



APRUEBA ACUERDO COMPLEMENTARIO EN GRAN COMPRA ID 30.148 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROVISIÓN DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS POR CONVENIO MARCO 2239-7-LP14 DE HARDWARE, LICENCIAS DE SOFTWARE Y R.E.D., ENTRE EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y VIGATEC S.A.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0123

SANTIAGO, 24 ABR 2017

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/ 19.653, de 13 de diciembre de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Organos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 9 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 y sus modificaciones; en la Ley N° 20.981, que aprueba Presupuestos del Sector Público para el año 2017; lo señalado en las letras g) y v) del artículo 7° de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Resolución Afecta N° 98 de 29 de septiembre de 2014, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que aprueba las Bases de Licitación para Convenio Marco ID 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D., tomado razón con alcance por Contraloría General de la República con fecha 5 de diciembre de 2014; en la Resolución Afecta N° 7 del 27 de febrero de 2015 de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que adjudica el Convenio Marco en referencia; en la Resolución Exenta N° 307 de 29 de agosto de 2016, de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, que aprueba la Intención de Compra y Anexos del llamado al proceso de Gran Compra para la Contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco ID 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D.; en la Resolución Exenta N° 342, de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, que selecciona oferta para la contratación en referencia, de fecha 23 de septiembre 2016, y lo establecido en la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 307 de 29 de agosto de 2016, de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, se aprobó la Intención de Compra y Anexos del llamado al proceso de Gran Compra para la Contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco ID 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D.



2.- Que, mediante Resolución Exenta N° 342, de fecha 23 de septiembre 2016, de la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, se seleccionó oferta de la referida Gran Compra, a la EMPRESA VIGATEC S.A., RUT N° 96.587.380-5.

3.- Que, atendiendo al mérito de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en la respectiva Intención de Compra.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** el contrato o acuerdo complementario para la contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D., suscrito entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y la empresa VIGATEC S.A., cuyo texto es el siguiente:

**ACUERDO COMPLEMENTARIO
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROVISIÓN DE KIOSCOS DE
AUTOATENCIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS POR CONVENIO MARCO
2239-7-LP14 DE HARDWARE, LICENCIAS DE SOFTWARE Y R.E.D.
ENTRE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
Y
VIGATEC S.A.**

ID N° 30.148

En Santiago de Chile, a 21 ABR 2017 de 2017, entre el **Servicio de Registro Civil e Identificación**, en adelante el **SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez, cédula nacional de identidad N° 9.603.153-K, ambos domiciliados en Santiago, calle Catedral N° 1772, tercer piso, y la empresa **VIGATEC S.A.**, en adelante la **EMPRESA**, RUT N° 96.587.380-5, representada para estos efectos por don Guillermo Weschler Berstein, cédula nacional de identidad N° 7.003.145-0, ambos domiciliados para estos efectos en Santiago, José Ananías N° 441, de la comuna de Macul, ciudad de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Antecedentes

El Servicio de Registro Civil e Identificación, convocó a una Gran Compra identificada en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl bajo el número ID 30.148, para la contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D.

Mediante Resolución Exenta N° 342, de 23 de septiembre de 2016, del **SERVICIO**, se aprobó la adquisición de la Gran Compra a la **EMPRESA** por haber sido la única oferta que cumplió con todos los requisitos y las especificaciones técnicas establecidas en la Intención de Compra para el proceso de Grandes Compras ID 30.148, y su oferta resultó ser conveniente a los intereses del **SERVICIO**, obteniendo la máxima evaluación sobre la base de los criterios previstos para tal efecto.



La **EMPRESA** declara formalmente en este acto, encontrarse inscrita actualmente en Chileproveedores y cumplir con los requisitos del artículo 4° de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

El presente Contrato se suscribe considerando lo dispuesto por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda y tiene por objeto regular la relación entre la **EMPRESA** adjudicataria de la Gran Compra para la contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D., y el **SERVICIO**, de conformidad con la Intención de Compra aprobada por la Resolución Exenta N° 307, de 29 de agosto de 2016, del **SERVICIO**, en la forma y bajo las condiciones que a continuación se señalan.

SEGUNDO: Celebración y firma del contrato

Al momento de suscribir el contrato, la **EMPRESA** entrega al **SERVICIO**:

- a) Razón social o nombre de fantasía, en su caso.
- b) Rol Único Tributario.
- c) Copia de Escritura Pública de constitución de la Sociedad y de todas sus modificaciones si las hubiere, sus respectivas copias de inscripción en el Registro de Comercio y las correspondientes publicaciones de los extractos en el Diario Oficial.
- d) Certificado de vigencia de la Sociedad.
- e) Poder legalizado vigente u otro instrumento notarial en que conste la personería vigente del representante legal de la **EMPRESA** y las facultades de que se encuentra investido.
- f) Declaración jurada en la que conste que la **EMPRESA** no tiene entre sus socios a uno o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes o a honorarios, cuya participación sea igual o superior al 10% del capital social, ni tiene entre sus trabajadores a personas que sean, además funcionarios dependientes del Estado.
- g) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por un monto equivalente al 10% del precio total del contrato, incluido el IVA, la que deberá mantener su duración durante toda la vigencia del mismo, conforme a lo dispuesto en la Sección 10 de la correspondiente Intención de Compra "Subcontratación en el Acuerdo Complementario".
- h) Certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por alguna de las empresas certificadoras de la Ley 20.123 (entidades de verificación), que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores, con una antigüedad no superior a treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha de su emisión.
- i) Declaración jurada simple de ausencia de inhabilidades, conforme lo dispuesto en el artículo 4°, inciso 1° e inciso 6°, de la ley N° 19.886.
- j) Declaración jurada simple sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- k) Declaración jurada simple sobre destino de los primeros pagos conforme lo dispuesto en el artículo 4°, inc. 2°, de la Ley N° 19.886.

Se admitirá la celebración del contrato o acuerdo complementario con la **EMPRESA** si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus trabajadores actuales o con trabajadores contratados en los últimos dos años, con la condición que las primeras facturaciones del presente contrato deberán ser destinadas al pago de dichas obligaciones, debiendo la **EMPRESA** acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de siete meses. El **SERVICIO** exigirá que la **EMPRESA**, en este evento, proceda a dichas

pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la **EMPRESA** dará derecho al **SERVICIO** a dar por terminado el contrato. Para estos efectos, la **EMPRESA** deberá acompañar "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DESTINO DE LOS PRIMEROS PAGOS", según corresponda.

l) Nómina de los SUBCONTRATISTAS y su personal, si correspondiere.

TERCERO: Objeto y descripción general de los productos y servicios

El **SERVICIO** requiere de la **EMPRESA**, la provisión de todo el equipamiento, software básico y servicios complementarios para el adecuado funcionamiento de 150 Unidades o Kioscos de autoatención que permiten brindar información e imprimir certificados para los usuarios del **SERVICIO**, durante 36 meses contados desde la firma del presente contrato, de acuerdo a los requerimientos administrativos y técnicos establecidos en la respectiva Intención de Compra y los ofertados por la **EMPRESA**.

Se deja constancia que conforme a lo señalado en la Intención de Compra, al tercer mes de vigencia del presente contrato, el **SERVICIO** requerirá 250 unidades adicionales, durante 33 meses, bajo las mismas condiciones contractuales y precio, sujeto a la existencia de disponibilidad presupuestaria.

Los kioscos de autoatención que debe proporcionar la **EMPRESA**, deberán ser fabricados, armados, configurados, habilitados, y funcionando correctamente, en las oficinas del **SERVICIO**, conforme a la oferta presentada por la **EMPRESA**.

El **SERVICIO** autorizará la recepción de los equipos a partir de la fecha de suscripción del contrato y en coordinación con la Contraparte Técnica del **SERVICIO**, según el Anexo N°4 de la Intención de Compra, con las direcciones donde se instalarán estos equipos. La **EMPRESA** debe presentar un Plan de Implementación (Carta Gantt, Plan de Trabajo, etc.), estimando no superar los 15 días corridos desde la fecha de suscripción del contrato o Acuerdo Complementario. En consecuencia, la distribución se debe ejecutar en forma paulatina y escalonada.

Asimismo, la **EMPRESA** debe incluir, embalaje y rotulación que permita una clara personalización de los materiales y el traslado seguro hasta el destino final, y la certificación por parte del **SERVICIO** que los equipos se han configurado de acuerdo a lo solicitado por el **SERVICIO**.

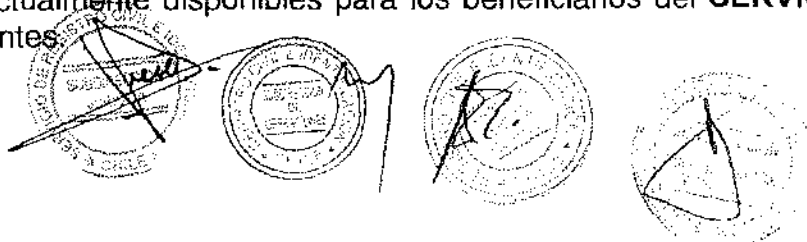
1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

1.1. Generales

- Aumentar la cobertura de atención para la entrega de servicios de información a la ciudadanía por parte del **SERVICIO**.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los beneficiarios de los servicios institucionales.

1.2. Específicos

- Incorporar un nuevo canal de atención presencial del tipo auto-atención a lo largo del país.
- Disponer a través de este nuevo canal, de los principales servicios de información electrónicos actualmente disponibles para los beneficiarios del **SERVICIO** en los canales existentes.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1722, Bar Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center: 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

2. SOFTWARE ESPECIALIZADO PROVISTO POR EL SERVICIO

EL **SERVICIO** proveerá y administrará integralmente y centralizadamente una aplicación informática que deberá funcionar en cada uno de los kioscos provistos por la **EMPRESA**, considerando también componentes que deberán instalarse localmente en cada kiosko.

Una descripción técnica más detallada del software de aplicación se contempla en el Anexo

N° 5 – Descripción Software de Aplicación Kioscos, de la respectiva Intención de Compra.

3. REQUERIMIENTOS

3.1. Generales

El **SERVICIO** requiere contar con un servicio integral que contemple el diseño, implementación, puesta en marcha y operación de un nuevo canal de auto atención, inicialmente, mediante el outsourcing de 150 kioscos de auto-atención y servicios asociados, que permita al **SERVICIO** aumentar y mejorar su nivel de atención a sus usuarios.

Los bienes y servicios requeridos a la **EMPRESA** son los siguientes:

ID	Categorías de Productos	Cantidad de la Oferta
1258211	Kiosko de Autoatención.	150
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento.	150
1138791	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Mantenimiento y Reparación de Equipamiento.	150

3.2. Específicos

En términos de sus requisitos básicos, el equipamiento y servicios de debe entregar la **EMPRESA** al **SERVICIO** debe considerar como mínimo las siguientes componentes y características:

3.2.1. Kioscos

1. Estructura

Los kioscos deben ser diseñados y fabricados contemplando una estructura base capaz de contener y soportar sus distintas componentes físicas, contando con un soporte rígido que facilite y permita su anclaje a diferentes tipos de piso.

2. Hardware Básico

- Procesador 2.6 GHz Quad Core i5 o equivalente.
- Memoria RAM de 4 GB.
- Disco Duro de 250 GB Mínimo (7200 rpm).
- 10 puertos USB. (puede complementar con HUB USB con alimentación externa).
- Tarjeta Ethernet Gigabit o equivalente.
- Monitor 21,5" Touchscreen, alta resolución, capacitiva y resistente al uso frecuente.
- Dispositivo biométrico MSO 1300 o similar equivalente (se debe entregar el mismo dispositivo biométrico para la totalidad de los kioscos), extensión USB para este dispositivo y SDK correspondiente para desarrollo de interfaz de captura.
- Cable USB a Serial RS232.
- Parlantes (2).
- User cord UTP Categoría 6 con conector RJ45.

DIRECCIÓN NACIONAL

Corredor 1272, 5er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 18901 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center: 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

k) Otros que estime relevantes

3. Software Básico

- Sistema Operativo Microsoft Windows 7 versión Pro 64 bits
- Microsoft Internet Explorer 10
- Antivirus.
- Otros que estime relevantes

4. Impresoras

- Impresora láser **BLANCO y NEGRO** para papel tamaño carta, con bandeja para una capacidad de al menos 1.000 hojas. El tiempo de impresión de los certificados no deberá superar los 5 segundos en promedio.
- Impresión térmica de alta velocidad (mínimo 60 mm/seg) con guillotina de corte para comprobantes de pago o voucher. Ancho opcional de papel 3" con sensores de proximidad de fin y gabinete para montaje de rollo de larga duración; 300 metros y gramaje de 60 grs/mt² como mínimo, adicionalmente debe incluir sensores que permitan detectar y alertar (en forma sonora y hacia consola local), papel atascado, poco y/o sin papel, cabezal abierto y otros eventos relacionados con la correcta operación de la impresora (se debe entregar la misma impresora térmica para la totalidad de los kioskos).

5. Conectividad

Dispositivos de comunicaciones y configuración respectiva que se requieran para la conectividad permanente de cada kiosco con la plataforma de telecomunicaciones de la **EMPRESA** y con la plataforma del **SERVICIO** para efectos el funcionamiento de la aplicación de negocio provista por el **SERVICIO**.

El tipo de acceso podrá ser mediante un cable de red conectado a un punto de red como conexión principal y/o un router inalámbrico tipo 3G/4G como respaldo.

6. Elementos de imagen corporativa

Cada kiosco proporcionado por la **EMPRESA** debe incorporar los siguientes elementos de imagen corporativa del **SERVICIO**:

- Estructura Unicolor
- Logotipo institucional
- Logotipo número de call center institucional
- Logotipo lector biométrico
- Logotipo proveedor transaccional
- Humectador de dedos (complemento para lector biométrico)
- Etc.

Cabe agregar que los estándares de imagen corporativa serán entregados por el **SERVICIO** a la **EMPRESA**, no obstante, serán similares a los incorporados en el kiosco piloto de referencia cuyas imágenes se incluyen en el Anexo N° 7 "Imágenes Corporativas Referenciales", de la respectiva Intención de Compra.

3.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS REQUERIDOS

La **EMPRESA** deberá otorgar un servicio integral que contemple el diseño, fabricación, integración, implementación, puesta en marcha y operación del sistema de auto atención, mediante la provisión inicial de 150 kioskos, considerando al menos los siguientes servicios asociados:



1. Integración de componentes básicas del kiosco indicadas en punto 3.2.1, de la respectiva Intención de Compra para efectos de funcionamiento.
2. Integración al kiosco de componente de software especializado o aplicación de negocio provista por el **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
3. Integración de la componente básica de comunicaciones que conectará cada Kiosco con la Red de Telecomunicaciones del **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
4. Integración componente de hardware y software especializado de pago transaccional del punto de venta para cada Kiosco provista por un tercero para el **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
5. Aplicación o Software que permita al **SERVICIO** visualizar gráficamente el estado de operación de cada uno de los kioscos instalados y operativos a nivel país, con un período de actualización de 5 a 10 minutos, para un máximo de 50 usuarios del **SERVICIO**.
6. Distribución, traslado, configuración, instalación y puesta en marcha de cada kiosco en el lugar que se especifique en definitiva tomando como base comunas indicadas en el Anexo N°4 de la Intención de Compra.
7. Gestión de Servicios TI homologándose a mejores prácticas ITIL v3.0. ad hoc con el servicio objeto de esta Gran Compra.
8. Administración, soporte, mantención preventiva y mantención correctiva de hardware, software básico, software de monitoreo y dispositivos de comunicaciones.
9. Actualización en el parque completo de kioscos del software básico provisto por la **EMPRESA** y el software especializado que proveerá el **SERVICIO**. Previo a la instalación de las actualizaciones, éstas deberán ser coordinadas y aprobadas previamente por el **SERVICIO**, de manera verificar el correcto funcionamiento del software especializado.
10. Control y reposición de todos los insumos y suministros necesarios para la permanente operación de cada kiosco, asumiendo que el promedio de diario de transacciones se estima que alcance las 150, considerando 9 horas de funcionamiento ininterrumpido.
11. Mesa de Servicios de nivel 2 y 3 encargada de atender y resolver derivaciones desde el Call Center Institucional del **SERVICIO**, en la medida de que en este último se reciban reportes de incidencias que afecten la operación de los kioscos y que requieran asistencia remota o presencial de la **EMPRESA**, de acuerdo a los requisitos detallados en Anexo N°6 Mesa de Servicios, de la Intención de Compra.
12. Informe de gestión mensual del Servicio entregado, que consideren a lo menos: Historial de eventos de funcionamiento, alarmas y fallas de equipo; las que pueden ser individualizados por equipo, por región, nivel nacional o de la forma en la que el **SERVICIO** lo requiera.

3.3.1. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)

La **EMPRESA**, además de prestar el servicio contratado, debe dar cumplimiento a los siguientes acuerdos de niveles de servicio o SLA mínimos.

Todos los SLA definidos, así como las correspondientes mediciones de los mismos y las multas, se revisarán mensualmente.

a) Mesa de Servicios

N°	Nombre	Descripción	Meta
1	Tiempo de atención de Incidentes	Tiempo en el cual un incidente es reportado, registrado y se entrega el N° de ticket al SERVICIO .	30 minutos

Nº	Nombre	Descripción	Meta
2	Tiempo de atención de Requerimientos	Tiempo en el cual un requerimiento es reportado, registrado y se entrega el N° de ticket al SERVICIO.	<= 60 minutos
3	Horario	Horario de funcionamiento de la Mesa de Servicios.	7x24x365
4	Llamadas atendidas	Total de llamadas recibidas (atendidas + abandonadas) deberán ser atendidas. Se deberá entregar reportes mensuales del total de llamadas recibidas, que incluyan llamadas atendidas y abandonadas.	95%

b) Explotación

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Operación	Operación y monitoreo de kioscos.	7x24
2	Disponibilidad	Disponibilidad en los horarios de servicio.	HH: 98% HI: 95%

c) Gestión de Cambios

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Baja complejidad	Aplicación de cambio urgente, de bajo nivel de riesgo y con procedimiento operativo conocido.	<= 24 horas
2	Media complejidad	Cambio que no es urgente, siendo urgente no es conocido y necesita un estudio de los pasos a seguir o tiene riesgo de que su aplicación pueda afectar al servicio.	<=48 horas
3	Alta complejidad	Un cambio complejo que hay que estudiar y planificar. Habitualmente implica parada completa de un servicio.	<=72 horas

d) Gestión de Incidentes

Nº	Nombre	Descripción	Meta			
			Acceso Remoto	Acceso Presencial		
			Zona 1, 2, 3	Zona 1	Zona 2	Zona 3
1	Incidente	Pérdida parcial o completa de operación de algún kiosco no atribuible a la aplicación provista por el SERVICIO.	Restablecido antes de 30 minutos	Restablecido antes de 1 hora	Restablecido antes de 2 horas	Restablecido antes de 3 horas

Nota: La EMPRESA podrá presentar una calificación particular en tiempo de respuesta, en casos que por condiciones geográficas y/o territoriales se demore más de los tiempos establecidos, donde el SERVICIO evaluará y resolverá respecto de cada solicitud y su fundamento. La solicitud debe ser presentada a más tardar al segundo día hábil siguientes de la detección de dicha situación.

e) Gestión de Problemas

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Registro de problemas	Todo incidente debe abrir un Problema para la identificación de su causa raíz.	El 100% de los problemas deben analizarse y determinar si hay solución o no. Si hay solución debe abrirse uno o varios cambios para corregir el problema.
2	Consulta de problemas	Los problemas deben poder consultarse por sistema y plataforma.	Todos los problemas deben registrar su estatus, y si se averigua, la causa raíz, y si hay solución conocida.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Der Pisco, Santiago. Teléfono: (56 2) 261 15001 - (56 2) 361 05002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1.1. Inventario

La **EMPRESA** deberá poner a disposición del **SERVICIO**, un archivo en formato digital al finalizar la instalación y puesta en marcha de los equipos, el cual debe contener al menos la siguiente información para cada equipo:

- Dirección / Comuna/ Región donde se instaló.
- Número de serie de cada equipo.
- Teléfono de contacto del facilitador asignado.
- Fecha de entrega del equipo al facilitador.

4.1.2. Cantidad y Condiciones de entrega de los equipos

- El equipamiento deberá ser entregado e instalado a satisfacción del **SERVICIO**, según la **Sección 4.2.1** de las especificaciones técnicas de la respectiva Intención de Compra y dentro de los plazos máximos establecidos en la **Sección 14 “Del Proceso y Plazos de Entrega”** de los requerimientos administrativos de la respectiva Intención de Compra, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de emisión de la respectiva orden de compra.
- El despacho lo deberá realizar la **EMPRESA** e incorporar el costo del mismo dentro del valor del equipo. **El SERVICIO no pagará el flete de manera separada.**
- Es importante destacar que el requerimiento considera la totalidad de los equipos en Chile, en bodegas de la **EMPRESA** durante el despliegue. Los equipos que quedan para Stock se mantendrán en bodegas de la **EMPRESA** en Santiago, los cuales deben ser entregados a costo de la **EMPRESA**, previo acuerdo, con un inventario en formato magnético.
- El no cumplimiento del plazo informado por la **EMPRESA** será causal del cobro de multas según lo estipulado en las Bases de Licitación que norman el Convenio Marco N° 2239-7-LP14 (**Sección 10.13 “Sanciones y Multas”**).
- Finalmente, junto con las causales definidas en las Bases de Licitación para el Termino Anticipado del Convenio Marco, el no cumplimiento de los plazos informados por la **EMPRESA** sin una causa justificada, podrá ser causal inmediata del término del contrato y cobro de la correspondiente Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

5. DE LA COMUNICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES

La **EMPRESA** deberá responder toda consulta emitida por el Coordinador Técnico del **SERVICIO**, vía correo electrónico o telefónicamente en un plazo no mayor a 2 horas.

La **EMPRESA** deberá emitir los siguientes informes asociados al servicio entregado:

a) Informe de Gestión Mensual, en el cual se especifique principalmente:

- Hitos relevantes
- Avance Físico en Horas por servicio
- Cumplimiento de SLA y entrega de cada Servicio
- Estadísticas de avance físico y financiero total del contrato.

b) Informe de Incidencias el cual debe contener al menos lo siguiente:

- Fecha y hora de Inicio y fin del Incidente
- Servicios y plataforma comprometidos
- Nivel de criticidad del incidente
- Análisis de causa raíz
- Descripción de las acciones ejecutadas tendientes a superar la Incidencias.
- Acciones recomendadas.

c) Informe resumen de Gestión de Cambios tendiente a obtener información de los cambios ejecutados en el periodos indicando:

- Fecha de aprobación del Cambio
- Fecha y hora de Inicio y fin del Cambio
- Servicios y plataforma comprometidos
- Descripción de cambio
- Responsable
- Ejecutor
- Estado final
- Observaciones

d) Informe mensual de tareas realizadas

El informe de gestión mensual deberá ser entregado a más tardar el día 5° hábil de cada mes. El **SERVICIO** dispondrá de 5 días hábiles para aprobar o rechazar el informe.

6. COMPROMISO DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA

En caso el término anticipado del mismo por causa imputable a la **EMPRESA**, esta se obliga a mantener la continuidad operativa del servicio con el **SERVICIO**, bajo las mismas condiciones del contrato o acuerdo complementario en virtud de esta gran compra y durante el período que se fije en su oportunidad que no podrá exceder de seis meses desde la notificación del término anticipado.

Mientras el **SERVICIO** no cuente con un nuevo contrato de reemplazo en operación, la **EMPRESA** no podrá retirar elemento alguno de la configuración que ha dispuesto para la operación del **SERVICIO**. Será obligación del **SERVICIO** el pago de los servicios respectivos de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.

Para todos los efectos de la ejecución de la garantía ésta se realizará de acuerdo a lo señalado en el Sección 18 de la respectiva Intención de Compra, denominada "Término Anticipado del Contrato o acuerdo complementario" bajo el subtítulo de incumplimiento.

7. AUDITORÍAS

El **SERVICIO** se reserva el derecho a efectuar sobre el proyecto adjudicado, auditorías informáticas, de sistemas, de gestión o de otro tipo, a través de una Unidad de su dependencia o de terceros, en la oportunidad que estime pertinente. Para este efecto, la **EMPRESA** quedará obligada a proporcionar todos los antecedentes e información que se le solicite y dará las facilidades necesarias de acceso al equipamiento, programas, datos, y a las dependencias donde se desarrollen las operaciones y en el momento que el **SERVICIO** lo solicite.

La **EMPRESA** deberá facilitar el acceso a los servicios de información de auditoría y control de la integridad de la solución tecnológica, cuando el **SERVICIO** reserva el derecho de ingresar a las dependencias de la plataforma tanto tecnológica como de comunicaciones, en el momento que así lo estime conveniente, respetando las normas de seguridad y control del data center principal y/o contingencia, con el

objeto de ratificar el funcionamiento, ordenamiento y todo cumplimiento de normas de seguridad. Los resultados de las auditorías serán válidos como fundamentos suficientes para:

- Exigir a la **EMPRESA** implementar medidas correctivas, subsanar las falencias detectadas, en los plazos y condiciones definidos por el **SERVICIO** todo con cargo de la **EMPRESA**.
- Extrapolar los resultados al universo sobre el que se practicó la prueba o control.

8. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

La **EMPRESA** presentará un plan de pruebas en que deberá tener la conformidad del **SERVICIO** en cual deberá estar claramente especificado en la carta Gantt respectiva.

- Kioscos instalados y completamente operativos bajo las condiciones solicitadas.
- Software Monitoreo Remoto: esta funcionalidad completamente operativa al momento de entrar en producción el servicio que es objeto de esta compra.
- Tolerancia a fallas: Las pruebas de tolerancia a fallas tienen por objeto asegurar que las características de la solución relacionadas con la disponibilidad de servicios ante situaciones de fallas predefinidas, permitiendo la continuidad de la operación dentro de los parámetros establecidos.

Aprobado el plan por parte del **SERVICIO**, la **EMPRESA** deberá ejecutar las pruebas y hacer entrega de un informe final a fin de que el **SERVICIO** de por aprobado la etapa de implementación, a contar de esta fecha comenzará a regir el plazo durante el cual se aplicará el cumplimiento del servicio contratado y por ende la aplicación de mediciones para las incumplimientos.

9. INSPECCIONES Y PRUEBAS

El **SERVICIO** se encuentra facultado, durante la implementación y su explotación normal, a inspeccionar o probar los servicios y/o productos a fin de verificar su conformidad con las especificaciones técnicas del contrato.

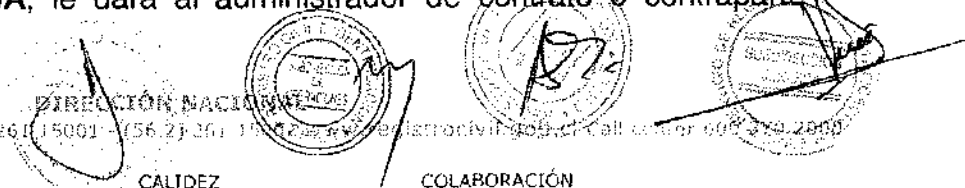
Si los productos y/o servicios inspeccionados o probados no se ajustaran a las especificaciones requeridas en la Intención de Compra, el **SERVICIO** podrá rechazarlos y la **EMPRESA** deberá sin cargo adicional, reemplazarlos o modificarlos en los términos necesarios para cumplir con las especificaciones requeridas.

10. OBLIGACIONES AL TÉRMINO DE LOS SERVICIOS

Al finalizar la prestación de los servicios, ya sea por expirar el plazo de vigencia del contrato o por término anticipado del mismo, y con la antelación que el **SERVICIO** determine, la **EMPRESA** procederá a efectuar lo siguiente:

- Entrega al **SERVICIO** de toda la documentación actualizada en relación a la administración, procedimientos, en medios magnéticos y escritos, cuando corresponda.
- La **EMPRESA** será responsable de entregar los datos en los plazos, formas y condiciones técnicas que se acuerde con el **SERVICIO**. Para ello, la **EMPRESA** asumirá total responsabilidad por que se cumpla con los niveles de seguridad, confidencialidad, validez, integridad y calidad de los datos.

La recepción conforme de la documentación, materiales, datos antes señalados, que se entregue a la **EMPRESA**, le dará al administrador de contrato o contraparte



técnica un acta firmada por las partes y, con ella, se procederá al pago final de los servicios.

CUARTO: Boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato

La **EMPRESA** hace entrega al **SERVICIO**, al momento de la firma del presente instrumento, la boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato N° Serie 0051988, emitida con fecha 1° de marzo de 2017, a favor del "SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN", emitida por el Banco de Chile, por la suma de doscientos siete mil setenta y ocho dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (**USD 207.078.-**), equivalente al 10% del precio total del contrato, IVA Incluido, con vencimiento al 31 de agosto de 2020, con la siguiente glosa: "**Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato o acuerdo complementario para la contratación de servicios de arrendamiento de kioscos de autoatención servicios complementarios por convenio marco 2239-7-LP14 Gran Compra ID 30.148**".

Esta Garantía mantendrá su vigencia durante toda la duración del contrato o acuerdo complementario y hasta 60 días hábiles después de terminado éste.

El **SERVICIO**, en caso de término anticipado del contrato o acuerdo complementario, por causa imputable a la **EMPRESA**, podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, de conformidad a lo especificado en la Sección 16 "De las Sanciones", de los requerimientos administrativos de la respectiva Intención de Compra.

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, debe ser entregada en calle Merced N° 385, Subdirección de Operaciones, comuna de Santiago.

En caso de incumplimiento por parte de la **EMPRESA** de cada una de las obligaciones que impone el contrato o acuerdo complementario, el **SERVICIO** queda facultado para hacer efectiva la Garantía. Sin perjuicio de lo anterior podrá ejercer las acciones legales para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato o acuerdo complementario, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios.

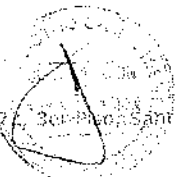
Cabe señalar que el incumplimiento también incluye el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones de la **EMPRESA**.

En caso que el contrato o acuerdo complementario se amplíe o prorrogue, la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, deberá igualmente ampliarse o prorrogarse, de modo tal que su nueva vigencia exceda a lo menos en 60 días hábiles al nuevo plazo de vigencia del contrato o acuerdo complementario.

QUINTO: Plazos y proceso de entrega

La **EMPRESA** debe garantizar al **SERVICIO**, a través de toda la cadena de suministro, que finalmente el equipamiento es nuevo y sin uso, debidamente sellado y en excelentes condiciones y que los servicios se efectúen oportunamente en las fechas comprometidas con el **SERVICIO**.

En relación con el cronograma de actividades o carta gantt, requerida a la **EMPRESA** conjuntamente con la Oferta Técnica, debe considerar la entrega, instalación y configuración de los equipos en las dependencias que el **SERVICIO** defina e indique de forma oportuna. En ningún caso se podrán superar los plazos máximos que se indican en el siguiente cuadro, contados desde el día hábil siguiente a la suscripción del contrato o acuerdo complementario:



CALIDAD



CALIDEZ



COLABORACIÓN



ID	Categorías de Productos	Nº Equipos	Plazo Entrega
1258211	Kiosco de Autoatención	35	Entrega en 35 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1258211	Kiosco de Autoatención	115	Entrega en 120 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento	35	Implementación 60 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento	115	Implementación 130 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138791	Servicio Complementario Para Productos de Hardware - Mantenimiento y Reparación de Equipamiento	1	Implementación 60 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.

El **SERVICIO** autorizará la recepción de los equipos a partir de la fecha de suscripción del contrato y en coordinación con la Contraparte Técnica del **SERVICIO**, según el Anexo Nº4 de la correspondiente Intención de Compra, con las direcciones donde se instalarán estos equipos. La **EMPRESA** debe presentar un Plan de Implementación (Carta Gantt, Plan de Trabajo, etc.), estimando no superar los 15 días corridos desde la fecha de suscripción del contrato o Acuerdo Complementario. En consecuencia, la distribución se debe ejecutar en forma paulatina y escalonada.

Asimismo, se incluye, embalaje y rotulación que permita una clara personalización de los materiales y el traslado seguro hasta el destino final, y la certificación por parte del **SERVICIO** que los equipos se han configurado de acuerdo a lo solicitado por el **SERVICIO**.

SEXTO: Precio y Forma de pago

El valor total del Contrato es de **USD 2.070.778.- incluido el Impuesto al Valor Agregado**.

El pago por los servicios se hará mensualmente, mes vencido y en **34 cuotas**, previa conformidad de la Contraparte Técnica del contrato del **SERVICIO**, quien será la persona encargada del control y evaluación del servicio prestado. El **SERVICIO** procederá a efectuar el pago mensual que corresponda, dentro del plazo de 30 días contados desde la correcta presentación de la factura respectiva junto a los informes mensuales señalados en la Sección 6 "DE LA COMUNICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES" de las especificaciones técnicas de la respectiva Intención de Compra y previo informe de recepción conforme de la Contraparte Técnica del **SERVICIO** respecto de la totalidad del equipamiento y total puesta en producción, de acuerdo a los plazos y condiciones definidos en la respectiva Intención de Compra.

La factura deberá ser extendida a:	
Nombre	Servicio de Registro Civil e Identificación
RUT	61.002.000-3
Giro	Servicio público
Domicilio	Catedral 1772, piso 4, Santiago, Región Metropolitana
Dependencia	Subdirección de Estudios y Desarrollo

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002. Fax (56 2) 261 15003. Correo electrónico: registro@registrocivil.cl Call Center 609 470 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Para el pago de cada factura, el **SERVICIO** deberá exigir a la **EMPRESA**, la nómina de trabajadores dependientes involucrados en el período de ejecución de los servicios; la copia autorizada del respectivo finiquito o del aviso enviado a la inspección del trabajo que corresponda en el evento que se haya puesto término a la relación laboral de uno o más trabajadores; copia de las planillas de pago de cotizaciones previsionales y de salud del personal contratado. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183 del Código del Trabajo, **SERVICIO**, para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, podrá exigir certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por alguna de las empresas certificadoras de la Ley N° 20.123 (entidades de verificación) o algún otro medio idóneo, que acredite que no existen reclamos pendientes en contra del contratista por concepto de deudas previsionales o de remuneraciones de los trabajadores asignados a la faena.

Debido a que el precio de los productos y servicios de esta adquisición se encuentran en Dólares Americanos, la transformación a pesos chilenos deberá ser de acuerdo al dólar observado del Banco Central del día de emisión de la Factura respectiva.

Con todo, el proceso de pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio, y **contra entrega total y configuración completa de los equipos**.

SEPTIMO: Vigencia y duración del contrato o acuerdo complementario

El contrato o acuerdo complementario que el **SERVICIO** celebre con la **EMPRESA** comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe. Sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio, la **EMPRESA** podrá comenzar a ejecutar sus obligaciones a partir de la fecha de suscripción del contrato, de lo que se deberá dejar constancia en el mismo.

La duración del contrato será de **36 meses**, a partir de la suscripción del mismo.

Con todo, el pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio, y contra entrega total, instalación y configuración completa de los equipos, previa recepción conforme de éstos, por parte de la contraparte técnica del **SERVICIO**.

Se deja expresamente establecido que el equipamiento deberá ser desplegado en dependencias de instituciones públicas y privadas, a definir por el **SERVICIO** a Nivel Nacional, según se indica en Anexo 4 de la Intención de Compra.

La **EMPRESA** debe tener presente que los plazos máximos de entrega de los equipos están definidos en la CLÁUSULA QUINTO, en el cual se indica la entrega de 35 equipos en un plazo de 35 días corridos a contar de la fecha de suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario, y los restantes 115 equipos se deben entregar en un plazo de 120 días corridos a contar de la fecha de suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario con La **EMPRESA**, a excepción que el **SERVICIO**, declare expresamente que queden equipos en reserva. De la misma forma, el **SERVICIO** se reserva el derecho a modificar el calendario de entrega, por necesidades del **SERVICIO**.

OCTAVO: Subcontratación en el Acuerdo Complementario

La **EMPRESA** podrá subcontratar parcialmente alguno de los servicios necesarios para el cumplimiento del contrato, previo conocimiento y autorización del Administrador del Contrato por parte del **SERVICIO**. Sin perjuicio de lo anterior, será la **EMPRESA** la que mantendrá la responsabilidad ante el **SERVICIO** por la calidad, contenido y oportunidad de los servicios contratados y por los daños directos, previstos, imprevistos o perjuicios.

de cualquier naturaleza que se causen por el adjudicatario, sus dependientes o subcontratistas, en conformidad a la ley. Asimismo, toda comunicación oficial del **SERVICIO** se realizará con la **EMPRESA** y no con sus subcontratistas.

Se deja expresa constancia que el **SERVICIO** no tendrá vínculo contractual con el personal de la **EMPRESA** ni con sus subcontratistas, ni relación laboral con sus respectivos empleados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, se exigirá a la **EMPRESA** un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva o por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento respecto a los trabajadores del contratista, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores, ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos a ser informado y de retención que le asisten al **SERVICIO** consagrados en los incisos 2º y 3º de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a las que hace mención el artículo 183-D de la citada ley.

NOVENO: Cesión de Derechos

La **EMPRESA** no podrá ceder o traspasar a terceros, parcial o totalmente las obligaciones contenidas en el contrato o acuerdo complementario, excepto en el caso de fusión, absorción o división de la **EMPRESA**. Situación en que las obligaciones se traspasarán al continuador legal, en las mismas condiciones establecidas en el contrato o acuerdo complementario.

Los documentos significativos de los créditos que emanen del contrato o acuerdo complementario, serán transferibles de acuerdo a las reglas del derecho común.

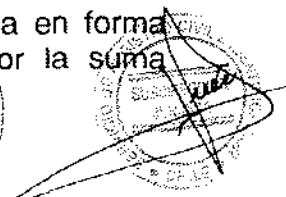
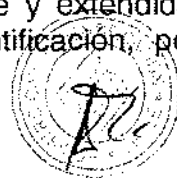
DECIMO: Modificaciones Contractuales

Cualquier modificación al contrato o acuerdo complementario requerirá previo acuerdo de las partes, prevaleciendo siempre los intereses del **SERVICIO**, y su formalización se realizará a través de la suscripción del instrumento correspondiente, aprobado por el respectivo acto administrativo.

El **SERVICIO** podrá requerir a la **EMPRESA**, la prestación de servicios adicionales a los estipulados en el contrato, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una sustancial mejora en los servicios contratados, hasta por un máximo del 20% del precio total del contrato original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. El aumento de precio deberá formalizarse a través de la modificación de contrato aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su eficacia.

Asimismo, y por razones de buen servicio, el **SERVICIO** podrá requerir de la **EMPRESA** la disminución de los servicios originalmente previstos hasta por un máximo de un 20% del precio total del contrato suscrito entre las partes, en cuyo caso, podrá estipularse además disminución de los plazos del contrato.

En el evento de requerir servicios adicionales, la **EMPRESA** debe necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato o acuerdo complementario, debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, tomada a la vista, en carácter de irrevocable y extendida en forma nominativa a la orden del Servicio de Registro Civil e Identificación, por la suma



equivalente al 10% del valor total de la modificación de contrato o acuerdo complementario, con una vigencia mínima de 60 días hábiles contados desde el término de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato o acuerdo complementario.

UNDECIMO: Seguros de los Bienes

Será responsabilidad de la **EMPRESA**, durante toda la duración del contrato o acuerdo complementario, adquirir a su costo, los seguros destinados a cubrir los riesgos de incendio, actos de la naturaleza, actos terroristas, hurtos y robos, que puedan afectar los bienes que el **SERVICIO** recibe en arriendo de parte de éste, por todo el período del contrato (36 meses).

La **EMPRESA**, acreditará ante el **SERVICIO**, el cumplimiento de la obligación anterior, mediante la entrega de una copia autorizada de la póliza contratada con el asegurador, la que deberá ser enviada al **SERVICIO**, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la resolución que aprueba el contrato o acuerdo complementario.

Será obligación de la Contraparte Técnica del **SERVICIO** exigir a la **EMPRESA** que se mantenga la vigencia de los seguros durante todo el contrato.

En caso que la **EMPRESA** no renovare oportunamente los seguros, podrá hacerlo el **SERVICIO**, por cuenta de la **EMPRESA**, pero sin responsabilidad alguna para el **SERVICIO** si no lo hiciera. El **SERVICIO** estará facultado para retener del monto de cualquiera de las facturas mensuales que deba pagar a la **EMPRESA**, el precio de las primas que hubiere pagado, reembolsándose así de su valor y reajustes correspondientes.

DUODÉCIMO: Contraparte Técnica

La persona que actuará como contraparte técnica de la presente Gran Compra por parte del **SERVICIO** será el **Subdirector de Operaciones del SERVICIO**. En ausencia actuará como Contraparte Técnica el **Subdirector de Estudios y Desarrollo del SERVICIO**.

Las funciones de la Contraparte Técnica comprenderán a lo menos:

- Supervisar y controlar el desarrollo de la ejecución del contrato y de la entrega de los bienes y servicios contratados, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos y los plazos señalados en el contrato o acuerdo complementario. Esta supervisión puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del **SERVICIO** o empresas externas contratadas por el **SERVICIO**.
- Verificar que los servicios sean entregados con todas las características especificadas en el presente documento, incluyendo los servicios adicionales que haya ofrecido la **EMPRESA**.
- Colaborar y asistir a la **EMPRESA** en la obtención de información institucional y de lo que sea necesaria para la prestación del Servicio.
- Efectuar las revisiones, aprobaciones, conformidad o visaciones que procedan.
- Autorizar los pagos conforme a los procedimientos internos del **SERVICIO** y la respectiva Intención de Compra.
- Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulen en la respectiva Intención de Compra o en las Bases de Licitación que rigen el Convenio Marco CM 2239-7-LP14, según corresponda.

- g. Notificar a la **EMPRESA** los incumplimientos detectados e informar a la autoridad el incumplimiento reiterado y/o grave de obligaciones de la **EMPRESA** que detecte.
- h. Efectuar el procedimiento de multas a que den origen los incumplimientos de la **EMPRESA**.

La **EMPRESA** designa en este acto como su Contraparte Técnica, a doña Claudia Salazar Llanos; Rut N° 13.898.075-8 Cargo: Subgerente de Proyectos, Teléfono: (+562) 2350 7000 (7080), Celular: (+569) 63945562; correo electrónico csalazar@vigatec.cl. En ausencia actuará como Contraparte Técnica de la **EMPRESA** doña Karen Bahamondes Avilés; Rut N° 10.569.107-6; Cargo: Jefe de Proyectos, Teléfono: (+562) 2350 7000 (7047), Celular: (+569) 92280382; correo electrónico kbahamondes@vigatec.cl.

DECIMO TERCERO: Control del Contrato o Acuerdo Complementario

El **SERVICIO**, controlará que la ejecución del contrato o acuerdo complementario se lleve a cabo según lo indicado en éste, mediante evaluación del cumplimiento de la entrega en la fecha comprometida por la **EMPRESA** y evaluaciones periódicas de las mantenciones y soporte del equipamiento.

El **SERVICIO** supervisará que los servicios se desarrollen en las fechas comprometidas. Lo anterior para efectos de velar por la entrega oportuna, completa y conforme de cada equipo en su punto de destino.

La **EMPRESA** debe otorgar las facilidades para que el **SERVICIO** o quien éste designe, realice auditorías selectivas de los equipos adquiridos, previas al despacho de los equipamientos de manera de validar que las especificaciones de éstos se estén cumpliendo. Lo anterior implica considerar el tiempo y condiciones en su planificación de acuerdo a los equipos adquiridos.

En el caso que se detecten irregularidades por parte de la **EMPRESA**, el **SERVICIO** oficiará a la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP) para que haga efectivas las sanciones establecidas en el título "Sanciones y Multas" del punto 10.13 del Convenio Marco (Licitación Pública ID N° 2239-7-LP14); a saber multas, suspensiones temporales, cobros de boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, término anticipado del contrato o acuerdo complementario.

DECIMO CUARTO: De las Sanciones

Respecto de los incumplimientos de las obligaciones por parte de la **EMPRESA**, el **SERVICIO** procederá a aplicar las sanciones correspondientes:

Infracción	Criterio de Aplicación	Sanción
Atrasos en la entrega de los productos en las dependencias destinadas por el SERVICIO .	Por cada producto y cada día corrido de atraso, contado desde el vencimiento de cualquiera de los plazos de entrega indicados en la Oferta Técnica de la EMPRESA , conforme a la sección 14 "Del Proceso y Plazos de Entrega" de los requerimientos Administrativos de la respectiva Intención de Compra.	2% del valor neto de los productos solicitados y aplicables a las cantidades que se entreguen atrasadas, por cada día corrido de atraso, con un tope de 10 días hábiles.

1.1. Procedimiento de Aplicación de Multas

Es obligación del **SERVICIO**, controlar y verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el contrato impone a la **EMPRESA**, dentro de los plazos y en la forma establecida en el mismo.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte de la contraparte técnica del **SERVICIO**, éste le notificará a la **EMPRESA** por carta certificada, indicando el incumplimiento cometido, los hechos que la constituyen y el monto de la multa que correspondería. A contar de la notificación de la comunicación precedente, la **EMPRESA** tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

Vencido el plazo sin presentar descargos, el **SERVICIO** preparará un informe detallado de las obligaciones contractuales infringidas y determinará el monto de la multa. Este informe será fundamento, entre otros antecedentes, de la Resolución Exenta de la Dirección Nacional del Servicio que aplique la multa.

La Resolución del **SERVICIO** que aplique multas, será notificada por carta certificada a la **EMPRESA**, quien podrá reponer fundadamente, acompañando todos los antecedentes pertinentes, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.

El jefe superior del **SERVICIO** resolverá dentro del plazo de 30 días hábiles, siguientes, acogiendo o rechazando total o parcialmente la Reposición. Dicho acto administrativo se notificará a la **EMPRESA** por la contraparte técnica del **SERVICIO**.

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

La aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresarán en pesos y deberán ser pagadas por la **EMPRESA** al **SERVICIO**, dentro del décimo (10°) día hábil siguiente a la notificación de la Resolución que aplica la misma o a la notificación de la Resolución que rechaza del reclamo a su aplicación. El pago se realizará en la Unidad de Tesorería Nacional del **SERVICIO**, dependiente del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad de la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**, mediante cheque nominativo cruzado a nombre del Servicio de Registro Civil e Identificación.

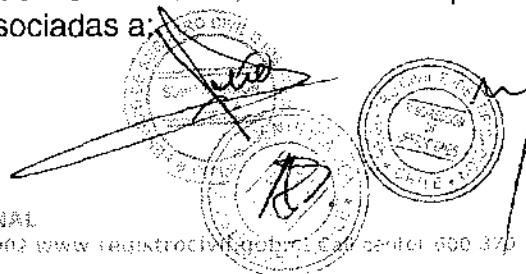
En caso que las multas no sea(n) pagada(s), el **SERVICIO** retendrá el pago de la factura correspondiente. Si transcurridos treinta (30) días hábiles contados desde la notificación de la aplicación de la multa o el rechazo del reclamo realizado por la **EMPRESA** y ésta no ha sido pagada, el **SERVICIO** procederá a descontar dicho monto de la factura retenida.

Para efectos de aplicación de eventuales multas, debido a que el precio de los productos y servicios de esta adquisición se encuentran en Dólares Americanos, la transformación a peso chileno deberá ser de acuerdo al dólar observado del Banco Central del día de emisión de la factura respectiva.

2. Oficio a la Dirección de Compras y Contratación Pública

El **SERVICIO** deberá notificar aquellos incumplimientos graves de la **EMPRESA** a la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), para que ésta aplique las sanciones establecidas en el Convenio 2239-7-LP14, que se entiende íntegramente reproducido y aceptado por todos los proveedores.

Dentro de las condiciones que regulan el Convenio Marco, se destaca que el **SERVICIO** notificará a la DCCP situaciones asociadas a:



- Atrasos en la entrega de equipos a la(s) dependencias(s) señaladas(s) por el **SERVICIO**, según calendario comprometido y entregado por la **EMPRESA** al momento de presentar su Oferta.
- Incumplimientos en términos de plazos y condiciones, en el servicio, administración, soporte, mantención y de garantía técnica.

DECIMO QUINTO: Término Anticipado del Contrato o Acuerdo Complementario

El **SERVICIO** se encuentra facultado para declarar unilateral y administrativamente el término anticipado del contrato o acuerdo complementario, sin derecho a indemnización alguna para la **EMPRESA**, en los casos contemplados en el artículo 13 de la ley 19.886 y su respectivo Reglamento, y además en los siguientes casos:

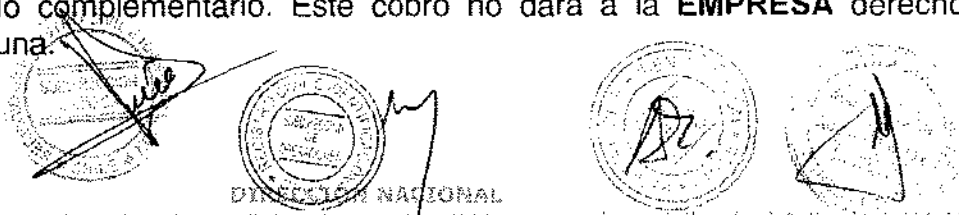
- La venta o entrega a terceros por parte de la **EMPRESA** de la información obtenida durante la ejecución del contrato o acuerdo complementario, sin perjuicio del derecho del Servicio para interponer las correspondientes acciones civiles y penales que corresponda;
- En caso que la **EMPRESA** abandonare intempestivamente la ejecución del contrato, esto es sin previa notificación de poner término anticipado al contrato o acuerdo complementario;
- Incumplimiento del plazo de entrega de los productos por parte de la **EMPRESA** que sobrepase los 10 días hábiles respecto del plazo de entrega establecidos en la Oferta Técnica de la EMPRESA de conformidad a la Sección 14 de la Intención de Compra "Del Proceso y Plazos de Entrega".
- Cinco (5) incumplimientos graves reiterados de la **EMPRESA** en un período móvil de 6 meses en la prestación de servicios.
- Incumplimiento grave de la **EMPRESA** de las obligaciones que impone el contrato o acuerdo complementario.
- Incumplimiento del deber de confidencialidad de la **EMPRESA** establecido en la Sección 19 "Deber de Confidencialidad", de la respectiva Intención de Compra.
- Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.

Si se verificara la ocurrencia de las situaciones enunciadas anteriormente, el **SERVICIO** podrá poner término anticipado del contrato o acuerdo complementario, dictando la respectiva Resolución fundada, y lo comunicará a la **EMPRESA** por medio de carta certificada al domicilio informado por éste en los antecedentes de su propuesta.

En el evento que se ponga término anticipado al contrato o acuerdo complementario, la **EMPRESA** estará obligada a entregar, a plena satisfacción del **SERVICIO** aquellos productos y/o servicios que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado.

Se deja establecido que al término del contrato, cualquiera sea su causa, los dispositivos de almacenamiento (discos duros) de todos los equipos, incluidos aquellos que sean reemplazados por fallas en el período de garantía, referido en la presente Intención de Compra, pasarán a ser propiedad del **SERVICIO**, y no serán devueltos a la **EMPRESA**.

En estos casos el **SERVICIO** podrá hacer efectiva la garantía del fiel cumplimiento del contrato o acuerdo complementario. Este cobro no dará a la **EMPRESA** derecho a indemnización alguna.



 DIRECCIÓN NACIONAL

CALIDAD
CALIDEZ
COLABORACIÓN

No obstante lo anterior, el **SERVICIO** podrá deducir las acciones legales que en derecho correspondan, con el objeto de obtener una reparación por los perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones que emanen del contrato o acuerdo complementario, le hubieren ocasionado.

DECIMO SEXTO: Incumplimientos

El detalle del tipo de incumplimientos en que incurrirá la **EMPRESA** estará asociado al servicio comprometido durante la operación respecto de la Disponibilidad y Tiempos de Reposición.

Además, los incumplimientos y amonestaciones que se señalan a continuación que de acuerdo a las letras d) y e) de la CLAUSULA DECIMO QUINTO, serán informadas a Chilecompra, esto es: Los incumplimientos están relacionadas con la operación del conjunto del servicio adquirido, es decir, que se encuentre operativo el kiosco (con todas sus componentes de hardware, software, insumos y consumibles) y la red de comunicaciones que lo mantienen operativo durante toda la vigencia del contrato, contado desde la fecha de firma del contrato o acuerdo complementario.

Los incumplimientos serán contabilizados en puntos porcentuales (enteros o fraccionados) por evento y por cada equipo, y serán acumulativos por cada mes.

Los incumplimientos estarán separados en hardware (corresponde a la disponibilidad y operatividad técnica de todos los componentes del kiosco), software, insumos, consumible y la comunicación que el kiosco requiere (adquirido en el presente contrato) para estar operativo.

Los incumplimientos de la **EMPRESA** estarán separados en tiempo de Disponibilidad y Tiempo de Reposición. Se considera la indisponibilidad y el atraso en la reposición del conjunto como un todo ya que se requiere del 100% de sus componentes y comunicaciones para que el servicio se considere operativo. Para la determinación de las amonestaciones se consideran los horarios hábiles que se definen a continuación para cada tipo (comercial o público).

Público: Corresponde a los kioscos de atención que se ubiquen en edificios de reparticiones públicas. La disponibilidad requerida es de lunes a sábado de 08:00 a 18:00 horas (excepto festivos).

Comercial: Corresponde a los kioscos de atención que se ubiquen en áreas comerciales de alta afluencia de público o al interior de algún local comercial. La disponibilidad requerida es de lunes a domingo de 10:00 a 22:00 horas (excepto festivos irrenunciables).

El Servicio ha definido 3 (tres) Zonas por regiones de acuerdo con la proximidad que éstas tengan respecto de la Región Metropolitana, a saber:

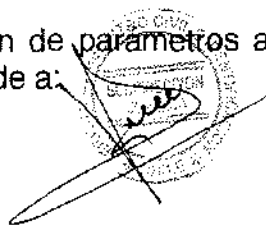
Zona 1: Compuesta por un número de comunas altamente Urbanas.

Zona 2: Compuesta por un número de comunas medianamente Urbanas y algunas Rurales.

Zona 3: Compuesto por un número de comunas mezclando Urbano y Rural.

Para un mayor detalle de las Zonas y sus comunas, deberá tenerse presente el ANEXO N° 8 ZONAS DE COBERTURA, de la respectiva Intención de Compra.

El resumen de **parámetros** a considerar para la determinación de los incumplimientos corresponde a:



Disponibilidad por Tipo (horas hábiles)				
Tipo	Disponibilidad	Horas hábiles	Horario del Servicio	
			Inicio	Término
Público	6 x 10	10:00	08:00:00	18:00:00
Comercial	7 x 12	12:00	10:00:00	22:00:00

Tiempo de Reposición (horas hábiles)			
Tipo	Zonas		
	1	2	3
Público	2	4	8
Comercial	4	4	12

Para todos los efectos de la contabilización de las horas hábiles se considerará lo siguiente:

La indisponibilidad y el tiempo de reposición serán considerados en periodos mensuales según los parámetros antes indicados y se contarán a partir de la hora declarada por la Contraparte Técnica del **SERVICIO** que debe dar aviso mediante comunicación escrita (Correo emitido por la Mesa de Servicios: Nivel 1) a Nivel 2) del problema que presenta el equipo y que mantiene a éste fuera de operación.

El término de la indisponibilidad de un equipo estará determinado por la verificación que haga la Contraparte Técnica autorizada del **SERVICIO** cuando éste haya sido notificado por escrito (Correo emitido por la Mesa de Servicios: Nivel 2 a Nivel 1) de la entrada en operación del equipo en reparación y verificado su correcto funcionamiento.

El tiempo de indisponibilidad de cada equipo por evento será medido en horas o fracciones de hora, descontando el tiempo de las mantenciones preventivas (tiempo que deberá ser entregado por el oferente en su oferta).

Para la determinación de los puntos porcentuales de indisponibilidad se considera el tiempo de disponibilidad del mes respectivo (en horas) según los parámetros antes indicados.

$$Indisponibilidad\ mensual_{(zona\ j)} = \sum_{i=1}^n \frac{(Horas\ fuera\ de\ operación\ K_i - Tiempo\ de\ Reposición\ K_i)}{Tiempo\ de\ Disponibilidad\ del\ Mes} * 100$$

K_i corresponde al Kiosco de atención i
 J= 1, 2 o 3

Las horas corresponden a los tiempos hábiles según el mes y los horarios de operación definidos.

Los incumplimientos se calcularán de acuerdo al tipo (comercial o público) y proporcionalmente a los equipos que hayan estado en operación en ese tipo (comercial o público), generando un factor incremental de proporcionalidad, según la siguiente fórmula:

$$Factor_{(zona\ j)} = \frac{N^{\circ}\ equipos\ defectuosos\ (zona\ j)}{N^{\circ}\ equipos\ totales\ (zona\ j)}$$

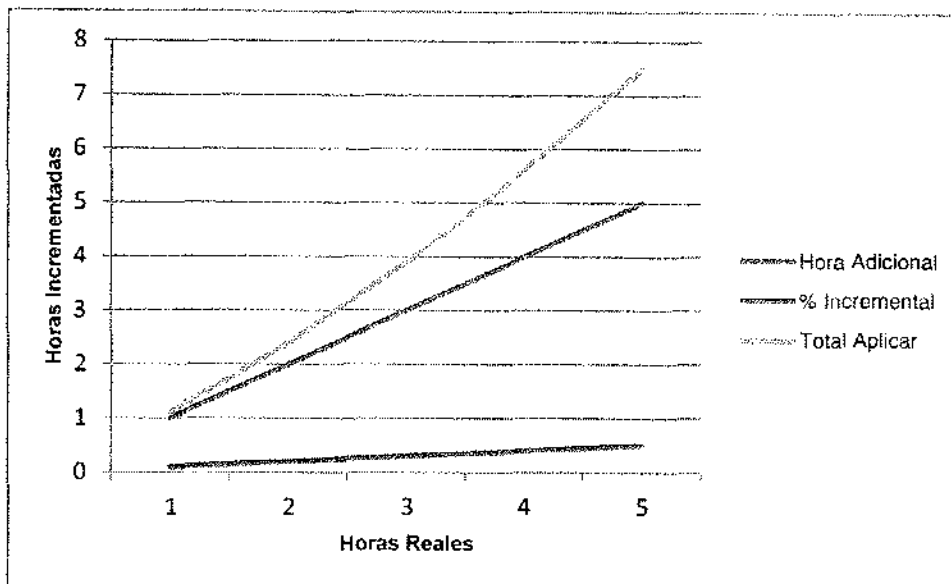
Los incumplimientos por indisponibilidad estarán en función de la indisponibilidad ponderada para cada una de las zonas definidas, es decir:

$$Penalización\ por\ Indisponibilidad = Indisponibilidad\ Mensual_{(zona\ j)} * Factor_{(zona\ j)}$$

Respecto de los atrasos en la reposición del servicio, independiente de la causa que haya originado que el kiosco no se encuentre operativo, se reflejará en forma incremental en un 10% por cada hora adicional que tarde la reposición del servicio. Esto se traduce en lo siguiente:

Aplicación incremental del Tiempo por Exceso en la Reposición del Servicio					
Hora adicional en reponer el servicio	1	2	3	4	5
Porcentaje Incremental	10%	20%	30%	40%	50%
Fórmula	$1 + 1 * 1,1$	$2 + 2 * 1,2$	$3 + 3 * 1,3$	$4 + 4 * 1,4$	$5 + 5 * 1,5$
Tiempo adicional a considerar	1,1	2,4	3,9	5,6	7,5

Gráficamente se muestra en la siguiente figura:



La tabla incremental se aplica sobre la base de la hora que exceda el tiempo máximo de reposición del servicio en cada zona.

Los incumplimientos relativos al atraso en la reposición del servicio se determinan asociando una hora de atraso incremental a un punto porcentual o fracción según corresponda, esto es:

Cálculo de % de Incumplimiento por Exceso de Atraso en Reposición del Servicio		
Atraso Real (horas)	Atraso Incremental (horas)	Puntos % de Incumplimiento
1	1,1	1,1%
2	2,4	2,4%
3	3,9	3,9%
4	5,6	5,6%
5	7,5	7,5%

Clasificación de los incumplimientos			
Nº	Descripción	Puntos % Acumulados	Clasificación
1	Corresponde a esta clasificación cuando en forma separada las zonas 2 ó 3 alcance los 25 puntos porcentuales por concepto de indisponibilidad.	25	Leve
2	Corresponde a esta clasificación cuando se alcanza los 25 puntos porcentuales por concepto de atraso en la reposición del servicio, sumados independiente de la zona.	25	Leve
3	Corresponde cuando la zona 1 por si sola alcanza los 15 puntos porcentuales sumando ambos conceptos.	15	Leve

Clasificación de los incumplimientos			
Nº	Descripción	Puntos % Acumulados	Clasificación
4	Corresponde esta clasificación cuando las zonas 2 y 3 sumadas alcanzan los 50 puntos porcentuales por concepto de indisponibilidad.	50	Grave
5	Corresponde esta clasificación cuando se alcanza los 50 puntos porcentuales por concepto de atraso en la reposición del servicio, sumados independiente de la zona.	50	Grave
6	Corresponde cuando la zona 1 por si sola alcanza los 30 puntos porcentuales sumando ambos conceptos.	30	Grave
7	Por cada 2 incumplimientos Leve en un mismo mes, se agregará automáticamente en forma adicional una Grave, sin descontar las leves.	Por cada 2 leves en un mismo mes	Grave

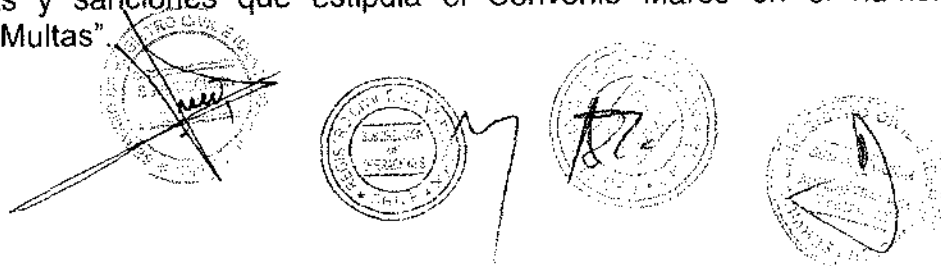
Los incumplimientos antes señalados en que incurra la **EMPRESA** serán informados por el **SERVICIO** a ChileCompra. Sin embargo, los incumplimientos que en forma acumulativa puede llevar a aplicar como sanción final la ejecución de la Garantía de fiel cumplimiento del contrato por la correcta prestación de los servicios y cumplir los niveles de calidad comprometidos en su entrega, esto ocurrirá en los siguientes casos:

Se ejecutará la Garantía por la correcta prestación de los servicios y cumplir los niveles de calidad comprometidos en su entrega, en los siguientes casos:

1. Si posterior a la Puesta en Marcha, se presentan los tres indicadores de grave en el periodo de un mes, es decir, se dan las opciones números 4, 5 y 6 simultáneamente en un mismo mes.
2. Si posterior a la Puesta en Marcha, se presenta el mismo indicador con calificación de grave todos los meses durante un trimestre móvil, es decir, si se da cualesquiera de las opciones números 4, 5 y 6 simultáneamente durante tres meses consecutivos (no hay acciones para mejorar de fondo el problema).
3. Si posterior a la Puesta en Marcha, en un periodo de 3 meses móviles persisten los indicadores Leves en 2 zonas por el mismo concepto, es decir, se presentan en forma sostenida los indicadores 1 ó 2 ó 3 en tres meses consecutivos (dado que la persistencia de 2 leves en un mes agrega uno grave se tendrá tres meses con dos indicadores leves y a lo menos uno grave durante 3 meses).

La ejecución de la Garantía de Cumplimiento del contrato se realizará bajo los protocolos que establece el convenio marco para estos efectos y será notificada con tres meses de antelación a su ejecución, evento ante el cual la **EMPRESA** deberá manifestar su intención de continuar o no con la entrega del servicio contratado; en el caso de continuar con la prestación del servicio ésta deberá mediante comunicación escrita formal (carta) realizar dicha manifestación la cual debe estar acompañada por una nueva Garantía de igual tenor, valor y condiciones a la ejecutada por las faltas.

Si la **EMPRESA** decide no continuar con la prestación del servicio, durante los tres meses siguientes, deberá mantener los mismos niveles de servicio acordados contractualmente, en caso contrario, el **SERVICIO** solicitará a ChileCompra la aplicación de las multas y sanciones que estipula el Convenio Marco en el numeral 10.13 "Sanciones y Multas".



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15007 www.registrocivil.gob.cl Call center 666 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DÉCIMO SÉPTIMO: Deber de Confidencialidad

La **EMPRESA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados, que del **SERVICIO** conozca con motivo de la presente Gran Compra y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a la presente Intención de Compra, y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información, ya sea durante la vigencia del Contrato, como después de su término.

Esta prohibición afecta a la **EMPRESA**, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, en cualquier calidad que se encuentren ligados al Proyecto en todas sus etapas, y su responsabilidad será solidaria respecto de éstos, incluso después de la expiración del Contrato.

La **EMPRESA** sólo podrá copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a la presente Intención de Compra.

En caso de incumplimiento de esta cláusula, el **SERVICIO** podrá terminar anticipadamente el Contrato, de acuerdo a lo especificado en la letra f), de la cláusula DÉCIMO QUINTO: "Término Anticipado del Contrato o Acuerdo Complementario", encontrándose facultado para ejecutar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.

DECIMO OCTAVO: Propiedad Intelectual e Industrial

El **SERVICIO** estará exento de toda responsabilidad, en caso de cualquier reclamo sobre propiedad intelectual o industrial relacionada con los productos u obligaciones que la **EMPRESA** contrae por el presente Contrato.

DECIMO NOVENO: Seguridad

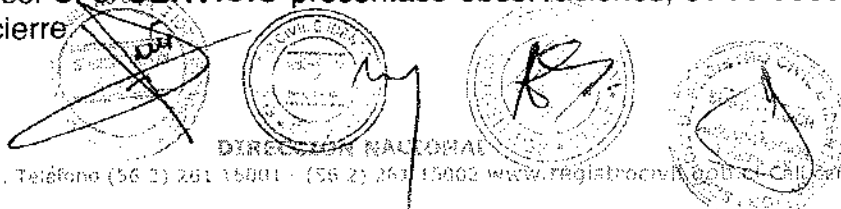
La **EMPRESA** deberá cumplir con las políticas de seguridad de la información establecidas por el **SERVICIO**.

VIGÉSIMO: Protocolo de Cierre del Contrato o Acuerdo Complementario

La **EMPRESA** deberá presentar al **SERVICIO** un protocolo de cierre del contrato o acuerdo complementario con al menos tres (3) meses antes del término normal del contrato.

El **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al protocolo de cierre presentado por la **EMPRESA**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles; igual plazo tendrá la **EMPRESA** para presentar una nueva versión del Protocolo de Cierre que salve las observaciones presentadas por el **SERVICIO**. Este proceso se repetirá hasta que el **SERVICIO** apruebe el Protocolo de Cierre del contrato y su modificación, para lo que permitirá un máximo de dos (2) iteraciones o insistencias.

En caso de Término Anticipado del contrato o acuerdo complementario, la **EMPRESA** deberá presentar el Protocolo de Cierre del contrato dentro del plazo de veinte (20) días hábiles después de la notificación correspondiente. EL **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al protocolo de cierre presentado por la **EMPRESA**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles. Si el **SERVICIO** presentase observaciones, estas deben incluirse en el protocolo de cierre



 CALIDAD CALIDEZ COLABORACIÓN

El retiro de los equipos, así como el traslado al finalizar el contrato, será de responsabilidad de la **EMPRESA**.

3. Contenido del Protocolo de Cierre

La **EMPRESA** elaborará el Protocolo de Cierre de contrato o acuerdo complementario considerando lo siguiente:

3.1. Responsabilidades sobre el Protocolo de Cierre de Contrato o Acuerdo Complementario

La responsabilidad de la **EMPRESA** se limitará a la elaboración de los planes necesarios para el protocolo de cierre de contrato y a dar estricto cumplimiento a las actividades de su competencia, una vez aprobado el protocolo por parte del **SERVICIO**.

3.2. Contenido del protocolo de cierre de contrato o acuerdo complementario

El protocolo de cierre de contrato contendrá tres documentos: identificación de los bienes y servicios provistos; propuesta de procedimiento de cierre administrativo; propuesta de acta de cierre de los servicios provistos por la **EMPRESA**.

3.3. Identificación de los bienes y servicios provistos.

En este documento se identifica claramente los bienes y servicios para el cual se está ejecutando el protocolo de cierre de contrato o acuerdo complementario. La identificación se sustentará en la información disponible en el contrato.

3.4. Procedimiento de Cierre Administrativo

Este procedimiento comprende todas las actividades, roles, planes, responsabilidades y documentos relacionados con el protocolo de cierre administrativo para cada uno de los bienes y servicios provistos. Estas actividades se plasmarán en una Carta Gantt en donde se deberá especificar para cada una ellas, su duración, recursos y responsable respectivo. Se debe contemplar la coordinación general entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA** para el desarrollo de estas actividades, incluyendo las condiciones y requisitos necesarios para ejecutarlas.

Los entregables que forman parte de este procedimiento son:

- a) Actividades para el término de cada uno de los bienes y servicios provistos.
- b) Coordinación general.

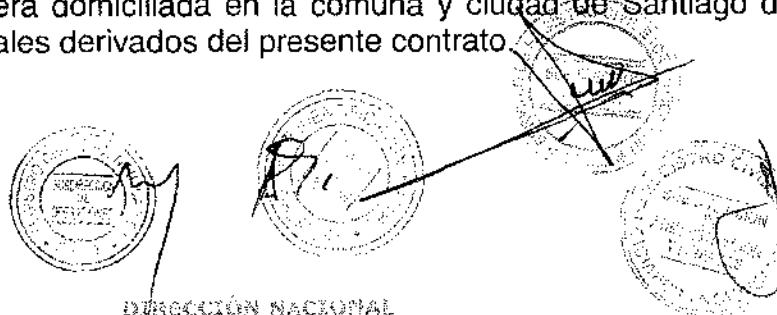
3.5. Acta de cierre

Corresponde al documento que formalizará las condiciones de cierre de cada uno de los bienes y servicios contratados.

El **SERVICIO** podrá hacer efectiva la garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato o acuerdo complementario, si la **EMPRESA**, no ejecuta el Protocolo de cierre de acuerdo al plan establecido en el protocolo, debidamente aprobado por el **SERVICIO**.

VIGÉSIMO PRIMERO: Domicilio de la EMPRESA y legislación aplicable

La **EMPRESA** se entenderá domiciliada en la comuna y ciudad de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del presente contrato.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1.772, Cerro Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 351 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center: 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

VIGÉSIMO SEGUNDO: Copias

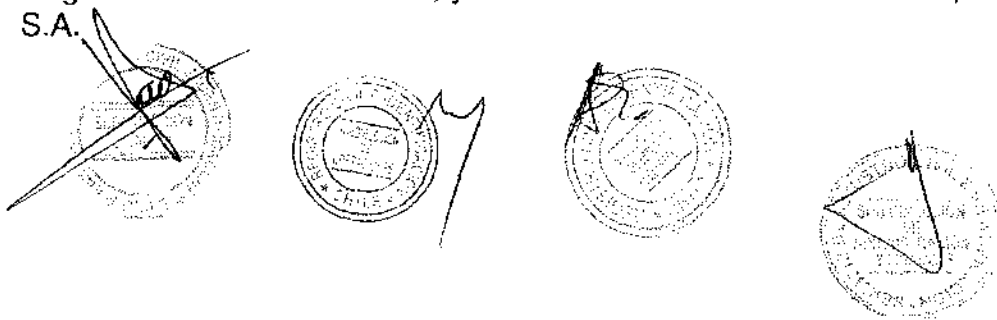
Se deja constancia que el presente contrato se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

VIGÉSIMO TERCERO: Personerías.

La personería del Director Nacional (S), Sr. Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación del **SERVICIO**, consta del Decreto Exento N° 136 de 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La personería de don Guillermo Weschler Berstein para representar a la **EMPRESA**, consta en Escritura Pública de fecha 8 de septiembre de 2005, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, bajo su Repertorio N° 12.804-2005, con certificación de vigencia de fecha 2 de febrero de 2017, otorgada por el Archivero Judicial de Santiago.

Suscriben el acuerdo complementario don Jorge Álvarez Vásquez, por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y don Guillermo Weschler Berstein por la empresa Vigatec S.A.

Four circular official seals are arranged horizontally. Each seal has a handwritten signature written over it. The seals appear to be from the Servicio de Registro Civil e Identificación and the company Vigatec S.A.**DIRECCIÓN NACIONAL**Catedral 1772, Ser Piso, Santiago Teléfono (56 2) 261 25001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

ANEXO CARTA GANTT O CRONOGRAMA DE ENTREGA

Nombre de tarea	Duración (días)
Proyecto Kioskos de Autoatención Etapa 1 y Etapa 2	100
Carta de Adjudicación	1
Recepción OC	1
Reunión Kick Off de Proyecto	1
Integración SW	55
Reunión de Inicio	1
Levantamiento General del Proyecto	1
Ejecución Trabajos de Integración	55
Pruebas QA	15
Kioskos Etapa 1 Cantidad 35 Equipos	90
Fabricación Equipos	20
Entrega de Dispositivos de Pago (TBK)	1
Armado Equipos	10
Entrega Equipos	1
Traslado e Instalación Equipos	50
Kisko Etapa 2 Cantidad 115 Equipos	100
Fabricación Equipos	90
Entrega de Dispositivos de Pago (TBK)	1
Armado Equipos	20
Entrega Equipos	1
Traslado e Instalación Equipos	100
Comienzo Servicio de Continuidad Operacional (Mantenimiento y Reparación)	1
Cierre Proyecto	1
Aprobación Cliente	1
Carta de Aceptación Final	1

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

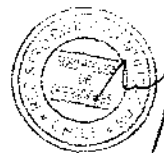
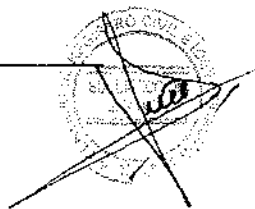
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gub.cl (Call center 800 370 3000)

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ARTÍCULO 4°, INC. 1° Y 6° LEY N° 19.886**De no encontrarse afecto a las inhabilidades contempladas en este artículo.**

En el caso de consorcios, este documento debe ser suscrito por los representantes legales de todos sus integrantes y por el representante legal del Consorcio.

Además, se deberá proceder a la individualización de las empresas miembros del consorcio oferente (nombre, RUT o similar en caso de tratarse de empresas extranjeras, domicilio social) y porcentaje de participación comprometida en el consorcio oferente.

Declaración jurada:

Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, RUN N° **7.003.143-0**, declaro que esta persona o entidad, en conformidad a lo dispuesto en el inciso 6° del artículo 4° de la ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, no es o no tiene entre sus socios a una o más personas que presten servicios al Estado como funcionarios directivos del Servicio de Registro Civil e Identificación, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del D.F.L. N° 1/19.653 que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquellos o éstas formen parte, ni con sociedades comandita por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

Asimismo, declaramos que esta persona o entidad no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores a la presentación de esta oferta, ni por delitos concursales establecidos en el Código Penal, conforme a la modificación introducida por el artículo 401 de la Ley N° 20.720, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 4°, inciso primero, de la Ley 19.886 de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Ser Pño, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15901 - (56 2) 261 15902 www.registrocivil.gub.cl | Call center 800 770 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL
DE LAS PERSONAS JURÍDICAS**

Declaración jurada:

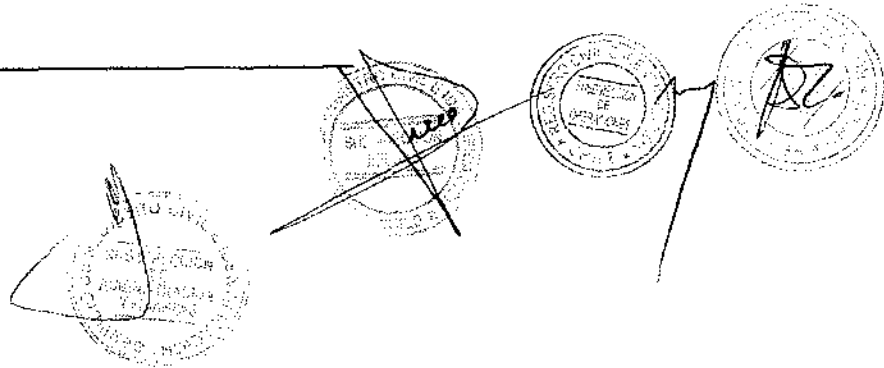
Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, representante legal, cédula de identidad N° **7.003.145-0**, con domicilio en José Ananías N° 441, de la comuna de Macul, ciudad de Santiago, en representación de la empresa **Vigatec S.A.**, RUT N° **96.587.380-5**, del mismo domicilio, declaramos que la empresa **Vigatec S.A.**, no ha sido sancionada con la prohibición establecida en el artículo 8, número 2, de la Ley N° 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que indica.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA
7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DESTINO DE LOS PRIMEROS PAGOS
CONFORME LO DISPUESTO ARTÍCULO 4º, INC. 2º, DE LA LEY N° 19.886**

Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, RUN N° **7.003.145-0**, declaro que esta persona o entidad, en conformidad a lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 4º de la ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en caso de registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, se obliga a destinar los primeros estados de pago del contrato licitado, al pago de dichas obligaciones, y acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses.

Esta empresa procederá a dichos pagos y presentará al **SERVICIO** los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

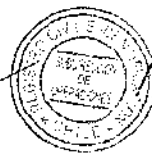
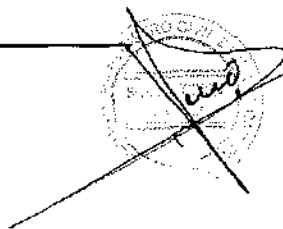
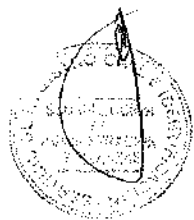
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Cer Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 1500) - (56 2) 263 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center: 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

ANEXO DETALLE DE COMUNAS DE DESPLIEGUE

El despliegue de los kioscos de autoatención, será preferentemente en las 100 comunas con mayor cantidad de población y con mayor índice de población urbana. Complementariamente se considerará el criterio de capitales regionales y capitales provinciales (exceptuando la Provincia de Isla de Pascua).

- 100 comunas con mayor cantidad de población y con mayor índice de población urbana:

N°	Región	Provincia	Comuna
1	Tarapacá	Iquique	Iquique
2	Tarapacá	Iquique	Alto Hospicio
3	Antofagasta	Antofagasta	Antofagasta
4	Antofagasta	El Loa	Calama
5	Antofagasta	Tocopilla	Tocopilla
6	Atacama	Chañaral	Diego de Almagro
7	Atacama	Copiapó	Copiapó
8	Atacama	Huasco	Vallenar
9	Coquimbo	Elqui	Coquimbo
10	Coquimbo	Elqui	La Serena
11	Coquimbo	Limarí	Ovalle
12	Valparaíso	Los Andes	Los Andes
13	Valparaíso	Petorca	La Ligua
14	Valparaíso	Quillota	Calera
15	Valparaíso	Quillota	Quillota
16	Valparaíso	Quillota	Limache
17	Valparaíso	San Antonio	San Antonio
18	Valparaíso	San Felipe de Aconcagua	San Felipe
19	Valparaíso	Valparaíso	Viña del Mar
20	Valparaíso	Valparaíso	Valparaíso
21	Valparaíso	Valparaíso	Quilpué
22	Valparaíso	Valparaíso	Villa Alemana
23	Valparaíso	Valparaíso	Concón
24	Valparaíso	Valparaíso	Quintero
25	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Rancagua
26	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Machalí
27	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Graneros
28	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Rengo
29	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Colchagua	San Fernando
30	del Maule	Cauquenes	Cauquenes
31	del Maule	Curicó	Curicó
32	del Maule	Curicó	Molina
33	del Maule	Linares	Linares
34	del Maule	Talca	Talca
35	del Maule	Talca	Constitución
36	del BioBio	Arauco	Curanilahue
37	del BioBio	Arauco	Lebu
38	del BioBio	Biobío	Los Ángeles
39	del BioBio	Biobío	Nacimiento
40	del BioBio	Concepción	Talcahuano
41	del BioBio	Concepción	Concepción

42	del BioBio	Concepción	Chiguayante
43	del BioBio	Concepción	San Pedro De La Paz
44	del BioBio	Concepción	Hualpén
45	del BioBio	Concepción	Coronel
46	del BioBio	Concepción	Lota
47	del BioBio	Concepción	Penco
48	del BioBio	Concepción	Tomé
49	del BioBio	Ñuble	Chillán
50	de la Araucanía	Cautín	Temuco
51	de la Araucanía	Malleco	Angol
52	de los Lagos	Chiloé	Castro
53	de los Lagos	Llanquihue	Puerto Montt
54	de los Lagos	Llanquihue	Puerto Varas
55	de los Lagos	Osorno	Osorno
56	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Aisén	Aisén
57	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Coihaique	Coihaique
58	Magallanes	Magallanes	Punta Arenas
59	Metropolitana	Chacabuco	Colina
60	Metropolitana	Cordillera	Puente Alto
61	Metropolitana	Maipo	San Bernardo
62	Metropolitana	Maipo	Buín
63	Metropolitana	Santiago	La Florida
64	Metropolitana	Santiago	Las Condes
65	Metropolitana	Santiago	Peñalolén
66	Metropolitana	Santiago	Maipú
67	Metropolitana	Santiago	Santiago
68	Metropolitana	Santiago	La Pintana
69	Metropolitana	Santiago	El Bosque
70	Metropolitana	Santiago	Ñuñoa
71	Metropolitana	Santiago	Cerro Navia
72	Metropolitana	Santiago	Recoleta
73	Metropolitana	Santiago	Renca
74	Metropolitana	Santiago	Conchalí
75	Metropolitana	Santiago	La Granja
76	Metropolitana	Santiago	Estación Central
77	Metropolitana	Santiago	Pudahuel
78	Metropolitana	Santiago	Providencia
79	Metropolitana	Santiago	Pedro Aguirre Cerda
80	Metropolitana	Santiago	Lo Espejo
81	Metropolitana	Santiago	Macul
82	Metropolitana	Santiago	Lo Prado
83	Metropolitana	Santiago	Quilicura
84	Metropolitana	Santiago	Quinta Normal
85	Metropolitana	Santiago	San Joaquín
86	Metropolitana	Santiago	La Reina
87	Metropolitana	Santiago	San Ramón
88	Metropolitana	Santiago	La Cisterna
89	Metropolitana	Santiago	Vitacura
90	Metropolitana	Santiago	San Miguel
91	Metropolitana	Santiago	Huechuraba
92	Metropolitana	Santiago	Cerrillos

93	Metropolitana	Santiago	Independencia
94	Metropolitana	Santiago	Lo Barnechea
95	Metropolitana	Talagante	Peñaflor
96	Metropolitana	Talagante	Padre Hurtado
97	Metropolitana	Talagante	Talagante
98	Metropolitana	Talagante	El Monte
99	Los Ríos	Valdivia	Valdivia
100	Arica y Parinacota	Arica	Arica

- **Capitales regionales y capitales provinciales (exceptuando la Provincia de Isla de Pascua):**

XV Región de Arica y Parinacota

Capital Regional: Arica
 Provincia de Arica, Capital: Arica.
 Provincia de Parinacota, Capital: Putre.

I Región de Tarapacá

Capital Regional: Iquique.
 Provincia de Iquique, Capital: Iquique.
 Provincia del Tamarugal, Capital: Pozo Almonte.

II Región de Antofagasta

Capital Regional: Antofagasta.
 Provincia de Tocopilla, Capital: Tocopilla.
 Provincia de El Loa, Capital: Calama.
 Provincia de Antofagasta, Capital: Antofagasta.

III Región de Atacama

Capital Regional: Copiapó.
 Provincia de Chañaral, Capital: Chañaral.
 Provincia de Copiapó, Capital: Copiapó.
 Provincia de Huasco, Capital: Vallenar.

IV Región de Coquimbo

Capital Regional: La Serena.
 Provincia de Elqui, Capital: Coquimbo.
 Provincia de Limarí, Capital: Ovalle.
 Provincia de Choapa, Capital: Illapel.

V Región de Valparaíso

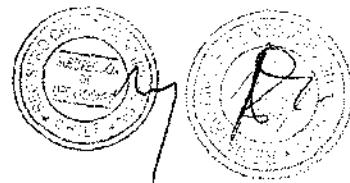
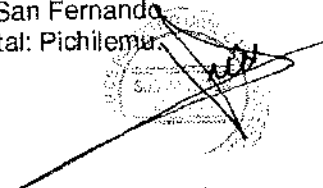
Capital Regional: Valparaíso.
 Provincia de Petorca, Capital: La Ligua.
 Provincia de Los Andes, Capital: Los Andes.
 Provincia de San Felipe de Aconcagua, Capital: San Felipe.
 Provincia de Quillota, Capital: Quillota.
 Provincia de Valparaíso, Capital: Valparaíso.
 Provincia de San Antonio, Capital: San Antonio.
 Provincia de Marga Marga, Capital: Quilpué.

XIII Región Metropolitana Santiago

Capital Regional: Santiago de Chile.
 Provincia de Chacabuco, Capital: Colina.
 Provincia de Santiago, Capital: Santiago.
 Provincia de Cordillera, Capital: Puente Alto.
 Provincia de Maipo, Capital: San Bernardo.
 Provincia de Melipilla, Capital: Melipilla.
 Provincia de Talagante, Capital: Talagante.

VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

Capital Regional: Rancagua.
 Provincia de Cachapoal, Capital: Rancagua.
 Provincia de Colchagua, Capital: San Fernando.
 Provincia de Cardenal Caro, Capital: Pichilemu.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er piso, Santiago. Teléfono (56 2) 281 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

VII Región del Maule

Capital Regional: Talca.
 Provincia de Curicó, Capital: Curicó.
 Provincia de Talca, Capital: Talca.
 Provincia de Linares, Capital: Linares.
 Provincia de Cauquenes, Capital: Cauquenes.

VIII Región del Biobío

Capital Regional: Concepción.
 Provincia de Ñuble, Capital: Chillán.
 Provincia de Biobío, Capital: Los Ángeles.
 Provincia de Concepción, Capital: Concepción.
 Provincia de Arauco, Capital: Lebu.

IX Región de La Araucanía

Capital Regional: Temuco.
 Provincia de Malleco, Capital: Angol.
 Provincia de Cautín, Capital: Temuco.

XIV Región de Los Ríos

Capital Regional: Valdivia.
 Provincia de Valdivia, Capital: Valdivia.
 Provincia del Ranco, Capital: La Unión.

X Región de Los Lagos

Capital Regional: Puerto Montt.
 Provincia de Osorno, Capital: Osorno.
 Provincia de Llanquihue, Capital: Puerto Montt.
 Provincia de Chiloé, Capital: Castro.
 Provincia de Palena, Capital: ciudad de Chaitén.

XI Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

Capital Regional: Coyhaique.
 Provincia de Coyhaique, Capital: Coyhaique.
 Provincia de Aysén, Capital: Puerto Aysén.
 Provincia de General Carrera, Capital: Chile Chico.
 Provincia de Capitán Prat, Capital: Cochrane.

XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Capital Regional: Punta Arenas.
 Provincia de Última Esperanza, Capital: Puerto Natales.
 Provincia de Magallanes, Capital: Punta Arenas.
 Provincia de Tierra del Fuego, Capital: Porvenir.
 Provincia de la Antártica Chilena, Capital: Puerto Williams.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá excepcionalmente incorporar otra(s) comuna(s) del país no explicitadas en los criterios precedentes, como por ejemplo las comunas que se encuentren entre el correlativo del N°101 al N°150 del Despliegue Urbano/Poblacional contenido en el anexo N°8 de la Intención de Compra.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

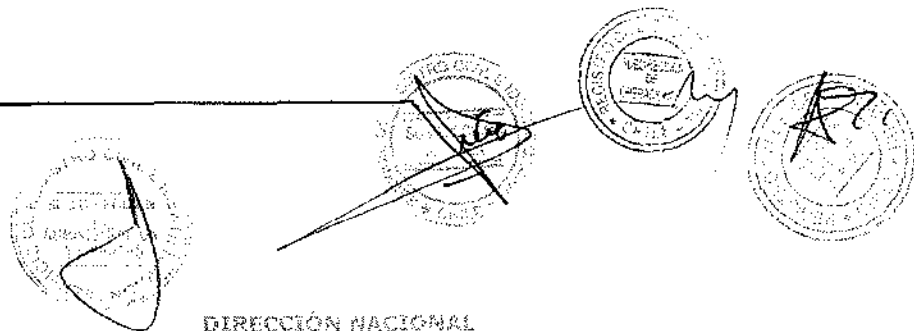
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 5er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

2.- Impútese el gasto que representa la suscripción del acuerdo complementario que antecede, a la asignación presupuestaria Subtítulo 22, Ítem 11, Asignación 003, Servicios Informáticos, del presupuesto vigente del Servicio de Registro Civil e Identificación.

3.- Archívese junto a la presente Resolución el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, que acredita la existencia de recursos suficientes para solventar el gasto que irroge el cumplimiento del presente contrato o acuerdo complementario.

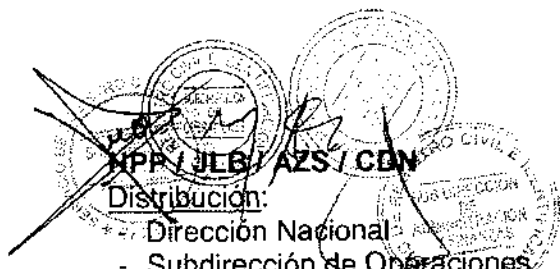
4.- Los pagos que se realicen durante los futuros periodos de vigencia del acuerdo complementario, se deben imputar al ítem que corresponda del presupuesto de ese año, siempre que se consulten recursos para ello y se cumplan las condiciones establecidas para su desembolso.

5.- Publíquese la presente Resolución en la plataforma de licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl, en formato PDF, bajo el número de Adquisición ID 30.148, del Convenio Marco ID 2239-7-LP14.

ANÓTESE


JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ
 Director Nacional (S)

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y demás fines.


MPP / JLB / AZS / CDN
 Distribución:
 - Dirección Nacional
 - Subdirección de Operaciones
 - Subdirección de Estudios y Desarrollo
 - Subdirección de Administración y Finanzas
 - Subdirección Jurídica
 - DDP


ANTONIO SAAVEDRA VEAS
 Jefe Departamento Desarrollo de las Personas (S)

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



**ACUERDO COMPLEMENTARIO
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROVISIÓN DE KIOSCOS DE
AUTOATENCIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS POR CONVENIO MARCO 2239-7-LP14 DE
HARDWARE, LICENCIAS DE SOFTWARE Y R.E.D.
ENTRE
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN
Y
VIGATEC S.A.**

ID N° 30.148

21 ABR 2017

En Santiago de Chile, a de 2017, entre el **Servicio de Registro Civil e Identificación**, en adelante el **SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional (S), don Jorge Álvarez Vásquez, cédula nacional de identidad N° 9.603.153-K, ambos domiciliados en Santiago, calle Catedral N° 1772, tercer piso, y la empresa **VIGATEC S.A.**, en adelante la **EMPRESA**, RUT N° 96.587.380-5, representada para estos efectos por don Guillermo Weschler Berstein, cédula nacional de identidad N° 7.003.145-0, ambos domiciliados para estos efectos en Santiago, José Ananías N° 441, de la comuna de Macul, ciudad de Santiago, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Antecedentes

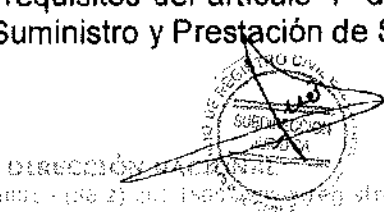
El Servicio de Registro Civil e Identificación, convocó a una Gran Compra identificada en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl bajo el número ID 30.148, para la contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D.

Mediante Resolución Exenta N° 342, de 23 de septiembre de 2016, del **SERVICIO**, se aprobó la adquisición de la Gran Compra a la **EMPRESA** por haber sido la única oferta que cumplió con todos los requisitos y las especificaciones técnicas establecidas en la Intención de Compra para el proceso de Grandes Compras ID 30.148, y su oferta resultó ser conveniente a los intereses del **SERVICIO**, obteniendo la máxima evaluación sobre la base de los criterios previstos para tal efecto.

La **EMPRESA** declara formalmente en este acto, encontrarse inscrita actualmente en Chileproveedores y cumplir con los requisitos del artículo 4° de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.



CALIDAD



CALIDEZ



COLABORACIÓN



El presente Contrato se suscribe considerando lo dispuesto por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda y tiene por objeto regular la relación entre la **EMPRESA** adjudicataria de la Gran Compra para la contratación de los Servicios de Provisión de Kioscos de Autoatención y Servicios Complementarios por Convenio Marco 2239-7-LP14 de Hardware, Licencias de Software y R.E.D., y el **SERVICIO**, de conformidad con la Intención de Compra aprobada por la Resolución Exenta N° 307, de 29 de agosto de 2016, del **SERVICIO**, en la forma y bajo las condiciones que a continuación se señalan.

SEGUNDO: Celebración y firma del contrato

Al momento de suscribir el contrato, la **EMPRESA** entrega al **SERVICIO**:

- a) Razón social o nombre de fantasía, en su caso.
- b) Rol Único Tributario.
- c) Copia de Escritura Pública de constitución de la Sociedad y de todas sus modificaciones si las hubiere, sus respectivas copias de inscripción en el Registro de Comercio y las correspondientes publicaciones de los extractos en el Diario Oficial.
- d) Certificado de vigencia de la Sociedad.
- e) Poder legalizado vigente u otro instrumento notarial en que conste la personería vigente del representante legal de la **EMPRESA** y las facultades de que se encuentra investido.
- f) Declaración jurada en la que conste que la **EMPRESA** no tiene entre sus socios a uno o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes o a honorarios, cuya participación sea igual o superior al 10% del capital social, ni tiene entre sus trabajadores a personas que sean, además funcionarios dependientes del Estado.
- g) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por un monto equivalente al 10% del precio total del contrato, incluido el IVA, la que deberá mantener su duración durante toda la vigencia del mismo, conforme a lo dispuesto en la Sección 10 de la correspondiente Intención de Compra "Subcontratación en el Acuerdo Complementario".
- h) Certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por alguna de las empresas certificadoras de la Ley 20.123 (entidades de verificación), que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores, con una antigüedad no superior a treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha de su emisión.
- i) Declaración jurada simple de ausencia de inhabilidades, conforme lo dispuesto en el artículo 4°, inciso 1° e inciso 6°, de la ley N° 19.886.
- j) Declaración jurada simple sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- k) Declaración jurada simple sobre destino de los primeros pagos conforme lo dispuesto en el artículo 4°, inc. 2°, de la Ley N°19.886.

Se admitirá la celebración del contrato o acuerdo complementario con la **EMPRESA** si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus

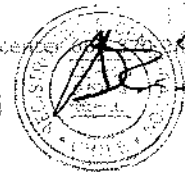
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedra 1777, Bar Pisco, Callao. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gub.cl | Call Center

CALIDAD

CALIDEZ

COOPERACIÓN



trabajadores actuales o con trabajadores contratados en los últimos dos años, con la condición que las primeras facturaciones del presente contrato deberán ser destinadas al pago de dichas obligaciones, debiendo la **EMPRESA** acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de siete meses. El **SERVICIO** exigirá que la **EMPRESA**, en este evento, proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la **EMPRESA** dará derecho al **SERVICIO** a dar por terminado el contrato. Para estos efectos, la **EMPRESA** deberá acompañar "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DESTINO DE LOS PRIMEROS PAGOS", según corresponda.

l) Nómina de los SUBCONTRATISTAS y su personal, si correspondiere.

TERCERO: Objeto y descripción general de los productos y servicios

El **SERVICIO** requiere de la **EMPRESA**, la provisión de todo el equipamiento, software básico y servicios complementarios para el adecuado funcionamiento de 150 Unidades o Kioscos de autoatención que permiten brindar información e imprimir certificados para los usuarios del **SERVICIO**, durante 36 meses contados desde la firma del presente contrato, de acuerdo a los requerimientos administrativos y técnicos establecidos en la respectiva Intención de Compra y los ofertados por la **EMPRESA**.

Se deja constancia que conforme a lo señalado en la Intención de Compra, al tercer mes de vigencia del presente contrato, el **SERVICIO** requerirá 250 unidades adicionales, durante 33 meses, bajo las mismas condiciones contractuales y precio, sujeto a la existencia de disponibilidad presupuestaria.

Los kioscos de autoatención que debe proporcionar la **EMPRESA**, deberán ser fabricados, armados, configurados, habilitados, y funcionando correctamente, en las oficinas del **SERVICIO**, conforme a la oferta presentada por la **EMPRESA**.

El **SERVICIO** autorizará la recepción de los equipos a partir de la fecha de suscripción del contrato y en coordinación con la Contraparte Técnica del **SERVICIO**, según el Anexo N°4 de la Intención de Compra, con las direcciones donde se instalarán estos equipos. La **EMPRESA** debe presentar un Plan de Implementación (Carta Gantt, Plan de Trabajo, etc.), estimando no superar los 15 días corridos desde la fecha de suscripción del contrato o Acuerdo Complementario. En consecuencia, la distribución se debe ejecutar en forma paulatina y escalonada.

Asimismo, la **EMPRESA** debe incluir, embalaje y rotulación que permita una clara personalización de los materiales y el traslado seguro hasta el destino final, y la certificación por parte del **SERVICIO** que los equipos se han configurado de acuerdo a lo solicitado por el **SERVICIO**.

1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

1.1. Generales

- Aumentar la cobertura de atención para la entrega de servicios de información a la ciudadanía por parte del **SERVICIO**.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los beneficiarios de los servicios institucionales.

1.2. Específicos

- Incorporar un nuevo canal de atención presencial del tipo auto-atención a lo largo del país.
- Disponer a través de este nuevo canal, de los principales servicios de información electrónicos actualmente disponibles para los beneficiarios del **SERVICIO** en los canales existentes.

2. SOFTWARE ESPECIALIZADO PROVISTO POR EL SERVICIO

EL **SERVICIO** proveerá y administrará integralmente y centralizadamente una aplicación informática que deberá funcionar en cada uno de los kioscos provistos por la **EMPRESA**, considerando también componentes que deberán instalarse localmente en cada kiosco.

Una descripción técnica más detallada del software de aplicación se contempla en el Anexo N° 5 – Descripción Software de Aplicación Kioscos, de la respectiva Intención de Compra.

3. REQUERIMIENTOS

3.1. Generales

El **SERVICIO** requiere contar con un servicio integral que contemple el diseño, implementación, puesta en marcha y operación de un nuevo canal de auto atención, inicialmente, mediante el outsourcing de 150 kioscos de auto-atención y servicios asociados, que permita al **SERVICIO** aumentar y mejorar su nivel de atención a sus usuarios.

Los bienes y servicios requeridos a la **EMPRESA** son los siguientes:

ID	Categorías de Productos	Cantidad de la Oferta
1258211	Kiosko de Autoatención.	150
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento.	150
1138791	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Mantenición y Reparación de Equipamiento.	150

3.2. Específicos

En términos de sus requisitos básicos, el equipamiento y servicios de debe entregar la **EMPRESA** al **SERVICIO** debe considerar como mínimo las siguientes componentes y características:

Cetecol 1772, San Pedro, Santiago. Teléfono (56 7) 221 10000. www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

ME

3.2.1. Kioscos

1. Estructura

Los kioscos deben ser diseñados y fabricados contemplando una estructura base capaz de contener y soportar sus distintas componentes físicas, contando con un soporte rígido que facilite y permita su anclaje a diferentes tipos de piso.

2. Hardware Básico

- a) Procesador 2.6 GHz Quad Core i5 o equivalente.
- b) Memoria RAM de 4 GB.
- c) Disco Duro de 250 GB Mínimo (7200 rpm).
- d) 10 puertos USB. (puede complementar con HUB USB con alimentación externa).
- e) Tarjeta Ethernet Gigabit o equivalente.
- f) Monitor 21,5" Touchscreen, alta resolución, capacitiva y resistente al uso frecuente.
- g) Dispositivo biométrico MSO 1300 o similar equivalente (se debe entregar el mismo dispositivo biométrico para la totalidad de los kioscos), extensión USB para este dispositivo y SDK correspondiente para desarrollo de interfaz de captura.
- h) Cable USB a Serial RS232.
- i) Parlantes (2).
- j) User cord UTP Categoría 6 con conector RJ45.
- k) Otros que estime relevantes

3. Software Básico

- a) Sistema Operativo Microsoft Windows 7 versión Pro 64 bits
- b) Microsoft Internet Explorer 10
- c) Antivirus.
- d) Otros que estime relevantes

4. Impresoras

- a) Impresora láser **BLANCO y NEGRO** para papel tamaño carta, con bandeja para una capacidad de al menos 1.000 hojas. El tiempo de impresión de los certificados no deberá superar los 5 segundos en promedio.
- b) Impresión térmica de alta velocidad (mínimo 60 mm/seg) con guillotina de corte para comprobantes de pago o voucher. Ancho opcional de papel 3" con sensores de proximidad de fin y gabinete para montaje de rollo de larga duración; 300 metros y gramaje de 60 grs/mt² como mínimo, adicionalmente debe incluir sensores que permitan detectar y alertar (en forma sonora y hacia consola local), papel atascado, poco y/o sin papel, cabezal abierto y otros eventos relacionados con la correcta operación de la impresora (se debe entregar la misma impresora térmica para la totalidad de los kioscos).

DIRECCIÓN NACIONAL

Catares 1772, Cerro Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.servicioregistro.gub.cl Registro Civil e Identificación Teléfono 600-370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



PA

5. Conectividad

Dispositivos de comunicaciones y configuración respectiva que se requieran para la conectividad permanente de cada kiosco con la plataforma de telecomunicaciones de la **EMPRESA** y con la plataforma del **SERVICIO** para efectos el funcionamiento de la aplicación de negocio provista por el **SERVICIO**.

El tipo de acceso podrá ser mediante un cable de red conectado a un punto de red como conexión principal y/o un router inalámbrico tipo 3G/4G como respaldo.

6. Elementos de imagen corporativa

Cada kiosco proporcionado por la **EMPRESA** debe incorporar los siguientes elementos de imagen corporativa del **SERVICIO**:

- Estructura Unicolor
- Logotipo institucional
- Logotipo número de call center institucional
- Logotipo lector biométrico
- Logotipo proveedor transaccional
- Humectador de dedos (complemento para lector biométrico)
- Etc.

Cabe agregar que los estándares de imagen corporativa serán entregados por el **SERVICIO** a la **EMPRESA**, no obstante, serán similares a los incorporados en el kiosco piloto de referencia cuyas imágenes se incluyen en el Anexo N° 7 "Imágenes Corporativas Referenciales", de la respectiva Intención de Compra.

3.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS REQUERIDOS

La **EMPRESA** deberá otorgar un servicio integral que contemple el diseño, fabricación, integración, implementación, puesta en marcha y operación del sistema de auto atención, mediante la provisión inicial de 150 kioscos, considerando al menos los siguientes servicios asociados:

1. Integración de componentes básicas del kiosco indicadas en punto 3.2.1, de la respectiva Intención de Compra para efectos de funcionamiento.
2. Integración al kiosco de componente de software especializado o aplicación de negocio provista por el **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
3. Integración de la componente básica de comunicaciones que conectará cada Kiosco con la Red de Telecomunicaciones del **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
4. Integración componente de hardware y software especializado de pago transaccional del punto de venta para cada Kiosco provista por un tercero para el **SERVICIO**, según el Anexo N°5 de la Intención de Compra.
5. Aplicación o Software que permita al **SERVICIO** visualizar gráficamente el estado de operación de cada uno de los kioscos instalados y operativos a nivel país, con

DIRECCIÓN NACIONAL

Calle 1772, 3er Piso, Santiago - Teléfono: (56 2) 761 15001 - (56 2) 291 15002 www.registrocivil.gub.cl Call center: 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature or initials.

- un período de actualización de 5 a 10 minutos, para un máximo de 50 usuarios del **SERVICIO**.
6. Distribución, traslado, configuración, instalación y puesta en marcha de cada kiosco en el lugar que se especifique en definitiva tomando como base comunas indicadas en el Anexo N°4 de la Intención de Compra.
 7. Gestión de Servicios TI homologándose a mejores prácticas ITIL v3.0. ad hoc con el servicio objeto de esta Gran Compra.
 8. Administración, soporte, mantención preventiva y mantención correctiva de hardware, software básico, software de monitoreo y dispositivos de comunicaciones.
 9. Actualización en el parque completo de kioscos del software básico provisto por la **EMPRESA** y el software especializado que proveerá el **SERVICIO**. Previo a la instalación de las actualizaciones, éstas deberán ser coordinadas y aprobadas previamente por el **SERVICIO**, de manera verificar el correcto funcionamiento del software especializado.
 10. Control y reposición de todos los insumos y suministros necesarios para la permanente operación de cada kiosco, asumiendo que el promedio de diario de transacciones se estima que alcance las 150, considerando 9 horas de funcionamiento ininterrumpido.
 11. Mesa de Servicios de nivel 2 y 3 encargada de atender y resolver derivaciones desde el Call Center Institucional del **SERVICIO**, en la medida de que en este último se reciban reportes de incidencias que afecten la operación de los kioscos y que requieran asistencia remota o presencial de la **EMPRESA**, de acuerdo a los requisitos detallados en Anexo N°6 Mesa de Servicios, de la Intención de Compra.
 12. Informe de gestión mensual del Servicio entregado, que consideren a lo menos: Historial de eventos de funcionamiento, alarmas y fallas de equipo; las que pueden ser individualizados por equipo, por región, nivel nacional o de la forma en la que el **SERVICIO** lo requiera.

3.3.1. Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)

La **EMPRESA**, además de prestar el servicio contratado, debe dar cumplimiento a los siguientes acuerdos de niveles de servicio o SLA mínimos.

Todos los SLA definidos, así como las correspondientes mediciones de los mismos y las multas, se revisarán mensualmente.

a) Mesa de Servicios

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Tiempo de atención de Incidentes	Tiempo en el cual un incidente es reportado, registrado y se entrega el N° de ticket al SERVICIO .	30 minutos
2	Tiempo de atención de Requerimientos	Tiempo en el cual un requerimiento es reportado, registrado y se entrega el N° de ticket al SERVICIO .	<= 60 minutos
3	Horario	Horario de funcionamiento de la Mesa de Servicios.	7x24x365
4	Llamadas	Total de llamadas recibidas (atendidas)	95%

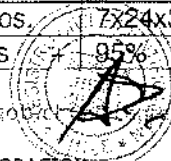
DIRECCIÓN NACIONAL

Categoría 1272, Sur Puro, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl 600 22 1000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACION



Nº	Nombre	Descripción	Meta
	atendidas	abandonadas) deberán ser atendidas. Se deberá entregar reportes mensuales del total de llamadas recibidas, que incluyan llamadas atendidas y abandonadas.	

b) Explotación

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Operación	Operación y monitoreo de kioskos.	7x24
2	Disponibilidad	Disponibilidad en los horarios de servicio.	HH: 98% HI: 95%

c) Gestión de Cambios

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Baja complejidad	Aplicación de cambio urgente, de bajo nivel de riesgo y con procedimiento operativo conocido.	<= 24 horas
2	Media complejidad	Cambio que no es urgente, siendo urgente no es conocido y necesita un estudio de los pasos a seguir o tiene riesgo de que su aplicación pueda afectar al servicio.	<=48 horas
3	Alta complejidad	Un cambio complejo que hay que estudiar y planificar. Habitualmente implica parada completa de un servicio.	<=72 horas

d) Gestión de Incidentes

Nº	Nombre	Descripción	Meta			
			Acceso Remoto	Acceso Presencial		
				Zona 1, 2, 3	Zona 1	Zona 2
1	Incidente	Pérdida parcial o completa de operación de algún kiosco no atribuible a la aplicación provista por el SERVICIO.	Restablecido antes de 30 minutos	Restablecido antes de 1 hora	Restablecido antes de 2 horas	Restablecido antes de 3 horas

Nota: La EMPRESA podrá presentar una calificación particular en tiempo de respuesta, en casos que por condiciones geográficas y/o territoriales se demore más de los tiempos establecidos, donde el SERVICIO evaluará y resolverá respecto de cada solicitud y su fundamento. La solicitud debe ser presentada a más tardar al segundo día hábil siguientes de la detección de dicha situación.

e) Gestión de Problemas

Nº	Nombre	Descripción	Meta
1	Registro de problemas	Todo incidente debe abrir un Problema para la identificación de su causa raíz.	El 100% de los problemas deben analizarse y determinar si hay solución o no. Si hay solución debe abrirse uno o varios cambios para corregir el problema.

DIRECCIÓN NACIONAL

Cat. 778. Ser Pilo, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 800 371 1000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature



2	Consulta de problemas	Los problemas deben poder consultarse por sistema y plataforma.	Todos los problemas deben registrar su estatus, y si se averigua, la causa raíz, y si hay solución conocida.
---	-----------------------	---	--

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1.1. Inventario

La **EMPRESA** deberá poner a disposición del **SERVICIO**, un archivo en formato digital al finalizar la instalación y puesta en marcha de los equipos, el cual debe contener al menos la siguiente información para cada equipo:

- Dirección / Comuna/ Región donde se instaló.
- Número de serie de cada equipo.
- Teléfono de contacto del facilitador asignado.
- Fecha de entrega del equipo al facilitador.

4.1.2. Cantidad y Condiciones de entrega de los equipos

- El equipamiento deberá ser entregado e instalado a satisfacción del **SERVICIO**, según la **Sección 4.2.1** de las especificaciones técnicas de la respectiva Intención de Compra y dentro de los plazos máximos establecidos en la **Sección 14 “Del Proceso y Plazos de Entrega”** de los requerimientos administrativos de la respectiva Intención de Compra, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de emisión de la respectiva orden de compra.
- El despacho lo deberá realizar la **EMPRESA** e incorporar el costo del mismo dentro del valor del equipo. **El SERVICIO no pagará el flete de manera separada.**
- Es importante destacar que el requerimiento considera la totalidad de los equipos en Chile, en bodegas de la **EMPRESA** durante el despliegue. Los equipos que quedan para Stock se mantendrán en bodegas de la **EMPRESA** en Santiago, los cuales deben ser entregados a costo de la **EMPRESA**, previo acuerdo, con un inventario en formato magnético.
- El no cumplimiento del plazo informado por la **EMPRESA** será causal del cobro de multas según lo estipulado en las Bases de Licitación que norman el Convenio Marco N° 2239-7-LP14 (Sección **10.13 “Sanciones y Multas”**).
- Finalmente, junto con las causales definidas en las Bases de Licitación para el Terminio Anticipado del Convenio Marco, el no cumplimiento de los plazos informados por la **EMPRESA** sin una causa justificada, podrá ser causal inmediata del término del contrato y cobro de la correspondiente Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er. Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

5. DE LA COMUNICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES

La **EMPRESA** deberá responder toda consulta emitida por el Coordinador Técnico del **SERVICIO**, vía correo electrónico o telefónicamente en un plazo no mayor a 2 horas.

La **EMPRESA** deberá emitir los siguientes informes asociados al servicio entregado:

a) Informe de Gestión Mensual, en el cual se especifique principalmente:

- Hitos relevantes
- Avance Físico en Horas por servicio
- Cumplimiento de SLA y entrega de cada Servicio
- Estadísticas de avance físico y financiero total del contrato

b) Informe de Incidencias el cual debe contener al menos lo siguiente:

- Fecha y hora de Inicio y fin del Incidente
- Servicios y plataforma comprometidos
- Nivel de criticidad del incidente
- Análisis de causa raíz
- Descripción de las acciones ejecutadas tendientes a superar la Incidencias.
- Acciones recomendadas.

c) Informe resumen de Gestión de Cambios tendiente a obtener información de los cambios ejecutados en el periodos indicando:

- Fecha de aprobación del Cambio
- Fecha y hora de Inicio y fin del Cambio
- Servicios y plataforma comprometidos
- Descripción de cambio
- Responsable
- Ejecutor
- Estado final
- Observaciones

d) Informe mensual de tareas realizadas

El informe de gestión mensual deberá ser entregado a más tardar el día 5° hábil de cada mes. El **SERVICIO** dispondrá de 5 días hábiles para aprobar o rechazar el informe.

6. COMPROMISO DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA

En caso el término anticipado del mismo por causa imputable a la **EMPRESA**, esta se obliga a mantener la continuidad operativa del servicio con el **SERVICIO**, bajo las mismas condiciones del contrato o acuerdo complementario en virtud de esta gran compra y durante el período que se fije en su oportunidad que no podrá exceder de seis meses desde la notificación del término anticipado.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catón, 1372, Barrio San Diego, Toluca (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center: 606 679 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature or initials.

Mientras el **SERVICIO** no cuente con un nuevo contrato de reemplazo en operación, la **EMPRESA** no podrá retirar elemento alguno de la configuración que ha dispuesto para la operación del **SERVICIO**. Será obligación del **SERVICIO** el pago de los servicios respectivos de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.

Para todos los efectos de la ejecución de la garantía ésta se realizará de acuerdo a lo señalado en el Sección 18 de la respectiva Intención de Compra, denominada "Término Anticipado del Contrato o acuerdo complementario" bajo el subtítulo de incumplimiento.

7. AUDITORÍAS

El **SERVICIO** se reserva el derecho a efectuar sobre el proyecto adjudicado, auditorías informáticas, de sistemas, de gestión o de otro tipo, a través de una Unidad de su dependencia o de terceros, en la oportunidad que estime pertinente. Para este efecto, la **EMPRESA** quedará obligada a proporcionar todos los antecedentes e información que se le solicite y dará las facilidades necesarias de acceso al equipamiento, programas, datos, y a las dependencias donde se desarrollen las operaciones y en el momento que el **SERVICIO** lo solicite.

La **EMPRESA** deberá facilitar el acceso a los servicios de información de auditoría y control de la integridad de la solución tecnológica, cuando el **SERVICIO** reserva el derecho de ingresar a las dependencias de la plataforma tanto tecnológica como de comunicaciones, en el momento que así lo estime conveniente, respetando las normas de seguridad y control del data center principal y/o contingencia, con el objeto de ratificar el funcionamiento, ordenamiento y todo cumplimiento de normas de seguridad. Los resultados de las auditorías serán válidos como fundamentos suficientes para:

- Exigir a la **EMPRESA** implementar medidas correctivas, subsanar las falencias detectadas, en los plazos y condiciones definidos por el **SERVICIO** todo con cargo de la **EMPRESA**.
- Extrapolar los resultados al universo sobre el que se practicó la prueba o control.

8. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

La **EMPRESA** presentará un plan de pruebas en que deberá tener la conformidad del **SERVICIO** en cual deberá estar claramente especificado en la carta Gantt respectiva.

- Kioscos instalados y completamente operativos bajo las condiciones solicitadas.
- Software Monitoreo Remoto: esta funcionalidad completamente operativa al momento de entrar en producción el servicio que es objeto de esta compra.
- Tolerancia a fallas: Las pruebas de tolerancia a fallas tienen por objeto asegurar que las características de la solución relacionadas con la disponibilidad de servicios ante situaciones de fallas predefinidas, permitiendo la continuidad de la operación dentro de los parámetros establecidos.



Catedral 1772, 9er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15007 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

AC

Aprobado el plan por parte del **SERVICIO**, la **EMPRESA** deberá ejecutar las pruebas y hacer entrega de un informe final a fin de que el **SERVICIO** de por aprobado la etapa de implementación, a contar de esta fecha comenzará a regir el plazo durante el cual se aplicará el cumplimiento del servicio contratado y por ende la aplicación de mediciones para las incumplimientos.

9. INSPECCIONES Y PRUEBAS

El **SERVICIO** se encuentra facultado, durante la implementación y su explotación normal, a inspeccionar o probar los servicios y/o productos a fin de verificar su conformidad con las especificaciones técnicas del contrato.

Si los productos y/o servicios inspeccionados o probados no se ajustaran a las especificaciones requeridas en la Intención de Compra, el **SERVICIO** podrá rechazarlos y la **EMPRESA** deberá sin cargo adicional, reemplazarlos o modificarlos en los términos necesarios para cumplir con las especificaciones requeridas.

10. OBLIGACIONES AL TÉRMINO DE LOS SERVICIOS

Al finalizar la prestación de los servicios, ya sea por expirar el plazo de vigencia del contrato o por término anticipado del mismo, y con la antelación que el **SERVICIO** determine, la **EMPRESA** procederá a efectuar lo siguiente:

- Entrega al **SERVICIO** de toda la documentación actualizada en relación a la administración, procedimientos, en medios magnéticos y escritos, cuando corresponda.
- La **EMPRESA** será responsable de entregar los datos en los plazos, formas y condiciones técnicas que se acuerde con el **SERVICIO**. Para ello, la **EMPRESA** asumirá total responsabilidad por que se cumpla con los niveles de seguridad, confidencialidad, validez, integridad y calidad de los datos.

La recepción conforme de la documentación, materiales, datos antes señalados, que se entregue a la **EMPRESA**, le dará al administrador de contrato o contraparte técnica un acta firmada por las partes y, con ella, se procederá al pago final de los servicios.

CUARTO: Boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato

La **EMPRESA** hace entrega al **SERVICIO**, al momento de la firma del presente instrumento, la boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato N° Serie 0051988, emitida con fecha 1° de marzo de 2017, a favor del "SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN", emitida por el Banco de Chile, por la suma de doscientos siete mil setenta y ocho dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (**USD 207.078.-**), equivalente al 10% del precio total del contrato, IVA Incluido, con vencimiento al 31 de agosto de 2020, con la siguiente glosa: **"Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato o acuerdo"**.

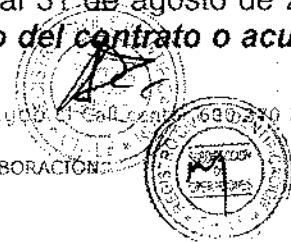
DIRECCIÓN NACIONAL

Contrato N° 1722, Cerro Pisco, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature and initials.

complementario para la contratación de servicios de arrendamiento de kioscos de autoatención servicios complementarios por convenio marco 2239-7-LP14 Gran Compra ID 30.148”.

Esta Garantía mantendrá su vigencia durante toda la duración del contrato o acuerdo complementario y hasta 60 días hábiles después de terminado éste.

El **SERVICIO**, en caso de término anticipado del contrato o acuerdo complementario, por causa imputable a la **EMPRESA**, podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, de conformidad a lo especificado en la Sección 16 “De las Sanciones”, de los requerimientos administrativos de la respectiva Intención de Compra.

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, debe ser entregada en calle Merced N° 385, Subdirección de Operaciones, comuna de Santiago.

En caso de incumplimiento por parte de la **EMPRESA** de cada una de las obligaciones que impone el contrato o acuerdo complementario, el **SERVICIO** queda facultado para hacer efectiva la Garantía. Sin perjuicio de lo anterior podrá ejercer las acciones legales para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato o acuerdo complementario, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Cabe señalar que el incumplimiento también incluye el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones de la **EMPRESA**.

En caso que el contrato o acuerdo complementario se amplíe o prorrogue, la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, deberá igualmente ampliarse o prorrogarse, de modo tal que su nueva vigencia exceda a lo menos en 60 días hábiles al nuevo plazo de vigencia del contrato o acuerdo complementario.

QUINTO: Plazos y proceso de entrega

La **EMPRESA** debe garantizar al **SERVICIO**, a través de toda la cadena de suministro, que finalmente el equipamiento es nuevo y sin uso, debidamente sellado y en excelentes condiciones y que los servicios se efectúen oportunamente en las fechas comprometidas con el **SERVICIO**.

En relación con el cronograma de actividades o carta gantt, requerida a la **EMPRESA** conjuntamente con la Oferta Técnica, debe considerar la entrega, instalación y configuración de los equipos en las dependencias que el **SERVICIO** defina e indique de forma oportuna. En ningún caso se podrán superar los plazos máximos que se indican en el siguiente cuadro, contados desde el día hábil siguiente a la suscripción del contrato o acuerdo complementario.

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 4772, Valparaíso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ID	Categorías de Productos	N° Equipos	Plazo Entrega
1258211	Kiosco de Autoatención	35	Entrega en 35 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1258211	Kiosco de Autoatención	115	Entrega en 120 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento	35	Implementación 60 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138789	Servicio Complementario para Productos de Hardware - Instalación de Equipamiento	115	Implementación 130 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.
1138791	Servicio Complementario Para Productos de Hardware - Mantenimiento y Reparación de Equipamiento	1	Implementación 60 días corridos desde la fecha de Suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario.

El **SERVICIO** autorizará la recepción de los equipos a partir de la fecha de suscripción del contrato y en coordinación con la Contraparte Técnica del **SERVICIO**, según el Anexo N°4 de la correspondiente Intención de Compra, con las direcciones donde se instalarán estos equipos. La **EMPRESA** debe presentar un Plan de Implementación (Carta Gantt, Plan de Trabajo, etc.), estimando no superar los 15 días corridos desde la fecha de suscripción del contrato o Acuerdo Complementario. En consecuencia, la distribución se debe ejecutar en forma paulatina y escalonada.

Asimismo, se incluye, embalaje y rotulación que permita una clara personalización de los materiales y el traslado seguro hasta el destino final, y la certificación por parte del **SERVICIO** que los equipos se han configurado de acuerdo a lo solicitado por el **SERVICIO**.

SEXTO: Precio y Forma de pago

El valor total del Contrato es de **USD 2.070.778.- incluido el Impuesto al Valor Agregado.**

El pago por los servicios se hará mensualmente, mes vencido y en **34 cuotas**, previa conformidad de la Contraparte Técnica del contrato del **SERVICIO**, quien será la persona encargada del control y evaluación del servicio prestado. El **SERVICIO** procederá a efectuar el pago mensual que corresponda, dentro del plazo de 30 días contados desde la correcta presentación de la factura respectiva junto a los informes mensuales señalados en la Sección 6 "DE LA COMUNICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES" de las especificaciones técnicas de la respectiva Intención de Compra y previo informe de recepción conforme de la Contraparte Técnica del **SERVICIO** respecto de la totalidad del equipamiento y total puesta en producción, de acuerdo a los plazos y condiciones definidos en la respectiva Intención de Compra.



Handwritten signature

La factura deberá ser extendida a:	
Nombre	Servicio de Registro Civil e Identificación
RUT	61.002.000-3
Giro	Servicio público
Domicilio	Catedral 1772, piso 4, Santiago, Región Metropolitana
Dependencia	Subdirección de Estudios y Desarrollo

Para el pago de cada factura, el **SERVICIO** deberá exigir a la **EMPRESA**, la nómina de trabajadores dependientes involucrados en el período de ejecución de los servicios; la copia autorizada del respectivo finiquito o del aviso enviado a la inspección del trabajo que corresponda en el evento que se haya puesto término a la relación laboral de uno o más trabajadores; copia de las planillas de pago de cotizaciones previsionales y de salud del personal contratado. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183 del Código del Trabajo, **SERVICIO**, para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, podrá exigir certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por alguna de las empresas certificadoras de la Ley N° 20.123 (entidades de verificación) o algún otro medio idóneo, que acredite que no existen reclamos pendientes en contra del contratista por concepto de deudas previsionales o de remuneraciones de los trabajadores asignados a la faena.

Debido a que el precio de los productos y servicios de esta adquisición se encuentran en Dólares Americanos, la transformación a pesos chilenos deberá ser de acuerdo al dólar observado del Banco Central del día de emisión de la Factura respectiva.

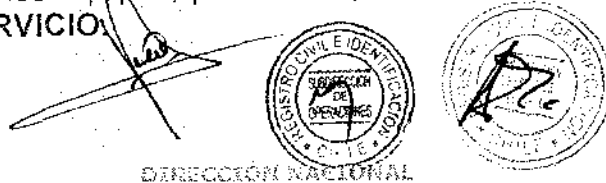
Con todo, el proceso de pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio, y **contra entrega total y configuración completa de los equipos**.

SEPTIMO: Vigencia y duración del contrato o acuerdo complementario

El contrato o acuerdo complementario que el **SERVICIO** celebre con la **EMPRESA** comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe. Sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio, la **EMPRESA** podrá comenzar a ejecutar sus obligaciones a partir de la fecha de suscripción del contrato, de lo que se deberá dejar constancia en el mismo.

La duración del contrato será de **36 meses**, a partir de la suscripción del mismo.

Con todo, el pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio, y **contra entrega total, instalación y configuración completa de los equipos**, previa recepción conforme de éstos, por parte de la contraparte técnica del **SERVICIO**.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 1500L - (56 2) 261 1500R www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2880

CALIDAD

CAUIDEZ

COLABORACIÓN

Handwritten initials

Se deja expresamente establecido que el equipamiento deberá ser desplegado en dependencias de instituciones públicas y privadas, a definir por el **SERVICIO** a Nivel Nacional, según se indica en Anexo 4 de la Intención de Compra.

La **EMPRESA** debe tener presente que los plazos máximos de entrega de los equipos están definidos en la **CLÁUSULA QUINTO**, en el cual se indica la entrega de 35 equipos en un plazo de 35 días corridos a contar de la fecha de suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario, y los restantes 115 equipos se deben entregar en un plazo de 120 días corridos a contar de la fecha de suscripción del Contrato o Acuerdo Complementario con La **EMPRESA**, a excepción que el **SERVICIO**, declare expresamente que queden equipos en reserva. De la misma forma, el **SERVICIO** se reserva el derecho a modificar el calendario de entrega, por necesidades del **SERVICIO**.

OCTAVO: Subcontratación en el Acuerdo Complementario

La **EMPRESA** podrá subcontratar parcialmente alguno de los servicios necesarios para el cumplimiento del contrato, previo conocimiento y autorización del Administrador del Contrato por parte del **SERVICIO**. Sin perjuicio de lo anterior, será la **EMPRESA** la que mantendrá la responsabilidad ante el **SERVICIO** por la calidad, contenido y oportunidad de los servicios contratados y por los daños directos, previstos, imprevistos o perjuicios de cualquier naturaleza que se causen por el adjudicatario, sus dependientes o subcontratistas, en conformidad a la ley. Asimismo, toda comunicación oficial del **SERVICIO** se realizará con la **EMPRESA** y no con sus subcontratistas.

Se deja expresa constancia que el **SERVICIO** no tendrá vínculo contractual con el personal de la **EMPRESA** ni con sus subcontratistas, ni relación laboral con sus respectivos empleados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, se exigirá a la **EMPRESA** un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva o por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento respecto a los trabajadores del contratista, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores, ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos a ser informado y de retención que le asisten al **SERVICIO** consagrados en los incisos 2º y 3º de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a las que hace mención el artículo 183-D de la citada ley.

NOVENO: Cesión de Derechos

La **EMPRESA** no podrá ceder o traspasar a terceros, parcial o totalmente las obligaciones contenidas en el contrato o acuerdo complementario, excepto en el caso de fusión, absorción,



DIRECCIÓN NACIONAL

Central 1/22, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature and initials.

o división de la **EMPRESA**. Situación en que las obligaciones se traspasarán al continuador legal, en las mismas condiciones establecidas en el contrato o acuerdo complementario.

Los documentos significativos de los créditos que emanen del contrato o acuerdo complementario, serán transferibles de acuerdo a las reglas del derecho común.

DECIMO: Modificaciones Contractuales

Cualquier modificación al contrato o acuerdo complementario requerirá previo acuerdo de las partes, prevaleciendo siempre los intereses del **SERVICIO**, y su formalización se realizará a través de la suscripción del instrumento correspondiente, aprobado por el respectivo acto administrativo.

El **SERVICIO** podrá requerir a la **EMPRESA**, la prestación de servicios adicionales a los estipulados en el contrato, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una sustancial mejora en los servicios contratados, hasta por un máximo del 20% del precio total del contrato original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. El aumento de precio deberá formalizarse a través de la modificación de contrato aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su eficacia.

Asimismo, y por razones de buen servicio, el **SERVICIO** podrá requerir de la **EMPRESA** la disminución de los servicios originalmente previstos hasta por un máximo de un 20% del precio total del contrato suscrito entre las partes, en cuyo caso, podrá estipularse además disminución de los plazos del contrato.

En el evento de requerir servicios adicionales, la **EMPRESA** debe necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato o acuerdo complementario, debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, tomada a la vista, en carácter de irrevocable y extendida en forma nominativa a la orden del Servicio de Registro Civil e Identificación, por la suma equivalente al 10% del valor total de la modificación de contrato o acuerdo complementario, con una vigencia mínima de 60 días hábiles contados desde el término de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato o acuerdo complementario.

UNDECIMO: Seguros de los Bienes

Será responsabilidad de la **EMPRESA**, durante toda la duración del contrato o acuerdo complementario, adquirir a su costo, los seguros destinados a cubrir los riesgos de incendio, actos de la naturaleza, actos terroristas, hurtos y robos, que puedan afectar los bienes que el **SERVICIO** recibe en arriendo de parte de éste, por todo el periodo del contrato (36 meses).

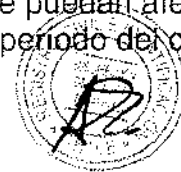
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 13er. Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Casilla 630 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

La **EMPRESA**, acreditará ante el **SERVICIO**, el cumplimiento de la obligación anterior, mediante la entrega de una copia autorizada de la póliza contratada con el asegurador, la que deberá ser enviada al **SERVICIO**, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la resolución que aprueba el contrato o acuerdo complementario.

Será obligación de la Contraparte Técnica del **SERVICIO** exigir a la **EMPRESA** que se mantenga la vigencia de los seguros durante todo el contrato.

En caso que la **EMPRESA** no renovare oportunamente los seguros, podrá hacerlo el **SERVICIO**, por cuenta de la **EMPRESA**, pero sin responsabilidad alguna para el **SERVICIO** si no lo hiciera. El **SERVICIO** estará facultado para retener del monto de cualquiera de las facturas mensuales que deba pagar a la **EMPRESA**, el precio de las primas que hubiere pagado, reembolsándose así de su valor y reajustes correspondientes.

DUODÉCIMO: Contraparte Técnica

La persona que actuará como contraparte técnica de la presente Gran Compra por parte del **SERVICIO** será el **Subdirector de Operaciones** del **SERVICIO**. En ausencia actuará como Contraparte Técnica el **Subdirector de Estudios y Desarrollo** del **SERVICIO**.

Las funciones de la Contraparte Técnica comprenderán a lo menos:

- a. Supervisar y controlar el desarrollo de la ejecución del contrato y de la entrega de los bienes y servicios contratados, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos y los plazos señalados en el contrato o acuerdo complementario. Esta supervisión puede incluir el control y supervisión en terreno de parte del **SERVICIO** o empresas externas contratadas por el **SERVICIO**.
- b. Verificar que los servicios sean entregados con todas las características especificadas en el presente documento, incluyendo los servicios adicionales que haya ofrecido la **EMPRESA**.
- c. Colaborar y asistir a la **EMPRESA** en la obtención de información institucional y de lo que sea necesaria para la prestación del Servicio.
- d. Efectuar las revisiones, aprobaciones, conformidad o visaciones que procedan.
- e. Autorizar los pagos conforme a los procedimientos internos del **SERVICIO** y la respectiva Intención de Compra.
- f. Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulen en la respectiva Intención de Compra o en las Bases de Licitación que rigen el Convenio Marco CM 2239-7-LP14, según corresponda.
- g. Notificar a la **EMPRESA** los incumplimientos detectados e informar a la autoridad el incumplimiento reiterado y/o grave de obligaciones de la **EMPRESA** que detecte.

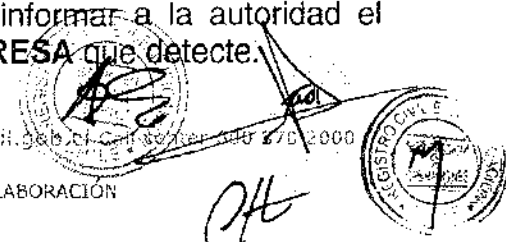
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1773, 2do. Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl - Chile 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



- h. Efectuar el procedimiento de multas a que den origen los incumplimientos de la **EMPRESA**.

La **EMPRESA** designa en este acto como su Contraparte Técnica, a doña Claudia Salazar Llanos; Rut N° 13.898.075-8 Cargo: Subgerente de Proyectos, Teléfono: (+562) 2350 7000 (7080), Celular: (+569) 63945562; correo electrónico csalazar@vigatec.cl. En ausencia actuará como Contraparte Técnica de la **EMPRESA** doña Karen Bahamondes Avilés; Rut N° 10.569.107-6; Cargo: Jefe de Proyectos, Teléfono: (+562) 2350 7000 (7047), Celular: (+569) 92280382; correo electrónico kbahamondes@vigatec.cl.

DECIMO TERCERO: Control del Contrato o Acuerdo Complementario

El **SERVICIO**, controlará que la ejecución del contrato o acuerdo complementario se lleve a cabo según lo indicado en éste, mediante evaluación del cumplimiento de la entrega en la fecha comprometida por la **EMPRESA** y evaluaciones periódicas de las mantenciones y soporte del equipamiento.

El **SERVICIO** supervisará que los servicios se desarrollen en las fechas comprometidas. Lo anterior para efectos de velar por la entrega oportuna, completa y conforme de cada equipo en su punto de destino.

La **EMPRESA** debe otorgar las facilidades para que el **SERVICIO** o quien éste designe, realice auditorías selectivas de los equipos adquiridos, previas al despacho de los equipamientos de manera de validar que las especificaciones de éstos se estén cumpliendo. Lo anterior implica considerar el tiempo y condiciones en su planificación de acuerdo a los equipos adquiridos.

En el caso que se detecten irregularidades por parte de la **EMPRESA**, el **SERVICIO** oficiará a la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP) para que haga efectivas las sanciones establecidas en el título "Sanciones y Multas" del punto 10.13 del Convenio Marco (Licitación Pública ID N° 2239-7-LP14); a saber multas, suspensiones temporales, cobros de boleta de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, término anticipado del contrato o acuerdo complementario.

DECIMO CUARTO: De las Sanciones

Respecto de los incumplimientos de las obligaciones por parte de la **EMPRESA**, el **SERVICIO** procederá a aplicar las sanciones correspondientes:

Infraacción	Criterio de Aplicación	Sanción
Atrasos en la entrega de los productos en las dependencias	Por cada producto y cada día corrido de atraso, contado desde el vencimiento de cualquiera de los plazos de entrega indicados en la Oferta Técnica de la	2% del valor neto de los productos solicitados y aplicables a las cantidades que se entreguen

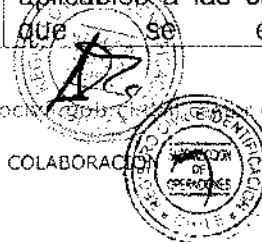
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Cerro Pisco, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gub.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Infracción	Criterio de Aplicación	Sanción
destinadas por el SERVICIO .	EMPRESA, conforme a la sección 14 "Del Proceso y Plazos de Entrega" de los requerimientos Administrativos de la respectiva Intención de Compra.	atrasadas, por cada día corrido de atraso, con un tope de 10 días hábiles.

1.1. Procedimiento de Aplicación de Multas

Es obligación del **SERVICIO**, controlar y verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones que el contrato impone a la **EMPRESA**, dentro de los plazos y en la forma establecida en el mismo.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte de la contraparte técnica del **SERVICIO**, éste le notificará a la **EMPRESA** por carta certificada, indicando el incumplimiento cometido, los hechos que la constituyen y el monto de la multa que correspondería. A contar de la notificación de la comunicación precedente, la **EMPRESA** tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

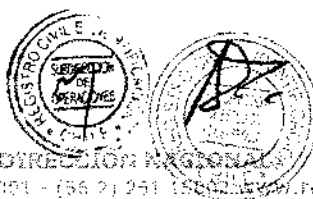
Vencido el plazo sin presentar descargos, el **SERVICIO** preparará un informe detallado de las obligaciones contractuales infringidas y determinará el monto de la multa. Este informe será fundamento, entre otros antecedentes, de la Resolución Exenta de la Dirección Nacional del Servicio que aplique la multa.

La Resolución del **SERVICIO** que aplique multas, será notificada por carta certificada a la **EMPRESA**, quien podrá reponer fundadamente, acompañando todos los antecedentes pertinentes, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles.

El jefe superior del **SERVICIO** resolverá dentro del plazo de 30 días hábiles, siguientes, acogiendo o rechazando total o parcialmente la Reposición. Dicho acto administrativo se notificará a la **EMPRESA** por la contraparte técnica del **SERVICIO**.

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

La aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresarán en pesos y deberán ser pagadas por la **EMPRESA** al **SERVICIO**, dentro del décimo (10º) día hábil siguiente a la notificación de la Resolución que aplica la misma o a la notificación de la Resolución que rechaza del reclamo a su aplicación. El pago se realizará en la Unidad de Tesorería Nacional del **SERVICIO**, dependiente del Departamento Nacional de Finanzas y Contabilidad de la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**, mediante cheque nominativo cruzado a nombre del Servicio de Registro Civil e Identificación.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Bar Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 241 15601 - (56 2) 241 15602 FAX (56 2) 241 15603 www.registrocivil.gob.cl Call Center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

En caso que las multas no sea(n) pagada(s), el **SERVICIO** retendrá el pago de la factura correspondiente. Si transcurridos treinta (30) días hábiles contados desde la notificación de la aplicación de la multa o el rechazo del reclamo realizado por la **EMPRESA** y ésta no ha sido pagada, el **SERVICIO** procederá a descontar dicho monto de la factura retenida.

Para efectos de aplicación de eventuales multas, debido a que el precio de los productos y servicios de esta adquisición se encuentran en Dólares Americanos, la transformación a peso chileno deberá ser de acuerdo al dólar observado del Banco Central del día de emisión de la factura respectiva.

2. Oficio a la Dirección de Compras y Contratación Pública

El **SERVICIO** deberá notificar aquellos incumplimientos graves de la **EMPRESA** a la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), para que ésta aplique las sanciones establecidas en el Convenio 2239-7-LP14, que se entiende íntegramente reproducido y aceptado por todos los proveedores.

Dentro de las condiciones que regulan el Convenio Marco, se destaca que el **SERVICIO** notificará a la DCCP situaciones asociadas a:

- Atrasos en la entrega de equipos a la(s) dependencias(s) señaladas(s) por el **SERVICIO**, según calendario comprometido y entregado por la **EMPRESA** al momento de presentar su Oferta.
- Incumplimientos en términos de plazos y condiciones, en el servicio, administración, soporte, mantención y de garantía técnica.

DECIMO QUINTO: Término Anticipado del Contrato o Acuerdo Complementario

El **SERVICIO** se encuentra facultado para declarar unilateral y administrativamente el término anticipado del contrato o acuerdo complementario, sin derecho a indemnización alguna para la **EMPRESA**, en los casos contemplados en el artículo 13 de la ley 19.886 y su respectivo Reglamento, y además en los siguientes casos:

- a) La venta o entrega a terceros por parte de la **EMPRESA** de la información obtenida durante la ejecución del contrato o acuerdo complementario, sin perjuicio del derecho del Servicio para interponer las correspondientes acciones civiles y penales que corresponda;
- b) En caso que la **EMPRESA** abandonare intempestivamente la ejecución del contrato, esto es sin previa notificación de poner término anticipado al contrato o acuerdo complementario;
- c) Incumplimiento del plazo de entrega de los productos por parte de la **EMPRESA** que sobrepase los 10 días hábiles respecto del plazo de entrega establecidos en la Oferta

DIRECCIÓN NACIONAL

Calle 1772, Cerro Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center (56 2) 261 15000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature or initials.

Técnica de la EMPRESA de conformidad a la Sección 14 de la Intención de Compra "Del Proceso y Plazos de Entrega".

- d) Cinco (5) incumplimientos graves reiterados de la **EMPRESA** en un período móvil de 6 meses en la prestación de servicios.
- e) Incumplimiento grave de la **EMPRESA** de las obligaciones que impone el contrato o acuerdo complementario.
- f) Incumplimiento del deber de confidencialidad de la **EMPRESA** establecido en la Sección 19 "Deber de Confidencialidad", de la respectiva Intención de Compra.
- g) Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.

Si se verificara la ocurrencia de las situaciones enunciadas anteriormente, el **SERVICIO** podrá poner término anticipado del contrato o acuerdo complementario, dictando la respectiva Resolución fundada, y lo comunicará a la **EMPRESA** por medio de carta certificada al domicilio informado por éste en los antecedentes de su propuesta.

En el evento que se ponga término anticipado al contrato o acuerdo complementario, la **EMPRESA** estará obligada a entregar, a plena satisfacción del **SERVICIO** aquellos productos y/o servicios que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado.

Se deja establecido que al término del contrato, cualquiera sea su causa, los dispositivos de almacenamiento (discos duros) de todos los equipos, incluidos aquellos que sean reemplazados por fallas en el período de garantía, referido en la presente Intención de Compra, pasarán a ser propiedad del **SERVICIO**, y no serán devueltos a la **EMPRESA**.

En estos casos el **SERVICIO** podrá hacer efectiva la garantía del fiel cumplimiento del contrato o acuerdo complementario. Este cobro no dará a la **EMPRESA** derecho a indemnización alguna.

No obstante lo anterior, el **SERVICIO** podrá deducir las acciones legales que en derecho correspondan, con el objeto de obtener una reparación por los perjuicios que el incumplimiento de las obligaciones que emanen del contrato o acuerdo complementario, le hubieren ocasionado.

DECIMO SEXTO: Incumplimientos

El detalle del tipo de incumplimientos en que incurrirá la **EMPRESA** estará asociado al servicio comprometido durante la operación respecto de la Disponibilidad y Tiempos de Reposición.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 – (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Handwritten signature/initials

Además, los incumplimientos y amonestaciones que se señalan a continuación que de acuerdo a las letras d) y e) de la CLAUSULA DECIMO QUINTO, serán informadas a Chilecompra, esto es: Los incumplimientos están relacionadas con la operación del conjunto del servicio adquirido, es decir, que se encuentre operativo el kiosco (con todas sus componentes de hardware, software, insumos y consumibles) y la red de comunicaciones que lo mantienen operativo durante toda la vigencia del contrato, contado desde la fecha de firma del contrato o acuerdo complementario.

Los incumplimientos serán contabilizados en puntos porcentuales (enteros o fraccionados) por evento y por cada equipo, y serán acumulativos por cada mes.

Los incumplimientos estarán separados en hardware (corresponde a la disponibilidad y operatividad técnica de todos los componentes del kiosco), software, insumos, consumible y la comunicación que el kiosco requiere (adquirido en el presente contrato) para estar operativo.

Los incumplimientos de la **EMPRESA** estarán separados en tiempo de Disponibilidad y Tiempo de Reposición. Se considera la indisponibilidad y el atraso en la reposición del conjunto como un todo ya que se requiere del 100% de sus componentes y comunicaciones para que el servicio se considere operativo. Para la determinación de las amonestaciones se consideran los horarios hábiles que se definen a continuación para cada tipo (comercial o público).

Público: Corresponde a los kioscos de atención que se ubiquen en edificios de reparticiones públicas. La disponibilidad requerida es de lunes a sábado de 08:00 a 18:00 horas (excepto festivos).

Comercial: Corresponde a los kioscos de atención que se ubiquen en áreas comerciales de alta afluencia de público o al interior de algún local comercial. La disponibilidad requerida es de lunes a domingo de 10:00 a 22:00 horas (excepto festivos irrenunciables).

El Servicio ha definido 3 (tres) Zonas por regiones de acuerdo con la proximidad que éstas tengan respecto de la Región Metropolitana, a saber:

Zona 1: Compuesta por un número de comunas altamente Urbanas.

Zona 2: Compuesta por un número de comunas medianamente Urbanas y algunas Rurales.

Zona 3: Compuesto por un número de comunas mezclando Urbano y Rural.

Para un mayor detalle de las Zonas y sus comunas, deberá tenerse presente el ANEXO N° 8 ZONAS DE COBERTURA, de la respectiva Intención de Compra.

El resumen de parámetros a considerar para la determinación de los incumplimientos corresponde a:



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 9er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Handwritten signature

Disponibilidad por Tipo (horas hábiles)				
Tipo	Disponibilidad	Horas hábiles	Horario del Servicio	
			Inicio	Termino
Público	6 x 10	10:00	08:00:00	18:00:00
Comercial	7 x 12	12:00	10:00:00	22:00:00

Tiempo de Reposición (horas hábiles)			
Tipo	Zonas		
	1	2	3
Público	2	4	8
Comercial	4	4	12

Para todos los efectos de la contabilización de las horas hábiles se considerará lo siguiente:

La indisponibilidad y el tiempo de reposición serán considerados en periodos mensuales según los parámetros antes indicados y se contarán a partir de la hora declarada por la Contraparte Técnica del **SERVICIO** que debe dar aviso mediante comunicación escrita (Correo emitido por la Mesa de Servicios: Nivel 1) a Nivel 2) del problema que presenta el equipo y que mantiene a éste fuera de operación.

El término de la indisponibilidad de un equipo estará determinado por la verificación que haga la Contraparte Técnica autorizada del **SERVICIO** cuando éste haya sido notificado por escrito (Correo emitido por la Mesa de Servicios: Nivel 2 a Nivel 1) de la entrada en operación del equipo en reparación y verificado su correcto funcionamiento.

El tiempo de indisponibilidad de cada equipo por evento será medido en horas o fracciones de hora, descontando el tiempo de las mantenciones preventivas (tiempo que deberá ser entregado por el oferente en su oferta).

Para la determinación de los puntos porcentuales de indisponibilidad se considera el tiempo de disponibilidad del mes respectivo (en horas) según los parámetros antes indicados.

$$\text{Indisponibilidad mensual}_{(zona j)} = \sum_{i=1}^n \frac{(\text{Horas fuera de operación } K_i - \text{Tiempo de Reposición } K_i)}{\text{Tiempo de Disponibilidad del Mes}} * 100$$

K_i corresponde al Kiosco de atención i
 $J = 1, 2 \text{ o } 3$

Las horas corresponden a los tiempos hábiles según el mes y los horarios de operación definidos.

Los incumplimientos se calcularán de acuerdo al tipo (comercial o público) y proporcionalmente a los equipos que hayan estado en operación en ese tipo (comercial o público), generando un factor incremental de proporcionalidad, según la siguiente fórmula:



DIRECCIÓN NACIONAL

Ciudad del 1722, Aer Pista, Santiago - Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Fax: Centro 630 370 2800

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

PHE

$$Factor_{(zona j)} = \frac{N^{\circ} \text{ equipos defectuosos } (zona j)}{N^{\circ} \text{ equipos totales } (zona j)}$$

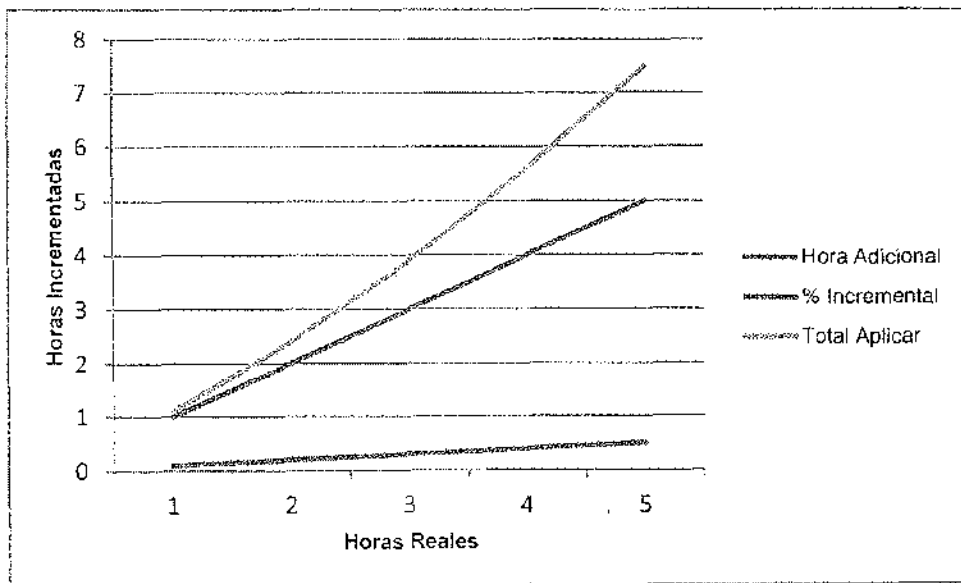
Los incumplimientos por indisponibilidad estarán en función de la indisponibilidad ponderada para cada una de las zonas definidas, es decir:

$$Penalización \text{ por Indisponibilidad} = Indisponibilidad \text{ Mensual } (zona j) * Factor (zona j)$$

Respecto de los atrasos en la reposición del servicio, independiente de la causa que haya originado que el kiosco no se encuentre operativo, se reflejará en forma incremental en un 10% por cada hora adicional que tarde la reposición del servicio. Esto se traduce en lo siguiente:

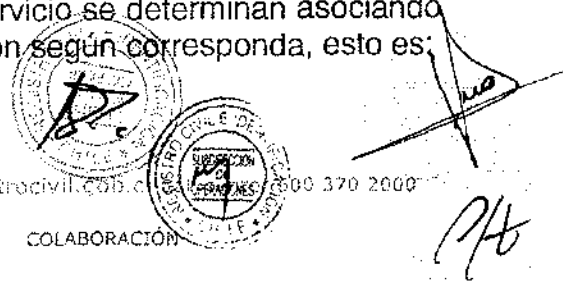
Aplicación Incremental del Tiempo por Exceso en la Reposición del Servicio					
Hora adicional en reponer el servicio	1	2	3	4	5
Porcentaje Incremental	10%	20%	30%	40%	50%
Fórmula	1 + 1 * 1,1	2 + 2 * 1,2	3 + 3 * 1,3	4 + 4 * 1,4	5 + 5 * 1,5
Tiempo adicional a considerar	1,1	2,4	3,9	5,6	7,5

Gráficamente se muestra en la siguiente figura:



La tabla incremental se aplica sobre la base de la hora que exceda el tiempo máximo de reposición del servicio en cada zona.

Los incumplimientos relativos al atraso en la reposición del servicio se determinan asociando una hora de atraso incremental a un punto porcentual o fracción según corresponda, esto es:



Cálculo de % de Incumplimiento por Exceso de Atraso en Reposición del Servicio		
Atraso Real (horas)	Atraso Incremental (horas)	Puntos % de Incumplimiento
1	1,1	1,1%
2	2,4	2,4%
3	3,9	3,9%
4	5,6	5,6%
5	7,5	7,5%

Clasificación de los incumplimientos			
N°	Descripción	Puntos % Acumulados	Clasificación
1	Corresponde a esta clasificación cuando en forma separada las zonas 2 ó 3 alcance los 25 puntos porcentuales por concepto de indisponibilidad.	25	Leve
2	Corresponde a esta clasificación cuando se alcanza los 25 puntos porcentuales por concepto de atraso en la reposición del servicio, sumados independiente de la zona.	25	Leve
3	Corresponde cuando la zona 1 por si sola alcanza los 15 puntos porcentuales sumando ambos conceptos.	15	Leve
4	Corresponde esta clasificación cuando las zonas 2 y 3 sumadas alcanzan los 50 puntos porcentuales por concepto de indisponibilidad.	50	Grave
5	Corresponde esta clasificación cuando se alcanza los 50 puntos porcentuales por concepto de atraso en la reposición del servicio, sumados independiente de la zona.	50	Grave
6	Corresponde cuando la zona 1 por si sola alcanza los 30 puntos porcentuales sumando ambos conceptos.	30	Grave
7	Por cada 2 incumplimientos Leve en un mismo mes, se agregará automáticamente en forma adicional una Grave, sin descontar las leves.	Por cada 2 leves en un mismo mes	Grave

Los incumplimientos antes señalados en que incurra la **EMPRESA** serán informados por el **SERVICIO** a ChileCompra. Sin embargo, los incumplimientos que en forma acumulativa puede llevar a aplicar como sanción final la ejecución de la Garantía de fiel cumplimiento del contrato por la correcta prestación de los servicios y cumplir los niveles de calidad comprometidos en su entrega, esto ocurrirá en los siguientes casos:

Se ejecutará la Garantía por la correcta prestación de los servicios y cumplir los niveles de calidad comprometidos en su entrega, en los siguientes casos:

1. Si posterior a la Puesta en Marcha, se presentan los tres indicadores de grave en el periodo de un mes, es decir, se dan las opciones números 4, 5 y 6 simultáneamente en un mismo mes.
2. Si posterior a la Puesta en Marcha, se presenta el mismo indicador con calificación de grave todos los meses durante un trimestre móvil, es decir, si se da cualesquiera de las opciones números 4, 5 y 6 simultáneamente durante tres meses consecutivos (no hay acciones para mejorar de fondo el problema).

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1773, Cerro Pisco, Santiago. Telefónos (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gub.cl

CALIDAD

CALÍDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature or initials.

3. Si posterior a la Puesta en Marcha, en un periodo de 3 meses móviles persisten los indicadores Leves en 2 zonas por el mismo concepto, es decir, se presentan en forma sostenida los indicadores 1 ó 2 ó 3 en tres meses consecutivos (dado que la persistencia de 2 leves en un mes agrega uno grave se tendrá tres meses con dos indicadores leves y a lo menos uno grave durante 3 meses).

La ejecución de la Garantía de Cumplimiento del contrato se realizará bajo los protocolos que establece el convenio marco para estos efectos y será notificada con tres meses de antelación a su ejecución, evento ante el cual la **EMPRESA** deberá manifestar su intención de continuar o no con la entrega del servicio contratado; en el caso de continuar con la prestación del servicio ésta deberá mediante comunicación escrita formal (carta) realizar dicha manifestación la cual debe estar acompañada por una nueva Garantía de igual tenor, valor y condiciones a la ejecutada por las faltas.

Si la **EMPRESA** decide no continuar con la prestación del servicio, durante los tres meses siguientes, deberá mantener los mismos niveles de servicio acordados contractualmente, en caso contrario, el **SERVICIO** solicitará a ChileCompra la aplicación de las multas y sanciones que estipula el Convenio Marco en el numeral 10.13 "Sanciones y Multas".

DÉCIMO SÉPTIMO: Deber de Confidencialidad

La **EMPRESA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados, que del **SERVICIO** conozca con motivo de la presente Gran Compra y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a la presente Intención de Compra, y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información, ya sea durante la vigencia del Contrato, como después de su término.

Esta prohibición afecta a la **EMPRESA**, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, en cualquier calidad que se encuentren ligados al Proyecto en todas sus etapas, y su responsabilidad será solidaria respecto de éstos, incluso después de la expiración del Contrato.

La **EMPRESA** sólo podrá copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a la presente Intención de Compra.

En caso de incumplimiento de esta cláusula, el **SERVICIO** podrá terminar anticipadamente el Contrato, de acuerdo a lo especificado en la letra f), de la cláusula DÉCIMO QUINTO: "Término Anticipado del Contrato o Acuerdo Complementario", encontrándose facultado para ejecutar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato o Acuerdo Complementario, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.



DIRECCION NACIONAL

Catedral 1772, 9er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call Center 609 570 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Handwritten signature

DECIMO OCTAVO: Propiedad Intelectual e Industrial

El **SERVICIO** estará exento de toda responsabilidad, en caso de cualquier reclamo sobre propiedad intelectual o industrial relacionada con los productos u obligaciones que la **EMPRESA** contrae por el presente Contrato.

DECIMO NOVENO: Seguridad

La **EMPRESA** deberá cumplir con las políticas de seguridad de la información establecidas por el **SERVICIO**.

VIGÉSIMO: Protocolo de Cierre del Contrato o Acuerdo Complementario

La **EMPRESA** deberá presentar al **SERVICIO** un protocolo de cierre del contrato o acuerdo complementario con al menos tres (3) meses antes del término normal del contrato.

El **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al protocolo de cierre presentado por la **EMPRESA**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles; igual plazo tendrá la **EMPRESA** para presentar una nueva versión del Protocolo de Cierre que salve las observaciones presentadas por el **SERVICIO**. Este proceso se repetirá hasta que el **SERVICIO** apruebe el Protocolo de Cierre del contrato y su modificación, para lo que permitirá un máximo de dos (2) iteraciones o insistencias.

En caso de Término Anticipado del contrato o acuerdo complementario, la **EMPRESA** deberá presentar el Protocolo de Cierre del contrato dentro del plazo de veinte (20) días hábiles después de la notificación correspondiente. EL **SERVICIO** aprobará o presentará observaciones al protocolo de cierre presentado por la **EMPRESA**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles. Si el **SERVICIO** presentase observaciones, estas deben incluirse en el protocolo de cierre.

El retiro de los equipos, así como el traslado al finalizar el contrato, será de responsabilidad de la **EMPRESA**.

3. Contenido del Protocolo de Cierre

La **EMPRESA** elaborará el Protocolo de Cierre de contrato o acuerdo complementario considerando lo siguiente:

3.1. Responsabilidades sobre el Protocolo de Cierre de Contrato o Acuerdo Complementario

La responsabilidad de la **EMPRESA** se limitará a la elaboración de los planes necesarios para el protocolo de cierre de contrato y a dar estricto cumplimiento a las actividades de su competencia, una vez aprobado el protocolo por parte del **SERVICIO**.

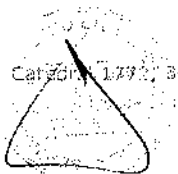
DIRECCION NACIONAL

Carretera 1793, Ber Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALÍDEZ

COLABORACIÓN



3.2. Contenido del protocolo de cierre de contrato o acuerdo complementario

El protocolo de cierre de contrato contendrá tres documentos: identificación de los bienes y servicios provistos; propuesta de procedimiento de cierre administrativo; propuesta de acta de cierre de los servicios provistos por la **EMPRESA**.

3.3. Identificación de los bienes y servicios provistos.

En este documento se identifica claramente los bienes y servicios para el cual se está ejecutando el protocolo de cierre de contrato o acuerdo complementario. La identificación se sustentará en la información disponible en el contrato.

3.4. Procedimiento de Cierre Administrativo

Este procedimiento comprende todas las actividades, roles, planes, responsabilidades y documentos relacionados con el protocolo de cierre administrativo para cada uno de los bienes y servicios provistos. Estas actividades se plasmarán en una Carta Gantt en donde se deberá especificar para cada una ellas, su duración, recursos y responsable respectivo. Se debe contemplar la coordinación general entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA** para el desarrollo de estas actividades, incluyendo las condiciones y requisitos necesarios para ejecutarlas.

Los entregables que forman parte de este procedimiento son:

- a) Actividades para el término de cada uno de los bienes y servicios provistos.
- b) Coordinación general.

3.5. Acta de cierre

Corresponde al documento que formalizará las condiciones de cierre de cada uno de los bienes y servicios contratados.

El **SERVICIO** podrá hacer efectiva la garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato o acuerdo complementario, si la **EMPRESA**, no ejecuta el Protocolo de cierre de acuerdo al plan establecido en el protocolo, debidamente aprobado por el **SERVICIO**.

VIGÉSIMO PRIMERO: Domicilio de la EMPRESA y legislación aplicable

La **EMPRESA** se entenderá domiciliada en la comuna y ciudad de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del presente contrato.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Copias

Se deja constancia que el presente contrato se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

DIRECCIÓN NACIONAL



Categoría 1777, 9av Piso, Sanuego. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN




VIGÉSIMO TERCERO: Personerías.

La personería del Director Nacional (S), Sr. Jorge Álvarez Vásquez, para actuar a nombre y en representación del **SERVICIO**, consta del Decreto Exento N° 136 de 14 de enero de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

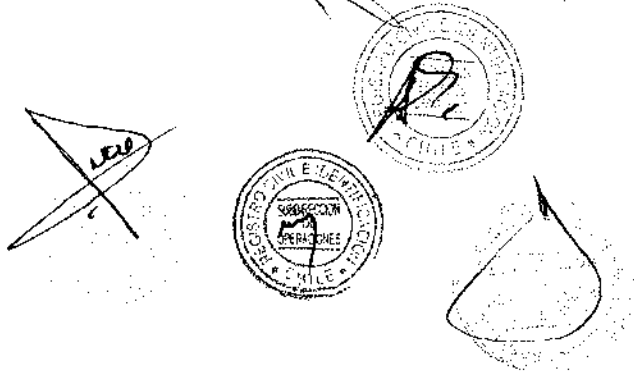
La personería de don Guillermo Weschler Berstein para representar a la **EMPRESA**, consta en Escritura Pública de fecha 8 de septiembre de 2005, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, bajo su Repertorio N° 12.804-2005, con certificación de vigencia de fecha 2 de febrero de 2017, otorgada por el Archivero Judicial de Santiago.



JORGE ALVAREZ VASQUEZ
Director Nacional (S)
Servicio de Registro Civil e Identificación



GUILLERMO WESCHLER BERSTEIN
Representante Legal
Empresa Vigatec S.A.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

ANEXO CARTA GANTT O CRONOGRAMA DE ENTREGA

Nombre de tarea	Duración (días)
Proyecto Kioskos de Autoatención Etapa 1 y Etapa 2	100
Carta de Adjudicación	1
Recepción OC	1
Reunión Kick Off de Proyecto	1
Integración SW	55
Reunión de Inicio	1
Levantamiento General del Proyecto	1
Ejecución Trabajos de Integración	55
Pruebas QA	15
Kioskos Etapa 1 Cantidad 35 Equipos	90
Fabricación Equipos	20
Entrega de Dispositivos de Pago (TBK)	1
Armado Equipos	10
Entrega Equipos	1
Traslado e Instalación Equipos	50
Kisko Etapa 2 Cantidad 115 Equipos	100
Fabricación Equipos	90
Entrega de Dispositivos de Pago (TBK)	1
Armado Equipos	20
Entrega Equipos	1
Traslado e Instalación Equipos	100
Comienzo Servicio de Continuidad Operacional (Mantenimiento y Reparación)	1
Cierre Proyecto	1
Aprobación Cliente	1
Carta de Aceptación Final	1

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL

Casapal 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 251 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 0000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ARTÍCULO 4º, INC. 1º Y 6º LEY N° 19.886**De no encontrarse afecto a las inhabilidades contempladas en este artículo.**

En el caso de consorcios, este documento debe ser suscrito por los representantes legales de todos sus integrantes y por el representante legal del Consorcio.

Además, se deberá proceder a la individualización de las empresas miembros del consorcio oferente (nombre, RUT o similar en caso de tratarse de empresas extranjeras, domicilio social) y porcentaje de participación comprometida en el consorcio oferente.

Declaración jurada:

Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, RUN N° **7.003.145-0**, declaro que esta persona o entidad, en conformidad a lo dispuesto en el inciso 6º del artículo 4º de la ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, no es o no tiene entre sus socios a una o más personas que presten servicios al Estado como funcionarios directivos del Servicio de Registro Civil e Identificación, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del D.F.L. N° 1/19.653 que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquellos o éstas formen parte, ni con sociedades comandita por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

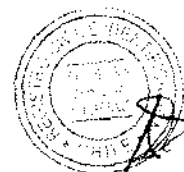
Asimismo, declaramos que esta persona o entidad no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores a la presentación de esta oferta, ni por delitos concursales establecidos en el Código Penal, conforme a la modificación introducida por el artículo 401 de la Ley N° 20.720, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 4º, inciso primero, de la Ley 19.886 de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA**Fecha** _____

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, San Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 26 15091 - (56 2) 70 15000 www.servicioregistrocivil.gub.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Declaración jurada:

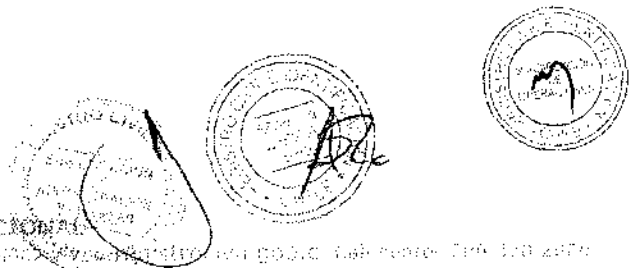
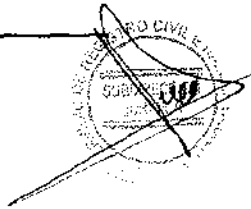
Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, representante legal, cédula de identidad N° **7.003.145-0**, con domicilio en José Ananías N° 441, de la comuna de Macul, ciudad de Santiago, en representación de la empresa **Vigatec S.A.**, RUT N° **96.587.380-5**, del mismo domicilio, declaramos que la empresa **Vigatec S.A.**, no ha sido sancionada con la prohibición establecida en el artículo 8, número 2, de la Ley N° 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos que indica.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA
7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha _____



DIRECCIÓN NACIONAL
Calle del 1772, Ser Pilo, Santiago. Teléfono (56 2) 251 1000 - (56 2) 251 1000 x 2000 - Fax (56 2) 251 1000 x 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DESTINO DE LOS PRIMEROS PAGOS
CONFORME LO DISPUESTO ARTÍCULO 4º, INC. 2º, DE LA LEY N° 19.886**

Yo, **Guillermo Weschler Berstein**, RUN N° **7.003.145-0**, declaro que esta persona o entidad, en conformidad a lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 4º de la ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en caso de registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, se obliga a destinar los primeros estados de pago del contrato licitado, al pago de dichas obligaciones, y acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses.

Esta empresa procederá a dichos pagos y presentará al **SERVICIO** los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA
7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha

[Handwritten signature and date]



DIRECCIÓN NACIONAL

Calle La Vía, Ser 2° y, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - 155 7) 261 15002 www.servicioregistrocivil.gub.cl Correo: correo@servicioregistrocivil.gub.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

ANEXO DETALLE DE COMUNAS DE DESPLIEGUE

El despliegue de los kioscos de autoatención, será preferentemente en las 100 comunas con mayor cantidad de población y con mayor índice de población urbana. Complementariamente se considerará el criterio de capitales regionales y capitales provinciales (exceptuando la Provincia de Isla de Pascua).

- 100 comunas con mayor cantidad de población y con mayor índice de población urbana:

N°	Región	Provincia	Comuna
1	Tarapacá	Iquique	Iquique
2	Tarapacá	Iquique	Alto Hospicio
3	Antofagasta	Antofagasta	Antofagasta
4	Antofagasta	El Loa	Calama
5	Antofagasta	Tocopilla	Tocopilla
6	Atacama	Chañaral	Diego de Almagro
7	Atacama	Copiapó	Copiapó
8	Atacama	Huasco	Vallenar
9	Coquimbo	Elqui	Coquimbo
10	Coquimbo	Elqui	La Serena
11	Coquimbo	Limarí	Ovalle
12	Valparaíso	Los Andes	Los Andes
13	Valparaíso	Petorca	La Ligua
14	Valparaíso	Quillota	Calera
15	Valparaíso	Quillota	Quillota
16	Valparaíso	Quillota	Limache
17	Valparaíso	San Antonio	San Antonio
18	Valparaíso	San Felipe de Aconcagua	San Felipe
19	Valparaíso	Valparaíso	Viña del Mar
20	Valparaíso	Valparaíso	Valparaíso
21	Valparaíso	Valparaíso	Quilpué
22	Valparaíso	Valparaíso	Villa Alemana
23	Valparaíso	Valparaíso	Concón
24	Valparaíso	Valparaíso	Quintero
25	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Rancagua
26	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Machalí
27	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Graneros
28	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Cachapoal	Rengo
29	del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Colchagua	San Fernando
30	del Maule	Cauquenes	Cauquenes
31	del Maule	Curicó	Curicó

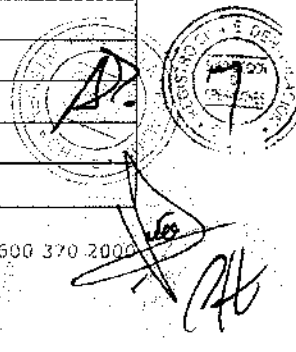
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



32	del Maule	Curicó	Molina
33	del Maule	Linares	Linares
34	del Maule	Talca	Talca
35	del Maule	Talca	Constitución
36	del BioBio	Arauco	Curanilahue
37	del BioBio	Arauco	Lebu
38	del BioBio	Biobío	Los Ángeles
39	del BioBio	Biobío	Nacimiento
40	del BioBio	Concepción	Talcahuano
41	del BioBio	Concepción	Concepción
42	del BioBio	Concepción	Chiguayante
43	del BioBio	Concepción	San Pedro De La Paz
44	del BioBio	Concepción	Hualpén
45	del BioBio	Concepción	Coronel
46	del BioBio	Concepción	Lota
47	del BioBio	Concepción	Penco
48	del BioBio	Concepción	Tomé
49	del BioBio	Ñuble	Chillán
50	de la Araucanía	Cautín	Temuco
51	de la Araucanía	Malleco	Angol
52	de los Lagos	Chiloé	Castro
53	de los Lagos	Llanquihue	Puerto Montt
54	de los Lagos	Llanquihue	Puerto Varas
55	de los Lagos	Osorno	Osorno
56	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Aisén	Aisén
57	Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	Coihaique	Coihaique
58	Magallanes	Magallanes	Punta Arenas
59	Metropolitana	Chacabuco	Colina
60	Metropolitana	Cordillera	Puente Alto
61	Metropolitana	Maipo	San Bernardo
62	Metropolitana	Maipo	Buín
63	Metropolitana	Santiago	La Florida
64	Metropolitana	Santiago	Las Condes
65	Metropolitana	Santiago	Peñalolén
66	Metropolitana	Santiago	Maipú
67	Metropolitana	Santiago	Santiago
68	Metropolitana	Santiago	La Pintana
69	Metropolitana	Santiago	El Bosque
70	Metropolitana	Santiago	Ñuñoa
71	Metropolitana	Santiago	Cerro Navia
72	Metropolitana	Santiago	Recoleta

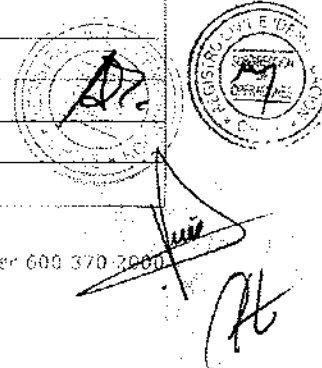
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, Bar. Pina, Santiago. Teléfono (55 2) 261 15001 - (56 2) 261 15000. www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 3000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



73	Metropolitana	Santiago	Renca
74	Metropolitana	Santiago	Conchalí
75	Metropolitana	Santiago	La Granja
76	Metropolitana	Santiago	Estación Central
77	Metropolitana	Santiago	Pudahuel
78	Metropolitana	Santiago	Providencia
79	Metropolitana	Santiago	Pedro Aguirre Cerda
80	Metropolitana	Santiago	Lo Espejo
81	Metropolitana	Santiago	Macul
82	Metropolitana	Santiago	Lo Prado
83	Metropolitana	Santiago	Quilicura
84	Metropolitana	Santiago	Quinta Normal
85	Metropolitana	Santiago	San Joaquín
86	Metropolitana	Santiago	La Reina
87	Metropolitana	Santiago	San Ramón
88	Metropolitana	Santiago	La Cisterna
89	Metropolitana	Santiago	Vitacura
90	Metropolitana	Santiago	San Miguel
91	Metropolitana	Santiago	Huechuraba
92	Metropolitana	Santiago	Cerrillos
93	Metropolitana	Santiago	Independencia
94	Metropolitana	Santiago	Lo Barnechea
95	Metropolitana	Talagante	Peñaflor
96	Metropolitana	Talagante	Padre Hurtado
97	Metropolitana	Talagante	Talagante
98	Metropolitana	Talagante	El Monte
99	Los Ríos	Valdivia	Valdivia
100	Arica y Parinacota	Arica	Arica

- **Capitales regionales y capitales provinciales (exceptuando la Provincia de Isla de Pascua):**

XV Región de Arica y Parinacota

Capital Regional: Arica

Provincia de Arica, Capital: Arica.

Provincia de Parinacota, Capital: Putre.

I Región de Tarapacá

Capital Regional: Iquique.

Provincia de Iquique, Capital: Iquique.

Provincia del Tamarugal, Capital: Pozo Almonte.

II Región de Antofagasta

Capital Regional: Antofagasta.

Provincia de Tocopilla, Capital: Tocopilla.

Catedral 1772, Cerro Pisco, Santiago. Teléfono (56 2) 291 1500 - (56 2) 291 1501. registrocivil.gob.cl Call center 600 370 3000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

RA

Provincia de El Loa, Capital: Calama.
 Provincia de Antofagasta, Capital: Antofagasta.

III Región de Atacama

Capital Regional: Copiapó.
 Provincia de Chañaral, Capital: Chañaral.
 Provincia de Copiapó, Capital: Copiapó.
 Provincia de Huasco, Capital: Vallenar.

IV Región de Coquimbo

Capital Regional: La Serena.
 Provincia de Elqui, Capital: Coquimbo.
 Provincia de Limarí, Capital: Ovalle.
 Provincia de Choapa, Capital: Illapel.

V Región de Valparaíso

Capital Regional: Valparaíso.
 Provincia de Petorca, Capital: La Ligua.
 Provincia de Los Andes, Capital: Los Andes.
 Provincia de San Felipe de Aconcagua, Capital: San Felipe.
 Provincia de Quillota, Capital: Quillota.
 Provincia de Valparaíso, Capital: Valparaíso.
 Provincia de San Antonio, Capital: San Antonio.
 Provincia de Marga Marga, Capital: Quilpué.

XIII Región Metropolitana Santiago

Capital Regional: Santiago de Chile.
 Provincia de Chacabuco, Capital: Colina.
 Provincia de Santiago, Capital: Santiago.
 Provincia de Cordillera, Capital: Puente Alto.
 Provincia de Maipo, Capital: San Bernardo.
 Provincia de Melipilla, Capital: Melipilla.
 Provincia de Talagante, Capital: Talagante.

VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

Capital Regional: Rancagua.
 Provincia de Cachapoal, Capital: Rancagua.
 Provincia de Colchagua, Capital: San Fernando.
 Provincia de Cardenal Caro, Capital: Pichilemu.

VII Región del Maule

Capital Regional: Talca.
 Provincia de Curicó, Capital: Curicó.
 Provincia de Talca, Capital: Talca.
 Provincia de Linares, Capital: Linares.
 Provincia de Cauquenes, Capital: Cauquenes.

VIII Región del Biobío

Capital Regional: Concepción.
 Provincia de Ñuble, Capital: Chillán.
 Provincia de Biobío, Capital: Los Ángeles.
 Provincia de Concepción, Capital: Concepción.
 Provincia de Arauco, Capital: Lebu.

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 1500. Fax (56 2) 261 15002. www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

AB

IX Región de La Araucanía

Capital Regional: Temuco.
Provincia de Malleco, Capital: Angol.
Provincia de Cautín, Capital: Temuco.

XIV Región de Los Ríos

Capital Regional: Valdivia.
Provincia de Valdivia, Capital: Valdivia.
Provincia del Ranco, Capital: La Unión.

X Región de Los Lagos

Capital Regional: Puerto Montt.
Provincia de Osorno, Capital: Osorno.
Provincia de Llanquihue, Capital: Puerto Montt.
Provincia de Chiloé, Capital: Castro.
Provincia de Palena, Capital: ciudad de Chaitén.

XI Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

Capital Regional: Coyhaique.
Provincia de Coyhaique, Capital: Coyhaique.
Provincia de Aysén, Capital: Puerto Aysén.
Provincia de General Carrera, Capital: Chile Chico.
Provincia de Capitán Prat, Capital: Cochrane.

XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena

Capital Regional: Punta Arenas.
Provincia de Última Esperanza, Capital: Puerto Natales.
Provincia de Magallanes, Capital: Punta Arenas.
Provincia de Tierra del Fuego, Capital: Porvenir.
Provincia de la Antártica Chilena, Capital: Puerto Williams.

Sin perjuicio de lo anterior, se podrá excepcionalmente incorporar otra(s) comuna(s) del país no explicitadas en los criterios precedentes, como por ejemplo las comunas que se encuentren entre el correlativo del N°101 al N°150 del Despliegue Urbano/Poblacional contenido en el anexo N°8 de la Intención de Compra.

Nombre Representante Legal de la EMPRESA

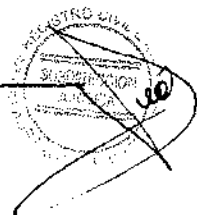
Guillermo Weschler Berstein

RUN Representante Legal de la EMPRESA

7.003.145-0

Firma Representante Legal de la EMPRESA

Fecha



DIRECCIÓN NACIONAL

Carretera 1772, Toralillo, Santiago. Teléfono: (56 2) 2211 4000. www.registrocivil.gub.cl

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN