

**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRETARIA DE INTERIOR
DIVISION JURIDICA**

Aprueba contrato entre el Ministerio del Interior y la Empresa "SICE Agencia Chile S.A", el desarrollo y aplicación de una solución técnica para el diseño, implementación, explotación y mantención de un Sistema Integrado de Emergencia Centro Maule-100 a habilitarse como plan experimental en la citada región, cuyo centro operativo se radicará en la ciudad de Talca.

MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES
RECIBIDO

CONTRALORIA GENERAL
OFICINA GENERAL DE PARTES
22 DIC. 2009

DECRETO N° 833

CONTRALORIA GENERAL
OFICINA GENERAL DE PARTES
30 DIC. 2009

CONTRALORIA GENERAL
TOMA DE RAZON
30 NOV. 2009
RECEPCION

DIVISION JURIDICA
COMITE 5
SANTIAGO, 25 NOV 2009
JEFES

CHO

CONSIDERANDO:

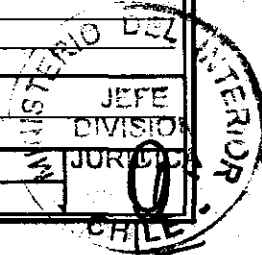
Que entre las prioridades presidenciales y como medio para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, se ha dispuesto establecer un Sistema Integrado de Emergencia-SIE, el que se integrará con los servicios de emergencia y que la actual Ley de Presupuestos del sector público ha encomendado su implementación como programa al Ministerio del Interior, labor que desarrolla a través de una de sus Unidades dependientes;

Que en una primera instancia y como Plan Experimental, el referido Sistema, que se ha denominado "Centro Maule 100", se ha proyectado desarrollar en la Región del Maule, el que será operado en la ciudad de Talca, para su posterior implantación gradual en todo el territorio nacional;

Que para la puesta en marcha y explotación de dicho sistema esta Secretaría de Estado, mediante la Resolución N° 3915, de la Subsecretaría de Interior, de 12 de junio de 2009, convocó a través del portal www.mercadopublico.cl al correspondiente proceso de propuesta pública cuyas Bases Administrativas y Técnicas fijadas fueron aprobadas por el citado acto administrativo, identificada como ID 623-56-LP09;

Que las ofertas presentadas a la referida licitación, por no cumplir con las Bases pertinentes, fueron declaradas inadmisibles mediante la Resolución Exenta N° 6093, de la Subsecretaría de Interior, de 20 de

DEPART. JURIDICO	07 DIC. 2009
DEPT. T.R. Y REGISTRO	
DEPART. CONTABIL.	08 ENE. 2010
SUB. DEP. C. CENTRAL	
SUB. DEP. E. CUENTAS	TOTALMENTE TRAMITADO
SUB. DEPTO. C.P.Y. BIENES NAC.	TOMADO RAZON
DEPART. AUDITORIA	08 ENE. 2010
DEPART. V.O.P.U.Y.T.	Contrador General de la República
SUB DEPTO. MUNICIP.	
REFRENDACION	
REF. POR IMPUTAC.	\$ _____
ANOT. POR IMPUTAC.	\$ _____
DEDUC. DTO.	



TJD/MCSM
7275226
131109

RETIRADO SIN TRAMITAR
FECHA: 29 DIC. 2009
CON OFICIO N° 51

DISTRIBUCION

1. Sistema Integrado de Emergencia, SIE,
2. División Jurídica
3. División de Administración y Finanzas
4. Interesado
5. Oficina de Partes
6. Archivo

RETIRADO SIN TRAMITAR
FECHA: 15 DIC. 2009
CON OFICIO N° 47

7787807

agosto del año en curso, convocándose a una nueva licitación, proceso al que se presentaron las sociedades "SICE Agencia Chile S.A." y "TELEFONICA Empresas Chile S.A.",

Que la evaluación efectuada por la Comisión Técnica constituida al efecto, propuso adjudicar dicha propuesta a la primera de las Empresas citadas, por cumplir su oferta con los requerimientos solicitados, lo que se formalizó mediante la Resolución Exenta N° 7365, de la Subsecretaría de Interior, de 23 de septiembre de 2009, para su posterior publicación en el portal www.mercadopublico.cl,

Que el acuerdo correspondiente convenido entre las partes, requiere que sean sancionado con la dictación del correspondiente acto administrativo, y

VISTO: Lo dispuesto en los Artículos 9 y 24 D.F.L. N° 1/19.653 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000, publicado en el D.O. de 17 de noviembre de 2001, que fijó 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° 20.314, Ley de Presupuestos para el sector público para el año 2009; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en su reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250, del Ministerio de Hacienda, de 2004, y sus modificaciones; en la Resolución N° 3915, de la Subsecretaría de Interior, de 12 de junio de 2009, aprobatoria de las Bases Administrativas y Técnicas de dicha licitación; en la Resolución Exenta N° 6093, de la citada Subsecretaría que declaró inadmisibles las ofertas presentadas; en la Resolución Exenta N° 7020, de la misma Subsecretaría, citada de 09 de septiembre de 2009, que designó integrantes de la Comisión Evaluadora correspondiente, y lo prevenido en el N° 13 del párrafo I del Artículo Primero del Decreto Supremo N° 19, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001 y sus modificaciones, vengo en dictar el siguiente,

DECRETO



ARTICULO PRIMERO:

Apruébase el contrato celebrado el 09 de noviembre de 2009, entre el Ministerio del Interior y la sociedad anónima "SICE Agencias Chile S.A.", R.U.T. N° 59.090.630-1, domiciliada en Av. Andrés bello N° 2777, of. 771. comuna de Las Condes, en virtud del cual esta Secretaría de Estado encomienda a la citada sociedad el desarrollo y aplicación de una solución técnica para el diseño, implementación, explotación y mantención de un Sistema Integrado de Emergencia – SIE denominado "Centro de Atención y derivación de Llamadas de Emergencia Maule -100", que en una primera instancia y como plan experimental se habilitará en la citada Región, cuyo centro operativo se radicará en la ciudad de Talca.

Maule



ARTICULO SEGUNDO: El gasto que demandará para el Ministerio del Interior, la ejecución del contrato que se aprueba ascenderá a la suma total de \$3.076.241.702.- cantidad a la que se agregará el I.V.A. correspondiente, lo que totaliza la suma de \$ 3.660.727.625.- de acuerdo al siguiente desglose:

- para el primer año.	\$ 1.199.462.777.- más I.V.A.	\$ 1.427.360.705.-
- para el 2° año :	\$ 609.884.549.- más I.V.A.	\$ 725.762.613.-
- para el 3er año :	\$ 625.287.805.- más I.V.A.	\$ 744.092.488.-
- para el 4° año :	\$ 641.606.571.- más I.V.A.	\$ 763.511.819.-
TOTAL	\$ 3.076.241.702.- más I.V.A.	\$ 3.660.727.625.-

La referidas cantidades estarán condicionadas a que los recursos correspondientes a los años 2010, 2011, 2012 y 2013, sean consultados en los presupuestos correspondientes a dichos años.

El gasto que se consulta para el presente año 2009, se imputará al ítem 05-01-01-024-03 -037 "Sistema Integrado de Emergencia" del Presupuesto vigente del Servicio de Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.


ARTICULO TERCERO: Las Cláusulas del Contrato que se aprueba son del tenor siguiente:

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO, GENERALIDADES

- 1.1. En virtud del presente Contrato, el Ministerio del Interior, en adelante, el Ministerio o esta Secretaría de Estado, encomienda a "SICE AGENCIA CHILE S.A.", en adelante indistintamente, "SICE", o "la Empresa", o "el o la Contratante", el Desarrollo y Aplicación de una solución técnica, para el diseño, implementación, explotación y mantenimiento del "Centro de Atención y Derivación de Llamadas de Emergencia - Maule 100 " para la Región del Maule.
- 1.2. El Centro Maule 100 se ubica en calle 1 Oriente N° 895, esquina 3 Sur, ciudad de Talca, Región del Maule, el que es provisto a "la Empresa" por el Ministerio y cuenta con la obra civil y servicios básicos, en buen estado de conservación, correspondiendo a "la Empresa" y, a su entero costo, la completa provisión de los elementos necesarios para obtener el óptimo funcionamiento de éste según el servicio contratado. "la Empresa" deberá adoptar las medidas necesarias para la conservación y mantenimiento de estas instalaciones, garantizando su correcto funcionamiento las 24 horas del día en forma ininterrumpida, todos los días del año.

El inmueble señalado tiene una superficie total construida de 427.50 m² distribuidos en una planta.
- 1.3. En términos generales el requerimiento de este Ministerio, consiste en implementar una solución tecnológica que permita al Centro Atención de Llamadas de emergencia Maule - 100, la correcta recepción y gestión de las peticiones de ayuda que sean generadas por los ciudadanos que llamen al número 100 y las eventuales llamadas re-enrutadas desde los números de emergencia 131, 132, 133 y 134, las que tendrá un tiempo de respuesta máximo de 15 segundos las deberán ser grabadas en formato digital, comprendiendo el ciclo total de duración del incidente y mantenidas disponibles en archivo por un plazo no inferior a seis meses.
- 1.4. "La Empresa", proveerá la solución tecnológica a que se hace mención en el punto anterior, de forma que el Centro Maule 100 se integre técnicamente a las instituciones encargadas de la emergencia en la región del Maule en la presente etapa, es decir, Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones de Chile; Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) y Cuerpo de Bomberos de Chile en el Centro





respuesta máximo de 15 segundos las deberán ser grabadas en formato digital, comprendiendo el ciclo total de duración del incidente y mantenidas disponibles en archivo por un plazo no inferior a seis meses.

- 1.4. "La Empresa", proveerá la solución tecnológica a que se hace mención en el punto anterior, de forma que el Centro Maule 100 se integre técnicamente a las instituciones encargadas de la emergencia en la región del Maule en la presente etapa, es decir, Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones de Chile; Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) y Cuerpo de Bomberos de Chile en el Centro Maule – 100 desde el primer día de entrada en funcionamiento de éste y estará preparada para implementar la integración futura con otras instituciones. El Ministerio por su parte, gestionará la coordinación entre las instituciones antes referidas.
- 1.5. También "la Empresa" deberá dotar al Centro Maule – 100, de un Centro de Control de Comunicaciones, con la tecnología para el manejo de sistemas de comunicación telefónica, radio, video y las aplicaciones de gestión y control que correspondan y que sean pertinentes a un Centro de Emergencia de este tipo y permitir la ejercicio de las tareas y acciones tanto de los operadores, coordinadores de sala y los despachadores de las instituciones encargadas de la emergencia del Centro Maule – 100. De la misma manera entregar los servicios de: operación, mantenimiento y contingencia del centro y un plan de mejora continúa, para así asegurar la interoperabilidad de la solución tecnológica contratada.
- 1.6. El Centro Maule-100, el servicio de atención de llamadas y los demás contratados operarán en forma continua las 24 horas del día, todos los días del año.
- 1.7. "La Empresa" proveerá al Centro Maule-100 y, su costo, del personal suficiente y permanente en cantidad y calidad, entendiéndose ésta última el haber aprobado el Programa de capacitación correspondiente y contar con la aptitud adecuada a cada clase de trabajo o función que deba desarrollarse para la correcta explotación y administración de éste, los que deberán ser contratados por "la Empresa" quien asumirá todos los costos relativos a ellos, incluyendo los laborales y provisionales; siendo "la Empresa" su exclusiva empleadora para todos los fines legales, cumpliendo estrictamente con la normativa nacional en los ámbitos laborales, provisionales, salud e higiene.

Asimismo, será obligación de "la Empresa", una vez terminado por vencimiento del plazo o cualquier otra causa o motivo, el presente contrato, finiquitar a todo el recurso humano contratada por ésta bajo cualquier forma o figura, para la explotación y administración del Centro Maule-100; demostrando tal circunstancia al Ministerio por medio de la exhibición de los respectivos finiquitos los que deberán cumplir con todas los requisitos legales.

SEGUNDO: ESTATUTO JURÍDICO.-

En todos los aspectos atinentes a este contrato, regirán, además de lo estipulado en el presente instrumento, como normas obligatorias y complementarias, las contenidas en los documentos que se enumeran en esta cláusula, los que forman parte integrante de este contrato:

- a. Las bases administrativas y bases técnicas de la licitación y sus anexos.
- b. Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere.
- c. Oferta Técnica y Oferta Económica presentada por el adjudicatario.
- d. Normas técnicas generales aplicables a este tipo de contrataciones

TERCERO: DURACIÓN, DESARROLLO Y PLAZO DEL CONTRATO

- 3.1 La duración de este Contrato será de cuatro años a contar de la total tramitación del acto administrativo correspondiente que sanciona la suscripción del presente Contrato.
- 3.2 Por razones de necesidad del servicio, "SICE AGENCIA CHILE S.A" podrá ejecutar su cometido en la presente fecha, aún cuando la vigencia legal del Contrato se iniciará una vez que se encuentre totalmente tramitado el Decreto aprobatorio pertinente y no producirá efectos más allá de la fecha límite de ejecución del servicio y posterior pago de los mismos.
- 3.3 El Proyecto materia del presente Contrato deberá cumplir con las etapas y los plazos que se indican en las Bases Administrativas y Técnicas que son las siguientes:
- 3.3.1. Se considerará una primera etapa o fase, de un plazo no superior de seis meses desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el correspondiente contrato, para la puesta en marcha del Centro Maule-100.
- 3.3.1.1. En la primera etapa, necesariamente se contemplará por "la Empresa", un período de prueba de la totalidad de los sistemas, instalaciones, operaciones y personal del Centro Maule-100, el que se entenderá concluido con la correspondiente aprobación de éste por la respectiva Contraparte Técnica.
- 3.3.2. Cumplida que sea la primera etapa o fase a la que se alude anteriormente se entenderá que el Centro Maule-100 opera en régimen

CUARTO: PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO.-

- 4.1. El Ministerio pagará a "la Empresa", por el servicio contratado, el precio único y total de \$ 3.076.241.702. - (tres mil setenta y seis millones doscientos cuarenta y un mil setecientos dos pesos), cantidad que se desglosa en la forma siguiente: para el primer año, la suma de \$ 1.199.462.777.-; para el segundo año, la suma de \$ 609.884.549.-, para el tercer año la suma de \$ 625.287.805.- y para el cuarto año, la suma de \$ 641.606.571.-, valores que como cantidades netas, quedarán condicionadas a financiarse con cargo a los recursos que al efecto consulten las respectivas leyes anuales de presupuestos del sector público correspondientes a dichos años, cantidades que se imputarán al ítem 05-01-01-24-03-037 (Sistema Integrado de Emergencia) del Presupuesto del Servicio de Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.
- 4.2. Por tratarse de un contrato a suma alzada, el precio acordado incluye todos los costos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos, impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio licitado, sea éste directo, indirecto o a causa de él, por lo que "la Empresa" no podrá reclamar ningún pago adicional bajo ningún otro concepto.

QUINTO: FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA.-

- 5.1. El precio será cancelado a través de estados de pago, los que deberán ser debidamente aprobados por parte de la contraparte técnica, sólo entonces se procederá a su pago efectivo.
- 5.2. Se designa como contraparte técnica del presente Contrato a los profesionales doña Andrea Cavada Vera y a don Jorge Salazar Arévalo, quienes cumplen funciones en el Programa Sistema Integrado de Emergencias de la Subsecretaría del Interior.

Sin perjuicio de la designación antes referida, el Ministerio se reserva el derecho de designar a nuevas personas que hagan las veces de contraparte técnica del presente Contrato o de solicitar a organismos o entidades públicos y/o privadas expertas colaborar y asistir a la ya dicha contraparte técnica en sus funciones


- 5.3. A la contraparte técnica le corresponderá la supervisión directa del cumplimiento de las Bases Técnicas respectivas y demás actividades consideradas en el presente Contrato, además, deberá velar por el avance de la ejecución, advertirá las dificultades o inconvenientes que surjan en su desarrollo y efectuará las observaciones, recomendaciones y orientaciones necesarias para el íntegro y cabal cumplimiento de los objetivos esperados.
- 5.4. La contraparte técnica revisará los informes y/o productos de cada etapa especificada, en un plazo máximo de 10 días hábiles, autorizando los pagos programados acordados en el presente Contrato. En caso de exceder este plazo, el producto (informe) se entenderá por aprobado y "la Empresa" podrá exigir el pago correspondiente. En el evento de rechazarse por la Contraparte Técnica los informes y/o productos ésta deberá fundamentarlo y "la Empresa" contará con un plazo de 05 días corridos para subsanar el rechazo mediante la entrega del nuevo informe y/o producto. Este procedimiento sólo podrá ser aplicado una vez por evento por "la Empresa".

Los estados de pago considerados son los siguientes:

5.4. PRIMER AÑO

Los estados de pago se realizarán contra la entrega y aprobación de los siguientes productos

- 5.4.1. Un primer estado de pago, equivalente al 30 % del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del primer informe que contenga el estudio de especialidades - energía eléctrica, gas y agua potable - que permita identificar las potencias y capacidades necesarias para el funcionamiento del Centro Maule-100, al que se hace referencia en el punto 2.2. de los Productos Esperados por el Adjudicatario contenido en las Bases Técnicas ya señaladas. Lo anterior a más tardar a la segunda semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

- 
- 5.4.2** Un segundo estado de pago, equivalente al 35% del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del segundo informe que contenga el desarrollo y entrega de los Protocolos Operativos. A más tardar la décima semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.
- 5.4.3.** Un tercer estado de pago, equivalente al 10 % del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del tercer informe que contenga lista completa de personal contratado para la explotación y administración del Centro Maule-100 debidamente capacitado según su función según se estipula en las Bases Técnicas. A más tardar a la semana décima cuarta desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato
- 5.4.4.** Un cuarto estado de pago, equivalente al 15% del total par contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del cuarto informe que contenga el resultado conforme de la aplicación del Plan de Pruebas de la totalidad de los sistemas del Centro Maule-100, que compruebe que éstos operan satisfactoriamente. A más tardar la semana vigésima tercera desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.
- 5.4.5** Un quinto estado de pago, equivalente al 10% del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del quinto informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los productos entregados por "la Empresa", satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases Técnicas respectivas. Este informe se entregará al vencimiento del duodécimo mes de la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

5.5. SEGUNDO AÑO

- 5.5.1.** Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas
- 5.5.2.** Para tales fines el adjudicatario deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas.

5.6. TERCER AÑO

- 5.6.1.** Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas
- 5.6.2.** Para tales fines "la Empresa" deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas .

5.7. CUARTO AÑO

- 5.7.1.** Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas
- 5.7.2.** Para tales fines "la Empresa" deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas.

SEXTO: MULTAS

Las multas por fallas, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia de "la Empresa", ya sea directamente o a través de su personal.

El procedimiento de aplicación de eventuales multas se iniciará mediante una notificación del Ministerio que incluirá una relación circunstanciada de los hechos en que se fundamenta. "La Empresa" contará con 5 días hábiles desde la notificación para aportar sus defensas y antecedentes y hacer los descargos que estime pertinentes, transcurridos los cuales el Ministerio continuará el procedimiento sancionatorio correspondiente. "La Empresa" podrá recurrir contra cualquier resolución sancionatoria, conforme a la Sección 14.1 del presente contrato.

El importe de la multa respectiva será pagada directamente al Ministerio, previo recibo del pago efectuado, con lo cual se da cumplimiento a la jurisprudencia del S.I.I., en la materia.

6.1. MULTAS APLICABLES HASTA ANTES DE LA PUESTA EN MARCHA EN REGIMEN DEL CENTRO MAULE -100

6.1.1. Se aplicará, por cada día de retraso, en la entrega conforme por parte de "la Empresa" de los ítems señalados como "los Productos Esperados por el adjudicatario" en las Bases Técnicas respectivas y, por cada uno de ellos, una multa equivalente al 0,5% del precio total del presente Contrato para el primer año de ejecución.

6.1.2. La misma multa señalada en el numeral anterior se aplicará por cada día de retraso y, por cada uno de ellos, en la entrega conforme de los productos señalados como Hitos relevantes en la Carta Gantt entregada por "la Empresa" según lo establecen las Bases Técnicas ya aludidas.

6.2. MULTAS APLICABLES EN REGIMEN

6. 2.1.- Llamadas no atendidas después de 15 segundos.

6.2.1.1. Se multará a "la Empresa" con el equivalente al 0,02 % del precio total que deba recibir el contratante según corresponda de acuerdo al presente Contrato, punto Cuarto y



Quinto.- PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO y FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA respectivamente; lo anterior se aplicará por cada llamada no atendida .

6.2. 2.- Llamadas atendidas después de 15 segundos de espera

6.2.2.1. Se multará por este concepto si el número mensual de llamadas atendidas después de 15 segundos de espera es superior al 0,5 % del total mensual de llamadas atendidas .

6.2.2.2. En este supuesto, el número de llamadas por encima de ese umbral se multará con el equivalente al 0,01 % del precio total que deba recibir "la Empresa" según corresponda de acuerdo al presente Contrato, punto Cuarto y Quinto.- **PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO y FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA** respectivamente

6. 2.3.- Disponibilidad de los sistemas.

Siendo esencial que la atención a las llamadas de emergencia sea continuo, según ya se ha especificado, hace necesario que el soporte de las comunicaciones de voz y datos con los usuarios, tanto a los ciudadanos que acceden a través del teléfono, como a los diferentes organismos que atienden emergencias en la región del Maule, con los que se comunica la información por teléfono, radio y/u otros, sea de disponibilidad total y permanente, y por tanto exigible a su diseño (que incluye los sistemas de respaldo y de contingencia adecuados) "cero fallas".

6. 2. 3.3.- Falla del sistema global.

Se entiende por tal la situación en que no es posible atender en ninguna medida la prestación esencial del sistema, que es la recepción de las llamadas telefónicas que efectúen los llamantes al número de emergencias 100, o a los números de emergencias eventualmente re-enrutados

6.2.3.3.1. Para esta prestación básica no se admite tolerancia de fallas o caídas de forma alguna, y por tanto se multará cualquier caída general del sistema, imputable a "la Empresa", por el valor equivalente en pesos chilenos a 20 (veinte) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.

6.2.3.2. Fallas parciales del sistema.

Son las situaciones en que no es posible atender algún tipo de llamadas al número 100, a los números eventualmente re- enrutados, las llamadas internas, las llamadas salientes, o bien se produce una falla total o parcial de la transmisión de datos a los terminales de los organismos integrados al sistema.

6.2.3.2.1. En estos supuestos, se multará a "la Empresa" con el valor equivalente en pesos chilenos a 5 (cinco) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.



6.2.4. Personal en la Sala de Operaciones

6.2.4.1. El número de operadores y supervisores presentes en la Sala de Operaciones no será inferior al previsto por "la Empresa" en su oferta

6.2.4.2. Se multará a "la Empresa" este incumplimiento por cada hora y persona, al con el valor equivalente en pesos chilenos a 2 (dos) unidades de fomento .

6.2.5. Resto del personal

6.2.5.1. El número de personal administrativo, de seguridad, aseo y otros distintos a los operadores no será inferior al previsto por "la Empresa" en su oferta

6.2.5.2. Se multará a "la Empresa" este incumplimiento por cada hora y persona, con el valor equivalente en pesos chilenos a 1 (una) unidades de fomento .

6. 2.6. Entrega de la documentación .

6.2.6.1. La no entrega oportuna y completa, según se especifica en las respectivas Bases Técnicas, de la documentación técnica, manuales y planos a que hace referencia el acápite VII.- Otros, numeral 2 de las señaladas Bases Técnicas, dará origen a la aplicación de una multa a "la Empresa" por el valor equivalente en pesos chilenos a 200 (doscientas) unidades de fomento .

SEPTIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACION Y PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1. La totalidad de los datos, informaciones, procedimientos y resultados generados producto del presente Contrato y por y para el proceso licitatorio que le ha dado origen pasará a ser de exclusiva propiedad del Ministerio del Interior, sin costo alguna porque se entiende que están incluidos en el precio acordado precedentemente.

7.2. "La Empresa" solamente podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la contratación, siendo necesaria autorización del Ministerio del Interior para cualquier otro uso.

7.3. "La Empresa" no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa del Ministerio del Interior.

7.4. El Ministerio del Interior será titular de todos los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otro sobre los trabajos encomendados, soluciones técnicas, procesos, metodologías, componentes y cualquier otro producto que tenga origen en el presente Contrato o proceso licitatorio que le ha dado origen, en todos los países, sin ninguna limitación. Lo anterior no será aplicable al software respecto del cual "la Empresa", tenga la calidad de licenciante, sin la facultad de ceder o sub-licenciar otorgada por el licenciante.

7.5. Además "la Empresa" no podrá hacer un uso comercial ni publicitario de su participación en este Proyecto, salvo autorización previa, expresa y escrita del Ministerio. El incumplimiento por parte de "la Empresa" de la prohibición estipulada en la presente Cláusula facultará al Ministerio para poner término al presente Contrato .

OCTAVO: DERECHOS DE PATENTE Y OTROS

"La Empresa" libera de toda responsabilidad al Ministerio en caso de eventuales acciones entabladas por terceros en razón de trasgresiones a la propiedad intelectual, derechos de patente, marca registrada o diseños industriales, como consecuencia de los bienes suministrados por "la Empresa", o de parte de ellos, a el Ministerio en virtud del presente Contrato.

NOVENO: BOLETA DE GARANTÍA

9.1 Con la finalidad de garantizar las obligaciones que "SICE AGENCIA CHILE S.A.", contrae en virtud de este Contrato, como asimismo, del cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores en los términos dispuestos por el Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Compras, la Empresa hace entrega al Ministerio, a esta fecha, de una Boleta de Garantía Bancaria de fiel y cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que asume en virtud este instrumento tomada a la orden del Ministerio del Interior, extendida por un Banco Comercial con oficinas en la ciudad de Santiago de Chile y pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, cuya glosa indica que ha sido tomada "Para garantizar el fiel y total cumplimiento del Contrato de Solución Técnica de Diseño, Implementación, Mantención y Explotación Centro de atención y derivación de llamadas de emergencia- Maule -100" para la región del Maule " (Centro Maule 100) dentro del Sistema Integrado de Emergencia (SIE), por \$366.072.762.-, que equivale al 10% del valor del Contrato correspondiente.

9.2 La señalada garantía deberá tener una vigencia mínima al 13 de febrero año 2.014.

9.3 La Boleta de Garantía Bancaria, será cobrada por el Ministerio en caso de incumplimiento por parte de "SICE AGENCIA CHILE S.A." según lo establecido en el punto XXII de las bases Administrativas respectivas.

9.4 Para la eventualidad de que el Ministerio necesitara hacer efectiva la Boleta de Garantía referida, en caso de incumplimiento grave de "SICE AGENCIA CHILE S.A.", el procedimiento para ejecutarla se ajustará a lo dispuesto en las Bases Administrativas, notificándose a dicha Empresa del incumplimiento mediante carta certificada.

DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO

10.1 El Ministerio podrá dar por terminado administrativamente en forma anticipada el Contrato y exigir el pago de indemnizaciones que correspondan en los siguientes casos:

a. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.

b. Cuando se hayan cursado a "la Empresa" 10 multas o más, durante el período de vigencia del contrato;


c. En caso que el monto de la multa exceda del 50% del valor total de la prestación del Servicio, por incumplimiento y se deba hacer efectivas las garantías exigidas.

d. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por "la Empresa", hecho que deberá certificar la Contraparte Técnica del contrato, a modo ejemplar, la no disponibilidad del sistema por más de 2 horas continuas; más de 2 fallas parciales del sistema dentro del plazo de una semana.


e. Estado de notoria insolvencia de "la Empresa", a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.

f. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

g. Cuando la prestación del servicio no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por el Ministerio del Interior



10.2 Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la resolución fundada correspondiente, previa notificación dada a "la Empresa" por escrito con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada y su publicación en el portal www.mercadopublico.cl



10.3 La notificación indicada precedentemente dará derecho al Ministerio a deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera. Asimismo, la resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente prevista en la Cláusula Décimo Novena.

DÉCIMO PRIMERO: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACION

11.1. "La Empresa" no podrá ceder transferir o traspasar en forma alguna a terceros, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones contraídas por este Contrato, en especial en lo relativo a ceder el derecho al pago del precio pactado, ni constituir sobre tales derechos, obligaciones, garantías, prendas u otros gravámenes que la pudieran afectar.



11.2. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, se aceptará la subcontratación, según se establece en el punto XXIV de las Bases Administrativas respectivas.

11.3. "La Empresa" será el responsable de la ejecución del contrato, por lo cual no podrá ser exigible dicha responsabilidad a la empresa subcontratada.

11.4. A todo evento el contratista es el responsable de todas las obligaciones contraídas con el Ministerio del Interior en virtud del contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.123.

DÉCIMO SEGUNDO: EQUIPO DE TRABAJO

12.1. Los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios aquí contratados y que "la Empresa" ha identificado en su respectiva oferta, señalando sus competencias y adjuntando su curriculum vitae, no podrán ser cambiados, salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Ministerio del Interior.

12.2. Lo expresado anteriormente aplica para las empresas y profesionales externos que "la Empresa" haya considerado como parte de su propuesta de solución.

DÉCIMO TERCERO : MISCELÁNEAS

13.1. Toda divergencia que pudiera surgir entre las partes acerca de la interpretación, cumplimiento, validez o aplicación del presente contrato o de alguna de sus cláusulas o anexos, será resuelta por las partes de común acuerdo, y a falta de éste por los Tribunales Ordinarios de Justicia.

13.2. "La Empresa" será responsable, en especial, de todo daño ambiental que tenga su causa en la infracción a las normas de calidad ambiental, a las normas de emisiones, a los planes de prevención o de descontaminación, a las regulaciones especiales para el caso de emergencia ambiental o a las normas sobre protección, preservación o conservación ambientales, establecidas en la Ley de Bases del Medio Ambiente N° 19.300 o en otras disposiciones legales o reglamentarias y en que haya incurrido éste o sus trabajadores durante y/o con ocasión de la ejecución de los servicios que por la presente licitación se contratan.

Asimismo, en cuanto al impacto medioambiental que su trabajo pueda generar, "la Empresa" se obliga a minimizarlo teniendo en consideración especialmente la normativa nacionales al respecto .

13.3. "La Empresa" deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que se pongan a su disposición y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios contratados.

13.3.1. "La Empresa" deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose el Ministerio del Interior el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

13.3.2. La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida por parte de "la Empresa" y/o sus dependientes y subcontratistas, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al Ministerio del Interior para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

13.4. Corresponderá a "la Empresa" el pago de todos los derechos, aportes, permisos municipales, permisos medioambientales, y de cualquier otro tipo necesario para la prestación del servicio contratado.

13.4.1. "La Empresa" no podrá en caso alguno imputar al plazo de ejecución del servicio contratado, las demoras que pudiesen existir en los trámites, permisos, certificaciones, certificados, pagos o cualquier otro tipo de interacción con las autoridades, Municipalidades, Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), Dirección de Obras Municipales, Servicios Públicos o Empresas Privadas de Servicios Sanitarios, Eléctricos, Gas, etc.

13.4.2. Asimismo, las inclemencias del tiempo de cualquier clase o naturaleza, así como fenómenos naturales de cualquier clase, extensión o naturaleza, a excepción de las causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad de "la Empresa", no habilitará a ésta para solicitar ampliaciones de plazo, ni para solicitar aumentos de precio ni indemnizaciones de ninguna clase o naturaleza.

Se entenderá por razones de "fuerza mayor" lo establecido en el artículo. 45 del Código Civil, es decir: "Se llama fuerza mayor el imprevisto a que no es posible resistir".

DÉCIMO CUARTO : DOMICILIO

Para todos los efectos de este Contrato, las partes contratantes declaran que tiene su domicilio en la Ciudad y Comuna de Santiago y que se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO QUINTO: LEGISLACIÓN

El presente Contrato se regirá en todo bajo la legislación interna chilena.

DÉCIMO SEXTO : EJEMPLARES DEL CONTRATO

Se deja constancia que el presente Contrato se firma en cuatro ejemplares de igual tenor y contenido, quedando dos de ellos en poder de "SICE AGENCIA CHILE.S.A." e igual número en poder del Ministerio.

DÉCIMO SEPTIMO PERSONERÍAS

17.1 La representación con la que comparece el Sr. Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch por el Ministerio del Interior, consta del acto de su designación dispuesta por el Decreto Supremo número un mil cuatrocientos treinta y cinco, de Interior, de fecha once de Diciembre de dos mil ocho, publicado en el Diario Oficial de fecha siete de enero del año dos mil nueve.

17.2 La representación con la que comparece don Jaime Eduardo Godoy Cifuentes, en representación de "SICE AGENCIA CHILE S.A.", consta de escritura pública de fecha 02 de agosto de 2004 otorgada ante Notario Público de Santiago Humberto Quezada Moreno, y escritura protocolizada bajo repertorio 6803-2004 de misma fecha y notario anterior.

17.3 Siendo ampliamente conocidas de las partes las personerías antedichas, estas han estimado innecesaria la inserción de los documentos que dan cuenta de sus respectivas designaciones en el presente instrumento.

Firman: Jaime Godoy Cifuentes. Representante legal. SICE Agencias Chile S.A. Patricio Rosende Lynch. Subsecretario del Interior. Ministerio del Interior.

ARTICULO CUARTO: El pago de las cantidades referidas en el Artículo Segundo de este Decreto, sólo será cursado una vez que el presente acto administrativo se encuentre totalmente tramitado.

ANOTESE, REFRENDESE, TÓMESE RAZÓN Y COMUNIQUESE

POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPUBLICA



EDMUNDO PEREZ YOMA
MINISTRO DEL INTERIOR

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
Saluda atte. a Ud.

PATRICIO ROSENDE LYNCH
Subsecretario del Interior



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRETARIA DE INTERIOR
DIVISION JURIDICA**

**CONTRATO DE SOLUCION TECNICA DE DISEÑO, IMPLEMENTACION, MANTENCION Y
EXPLOTACION CENTRO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS DE
EMERGENCIA- MAULE -100" PARA LA REGIÓN DEL MAULE " (Centro Maule 100)
DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIA (SIE)**

En Santiago de Chile, 9 de noviembre de 2009, entre el **Ministerio del Interior**, representado por el Señor Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch, ambos domiciliados en el Palacio de la Moneda, comuna de Santiago, por una parte, y por la otra la sociedad anónima cerrada "**SICE AGENCIA CHILE S.A.**", RUT N° 59.090.630-1, representada legalmente por don Jaime Eduardo Godoy Cifuentes, RUT N° 10.498.272-7, según se acreditará, ambos domiciliados en Av. Andrés Bello N°2777, oficina 701, comuna de Las Condes, Santiago, se ha celebrado el siguiente Contrato:

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO, GENERALIDADES

1.1. En virtud del presente Contrato, el Ministerio del Interior, en adelante, el Ministerio o esta Secretaría de Estado, encomienda a "**SICE AGENCIA CHILE S.A.**", en adelante indistintamente, "**SICE**", o "la Empresa", o "el o la Contratante", el Desarrollo y Aplicación de una solución técnica, para el diseño, implementación, explotación y mantención del " Centro de Atención y Derivación de Llamadas de Emergencia - Maule 100 " para la Región del Maule.

1.2. El Centro Maule 100 se ubica en calle 1 Oriente N° 895, esquina 3 Sur, ciudad de Talca, Región del Maule, el que es provisto a "la Empresa" por el Ministerio y cuenta con la obra civil y servicios básicos, en buen estado de conservación, correspondiendo a "la Empresa" y, a su entero costo, la completa provisión de los elementos necesarios para obtener el óptimo funcionamiento de éste según el servicio contratado. "la Empresa" deberá adoptar las medidas necesarias para la conservación y mantenimiento de estas instalaciones, garantizando su correcto funcionamiento las 24 horas del día en forma ininterrumpida, todos los días del año.

El inmueble señalado tiene una superficie total construida de 427.50 m² distribuidos en una planta.

1.3. En términos generales el requerimiento de este Ministerio, consiste en implementar una solución tecnológica que permita al Centro Atención de Llamadas de emergencia Maule – 100, la correcta recepción y gestión de las peticiones de ayuda que sean generadas por los ciudadanos que llamen al número 100 y las eventuales llamadas re-enrutadas desde los números de emergencia 131,132, 133 y 134, las que tendrá un tiempo de respuesta máximo de 15 segundos las deberán ser grabadas en formato digital, comprendiendo el ciclo total de duración del incidente y mantenidas disponibles en archivo por un plazo no inferior a seis meses.

1.4. "La Empresa", proveerá la solución tecnológica a que se hace mención en el punto anterior, de forma que el Centro Maule 100 se integre técnicamente a las instituciones encargadas de la emergencia en la región del Maule en la presente etapa, es decir, Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones de Chile; Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia –SAMU) y Cuerpo de Bomberos



de Chile en el Centro Maule – 100 desde el primer día de entrada en funcionamiento de éste y estará preparada para implementar la integración futura con otras instituciones. El Ministerio por su parte, gestionará la coordinación entre las instituciones antes referidas.

1.5. También “la Empresa” deberá dotar al Centro Maule – 100, de un Centro de Control de Comunicaciones, con la tecnología para el manejo de sistemas de comunicación telefónica, radio, video y las aplicaciones de gestión y control que correspondan y que sean pertinentes a un Centro de Emergencia de este tipo y permitir la ejercido de las tareas y acciones tanto de los operadores, coordinadores de sala y los despachadores de las instituciones encargadas de la emergencia del Centro Maule – 100. De la misma manera entregar los servicios de: operación, mantenimiento y contingencia del centro y un plan de mejora continua, para así asegurar la interoperabilidad de la solución tecnológica contratada.

1.6. El Centro Maule-100, el servicio de atención de llamadas y los demás contratados operarán en forma continua las 24 horas del día, todos los días del año.

1.7. “La Empresa” proveerá al Centro Maule-100 y, su costo, del personal suficiente y permanente en cantidad y calidad, entendiéndose ésta última el haber aprobado el Programa de capacitación correspondiente y contar con la aptitud adecuada a cada clase de trabajo o función que deba desarrollarse para la correcta explotación y administración de éste, los que deberán ser contratados por “la Empresa” quien asumirá todos los costos relativos a ellos, incluyendo los laborales y provisionales; siendo “la Empresa” su exclusiva empleadora para todos los fines legales, cumpliendo estrictamente con la normativa nacional en los ámbitos laborales, provisionales, salud e higiene.



Asimismo, será obligación de “la Empresa”, una vez terminado por vencimiento del plazo o cualquier otra causa o motivo, el presente contrato, finiquitar a todo el recurso humano contratada por ésta bajo cualquier forma o figura, para la explotación y administración del Centro Maule-100; demostrando tal circunstancia al Ministerio por medio de la exhibición de los respectivos finiquitos los que deberán cumplir con todas los requisitos legales.

SEGUNDO: ESTATUTO JURÍDICO.-

En todos los aspectos atinentes a este contrato, regirán, además de lo estipulado en el presente instrumento, como normas obligatorias y complementarias, las contenidas en los documentos que se enumeran en esta cláusula, los que forman parte integrante de este contrato:

- a. Las bases administrativas y bases técnicas de la licitación y sus anexos.
- b. Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere.
- c. Oferta Técnica y Oferta Económica presentada por el adjudicatario.
- d. Normas técnicas generales aplicables a este tipo de contrataciones

TERCERO: DURACIÓN, DESARROLLO Y PLAZO DEL CONTRATO

3.1 La duración de este Contrato será de cuatro años a contar de la total tramitación del acto administrativo correspondiente que sanciona la suscripción del presente Contrato.

3.2 Por razones de necesidad del servicio, “SICE AGENCIA CHILE S.A” podrá ejecutar su cometido en la presente fecha, aún cuando la vigencia legal del Contrato se iniciará una vez que se encuentre totalmente tramitado el Decreto aprobatorio pertinente y no producirá efectos más allá de la fecha límite de ejecución del servicio y posterior pago de los mismos.

3.3 El Proyecto materia del presente Contrato deberá cumplir con las etapas y los plazos que se indican en las Bases Administrativas y Técnicas que son las siguientes:

3.3.1. Se considerará una primera etapa o fase, de un plazo no superior de seis meses desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el correspondiente contrato, para la puesta en marcha del Centro Maule-100.

3.3.1.1. En la primera etapa, necesariamente se contemplará por "la Empresa", un período de prueba de la totalidad de los sistemas, instalaciones, operaciones y personal del Centro Maule-100, el que se entenderá concluido con la correspondiente aprobación de éste por la respectiva Contraparte Técnica.

3.3.2. Cumplida que sea la primera etapa o fase a la que se alude anteriormente se entenderá que el Centro Maule-100 opera en régimen

CUARTO: PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO.-

4.1. El Ministerio pagará a "la Empresa", por el servicio contratado, **el precio único y total de \$ 3.076.241.702. – (tres mil setenta y seis millones doscientos cuarenta y un mil setecientos dos pesos)**, cantidad que se desglosa en la forma siguiente: para el primer año, la suma de **\$ 1.199.462.777.-**; para el segundo año, la suma de **\$ 609.884.549.-**, para el tercer año la suma de **\$ 625.287.805.-** y para el cuarto año, la suma de **\$ 641.606.571.-**, valores que como cantidades netas, quedarán condicionadas a financiarse con cargo a los recursos que al efecto consulten las respectivas leyes anuales de presupuestos del sector público correspondientes a dichos años, cantidades que se imputarán al ítem 05-01-01-24-03-037 (Sistema Integrado de Emergencia) del Presupuesto del Servicio de Secretaría y Administración General del Ministerio del Interior.



4.2. Por tratarse de un contrato a suma alzada, el precio acordado incluye todos los costos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos, impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio licitado, sea éste directo, indirecto o a causa de él, por lo que "la Empresa" no podrá reclamar ningún pago adicional bajo ningún otro concepto.

QUINTO: FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA.-

5.1. El precio será cancelado a través de estados de pago, los que deberán ser debidamente aprobados por parte de la contraparte técnica, sólo entonces se procederá a su pago efectivo.

5.2. Se designa como contraparte técnica del presente Contrato a los profesionales doña Andrea Cavada Vera y a don Jorge Salazar Arévalo, quienes cumplen funciones en el Programa Sistema Integrado de Emergencias de la Subsecretaría del Interior.

Sin perjuicio de la designación antes referida, el Ministerio se reserva el derecho de designar a nuevas personas que hagan las veces de contraparte técnica del presente Contrato o de solicitar a organismos o entidades públicos y/o privadas expertas colaborar y asistir a la ya dicha contraparte técnica en sus funciones

5.3. A la contraparte técnica le corresponderá la supervisión directa del cumplimiento de las Bases Técnicas respectivas y demás actividades consideradas en el presente Contrato, además, deberá velar por el avance de la ejecución, advertirá las dificultades o inconvenientes que surjan en su desarrollo y efectuará las observaciones, recomendaciones y orientaciones necesarias para el íntegro y cabal cumplimiento de los objetivos esperados.

5.4. La contraparte técnica revisará los informes y/o productos de cada etapa especificada, en un plazo máximo de 10 días hábiles, autorizando los pagos

programados acordados en el presente Contrato . En caso de exceder este plazo, el producto (informe) se entenderá por aprobado y "la Empresa" podrá exigir el pago correspondiente. En el evento de rechazarse por la Contraparte Técnica los informes y/o productos ésta deberá fundamentarlo y "la Empresa" contará con un plazo de 05 días corridos para subsanar el rechazo mediante la entrega del nuevo informe y/o producto. Este procedimiento sólo podrá ser aplicado una vez por evento por "la Empresa".

Los estados de pago considerados son los siguientes:

5.4. PRIMER AÑO

Los estados de pago se realizarán contra la entrega y aprobación de los siguientes productos:

5.4.1. Un primer estado de pago, equivalente al 30 % del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del primer informe que contenga el estudio de especialidades - energía eléctrica, gas y agua potable - que permita identificar las potencias y capacidades necesarias para el funcionamiento del Centro Maule-100, al que se hace referencia en el punto 2.2. de los Productos Esperados por el Adjudicatario contenido en las Bases Técnicas ya señaladas. Lo anterior a más tardar a la segunda semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

5.4.2 Un segundo estado de pago, equivalente al 35% del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del segundo informe que contenga el desarrollo y entrega de los Protocolos Operativos. A más tardar la décima semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

5.4.3. Un tercer estado de pago, equivalente al 10 % del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del tercer informe que contenga lista completa de personal contratado para la explotación y administración del Centro Maule-100 debidamente capacitado según su función según se estipula en las Bases Técnicas. A más tardar a la semana décima cuarta desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato

5.4.4. Un cuarto estado de pago, equivalente al 15% del total par contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del cuarto informe que contenga el resultado conforme de la aplicación del Plan de Pruebas de la totalidad de los sistemas del Centro Maule-100, que compruebe que éstos operan satisfactoriamente. A más tardar la semana vigésima tercera desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

5.4.5. Un quinto estado de pago, equivalente al 10% del total contratado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del quinto informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los productos entregados por "la Empresa", satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases Técnicas respectivas. Este informe se entregará al vencimiento del duodécimo mes de la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

5.5. SEGUNDO AÑO

5.5.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas

5.5.2. Para tales fines el adjudicatario deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas.



5.6. TERCER AÑO

5.6.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas

5.6.2. Para tales fines "la Empresa" deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas .

5.7. CUARTO AÑO

5.7.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo contratado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las Bases respectivas

5.7.2. Para tales fines "la Empresa" deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las Bases respectivas.



SEXTO: MULTAS

Las multas por fallas, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia de "la Empresa", ya sea directamente o a través de su personal.

El procedimiento de aplicación de eventuales multas se iniciará mediante una notificación del Ministerio que incluirá una relación circunstanciada de los hechos en que se fundamenta. "La Empresa" contará con 5 días hábiles desde la notificación para aportar sus defensas y antecedentes y hacer los descargos que estime pertinentes, transcurridos los cuales el Ministerio continuará el procedimiento sancionatorio correspondiente. "La Empresa" podrá recurrir contra cualquier resolución sancionatoria, conforme a la Sección 14.1 del presente contrato.

El importe de la multa respectiva será pagada directamente al Ministerio, previo recibo del pago efectuado, con lo cual se da cumplimiento a la jurisprudencia del S.I.I., en la materia.

6.1. MULTAS APLICABLES HASTA ANTES DE LA PUESTA EN MARCHA EN REGIMEN DEL CENTRO MAULE -100

6.1.1. Se aplicará, por cada día de retraso, en la entrega conforme por parte de "la Empresa" de los ítems señalados como "los Productos Esperados por el adjudicatario" en las Bases Técnicas respectivas y, por cada uno de ellos, una multa equivalente al 0,5% del precio total del presente Contrato para el primer año de ejecución.

6.1.2. La misma multa señalada en el numeral anterior se aplicará por cada día de retraso y, por cada uno de ellos, en la entrega conforme de los productos señalados como Hitos relevantes en la Carta Gantt entregada por "la Empresa" según lo establecen las Bases Técnicas ya aludidas.

6.2. MULTAS APLICABLES EN REGIMEN

6. 2.1.- Llamadas no atendidas después de 15 segundos.

6.2.1.1. Se multará a “la Empresa” con el equivalente al 0,02 % del precio total que deba recibir el contratante según corresponda de acuerdo al presente Contrato, punto Cuarto y Quinto.- **PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO y FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA** respectivamente; lo anterior se aplicará por cada llamada no atendida .

6.2. 2.- Llamadas atendidas después de 15 segundos de espera

6.2.2.1. Se multará por este concepto si el número mensual de llamadas atendidas después de 15 segundos de espera es superior al 0,5 % del total mensual de llamadas atendidas .

6.2.2.2. En este supuesto, el número de llamadas por encima de ese umbral se multará con el equivalente al 0,01 % del precio total que deba recibir “la Empresa” según corresponda de acuerdo al presente Contrato, punto Cuarto y Quinto.- **PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO y FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA** respectivamente

6. 2.3.- Disponibilidad de los sistemas.

Siendo esencial que la atención a las llamadas de emergencia sea continuo, según ya se ha especificado, hace necesario que el soporte de las comunicaciones de voz y datos con los usuarios, tanto a los ciudadanos que acceden a través del teléfono, como a los diferentes organismos que atienden emergencias en la región del Maule, con los que se comunica la información por teléfono, radio y/u otros, sea de disponibilidad total y permanente, y por tanto exigible a su diseño (que incluye los sistemas de respaldo y de contingencia adecuados) “cero fallas”.



6. 2. 3.3.- Falla del sistema global.

Se entiende por tal la situación en que no es posible atender en ninguna medida la prestación esencial del sistema, que es la recepción de las llamadas telefónicas que efectúen los llamantes al número de emergencias 100, o a los números de emergencias eventualmente re-enrutados

6.2.3.3.1. Para esta prestación básica no se admite tolerancia de fallas o caídas de forma alguna, y por tanto se multará cualquier caída general del sistema, imputable a “la Empresa”, por el valor equivalente en pesos chilenos a 20 (veinte) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.

6.2.3.2. Fallas parciales del sistema.

Son las situaciones en que no es posible atender algún tipo de llamadas al número 100, a los números eventualmente re- enrutados, las llamadas internas, las llamadas salientes, o bien se produce una falla total o parcial de la transmisión de datos a los terminales de los organismos integrados al sistema.

6.2.3.2.1. En estos supuestos, se multará a “la Empresa” con el valor equivalente en pesos chilenos a 5 (cinco) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.

6.2.4. Personal en la Sala de Operaciones

6.2.4.1. El número de operadores y supervisores presentes en la Sala de Operaciones no será inferior al previsto por “la Empresa” en su oferta

6.2.4.2. Se multará a “la Empresa” este incumplimiento por cada hora y persona, al con el valor equivalente en pesos chilenos a 2 (dos) unidades de fomento .

6.2.5. Resto del personal

6.2.5.1. El número de personal administrativo, de seguridad, aseo y otros distintos a los operadores no será inferior al previsto por "la Empresa" en su oferta

6.2.5.2. Se multará a "la Empresa" este incumplimiento por cada hora y persona, con el valor equivalente en pesos chilenos a 1 (una) unidades de fomento .

6. 2.6. Entrega de la documentación .

6.2.6.1. La no entrega oportuna y completa, según se especifica en las respectivas Bases Técnicas, de la documentación técnica, manuales y planos a que hace referencia el acápite VII.- Otros, numeral 2 de las señaladas Bases Técnicas, dará origen a la aplicación de una multa a "la Empresa" por el valor equivalente en pesos chilenos a 200 (doscientas) unidades de fomento .

SEPTIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACION Y PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1. La totalidad de los datos, informaciones, procedimientos y resultados generados producto del presente Contrato y por y para el proceso licitatorio que le ha dado origen pasará a ser de exclusiva propiedad del Ministerio del Interior, sin costo alguna porque se entiende que están incluidos en el precio acordado precedentemente.

7.2. "La Empresa" solamente podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la contratación, siendo necesaria autorización del Ministerio del Interior para cualquier otro uso.

7.3. "La Empresa" no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa del Ministerio del Interior.

7.4. El Ministerio del Interior será titular de todos los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otro sobre los trabajos encomendados, soluciones técnicas, procesos, metodologías, componentes y cualquier otro producto que tenga origen en el presente Contrato o proceso licitatorio que le ha dado origen, en todos los países, sin ninguna limitación. Lo anterior no será aplicable al software respecto del cual "la Empresa", tenga la calidad de licenciante, sin la facultad de ceder o sub-licenciar otorgada por el licenciante.

7.5. Además "la Empresa" no podrá hacer un uso comercial ni publicitario de su participación en este Proyecto, salvo autorización previa, expresa y escrita del Ministerio. El incumplimiento por parte de "la Empresa" de la prohibición estipulada en la presente Cláusula facultará al Ministerio para poner término al presente Contrato .

OCTAVO: DERECHOS DE PATENTE Y OTROS

"La Empresa" libera de toda responsabilidad al Ministerio en caso de eventuales acciones entabladas por terceros en razón de trasgresiones a la propiedad intelectual, derechos de patente, marca registrada o diseños industriales, como consecuencia de los bienes suministrados por "la Empresa", o de parte de ellos, a el Ministerio en virtud del presente Contrato.

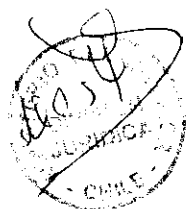
NOVENO: BOLETA DE GARANTÍA

9.1 Con la finalidad de garantizar las obligaciones que "SICE AGENCIA CHILE S.A.", contrae en virtud de este Contrato, como asimismo, del cumplimiento de



las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores en los términos dispuestos por el Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Compras, la Empresa hace entrega al Ministerio, a esta fecha, de una Boleta de Garantía Bancaria de fiel y cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que asume en virtud este instrumento tomada a la orden del Ministerio del Interior, extendida por un Banco Comercial con oficinas en la ciudad de Santiago de Chile y pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, cuya glosa indica que ha sido tomada "Para garantizar el fiel y total cumplimiento del Contrato de Solución Técnica de Diseño, Implementación, Mantención y Explotación Centro de atención y derivación de llamadas de emergencia- Maule -100" para la región del Maule " (Centro Maule 100) dentro del Sistema Integrado de Emergencia (SIE), por \$366.072.762.-, que equivale al 10% del valor del Contrato correspondiente.

- 9.2 La señalada garantía deberá tener una vigencia mínima al 13 de febrero del año 2014.
- 9.3 La Boleta de Garantía Bancaria indicada, será cobrada por el Ministerio en caso de incumplimiento por parte de "SICE AGENCIA CHILE S.A." según lo establece el punto XXII de las Bases Administrativas respectivas.
- 9.4. Para la eventualidad de que el Ministerio necesitara hacer efectiva la Boleta de Garantía referida, en caso de incumplimiento grave de "SICE AGENCIA CHILE S.A.", el procedimiento para ejecutarla se ajustará a lo dispuesto en las Bases Administrativas, notificándose a dicha Empresa del incumplimiento mediante carta certificada.



DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO

10.1 El Ministerio podrá dar por terminado administrativamente en forma anticipada el Contrato y exigir el pago de indemnizaciones que correspondan en los siguientes casos:

- a. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b. Cuando se hayan cursado a "la Empresa" 10 multas o más, durante el período de vigencia del contrato;
- c. En caso que el monto de la multa exceda del 50% del valor total de la prestación del Servicio, por incumplimiento y se deba hacer efectivas las garantías exigidas.
- d. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por "la Empresa", hecho que deberá certificar la Contraparte Técnica del contrato, a modo ejemplar, la no disponibilidad del sistema por más de 2 horas continuas; más de 2 fallas parciales del sistema dentro del plazo de una semana.
- e. Estado de notoria insolvencia de "la Empresa", a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- f. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- g. Cuando la prestación del servicio no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por el Ministerio del Interior

10.2 Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la resolución fundada correspondiente, previa notificación dada a "la Empresa" por escrito con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada y su publicación en el portal www.mercadopublico.cl.

10.3 La notificación indicada precedentemente dará derecho al Ministerio a deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera. Asimismo, la resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente prevista en la Cláusula Décimo Novena.

DÉCIMO PRIMERO: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACION

11.1. "La Empresa" no podrá ceder transferir o traspasar en forma alguna a terceros, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones contraídas por este Contrato, en especial en lo relativo a ceder el derecho al pago del precio pactado, ni constituir sobre tales derechos, obligaciones, garantías, prendas u otros gravámenes que la pudieran afectar.

11.2. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, se aceptará la subcontratación, según se establece en el punto XXIV de las Bases Administrativas respectivas .

11.3. "La Empresa" será el responsable de la ejecución del contrato, por lo cual no podrá ser exigible dicha responsabilidad a la empresa subcontratada.

11.4. A todo evento el contratista es el responsable de todas las obligaciones contraídas con el Ministerio del Interior en virtud del contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.123.



DÉCIMO SEGUNDO: EQUIPO DE TRABAJO

12.1. Los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios aquí contratados y que "la Empresa" ha identificado en su respectiva oferta, señalando sus competencias y adjuntando su curriculum vitae, no podrán ser cambiados, salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Ministerio del Interior.

12.2. Lo expresado anteriormente aplica para las empresas y profesionales externos que "la Empresa" haya considerado como parte de su propuesta de solución

DÉCIMO TERCERO: MISCELÁNEAS

13.1. Toda divergencia que pudiera surgir entre las partes acerca de la interpretación, cumplimiento, validez o aplicación del presente contrato o de alguna de sus cláusulas o anexos, será resuelta por las partes de común acuerdo, y a falta de éste por los Tribunales Ordinarios de Justicia.

13.2. "La Empresa" será responsable, en especial, de todo daño ambiental que tenga su causa en la infracción a las normas de calidad ambiental, a las normas de emisiones, a los planes de prevención o de descontaminación, a las regulaciones especiales para el caso de emergencia ambiental o a las normas sobre protección, preservación o conservación ambientales, establecidas en la Ley de Bases del Medio Ambiente N° 19.300 o en otras disposiciones legales o reglamentarias y en que haya

incurrido éste o sus trabajadores durante y/o con ocasión de la ejecución de los servicios que por la presente licitación se contratan.

Asimismo, en cuanto al impacto medioambiental que su trabajo pueda generar, "la Empresa" se obliga a minimizarlo teniendo en consideración especialmente la normativa nacionales al respecto .

13.3. "La Empresa" deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que se pongan a su disposición y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios contratados.

13.3.1. "La Empresa" deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose el Ministerio del Interior el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

13.3.2. La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida por parte de "la Empresa" y/o sus dependientes y subcontratistas, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al Ministerio del Interior para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

13.4. Corresponderá a "la Empresa" el pago de todos los derechos, aportes, permisos municipales, permisos medioambientales, y de cualquier otro tipo necesario para la prestación del servicio contratado.

13.4.1. "La Empresa" no podrá en caso alguno imputar al plazo de ejecución del servicio contratado, las demoras que pudiesen existir en los trámites, permisos, certificaciones, certificados, pagos o cualquier otro tipo de interacción con las autoridades, Municipalidades, Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), Dirección de Obras Municipales, Servicios Públicos o Empresas Privadas de Servicios Sanitarios, Eléctricos, Gas, etc.

13.4.2. Asimismo, las inclemencias del tiempo de cualquier clase o naturaleza, así como fenómenos naturales de cualquier clase, extensión o naturaleza, a excepción de las causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad de "la Empresa", no habilitará a ésta para solicitar ampliaciones de plazo, ni para solicitar aumentos de precio ni indemnizaciones de ninguna clase o naturaleza.

Se entenderá por razones de "fuerza mayor" lo establecido en el artículo. 45 del Código Civil, es decir: "Se llama fuerza mayor el imprevisto a que no es posible resistir".

DÉCIMO CUARTO: DOMICILIO

Para todos los efectos de este Contrato, las partes contratantes declaran que tiene su domicilio en la Ciudad y Comuna de Santiago y que se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO QUINTO: LEGISLACIÓN

El presente Contrato se regirá en todo bajo la legislación interna chilena.

DÉCIMO SEXTO: EJEMPLARES DEL CONTRATO



Se deja constancia que el presente Contrato se firma en cuatro ejemplares de igual tenor y contenido, quedando dos de ellos en poder de "SICE AGENCIA CHILE.S.A." e igual número en poder del Ministerio.

DÉCIMO OCTAVO PERSONERÍAS

- 18.1** La representación con la que comparece el Sr. Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch por el Ministerio del Interior, consta del acto de su designación dispuesta por el Decreto Supremo número un mil cuatrocientos treinta y cinco, de Interior, de fecha once de Diciembre de dos mil ocho, publicado en el Diario Oficial de fecha siete de enero del año dos mil nueve.
- 18.2** La representación con la que comparece don Jaime Eduardo Godoy Cifuentes, en representación de "**SICE AGENCIA CHILE S.A.**", consta de escritura pública de fecha 02 de agosto de 2004 otorgada ante Notario Público de Santiago Humberto Quezada Moreno.
- 18.3** Siendo ampliamente conocidas de las partes las personerías antedichas, éstas han estimado innecesaria la inserción de los documentos que dan cuenta de sus respectivas designaciones en el presente instrumento.



JAIME EDUARDO GODOY CIFUENTES,
REPRESENTANTE LEGAL
SICE AGENCIA CHILE S.A. *Adl*



PATRICIO ROSENDE LYNCH
SUBSECRETARIO DEL INTERIOR
MINISTERIO DEL INTERIOR