

## Contrato de soporte computacional.

### 1. Individualización.

#### a) DATOS DEL CLIENTE.

Nombre o Razón Social	
RUT	
Giro	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
País	
Teléfono(s)	
Fax	
Nombre representante legal	
RUT del representante legal	
Cargo del representante legal	
Dirección mail de contacto	

#### b) DATOS DE GESLAND.

Nombre o Razón Social	<b>Sociedad Gesland Consultora Informática Limitada.</b>
RUT	77.010.090 – 9
Giro	Computación e Informática.
Domicilio	Avenida los Cerrillos N ° 27
Comuna	Cerrillos
Ciudad	Santiago
País	Chile
Teléfono(s)	(56-2) 557 54 46
Fax	(56-2) 557 54 46
Nombre representante legal	Sergio Armando Chacón Vallejos.
RUT del representante legal	11.630.795-2
Cargo del representante legal	Gerente de administración y finanzas
Dirección mail de contacto	<b>schacon@gesland.cl</b>

#### c) PLAN A CONTRATAR.

Tipo de Plan	<b>Plan A</b> (Incluye reposición solo de estaciones de trabajo)
N ° de horas mensuales	20 Horas
Valor Mensual (UF \$)	
Duración del plan	12 Meses
Fecha de inicio	
Fecha de renovación	

## **2. Términos del contrato.**

En Santiago de Chile a XX de XXXXX del año XXXX, entre La Sociedad Gesland Consultora informática Ltda. RUT 77.010.090-9 domiciliada en la Avenida Los Cerrillos N ° 27, Comuna los Cerrillos - Santiago, fono: (56-2) 557 54 46, representada por Don Sergio Armando Chacón Vallejos cédula de identidad 11.630.795-2 del mismo domicilio, en adelante denominada Gesland Ltda y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., RUT XX.XXX.XXX-X, domiciliada en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Comuna XXXXXXXXX, fono: (56-2) XXX XX XX, representada por el o la XXXXXX XXXXXXX XXXXXXX cédula de identidad X.XXX.XXX-X, del mismo domicilio, en adelante denominado "Cliente", se ha convenido el siguiente contrato de prestación de servicios.

## **2. Servicios que se incluyen en este contrato.**

- Los servicios en hardware y software que Gesland Ltda prestara a su Cliente se detallan en el anexo 1 y se limitan a lo que en el se especifica.
- Revisión y limpieza de códigos virales, este servicio cuenta con las últimas herramientas en detección y limpieza.
- Respaldos de Información, Gesland Ltda desarrollara los procedimientos de resguardo de información para el Cliente en base a una evaluación en sus instalaciones, para determinar el tipo y medio de almacenamiento.

## **3. Control y cálculo del tiempo ocupado.**

- La forma de controlar el tiempo ocupado por el Cliente en visitas a terreno estará dado por un documento denominado "Orden de Trabajo", que entregara Gesland Ltda con el detalle de los servicios realizados y el tiempo ocupado para tales efectos. Este documento deberá ser firmado por el cliente o uno de los responsables autorizados, que se encuentran identificados en el anexo 1 de este contrato, quedando un original en poder del cliente y una copia en poder de Gesland Ltda.
- El tiempo ocupado se calcula desde la hora de llegada a la ubicación del cliente, hasta la hora de salida de la misma. Se considera como tiempo mínimo de servicio una hora, por sobre la primera hora ocupada, los minutos que transcurran se consideran como fracción de hora de acuerdo a lo siguiente: si la fracción es menor o igual a 30 minutos, se tomaran 30 minutos, si es mayor de 30 minutos se tomara una hora.

## **4. Horas adicionales al plan contratado.**

- Cada hora adicional al plan contratado, entiéndase como hora adicional una (1) o más horas que el Cliente se exceda o solicite, después de la cantidad de horas que contrato mensualmente por el periodo que se estipulo, el cual se individualiza en el recuadro superior como PLAN A CONTRAR, tendrá un costo de 0.8 UF + IVA por hora de servicio adicional.
- La suma final mensual de horas adicionales no debe sobrepasar el 30 % del total de horas contratadas para cada mes, ya que de lo contrario el valor de cada hora adicional será del mismo valor de una hora contratada.

# **GESLAND** Soporte Integr@l

Verdadera gestión informática para su empresa.

**w w w . g e s l a n d . c l**

## **5. Horario de atención.**

- El horario de atención será desde las 09:00 hrs. a 13:30 hrs. y de 14:30 a 18:30 hrs., de Lunes a Viernes. Y en el supuesto caso que por necesidades del Cliente se desee una atención fuera de este horario será necesario solicitar una atención extraordinaria con anticipación, para convenir la tarifa que se aplicara por los servicios a prestar, atención que estará sujeta a la disponibilidad del personal de Gesland Ltda.

## **6. Lugar de atención.**

- La prestación de los servicios solo se dará en la oficina que registre como domicilio el Cliente u otro que señale en el anexo 1 siempre y cuando sea dentro de la ciudad de Santiago de Chile.

## **7. Garantías de las prestaciones de servicio.**

- Gesland Ltda garantiza un tiempo de respuesta no superior a 3.5 horas máximo durante las horas consideradas como horario de oficina.
- Gesland Ltda garantiza total y absoluta reserva con la información almacenada en medios escritos y/o magnéticos de sus Clientes, manteniendo dicha reserva para cualquier tipo de eventos.
- Otra garantía que Gesland Ltda ofrece a su Cliente es la ayuda telefónica para atender consultas posibles de aclarar por esta vía, sin la necesidad de acudir a su domicilio comercial o el que allá estipulado en el anexo 1.
- Además al concluir el contrato de prestación de servicios, se emitirá al Cliente un informe resumen con todas las visitas realizadas en el periodo contratado.

## **8. Limitaciones de las prestaciones de servicio.**

- Capacitación de sistemas operativos y/o sistemas de uso general tales como los productos de las compañías Microsoft, Symantec, Corel, Borland y otros.
- Desarrollo de sistemas o aplicaciones computacionales, ya sean generales y/o específicos.
- En los casos que se requiera actualizar, reparar, cambiar o adquirir todos o alguno de los componentes del hardware especificados en el anexo 1, los costos de partes, piezas, repuestos y reparaciones realizadas por el fabricante del hardware o su servicio técnico autorizado serán de cargo del Cliente, además se incluyen las actualizaciones por parte del fabricante o distribuidor del software especificado en el anexo 1.
- Gesland Ltda no se hará responsable por las pérdidas de información que pudieren producirse por fallas de hardware o por operación de parte del Cliente o sus empleados. Por lo que tampoco es responsable de los datos ingresados a los sistemas por parte del Cliente. En esto cabe señalar además, que no es obligación de Gesland la digitación de información en los sistemas computacionales del cliente.
- Gesland Ltda se libera de toda responsabilidad en materia de propiedad intelectual, si mediante comunicación escrita advirtió al Cliente de la utilización de software que no cuenta con la debida autorización de los fabricantes, en sus instalaciones.

**9. Forma de pago.**

- La forma de pago será mensual de acuerdo al plan contratado por el Cliente, el cual se individualiza en el recuadro superior como PLAN A CONTRAR, y deberá ser pagada contra factura dentro de los cinco primeros días de cada mes. La forma de cobro será por mes anticipado y con el cambio de unidades de fomento a pesos chilenos correspondiente al primer día de cada mes.

**10. Vigencia del Contrato.**

- El presente contrato tendrá una vigencia inicial que se estipula en el recuadro superior como PLAN A CONTRAR, transcurrido el cual, a falta de aviso en contrario dado por parte del Cliente en la forma expresada a continuación, se renovará automáticamente por otro periodo.

El Cliente podrá poner término al contrato, previo aviso con 30 días de anticipación a la finalización de la vigencia de este.

**11. Finalización del contrato.**

- El no cumplimiento de uno o más puntos que se detallan en el presente contrato facultan tanto a Gesland Ltda como al Cliente a poner término inmediato al presente contrato, informando de esta determinación por medio escrito a la otra parte involucrada. Por lo que se establecerá como fecha fin de este contrato la fecha de recepción de dicho documento por cualquiera de las partes.

**12. Jurisdicción.**

- Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia.

El presente contrato se suscribe en 2 (dos) ejemplares de idéntico contenido, quedando una copia en poder de cada una de las partes.

---

XXXXXX XXXXXXXX XXXX  
XXXXX XXXXXXXX XXXXX XXXXX  
XXXXXXXXXXXX XXXX.

---

**Sergio Armando Chacón Vallejos**  
Gerente de Admin. Y Finanzas  
**Gesland Ltda.**

**Anexo 1.**

**Mantenimiento en software:** Este aspecto incluye, consultas en general, con respecto a la operatividad, configuración, instalación y mantenimiento en general. A continuación se detallaran el software resguardados en el siguiente recuadro.

**Software cubierto por este contrato.**

Cantidad	Tipo de Software	Fabricante	N ° Licencias
01	Novell Netware versión 4.11 (25 Clientes)	Novell	0
02	Windows 95	Microsoft	0
17	Windows 98 Segunda Edición	Microsoft	0
01	Windows 2000 Professional	Microsoft	0
01	Windows 2000 Server (5 Clientes)	Microsoft	5
04	Windows XP Professional	Microsoft	0
02	Office 97 Estándar	Microsoft	0
01	Office 2000 Estándar	Microsoft	0
01	Office 2000 Premium	Microsoft	0
14	Office 2000 Small Business	Microsoft	0
05	Office XP Professional	Microsoft	0
01	Antivirus McAfee VirusScan 7.0 Professional	Network Associates	0
01	Antivirus Norton 2001	Symantec	0
01	Antivirus Norton 2002	Symantec	0
11	Antivirus Norton 2003	Symantec	0
03	Antivirus Panda Titanium	Panda Software	0

**Mantenimiento en hardware:** Este aspecto incluye, consultas en general, con respecto a la operatividad o compatibilidad, configuración, instalación y mantenimiento (solo funcional). A continuación se detalla el hardware cubierto en el siguiente recuadro.

**Nota:** El mantenimiento funcional, se refiere a los aspectos de índole lógica, es decir, configuraciones que permitirán el correcto funcionamiento del hardware.

# **GESLAND** Soporte Integr@l

Verdadera gestión informática para su empresa.

**w w w . g e s l a n d . c l**

## **Hardware cubierto por este contrato.**

<b>Cantidad</b>	<b>Tipo de Hardware</b>	<b>Fabricante</b>	<b>Descripción</b>
01	Servidor	Compaq	Deskpro EN, Procesador Intel Pentium III 733 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 40 Gb. 7.200 RPM.
01	Servidor	Genérico	Procesador Intel Pentium III 750 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 20 Gb. 7.200 RPM.
01	Servidor	Genérico	Procesador Intel Pentium IV Mhz, 512 Mb RAM, DD. 75 Gb. 7.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium I 233 Mhz, 64 Mb RAM, DD. 3.2 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium III 933 Mhz, 496 Mb RAM, DD. 20 Gb. 5.400 RPM.
01	Portátil o Notebook	Toshiba	Procesador Intel Celeron 1000 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 14 Gb. 4.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium III 750 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 10 Gb. 5.400 RPM.
01	Portátil o Notebook	Toshiba	Procesador Intel Pentium IV 1800 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 30 Gb. 4.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Athlon XP 1400 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 40 Gb. 7.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador VIA C3 1000 Mhz, 192 Mb RAM, DD. 20 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Athlon XP 1400 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 20 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium III 550 Mhz, 192 Mb RAM, DD. 20 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium I 200 Mhz, 96 Mb RAM, DD. 10 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Celeron 700 Mhz, 192 Mb RAM, DD. 14 Gb. / 2.5 Gb 5.400 RPM. c/u.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium II 350 Mhz, 96 Mb RAM, DD. 4.3 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Celeron 500 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 3.2 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium I 133 Mhz, 32 Mb RAM, DD. 421 Mb. 4.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Duron 1200 Mhz, 156 Mb RAM, DD. 2 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Duron 1200 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 4.3 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Athlon XP 1200 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 40 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium II 266 Mhz, 96 Mb RAM, DD. 2.1 Gb. 4.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador AMD Duron 900 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 20 Gb. 5.400 RPM.

# **GESLAND** Soporte Integr@l

Verdadera gestión informática para su empresa.

**w w w . g e s l a n d . c l**

**\* Continuación: Hardware cubierto por este contrato.**

<b>Cantidad</b>	<b>Tipo de Hardware</b>	<b>Fabricante</b>	<b>Descripción</b>
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Celeron 500 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 3.2 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Celeron 900 Mhz, 128 Mb RAM, DD. 30 Gb. 7.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Cyrix DX 266 Mhz, 16 Mb RAM, DD. 612 Mb. 4.200 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium II 350 Mhz, 256 Mb RAM, DD. 8 Gb. 5.400 RPM.
01	Estación de Trabajo	Genérica	Procesador Intel Pentium I 200 Mhz, 96 Mb RAM, DD. 1.7 Gb. 4.200 RPM.
07	Impresora matriz de punto	Okidata	ML-320 Turbo carro angosto.
01	Impresora matriz de punto	Okidata	ML-320 carro angosto.
02	Impresora matriz de punto	Okidata	ML-321 carro ancho.
01	Impresora matriz de punto	Panasonic	KX-1150 carro angosto.
01	Impresora a inyección a tinta	Canon	BJ-230
01	Impresora a inyección a tinta	Canon	S-400
01	Impresora a inyección a tinta	Epson	Stylus C80
01	Impresora a inyección a tinta	Epson	Stylus Photo 870
01	Impresora a inyección a tinta	Epson	Stylus Color 880
01	Impresora a inyección a tinta	Hewlett Packard	Deskjet 510C
02	Impresora a inyección a tinta	Hewlett Packard	Deskjet 840C
01	Impresora a inyección a tinta	Hewlett Packard	Deskjet 695C
02	Impresora Láser	Hewlett Packard	LaserJet 6P
01	Sistema de impresión de plotter a inyección a tinta	Hewlett Packard	Plotter Encadjet 2

**\* Continuación: Hardware cubierto por este contrato.**

Cantidad	Tipo de Hardware	Fabricante	Descripción
02	Switch	D-Link	Modelo DES-1016B 16 puertos 10/100
01	Switch	D-Link	Modelo DES-1008 8 puertos 10/100
01	Router Internet	D-Link	Modelo DI-704P 4 puertos 10/100 + 1 Print Server
01	Servidor de impresión	D-Link	Multiprotocolo
01	Scanner	Canon	D646U pagina completa
01	Scanner	Canon	N640P pagina completa
01	Scanner	Genius	Color Page Vivid 3XE
01	Unidad CD-RW	Iomega	Externo USB

**Mantenciones permanentes:** Este punto incluye:

**Servicios adicionales**

Tipo	Detalle del servicio	Periodicidad
Limpieza general	Mantenimiento preventivo a 3 servidores, 24 estaciones de trabajo, 11 impresoras matriz de punto, 9 impresoras inyección de tinta, 2 impresoras láser y 1 plotter.	Una cada seis meses
Respaldos generales	Respaldos a las bases de datos de los sistemas del sistema producción (DOS), utilizando metodología de traspaso a disco fijo y compactación sobre las unidades externas. Respaldos a todos los datos referentes a documentos, plantillas, presentaciones, etc., que se deseen respaldar.	Una vez por Semana
Borrado de Archivos temporales	Limpieza de archivos temporales correspondientes a los sistemas de bases de datos y archivos de transacciones del servidor Novell Netware, para un mejor rendimiento del trabajo en red.	Una vez por Semana
Reparación de las bases	Involucra la reparación de las tablas de las bases de datos, en caso de caídas de los sistemas.	Cuando se Requiera
Reparación del sistema Operativo	Involucra la reparación total o parcial del sistema operativo, dependiendo del diagnóstico que se obtenga de la máquina. Normalmente después de caídas de los sistemas.	Cuando se Requiera
Soporte Telefónico	Este servicio es otorgado de forma ilimitada, limitándose solamente a soluciones viables por esta vía.	Cuando se Requiera
Procedimientos de operatoria con soporte Microsoft	Involucra la actualización de parches críticos o controladores, cuando se publiquen actualizaciones desde el sitio web del fabricante.	Cuando se Requiera
Mesa de ayuda o Help Desk	Este procedimiento consiste en la recopilación de posibles dudas o problemas de operatoria del sistema o plataforma computacional del cliente, su funcionamiento se basa en la incorporación de un o más técnicos en las instalaciones del cliente.	Una vez por Semana
Actualización de bibliotecas antivirales	Este proceso consiste en la actualización manual o automática de los sistemas antivirales.	Una vez por Semana

# **GESLAND** Soporte Integr@l

Verdadera gestión informática para su empresa.

**w w w . g e s l a n d . c l**

**Responsables autorizados:** Este aspecto define a las personas responsables, que podrán acceder a solicitar visitas en terreno, firmar órdenes técnicas y consultas telefónicas.

**Personas responsables.**

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>R.U.T.</b>	<b>Firma Autorizada</b>
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		