del Contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago de Chile.



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

**DÉCIMA CUARTA:**

El presente contrato se otorga en tres ejemplares, quedando uno en poder de **INFORMATICA Y MARKETING SPA**, y los dos restantes en poder de **LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE MACUL**.

TOMÁS COLLADO BURROWS  
INFORMATICA Y MARKETING SPA



MARIO RAMÍREZ VAZCONCELOS  
SECRETARIO GENERAL

VºBº Jefe Personal

MRV / ONS / CVE / MCO / nfg

VºBº Dirección de Contraloría



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

**ANEXO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE  
INFORMÁTICA Y MARKETING SPA  
Y  
CORPORACION MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE MACUL**

---

**DEFINICIÓN DE PUNTO DE CONTACTO (TOTEM)**

El punto de contacto (tótem) estará compuesto de una estructura metálica llamada tótem que tiene las siguientes características:

- Gabinete metálico con llave.
- Tablet con 3G de 7 pulgadas.
- Cargador de tablet.
- Cable alargador de corriente de 3 metros.
- Gráfica con el diseño del cliente.
- Dimensiones: altura (150 cm), largo (60 cm), ancho (38 cm).

**DEPENDENCIAS Y VALORES**

Lugar físico de instalación	Dirección	Nº Puntos / Tótems	Valor c/u	Valor total
CESFAM Santa Julia	Santa Julia 2309	2	2,4 UF	4,8 UF
CESFAM Dr. Felix de Amesti	El Líbano 5557	2	2,4 UF	4,8 UF
CESFAM Padre Alberto Hurtado	Arturo Prat 4345	2	2,4 UF	4,8 UF
Centro Odontológico Macul	Arturo Prat 4345	2	2,4 UF	4,8 UF
COSAM	Gregorio De La Fuente Nº 3556	1	2,4 UF	2,4 UF



DIRECCIÓN JURÍDICA  
Y DE RECURSOS HUMANOS

Laboratorio Clínico Comunal	Gregorio De La Fuente N° 3556	1	2,4 UF	2,4 UF
TOTAL				24 UF

TOMÁS COLLADO BURROWS  
INFORMATICA Y MARKETING SPA



MARIO RAMÍREZ VAZCONCELOS  
SECRETARIO GENERAL

VºBº Jefe Personal

MRV / ONS / CME / MCO/nrg

VºBº Dirección de Contraloría