TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 05/06/2024
DOROTHY AURORA PEREZ GUTIERREZ
Contralora General de la República (S)

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile

República de Chile
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES
23 AGO 2023
29 ENE 2024
RECIBIDO

CONTRALORÍA GENERAL
TOMA DE RAZÓN

RECEPCIÓN

DEPART. JURIDICO		
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL		
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DEPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O.P. U. Y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		

REFRENDACIÓN

Regulariza Prestación de Servicios, Autoriza Pago por las Razones que Indica y Aprueba Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago con la empresa Indra Sistemas Chile S.A.

RESOLUCIÓN N° 04

Santiago, 19 ENE 2023

VISTOS: La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley N°18.059; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, 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; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N°20.504, que modifica el régimen jurídico del transporte público concesionado; Resolución N° 11, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago con la empresa SONDA S.A. y sus modificaciones; la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, que aprobó el Término Anticipado del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A. y su modificación; la Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó la el Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y EFE Central S.A. y sus modificaciones; la Resolución Exenta N°58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la empresa Metro S.A., y sus modificaciones; la Resolución N° 42, de 2022, que Regulariza la Prestación de Servicios, Autoriza Pago y Aprueba Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A, dictada en conjunto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda; la Resolución N° 7, de 2019, y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República y la demás normativa aplicable.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
DIVISIÓN FINANZAS PÚBLICAS
MINISTERIO DE HACIENDA

00760/2023

CONSIDERANDO:

1. Que, el año 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio" o "MTT", suscribió con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., en adelante "INDRA", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato MTT-INDRA", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 288, de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, tomado de razón por Contraloría General de la República, con fecha 30 de julio de 2013.

2. Que, según estableció el Contrato MTT-INDRA, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago ("Sistema" o "STPM") y, específicamente, la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A. y EFE Central S.A. (Nos-Estación Central), certificación de tablas de difusión en Metro S.A. y EFE Central S.A, servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros proveedores de servicios del Sistema que lo requiriesen.

3. Que, en tal sentido, la Cláusula 8 del Contrato estableció que su vigencia se extendería hasta el día 10 de febrero de 2019, sin perjuicio de lo establecido en su Cláusula 25, relativa a la terminación anticipada.

4. Que, posteriormente en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, tomada de razón con fecha 20 de mayo de 2019, se aprobó el Término Anticipado del Contrato MTT-INDRA, activándose en dicho caso la fórmula de continuidad de servicios señalada en la Cláusula 25.2 del citado instrumento, los cuales se extendieron, originalmente, por un plazo de 36 meses desde la fecha en que quedó firme al acto administrativo aprobatorio, esto es, hasta el mes de febrero del año 2022.

5. Que, paralelamente, durante el año 2019 el Ministerio instruyó a la empresa Metro la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas sus estaciones, junto con la adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, las que a su vez, debían estar en condiciones de disponer de la tecnología que permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto.

6. Que, a fin de materializar la citada renovación tecnológica, por medio de la Resolución N°7, de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y Metro, tomada razón con fecha 21 de abril de 2020, la cual estableció la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por Metro, citado en el párrafo anterior, con el objeto de incorporar dispositivos que permitieran leer tecnología EMV (Europay MasterCard VISA). Por su parte, Metro a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones, adjudicó este proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

7. Que, en paralelo, el Ministerio instruyó igualmente a EFE Central S.A., durante el año 2019 la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas las estaciones de su red, de las mismas características del instruido a Metro (adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además de disponer de tecnología actualizada permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto, emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV y compatibles con GlobalPlatform). De esta forma, por medio de la Resolución N°60, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y EFE Central S.A., tomada razón con fecha 10 de marzo de 2020, se materializó la realización y ejecución del

proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por EFE Central S.A. Por su parte, EFE Central S.A. a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones igualmente adjudicó dicho proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

8. Que, en forma posterior y, dado que los plazos y los cronogramas originalmente establecidos para la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos derivados del mecanismo de continuidad de los servicios contemplados en el Contrato MTT-INDRA, sufrieron modificaciones debido a diversas situaciones no previstas, asociadas principalmente a la situación social acontecida desde el mes de octubre de 2019 en el país, la que trajo aparejada, entre otras contingencias, la destrucción e inutilización equipamiento tecnológico, por un lado y, a la posterior emergencia sanitaria, decretada en el mes de marzo de 2020, que se tradujo en el obligado confinamiento que alteró la normal ejecución de los servicios contemplados originalmente en el referido período de continuidad, por otro, resultó necesario extender el período de continuidad de los servicios, por otros 12 meses más, esto es, hasta el mes de febrero de 2023, extensión que fue aprobada por medio de la Resolución N°18, de 2022, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda, tomada de razón por Contraloría General de la República, con fecha 26 de mayo de 2022.

9. Que, según lo señalado, el Contrato que por este acto se aprueba se encuentra próximo a su vencimiento, en tanto que el Ministerio se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos, el que incluye la modernización del Sistema de Ticketing, que irá reemplazando de forma paulatina las funcionalidades del actual Sistema de Gestión de Pago, actualmente provisto por la empresa SONDA S.A., para el sistema de buses, e INDRA S.A., para la red de validación de Metro y EFE Central.

10. Que, a la fecha, el referido proceso de implementación del nuevo Sistema de Ticketing, se encuentra finalizando la etapa de Consulta al Mercado respectiva, para, en forma posterior, materializar la publicación del Contenido Esencial de las futuras Bases de Licitación de dicho proceso. Este proceso ha implicado diversas consultas realizados en el año en curso enfocadas en: i) la industria, con el fin de recabar las últimas innovaciones y tendencias en el mercado, ii) la ciudadanía, para comprender su visión con respecto a los sistemas de recaudo y poder diseñar soluciones que se hagan cargo de esto, y iii) expertos y autoridades de transporte, con el fin de recoger mejores prácticas y aprendizajes de otras ciudades con liderazgo en sistemas de transporte público a nivel internacional.

11. Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminar a la brevedad el nuevo diseño del proceso licitatorio para el Sistema de Ticketing, así como también para el Sistema Tecnológico de Gestión de Flota, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: i) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); ii) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; iii) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y iv) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MSHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

12. Que, para cumplir con los objetivos reseñados en el considerando precedente, se suscribió un Acuerdo de Servicio de Asesoría Reembolsable con un equipo consultor del Banco Mundial para el apoyo en la definición de una estrategia de modernización de este complejo Sistema, el que fue aprobado mediante la Resolución Exenta N° 646, de 2023, de la Subsecretaría de Transportes, y se encuentra actualmente en ejecución. Del mismo modo, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra trabajando en la definición de un nuevo medio de acceso que permitirá reemplazar la tecnología actualmente vigente en la tarjeta bip! (Multivía). Estos procesos resultan fundamentales para poder llevar a cabo procesos de licitación competitivos, tanto para la provisión de equipamiento embarcado, como para la provisión y operación de los sistemas centrales del Sistema de Ticketing.

13. Que, ahora bien, esta autoridad ha debido priorizar el proceso licitatorio de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota, mediante la aprobación de las respectivas Bases de Licitación, por lo que, encontrándose en una etapa preliminar el proceso licitatorio que regulará el futuro Sistema de Ticketing, resulta imperativo para la Administración la adopción de las acciones urgentes que permitan asegurar la continuidad operacional de sus servicios, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular, el soporte tecnológico para los servicios de continuidad operacional de las aplicaciones de Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central, servicios de carácter esencial para la continuidad y correcta prestación de los servicios del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Sin perjuicio de lo expuesto, en los futuros procesos de renovación tecnológica de elementos de software y/o hardware, que deban efectuar las referidas empresas, el Ministerio, en ejercicio de su rol coordinador, instará a las referidas empresas a la renovación del equipamiento por medio de procesos abiertos y competitivos, que consideren los avances de la implementación del referido nuevo Sistema de Ticketing.

14. Que, atendido que el proceso de modernización referido implica realizar una serie de procesos, estudios y análisis para asegurar su éxito, a la fecha el proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos no se encuentra afinado, por lo que se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular el soporte tecnológico para las redes de validación de Metro y EFE Central, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

15. Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios complementarios afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes, y en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas, sociales y culturales de la ciudad, la que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar; situación que obliga a esta Autoridad a mantener los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema y a incorporar, adicionalmente, la tecnología necesaria para facilitar el pago con sistema EMV sin contacto, asociado a tarjetas de débito, crédito y prepago.

16. Que, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-INDRA y la necesidad de continuidad de prestación de los mismos, se hace necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con el referido

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

proveedor tecnológico, bajo una nueva arquitectura general, en virtud de las facultades con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.

17. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, la necesaria continuidad de los servicios y de cara al próximo vencimiento del Contrato MTT-INDRA, según se ha señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con la empresa INDRA en el entendido que resulta imperativo continuar con la provisión de sus actuales servicios, más la prestación de los servicios de equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para la provisión del servicio de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, toda vez que su prestación permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.

18. Que, dicho proceso de negociación se realizó considerando las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente presente las alternativas de implementación de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos que actualmente presta la empresa INDRA más aquellos servicios adicionales de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N°18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito (DFL N°1 de 2007 o "Ley de Tránsito", indistintamente), a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita sustentar la contratación de los servicios objeto del contrato que por este acto se aprueba. En la especie, se consideraron plazos diferidos de vigencia tanto para el bloque de "servicios principales", esto es, Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central; Certificación de Tablas de Difusión para METRO y Servicio de Mantenimiento Evolutivo para Metro y EFE Central, por un lado y, el nuevo servicio de Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV, en las redes de validación de Metro y EFE Central, por otro, contemplando dentro de su vigencia este último, a su vez, una Fase de Inversión y una Fase de Servicios, con plazos diversos de duración.

19. Que, ante la necesidad de poner en marcha la etapa preliminar de diseño y preparación del entorno de producción de la solución del sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de Metro y EFE Central, resultó necesario que dichas prestaciones comenzaran a ejecutarse de forma previa al inicio de los servicios principales, esto es, a contar del día 03 de enero de 2023, a fin de que su Fase de Servicios -diseñada para comenzar al 10° mes- pueda ejecutarse dentro del cronograma establecido.

20. Que, sin perjuicio de la pertinencia de comenzar con la etapa de diseño en el plazo señalado en el considerando anterior, los servicios principales, comenzaron a ejecutarse, en forma diferida, una vez vencido el plazo de vigencia del Contrato MTT-INDRA, esto es, el día 07 de febrero de 2023.

21. Que, producto de la situación descrita en los considerandos anteriores, se hace igualmente necesario regularizar la prestación de los servicios ejecutados por INDRA en el marco de la solución de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, mediante

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de Metro y EFE Central y autorizar los pagos respectivos desde el 03 de enero de 2023 a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que por este acto se aprueba.

22. Que, en dicha línea, el artículo 52 de la ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, establece que los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros. Como puede advertirse de la lectura de la citada norma, los actos administrativos que autoricen una determinada contratación deben ser dictados en forma previa al inicio de las prestaciones que deriven de ésta y, solo de modo excepcional, es posible dictar actos que puedan tener efectos retroactivos cuando se cumplan los supuestos contenidos en la misma norma.

23. Que, en la especie, habiéndose ejecutado parte de las prestaciones con anterioridad a la tramitación del respectivo acto administrativo por las razones ya señaladas, corresponde dictar dicho acto con efecto retroactivo para que, por una parte, formalice el reconocimiento de los servicios que han sido prestados de buena fe, pero omitiendo su contratación a través de los procedimientos legales establecidos, para así otorgarle validez jurídica a éstos y, de otra parte, autorice el pago del precio en cuanto ello constituye la contraprestación del servicio ejecutado, evitando, de esa forma, el enriquecimiento sin causa a favor de la Administración y conservando el equilibrio económico de las prestaciones, por cuanto se configurarían las circunstancias de excepción contempladas en la normativa ya citada.

24. Que, sobre lo expresado en los párrafos anteriores, cabe tener presente que la Contraloría General de la República, ha aceptado la retroactividad de los actos administrativos para los efectos subsanar lo obrado y autorizar el pago de la prestación de los servicios efectivamente prestados o la adquisición de bienes efectivamente recibidos, evitando de esa forma el enriquecimiento sin causa de la Administración.

25. Que, en virtud de lo expuesto y con el objeto de dar continuidad a los servicios, las Partes suscribieron, con fecha 21 de diciembre de 2022, un Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, siendo necesario proceder a su aprobación a través del presente acto administrativo.

26. Que, por razones expuestas en los considerandos anteriores y, aquellas de buen servicio, las prestaciones que derivan del contrato suscrito por las Partes se entenderán efectiva e ininterrumpidamente ejecutadas a contar de día 03 de enero de 2023, respecto de aquellos servicios contemplados en la cláusula 7.4 y, comenzarán a ejecutarse el día 07 de febrero de 2023, para el caso de los servicios contemplados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3, del presente Contrato, no obstante que su pago sólo podrá efectuarse una vez efectuada la total tramitación del presente acto administrativo.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

RESUELVO:

1.- REGULARÍZASE la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, provistos por la empresa INDRA Sistemas Chile S.A. entre el día 03 de enero de 2023, respecto de aquellos servicios contemplados en la cláusula 7.4 del presente Contrato (Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL) y la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato de Provisión de Servicios Tecnológicos, atendidos los motivos indicados en la parte considerativa del presente acto.

2.- AUTORÍZASE el pago a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., por los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, efectivamente prestados desde el día 03 de enero de 2023, respecto de aquellos servicios contemplados en la cláusula 7.4 (Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL) y la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato de Provisión de Servicios Tecnológicos, cuyo monto será calculado conforme a lo dispuesto en la Cláusula 18.1 del referido instrumento, atendidos los motivos expuestos en la parte considerativa del presente acto administrativo.

3.- APRUÉBASE el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, de fecha 21 de diciembre de 2022, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

DIVISIÓN DE PRESUPUESTOS
SECTOR PÚBLICO
CONTRATOS ITES
Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

E

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

CONTENIDO

TÍTULO I. PREÁMBULO 4

TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES 8

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS 8

Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE 21

Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO 22

Cláusula 4.- DE LAS PARTES 25

Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO 33

Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO 34

Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO 34

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO 35

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO 36

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato 36

9.2.- Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud 37

9.3.- Devolución de las Garantías 39

Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE 40

TÍTULO III. DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 41

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS 41

Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA 41

Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT 42

Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN 42

Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 43

15.1.- De las personas habilitadas 43

15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones 43

15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones 44

15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio 45

Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN 46

Cláusula 17.- INFORMES 46

Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO 47

18.1.- De la Remuneración de INDRA 47

18.2.- De las Fechas de Pago 48

18.3.- Del Cálculo del Pago 48

18.4.- Del Pago a INDRA 49

18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos 50

18.6.- Impuestos 50

18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato 51

Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 53

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL 54

Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO 55

Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES 55

Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES 55

Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD 56

TÍTULO IV. TÉRMINO DEL CONTRATO 56

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO 56

25.1.- Causales de Término Anticipado del Contrato 56

DIVISIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato..... 58
Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS 59
Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO... 60
Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO..... 62
Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS 63
29.1.- Idioma Oficial 63
29.2.- Ley Aplicable e Interpretación..... 63
29.3.- Solución de Controversias 63
29.4.- Nulidad..... 64
29.5.- Acuerdo Completo..... 64
29.6.- Contrato Ad-Referéndum 64
29.7.- Prestador Independiente..... 64
29.8.- Ejemplares..... 64
29.9.- Personerías 65

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

En Santiago de Chile, a 21 de diciembre de dos mil veintidós, entre el ***MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES****, representado por su Ministro don* ***JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR****, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N°9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el "Ministerio" o el "MTT", por una parte, y por la otra, la empresa* ***INDRA SISTEMAS CHILE S.A.****, RUT N° 96.851.110-6, representada don* ***MARCELO JAVIER FERRETTO****, documento nacional de identidad de Argentina N°21997290 y Pasaporte N°AAD573170 y doña* ***MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARÍAS****, cédula de identidad N°12.862.244-6, domiciliados en Av. Isidora Goyenechea N°2800, Edificio Titanium, piso 12, comuna de Las Condes, Santiago, en adelante "INDRA" o la "Sociedad" o el "Proveedor"; en adelante y conjuntamente, las "Partes", se ha convenido celebrar el siguiente Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.*

El Ministerio e INDRA podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como "las Partes."

TÍTULO I. PREÁMBULO

Que, el año 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio" o "MTT", suscribió con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., en adelante "INDRA", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato MTT-INDRA", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 288, de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, tomado de razón por Contraloría General de la República, con fecha 30 de julio de 2013.

Que, según estableció el Contrato MTT-INDRA, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago ("Sistema" o "STPM") y, específicamente, la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A. y EFE Central S.A. (Nos-Estación Central), certificación de tablas de difusión en Metro S.A. y EFE Central S.A, servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros proveedores de servicios del Sistema que lo requiriesen.

Que, en tal sentido, la Cláusula 8 del Contrato MTT-INDRA estableció que su vigencia se extendería hasta el día 10 de febrero de 2019.

Que, posteriormente en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, tomada de razón

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

con fecha 20 de mayo de 2019, se aprobó el Término Anticipado del Contrato MTT-INDRA, activándose en dicho caso la fórmula de continuidad de servicios señalada en la Cláusula 25.2 del citado instrumento, los cuales se extendieron, originalmente, por un plazo de 36 meses desde la fecha en que quedó firme al acto administrativo aprobatorio, esto es, hasta el mes de febrero del año 2022.

Que, paralelamente, durante el año 2019 el Ministerio instruyó a la empresa Metro la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas sus estaciones, junto con la adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada sin contacto, incluyera lectores de códigos C2D y EMV para permitir la lectura de tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto.

Que, a fin de materializar la citada renovación tecnológica, por medio de la Resolución N°7, de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y Metro, tomada razón con fecha 21 de abril de 2020, la cual estableció la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por Metro, citado en el párrafo anterior, con el objeto de incorporar dispositivos que permitieran leer tecnología EMV (Europay MasterCard VISA). Que, a su vez, Metro a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones, adjudicó este proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, por su parte, el Ministerio instruyó igualmente a EFE Central S.A., durante el año 2019 la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas las estaciones de su red, de las mismas características del instruido a Metro (adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto, emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV y compatibles con GlobalPlatform). De esta forma, por medio de la Resolución N°60, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y EFE Central S.A., tomada razón con fecha 10 de marzo de 2020, la que materializó la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por EFE Central S.A. Que, a su vez, EFE Central S.A. a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones igualmente adjudicó dicho proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, en forma posterior y, dado que los plazos y los cronogramas originalmente establecidos para la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos derivados del mecanismo de continuidad de los servicios contemplados en el Contrato MTT-INDRA, sufrieron modificaciones debido a diversas situaciones no previstas, asociadas principalmente a la situación social acontecida desde el mes de octubre de 2019 en el país, la que trajo aparejada, entre otras contingencias, la destrucción e inutilización equipamiento tecnológico y, a la posterior emergencia sanitaria, decretada en el mes de marzo de 2020, que se tradujo en el obligado confinamiento que, en definitiva, la normal ejecución de los servicios contemplados originalmente en el referido período de continuidad se vio alterada, por lo que resultó necesario extender el período de continuidad de los servicios, por otros 12 meses más, esto es, hasta el mes de febrero de 2023, extensión que fue aprobada por medio de la Resolución N°18, de 2022, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda, tomada de razón por Contraloría General de la República, con fecha 26 de mayo de 2022.

Que, según lo señalado, el Contrato MTT-INDRA se encuentra próximo a su vencimiento,

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

en tanto que el Ministerio se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos, el que incluye la modernización del Sistema de Ticketing, que irá reemplazando de forma paulatina las funcionalidades del actual Sistema de Gestión de Pago, actualmente provisto por la empresa SONDA S.A., para el sistema de buses e INDRA S.A., para la red de validación de Metro y EFE Central.

Que, a la fecha, el referido proceso de implementación del nuevo Sistema de Ticketing, se encuentra finalizando la etapa de Consulta al Mercado respectiva, para, en forma posterior, materializar la publicación del Contenido Esencial de las futuras Bases de Licitación de dicho proceso. Este proceso ha implicado diversas consultas realizados en el año en curso enfocadas en: i) la industria, con el fin de recabar las últimas innovaciones y tendencias en el mercado, ii) la ciudadanía, para comprender su visión con respecto a los sistemas de recaudo y poder diseñar soluciones que se hagan cargo de esto, y iii) expertos y autoridades de transporte, con el fin de recoger mejores prácticas y aprendizajes de otras ciudades con liderazgo en sistemas de transporte público a nivel internacional.

Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminar a la brevedad el nuevo diseño del proceso licitatorio para el Sistema de Ticketing, así como también para el Sistema Tecnológico de Gestión de Flota, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: i) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); ii) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; iii) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y iv) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, ahora bien, esta autoridad ha debido priorizar el proceso licitatorio de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota, mediante la aprobación de las respectivas Bases de Licitación, por lo que, encontrándose en una etapa preliminar el proceso licitatorio que regulará el futuro Sistema de Ticketing, resulta imperativo para la Administración la adopción de las acciones urgentes que permitan asegurar la continuidad operacional de sus servicios, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular, el soporte tecnológico para los servicios de continuidad operacional de las aplicaciones de Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central, servicios de carácter esencial para la continuidad y correcta prestación de los servicios del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

Que, atendido que el proceso de modernización referido implica realizar una serie de procesos, estudios y análisis para asegurar su éxito, a la fecha el proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos no se encuentra afinado, por lo que se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular el soporte tecnológico para las redes de validación de Metro y EFE Central, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios complementarios afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes, y en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas, sociales y culturales de la ciudad, la que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar; situación que obliga a esta Autoridad a mantener los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema y a incorporar, adicionalmente, la tecnología necesaria para facilitar el pago con sistema EMV sin contacto, asociado a tarjetas de débito, crédito y prepago. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, la necesaria continuidad de los servicios y de cara al próximo vencimiento del Contrato MTT-INDRA, según se ha señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con la empresa INDRA en el entendido que resulta imperativo continuar con la provisión de sus actuales servicios, más la prestación de los servicios de equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para la provisión del servicio de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, toda vez que su prestación permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.

Que, por medio de Oficio N°25.127/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano, se solicitó a la empresa INDRA remitiese una propuesta técnica y económica de provisión de servicios.

Que, en respuesta a dicho requerimiento la empresa INDRA remitió sendas cotizaciones durante el mes de noviembre de 2022, las cuales fueron aceptadas por el Ministerio, por

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENCIES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

medio del Oficio N°30.472/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano.

Que, atendido el resultado de las negociaciones, la partes declaran que han acordado suscribir un nuevo instrumento que regule aquellas prestaciones que aseguran la continuidad operacional de las aplicaciones del sistema de acceso electrónico en Metro y EFE Central, con su consiguiente servicio de mantenimiento evolutivo, y la provisión del servicio de certificación de tablas de difusión para METRO S.A.; y adicionalmente, la prestación del servicio de habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los buses que componen la flota presente y futura del Sistema, favoreciendo o propiciando el ejercicio por el MTT de las facultades previstas en la Ley N°18.696, a fin de asegurar, como se indicó, la continuidad de los servicios que actualmente presta INDRA como proveedor Tecnológico del Sistema de Transporte Metropolitano de Santiago.

Que, en consecuencia, el presente instrumento da cuenta de los términos y condiciones que serán aplicables para los efectos previamente enunciados.

TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS

Sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento y a menos que el contexto indique claramente otro significado, las palabras que se usan en el presente Contrato y sus Anexos tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independiente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúscula o minúscula, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

1.1 ***Acreditación:*** *Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.*

1.2 ***Actores del Sistema:*** *El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.*

1.3 ***Administrador de Contrato:*** *Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.*

1.4 ***Administrador Financiero de Transantiago (AFT):*** *Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del*

Sistema.

1.5 **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena Segura.

1.6 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.

1.7 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.

1.8 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.

1.9 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).

1.10 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.

1.11 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a la empresa Metro la facultad, no exclusiva, de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.

1.12 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que tanto METRO como EFE Central deben generar y dirigir al Administrador de Contrato y, al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a los referidos proveedores de servicios complementarios.

1.13 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.

1.14 **Buses:** Aquellos vehículos con que se efectúen servicios de locomoción colectiva urbana, definidos en el Decreto Supremo N° 122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros.

1.15 **Caducidad de Cuotas de Transporte y/o de #RA:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el

objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en el artículo 88 bis del DFL N° 1, de 2009, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.290, de Tránsito, que señala:

a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

1.16 ***Cambio Tecnológico:*** *Evolución de la tecnología en uso en el Sistema Tecnológico, cuando fuere reemplazada por, o complementada con, otra tecnología distinta o semejante a la anteriormente empleada en éste.*

1.17 ***Carga:*** *Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.*

1.18 ***Cargador:*** *Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta) y Antena Segura que permite la carga del Medio de Acceso.*

1.19 ***Carga Remota:*** *Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.*

1.20 ***Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:*** *Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.*

1.21 ***Clearing:*** *Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.*

1.22 ***Código de Barras de Dos Dimensiones:*** *Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).*

1.23 ***CLP$:*** *Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.*

1.24 ***Condiciones de Acceso:*** *Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago*

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MSHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.

1.25 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.

1.26 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.

1.27 **Contrato**: El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.

1.28 **Contrato de Concesión de Uso de Vías**: Corresponde a los Contratos de Concesión de Uso de Vías, celebrados conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y los Proveedores de Servicios de Transporte distinto de METRO S.A y EFE Central S.A. en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.

1.29 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.

1.30 **Convenios de Transporte:** Corresponde a los Convenios firmados entre el Ministerio y METRO, aprobado por medio de la Resolución Exenta N°58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y, entre el Ministerio y EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones, mediante los cuales se obligan a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.

1.31 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.

1.32 **Cuentas Contables del Sistema o Cuentas Contables:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, o quien legalmente lo suceda en sus funciones, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.

1.33 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios

de transporte del Sistema (CLP$ 1 = CT 1).

1.34 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.

1.35 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.

1.36 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

1.37 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.

1.38 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.

1.39 **Ejecutivo Principal:** Corresponde al Encargado de Contrato, o aquel funcionario de INDRA que tenga poder de representación o que sus decisiones sean capaces de obligarla.

1.40 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.

1.41 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.

1.42 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.

1.43 **Encargado del Contrato:** Persona designada por INDRA, que actuará como contraparte ante el Ministerio y, como único representante de ésta, para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.

1.44 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que

MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES

altere su normal funcionamiento.

1.45 **Explotación del Sistema Central:** Corresponde a la ejecución por parte del Proveedor de servicios tecnológicos SONDA, de un conjunto de procesos, protocolos, decisiones y actuaciones, realizados en el Sistema Central, y de acuerdo a los procedimientos definidos por dicho Proveedor y previamente aprobados por el Ministerio.

1.46 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.

1.47 **Feriados:** Feriados establecidos por norma de rango legal y Feriados bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.

1.48 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.

1.49 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 3 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la Cláusula 9.-del presente Contrato.

1.50 **Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central, ejecutadas por los proveedores de servicios complementarios distintos de METRO.

1.51 **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución exclusiva, por parte de METRO, de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.

1.52 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.

1.53 **Homologación:** Proceso que permite certificar la correcta operación del hardware y del software del Validador y la Antena Segura.

1.54 **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**: Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.

1.55 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a INDRA la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por INDRA en virtud del presente instrumento.

1.56 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.

1.57 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la

Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.

1.58 **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que todo el equipamiento y servicios provistos en mérito del presente Contrato funcionen adecuadamente. Esto incluye acciones Preventivas, Correctivas y Evolutivas.

1.59 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).

1.60 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.

1.61 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.

1.62 **Mesanina**: Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.

1.63 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.

1.64 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.65 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.

1.66 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.67 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.

1.68 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.

1.69 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.

1.70 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de

servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.

1.71 ***Período de Cura:*** *Es el plazo de Días concedido a INDRA de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.*

1.72 ***Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):*** *Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.*

1.73 ***Punto de Carga:*** *Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO. Se distinguen al efecto:*

a) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA): que corresponde al individuo comercializador o, espacio físico, ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema y/o;

ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la activación de carga remota y convenio y/o consulta de saldo.

b) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV): corresponde a aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos.

1.74 ***Punto de Comercialización o PDV:*** *Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.*

1.75 ***Proveedores de Infraestructura del Sistema:*** *Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997, del Ministerio de Obras Públicas y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.*

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJMC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

1.76 **Proveedores de Servicios del Sistema:** *El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.*

1.77 **Proveedores de Servicios Complementarios:** *Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.*

1.78 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** *Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).*

1.79 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** *Corresponden a METRO S.A. y EFE Central S.A., exclusivamente como proveedores de servicios de transporte y, en ningún caso, como concesionarios y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.*

1.80 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** *Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.*

1.81 **Provisión:** *Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.*

1.82 **Recarga Programada:** *Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario*

1.83 **Recursos del Sistema:** *Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.*

1.84 **Recursos Disponibles:** *Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrita entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de Transantiago S.A.*

1.85 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie**: *tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1. del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y*

Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO, correspondiendo al conjunto de los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las estaciones de METRO.

1.86 ***Red de Comercialización y Carga:*** *Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados, tanto en la red dispuesta en los estratos subterráneo y superficie, como los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN). No incluye los equipos del Sistema de Validación.*

1.87 ***Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):*** *El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.*

1.88 ***Red de Comercialización y Carga de Superficie:*** *El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.*

1.89 ***Red de Compra Remota:*** *Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.*

1.90 ***Red de Metro:*** *Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.*

1.91 ***Régimen Regulatorio Equivalente*** *Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.*

1.92 ***Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):*** *Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.*

1.93 ***Reglas de Acceso:*** *Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.*

1.94 ***Reglas de Negocio:*** *Definiciones escritas impartidas por el MTT a INDRA, referentes al modo en que deben operar los servicios tecnológicos contratados, como son las entradas, salidas, validaciones y reglas de transformación de información.*

1.95 ***Saldo de Cuotas de Transporte:*** *Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.*

1.96 ***Saldos del Medio de Acceso:*** *Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.*

1.97 ***Servicios:*** *Los servicios encomendados a INDRA en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.*

1.98 ***Servicio Adicional:*** *Comprende todos aquellos servicios que sean requeridos por el Ministerio y que no se encuentren comprendidos en el Anexo 1.*

1.99 ***Servicios Complementarios (SSCC):*** *Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.*

1.100 ***Servicios Gestionados:*** *Aquellos servicios prestados y entregados por INDRA en virtud del presente Contrato y que poseen las siguientes características (i) la integración y gestión de la tecnología, proveedores, hardware, software, procedimientos, comunicaciones, recursos humanos y cualquier otro activo requerido para la prestación del servicio están incluidos como parte del suministro de los mismos, (ii) la calidad de los servicios provistos se mide en base a indicadores de Niveles de Servicio, independientes de la tecnología y de los medios necesarios para conseguir los objetivos y (iii) los riesgos que naturalmente aparezcan asociados a la prestación de los servicios son de responsabilidad y cargo de INDRA.*

1.101 ***Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte****: Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados tanto por METRO, por EFE Central S.A. como por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante el respectivo acto administrativo.*

1.102 ***Servicio de Validación:*** *Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.*

1.103 ***Servicios Tecnológicos:*** *Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.*

1.104 ***Servidores:*** *Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.*

1.105 ***SIM:*** *Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).*

1.106 ***Sistemas Centrales:*** *Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.*

1.107 ***Sistema de Acceso Electrónico:*** *Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.*

1.108 ***Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.*

1.109 ***Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.*

1.110 ***Sistema de Pagos**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.*

1.111 ***Sistema de Posicionamiento:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el envío de la posición georreferencial de los buses que conforman las diferentes flotas de los Proveedores de Servicios de Transportes, cada cierto espacio de tiempo, con la finalidad de proveer información de la flota.*

1.112 ***Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.*

1.113 ***Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.*

1.114 ***Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.*

1.115 ***Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.*

1.116 ***Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.*

1.117 ***Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.*

1.118 ***Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.*

1.119 **Suspensión de Medios de Acceso:** *Pérdida temporal del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso físico por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio.*

1.120 **Tarjeta:** *Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.*

1.121 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** *Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.*

1.122 **Tecnología Multivía:** *Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.*

1.123 **Transacciones con Derecho a Pago:** *Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.*

1.124 **Transacciones de Carga:** *Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Tarjeta, realizado mediante una Antena de Carga o Antena Segura.*

1.125 **Transacciones de Uso:** *Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.*

1.126 **Transacciones sin Derecho a Pago:** *Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.*

1.127 **Traspaso de Saldo:** *Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.*

1.128 **Último Día de Prestación de Servicios:** *Corresponde a la fecha de término del contrato definida en la cláusula 8 o a la fecha que resulte de la aplicación de lo dispuesto en la cláusula 25.2, en caso de término anticipado.*

1.129 **Unidad de Fomento (UF):** *Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.*

1.130 **Unidad de Negocio o Unidad de Servicio:** *Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema o un Concesionario de Uso de Vías, según*

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MJHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENCIES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

corresponda.

1.131 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

1.132 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).

1.133 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

1.134 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.

1.135 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.136 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.

1.137 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.

1.138 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los servicios que deberá proveer INDRA con arreglo al presente Contrato tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro, conforme al marco regulatorio contenido en la Ley N° 18.696.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N° 18.045, N°18.059, N°18.575, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, N°279, de 1960 y N°3, de 1997, todos del Ministerio de Hacienda y Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos y a lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República.

En ese sentido, a INDRA le son aplicables las disposiciones vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios de Transporte del Sistema y sus Servicios Complementarios.

Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO

Atendido que los servicios tecnológicos objeto del presente Contrato, son esenciales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, en consecuencia, estos deben ser prestados en forma eficiente, permanente, segura y de calidad, las partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores del Contrato, a saber:

3.1.- Principio de la Calidad en la Prestación de los Servicios

Las obligaciones de INDRA relativas a la prestación de los Servicios Tecnológicos han sido orientadas por el MTT hacia la entrega de un servicio eficiente y de calidad para los distintos Actores del Sistema de Transporte Público. Con tal objeto, se establecen en el presente Contrato y sus anexos, servicios y Niveles de Servicio que definen, en su conjunto, la prestación de un servicio de calidad.

En mérito de este principio, la remuneración que tendrá derecho a percibir INDRA por la prestación de los servicios, podrá ser disminuida en caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes de acuerdo a lo establecido en la cláusula 23 y en el Anexo 4 de este instrumento.

3.2.- Principio de la Interrelación del Sistema

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios, prestados por determinadas entidades y quienes legalmente los sucedan, así como cualquier otro Proveedor de Servicios del Sistema que se integre a través del Medio de Acceso.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman.

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir INDRA con los diferentes Actores del Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización del Contrato, y en tal caso formarán parte del marco regulatorio del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Asimismo, en virtud de este principio INDRA velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otros Concesionarios y/u operadores de vías, otros medios de transporte o Prestadores de Servicios Complementarios al Sistema, INDRA, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los distintos proveedores que a esa fecha formen parte del Sistema, debiendo en este caso el MTT acordar con INDRA, los plazos de implementación, sin perjuicio de la mantención del equilibrio económico-financiero del Contrato, todo ello conforme a la cláusula 10 del Contrato.

*3.3.- **Principio del Rol Coordinador del Ministerio***

El Sistema de Transporte Público se encuentra conformado por un conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios cuyo fin último es la entrega de un servicio eficiente, permanente, seguro y de calidad para el Usuario. Para la consecución de dicho fin el Ministerio realizará las gestiones para que cada uno de sus Actores cumpla sus obligaciones adecuada y oportunamente, de modo tal que su operación no afecte o impida la correcta prestación de los servicios por parte de los otros Actores.

Con dicho fin el MTT realizará las gestiones para que exista una comunicación permanente y fluida entre todos los Actores del Sistema, pudiendo solicitar a INDRA toda la información prevista en la Cláusula 17 del presente Contrato así como en la normativa legal vigente, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

En virtud de este rol el MTT ejercerá las siguientes funciones: (i) impartir de manera formal y oportuna las instrucciones generales que fueren necesarias para la adecuada prestación de los servicios contratados por parte de INDRA, (ii) definir las Reglas de Negocio de las funcionalidades detalladas en el Anexo 1° del presente Contrato; (iii) otorgar a todos los Actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados, (iv) administrar claves y semillas de seguridad y, (v) supervisar el desarrollo de los diferentes servicios del Sistema, pudiendo disponer los controles y auditorías que considere necesarias. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al Proveedor para el desarrollo de sus servicios.

Del mismo modo y en virtud del rol coordinador y del hecho esencial de ser el responsable final de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y seguridad del Sistema, las Partes declaran que el Mapping, el algoritmo de generación de las llaves de seguridad al Sistema de Seguridad del Medio de Acceso y las llaves de

acceso de éste, son de propiedad del Ministerio, sin perjuicio de las transferencias de licencias de software que se establecen en la cláusula 12 y 13 del presente Contrato y sus anexos para la continuidad de los servicios.

*3.4.- **Propiedad de la tecnología, software, hardware e información del Sistema***

La propiedad del software y del hardware utilizado para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, corresponderá al Proveedor de servicios tecnológicos INDRA, salvo en cuanto los elementos de software que se indican en la cláusula 12 y 13 del presente instrumento, cuya propiedad corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, atendido que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es el responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y seguridad del Sistema, en caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, INDRA deberá proveer, desde ya y sin costo alguno, licencias de uso a favor del Ministerio o de quien éste designe, por un lapso prudencial que determine el MTT, respecto de todos los elementos del software que no sean de propiedad del Ministerio y de los elementos que sean requeridos para asegurar la continuidad del servicio, de acuerdo a lo definido en el Título IV, del presente Contrato.

A su vez, todas las modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen y/o generen durante la ejecución del presente instrumento, serán de propiedad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en consecuencia, INDRA transferirá al término de dicho Contrato, los códigos fuente de dichas modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen durante este periodo, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Por último, el Ministerio es dueño de toda la información generada y/o recolectada por el Sistema. Lo anterior, es sin perjuicio de los derechos y autorizaciones que, de conformidad a la regulación vigente, eventualmente pudieren corresponder a los Prestadores de Servicios de Transporte, a los Prestadores de Servicios Complementarios y a los Usuarios del Sistema.

*3.5.- **Principio de flexibilidad e integración***

El transporte público constituye una actividad dinámica que hace imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios tecnológicos y (ii) manteniendo el equilibrio económico financiero del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán convenir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público.

3.6.- ***Principio de evolución tecnológica***

El adecuado funcionamiento del Sistema Tecnológico puede requerir una actualización que recoja la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada fuere necesario para optimizar la gestión, costo, seguridad y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrán realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma escrita.

Por otra parte, la incorporación de cambios en la tecnología en uso será obligatoria para INDRA cuando fuere requerido por el Ministerio, debiendo éste respetar el equilibrio económico-financiero del Contrato. En todo caso, los referidos ajustes o cambios deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

3.7.- ***Principio de la Continuidad de los Servicios del Sistema***

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas y dictar las instrucciones que considere necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer herramientas que resguarden la mantención y continuidad de los Servicios Complementarios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cláusula 4.- DE LAS PARTES

4.1.- ***Del Ministerio y sus Atribuciones***

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960 y N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los servicios objeto del presente Contrato y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y las demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá al Ministerio: a) impartir las Instrucciones que considere necesarias para la debida ejecución de los Servicios, conforme lo señalado en este Contrato y sus anexos; b) aplicar y supervisar el cumplimiento de los servicios descritos en el Anexo 1 y de los Niveles de Servicio establecidos en Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a INDRA, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1. Facultades del Ministerio

Sin perjuicio de las demás atribuciones legales, reglamentarias y las que el presente Contrato confiere al Ministerio, éste ejercerá directamente o a través del Administrador de Contrato, o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en caso de ausencia de éste último, las siguientes facultades:

4.1.1.1 *Supervisar técnica y administrativamente la provisión y prestación de los Servicios objeto de este Contrato.*

4.1.1.2 *Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio y en general, de las condiciones de ejecución de este Contrato.*

4.1.1.3 *Exigir a INDRA la entrega de la información de este Contrato y sus Anexos que sea necesaria para verificar la correcta ejecución del Contrato y del Sistema Tecnológico en general.*

4.1.1.4 *Impartir a INDRA las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los servicios dentro del marco del presente Contrato y sus Anexos.*

4.1.1.5 *Velar por la correcta inserción de los servicios tecnológicos aquí pactados con el resto del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago, por lo cual los contratos, modificaciones, y aquellos instrumentos que se suscriban entre los diferentes Actores del Sistema, y que afecten la prestación de servicios de transporte o complementarios, no tendrán ninguna validez si no son aprobados expresamente por el Ministerio.*

4.1.1.6 *Requerir y recibir de parte de INDRA propuestas de mejoramiento de los servicios, efectuar los análisis necesarios y aprobar las mejoras, en caso de que corresponda.*

4.1.1.7 *Instruir a INDRA modificaciones o eliminaciones en los servicios regulados en el presente Contrato o en su forma de provisión, conforme lo establecido en el presente Contrato.*

4.1.1.8 *Requerir a un tercero la provisión de alguno de los servicios adicionales a los regulados en el presente Contrato o por sobre el número contratado o los eliminados, conforme a lo establecido en la cláusula 3.5 del presente Contrato.*

4.1.1.9 *Instruir a INDRA la realización de programas piloto, desarrollos tecnológicos, implementación de nuevo equipamiento o la prestación de nuevos servicios, conforme lo establecido en el presente Contrato, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7. Será de propiedad de la Subsecretaría de Transportes las aplicaciones que se desarrollen para cumplir con la instrucción referida en este numeral, salvo que dicha Subsecretaría disponga lo contrario, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas 12 y 13 del presente Contrato en lo referido a la propiedad del software.*

4.1.1.10 *Instruir a INDRA la prestación de los servicios objeto de este contrato a otros Proveedores de Servicio del Sistema, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7, con excepción de otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, en cuyo caso se requiere el acuerdo previo de INDRA, sin perjuicio de la integración tecnológica que corresponda.*

4.1.1.11 *Exigir a INDRA el acceso de personal de fiscalización y/o a quien el Ministerio designe, a todas las instalaciones que emplee el Proveedor de Servicios Tecnológico para el desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato y realizar las pruebas conforme la Cláusula 20.3 del Contrato, sin comprometer la normal operación de los servicios.*

4.1.1.12 *Exigir la adopción de las medidas evolutivas, correctivas, preventivas respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema, con el objeto de obtener una adecuada prestación de servicios tecnológicos objeto de este Contrato, coordinando en consecuencia el resto de los Actores del Sistema.*

4.1.1.13 *En general, fiscalizar y exigir el cumplimiento por parte de INDRA de todas sus obligaciones, conforme a lo previsto en este Contrato y en la normativa vigente, pudiendo aplicar los descuentos y sanciones que correspondan.*

4.1.2. Obligaciones del Ministerio

El Ministerio tendrá las siguientes obligaciones:

4.1.2.1 *Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.*

4.1.2.2 *Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.*

4.1.2.3 *Poner a disposición de INDRA, previa solicitud del mismo o cuando el*

MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente. Entre otros, informará oportunamente a INDRA los contratos vigentes celebrados con los Proveedores de Servicios del Sistema y las modificaciones a los mismos.

4.1.2.4 *Analizar y fiscalizar los informes presentados por INDRA relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado.*

4.1.2.5 *Revisar y, en su caso, observar los informes que INDRA debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 17 del presente Contrato.*

4.1.2.6 *Autorizar e Instruir el pago de la remuneración del INDRA de acuerdo a lo establecido en la cláusula 18.*

4.1.2.7 *Liderar las mesas técnicas de trabajo de los Actores del Sistema orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas sólo podrá modificar, limitar o restringir la responsabilidad de INDRA por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato en la medida que sea instruido por el Ministerio a través del Administrador de Contrato a INDRA.*

4.1.2.8 *Designar al representante del Ministerio a quien corresponderá presidir, resolver y adoptar las resoluciones del Equipo de Administración de Emergencia (EAE), encargado de proponer los lineamientos de acción, actividades y procesos a desarrollar en el evento de plantearse alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción en los servicios de INDRA o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, según lo establecido en el Anexo 5 del Contrato.*

4.1.2.9 *En caso de término anticipado del Contrato por causa no imputable a INDRA y en virtud del principio de equilibrio económico-financiero del Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de INDRA, todo de conformidad a la normativa vigente.*

4.1.2.10 *Nombrar a un funcionario como Administrador del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante INDRA, representando al Ministerio con todas las facultades señaladas en el presente Contrato.*

4.1.2.11 *Entregar al Panel de Expertos de la Ley N° 20.378 la nómina de profesionales a que se refiere la cláusula 18.7.4 del Contrato*

4.2.- De la Sociedad INDRA

4.2.1.- De la Estructura Societaria

INDRA SISTEMAS CHILE S.A. es una sociedad anónima cerrada constituida por escritura pública de fecha 16 de enero de 1998, otorgada en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo y vigente en conformidad con la legislación de Chile, cuyo extracto fue inscrito a fojas 1421, número 1039 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial, con fecha 23 de enero de 1998.

Conforme a sus estatutos sociales, INDRA tiene por objeto los siguientes:

1) *Desarrollar, implementar, instalar y construir, por cuenta propia o ajena, soluciones de ingeniería, en sus diversas especialidades;*

2) *Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones;*

3) *Crear, fabricar, desarrollar, aplicar, importar, exportar, comerciar, mantener, actualizar, explotar, instalar y representar hardware, software y servicios relacionados;*

4) *Comprar, vender, importar, exportar, representar, distribuir y, en general, comercializar equipos para la computación electrónica y el procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines;*

5) *Explotar directamente los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquiera otra forma;*

6) *Administración, elaboración, desarrollo, control, asesoría, capacitación y ejecución de proyectos de ingeniería y gestión ambiental, la consultoría y prestación de servicios profesionales y/o técnicos de ingeniería, gestión ambiental y/o computacional;*

7) *Prestación de servicios relacionados con la transformación empresarial, gestión del cambio, organización, recursos humanos, reingeniería de procesos y sistemas de gestión, prestación de servicios de ingeniería, asesoramiento y consultoría de estudios, y asistencia técnica;*

8) *Prestación de servicios relacionados con la capacitación ocupacional, con la formación y con la selección de recursos humanos, así como la transferencia de conocimiento especializado en el ámbito empresarial;*

9) *Prestación de servicios gráficos de edición e impresión electrónica con láser;*

10) *Prestación de servicios de organización de archivos;*

11) *Prestación de servicios de telecomunicaciones de call center, help desk y telemarketing;*

12) *Prestación de servicios de operación técnica, de explotación, o de gestión empresarial a otras compañías;*

13) *Adquisición, arrendamiento y enajenación de bienes inmuebles y de cualquier derecho real sobre los mismos;*

14) *Invertir, en Chile o en el extranjero, en toda clase de bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, tales como acciones, bonos, debentures y, en general, toda clase de títulos y valores mobiliarios; todo por cuenta propia o ajena;*

15) *Desarrollar, en general, cualquier otra actividad relacionada con las áreas de la Informática, la computación y la ingeniería en general, que se desarrolle directa o indirectamente con éstas.*

Su capital social asciende a $13.460.187.123.- (trece mil cuatrocientos sesenta millones ciento ochenta y siete mil ciento veintitrés pesos chilenos).

4.2.2.- Declaración de INDRA

El Proveedor de servicios tecnológicos INDRA declara que a la fecha de firma del presente instrumento cumple con las siguientes exigencias y circunstancias:

4.2.2.1 No ha sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

4.2.2.2 Ninguno de sus Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por delitos de enriquecimiento, por defraudación y perjuicio del Sistema, del Fisco y/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar se entiende por delito de enriquecimiento por defraudación aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

4.2.2.3 Ninguno de los Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", en relación con lo previsto en el artículo 26 inciso 2°, letra d), del referido cuerpo legal.

4.2.3.- Derechos de INDRA

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos confiere a INDRA los siguientes derechos:

4.2.3.1 Percibir la remuneración por los servicios prestados, en los términos y condiciones previstos en este Contrato y sus anexos.

4.2.3.2 Ser reembolsado de los gastos extraordinarios previamente autorizados por el Ministerio y con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, en que deba incurrir el Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.3 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere

útiles para el desarrollo de sus servicios, sin más limitación que la sujeción a las cláusulas que regulan este Contrato y la normativa vigente.

4.2.3.4 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.

4.2.3.5 Mantener comunicación con el Ministerio y recibir respuesta formal a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.6 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el Anexo 4 y la cláusula 25 del presente Contrato.

4.2.3.7 Solicitar y recibir, si así corresponde, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato o, en su defecto, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.8 A ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que afecte los servicios prestados por INDRA.

4.2.3.9 Solicitar de conformidad al rol coordinador del Ministerio su colaboración y permisos cuando ella fuese necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en caso de haber agotado las gestiones propias y que razonablemente le correspondan como Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.10 Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el presente Contrato.

4.2.4.- Obligaciones de INDRA

Sin perjuicio de las obligaciones legales y las demás previstas en este Contrato, son obligaciones de INDRA:

4.2.4.1 Prestar los servicios objeto de este Contrato de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 de este Contrato y con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente instrumento, en caso de que corresponda.

4.2.4.2 Cumplir con la normativa vigente y las normas contractuales y reglamentarias aplicables para la prestación de los servicios.

4.2.4.3 Informar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con 30 días hábiles de anticipación, en caso de que se asocie con personas -jurídicas o naturales- que desarrollen negocios iguales o similares al que desarrollará en virtud de este Contrato de Prestación de Servicios Complementarios durante toda la vigencia del mismo.

4.2.4.4 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del presente Contrato.

4.2.4.5 Realizar las acciones que correspondan para integrar a otros proveedores en el normal funcionamiento del Sistema cuando así haya sido acordado o instruido por el MTT, debiendo mantener el equilibrio

económico del Contrato.

4.2.4.6 Cumplir y respetar las Instrucciones que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.7 Suscribir con los demás proveedores de Servicios del Sistema los actos jurídicos y contratos que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato y las instrucciones del Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o el Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.8 Adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, manteniendo el equilibrio económico del Contrato.

4.2.4.9 Poner a disposición del Ministerio, a través del Administrador de Contrato, la información operativa que, conforme a este Contrato o a las Instrucciones que se emitan le sea requerida con relación a la prestación de dichos servicios. El acceso a dicha información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.

4.2.4.10 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho (s) informe (s), previstos en la cláusula 17 del presente instrumento.

4.2.4.11 Enviar al Administrador de Contrato copia de toda comunicación sobre un hecho esencial ocurrido en la Sociedad, que afecte o pueda afectar al Sistema.

4.2.4.12 Otorgar acceso al MTT o a quién él designe, a los antecedentes e instalaciones que sean necesarias para que el MTT pueda hacer efectiva su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones de INDRA emanadas del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

4.2.4.13 Mantener informado al Ministerio, a través del Administrador de Contrato, de toda circunstancia material o jurídica que afecte de modo relevante la prestación normal de los servicios y de cualquier Aviso de Falla que impacte en el servicio, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella.

4.2.4.14 Dar cumplimiento íntegro a las determinaciones que en el marco de los servicios que corresponden a INDRA emita el Director del Equipo de Administración de Emergencia (EAE).

4.2.4.15 Nombrar y mantener a un empleado de INDRA como Encargado del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante el Ministerio, representando con todas las facultades a INDRA para estos efectos.

4.2.4.16 Elaborar y entregar oportunamente al Administrador del Contrato los informes establecidos en el presente Contrato.

4.2.4.17 Participar y colaborar en las mesas técnicas de trabajo, cuando en ellas se traten materias relativas o relacionadas a los servicios objeto del presente Contrato y en aquellas otras instancias que defina el Ministerio, orientadas a evaluar y proponer cambios para el mejoramiento continuo de la calidad de los Servicios.

4.2.4.18 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción irrogare al Sistema y a los Usuarios, con motivo del incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

4.2.4.19 Entregar a quién lo suceda en la prestación de sus servicios y a requerimiento del Ministerio, lo establecido en el título IV de este instrumento con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios.

4.2.4.20 No adoptar ninguna decisión que altere parcial o totalmente el alcance de los servicios tecnológicos contratados sin autorización del Ministerio.

4.2.4.21 Cumplir íntegramente las instrucciones que, conforme lo dispuesto en las Cláusulas 25.2, 26 y 27 dicte el Ministerio a través del Administrador de Contrato.

4.2.4.22 Disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato.

4.2.4.23 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud, y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente y a los contratos de trabajo respectivos, correspondan a INDRA para el cumplimiento de este Contrato.

4.2.4.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.

4.2.4.25 En general, dar cumplimiento a todas las obligaciones que dispone el presente Contrato y la normativa legal y reglamentaria vigente.

Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO

INDRA podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato previa autorización del Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a INDRA para la prestación de los servicios materia de este Contrato, lo que será calificado exclusivamente por el Ministerio.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deben acompañarse y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La cesión sólo podrá rechazarse por resolución fundada.

Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, efectuado los pagos correspondientes según el cumplimiento de los Niveles de Servicio y descontadas las eventuales multas devengadas a que hubiere lugar, y recibidas las garantías por parte de

nuevo Proveedor a entera a satisfacción del Ministerio, éste procederá a devolver a la sociedad cedente, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, las garantías entregadas que no hubieren sido ejecutadas.

Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales, y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

Anexo 1. Servicios INDRA.

Anexo 2. Niveles de Servicio.

Anexo 3. Descripción funcional del Sistema.

Anexo 4. De las Sanciones.

Anexo 5. Equipo de Administración de Emergencia.

Anexo 6. Declaración.

Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, INDRA, debidamente representado y por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en uso de las atribuciones que le confiere la Ley N°18.696, se obliga a prestar los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, necesarios para el funcionamiento del Sistema. Respecto lo anterior, INDRA deberá prestar lo siguiente:

7.1 ***Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*** *El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del software que afecte la normal operación con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, EFE CENTRAL y en la Antenas Seguras de METRO. Considerando lo antes expuesto, INDRA realizará el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos incluidos en el software provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y que se encuentre funcionando en los Validadores y en las Antenas Seguras de las estaciones de METRO y EFE CENTRAL en el tramo Nos-Estación Central, considerando además que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO y EFE CENTRAL.*

7.2 ***Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.*** *INDRA certificará la correcta generación de las tablas de difusión y paquetes de configuración que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de las*

tablas y paquetes de configuración difundidos. En el caso de las Listas Negras, INDRA no certificará la generación de dicha tabla o paquete de distribución, sino que solamente verificará la actualización y difusión de las nuevas listas a la totalidad de los equipos de producción. Esta certificación considera la revisión de las tablas o paquetes de configuración en el ambiente que METRO disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el MTT.

7.3 ***Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO y EFE CENTRAL.*** *INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo de las actuales aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en las estaciones de METRO y EFE CENTRAL provistos por INDRA, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al MTT responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.*

7.4 ***Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL.*** *El suministro del mismo incluirá las aplicaciones en validadores, el sistema central (incluyendo la infraestructura) así como las comunicaciones necesarias para permitir entregar el servicio a los pasajeros.*

Las especificaciones de cada uno de los servicios anteriormente mencionados se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, y los Niveles de Servicio que deberá cumplir INDRA en la prestación de cada uno de ellos en el Anexo 2, así como las sanciones por su incumplimiento en el Anexo 4.

Además de los servicios previamente detallados, el Ministerio podrá requerir a INDRA la prestación de servicios adicionales a los descritos en el Anexo 1 del Contrato u otros servicios conforme lo señalado en la cláusula 3, debiendo mantener el equilibrio económico del Contrato.

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3 precedente comenzarán a ejecutarse desde el día 07 de febrero de 2023 y hasta el día 06 de febrero de 2028, en tanto aquellos servicios referenciados en la cláusula 7.4 anterior, tendrán una vigencia de 22 meses contados desde el día 03 de enero de 2023, el que se dividirá en una primera "Fase de Inversión" de 10 meses y otra "Fase de Servicios" de 12 meses, con la posibilidad de renovación automática, de esta última, por periodos de 12 meses, durante la vigencia del presente Contrato, sin perjuicio de que una de ellas, previo aviso con 90 días de antelación, comunique a la otra su decisión de no renovarlo, con todo, la vigencia máxima del referido servicio (7.4) no podrá exceder del 06 de febrero de 2028. Todo aquello, sin perjuicio de las causales de término anticipado estipuladas en la cláusula 25 y el Anexo 4 del presente Contrato, según corresponda.

Igualmente, ambos grupos de servicios se prestarán, en las condiciones establecidas en el Anexo 1, sin perjuicio de las fechas y plazos de implementación que se indican en este Contrato.

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO

La empresa INDRA deberá entregar los instrumentos de garantía que se indican a continuación:

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

9.1.1.- Características de la Garantía

Dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia de este Contrato, INDRA deberá entregar, a conformidad del Administrador de Contrato, dos (2) boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro (en adelante "garantías" o "instrumentos de garantía") por un monto de UF 2.000 (Dos mil Unidades de Fomento) cada una, por un total de UF 4.000 (Cuatro mil Unidades de Fomento). La glosa de cada uno de los instrumentos de garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2.- Renovación de la Garantía

9.1.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.1.1.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad que corresponde, el Ministerio

podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la o las garantías que obre (n) en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán tener una vigencia mínima de 30 meses, de forma tal que su vigencia supere en a lo menos 18 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de alguna de las Garantías de Fiel Cumplimiento, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la (s) anterior (es).

9.1.3.- Ejecución de la Garantía

Todo incumplimiento grave imputable a INDRA de los servicios que presta en virtud del presente Contrato así como el no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las Garantías que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que INDRA no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato y/o cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y no dé cumplimiento a lo establecido en sus cláusulas 25.2, 26 y 27.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento destinadas a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberán pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.2.- Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento debidamente ejecutoriado y notificado a INDRA, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a INDRA respecto de sus trabajadores y

prestadores de servicios para el cumplimiento de este Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1.- Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, establecidas en el párrafo 4.2.4.23 y 4.2.4.24 de este Contrato, a conformidad del Ministerio, éste deberá entregar dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro, por un monto de UF 100 (Cien Unidades de Fomento). La glosa de dicha boleta será: "Para garantizar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago." Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2.- Renovación de la Garantía

9.2.2.1 Por Vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 10 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de las Garantías en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía de fiel cumplimiento del Contrato que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá tener una vigencia mínima de 24 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en a lo menos 12 meses la fecha de término

del Contrato.

9.2.2.2 Por Cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

9.2.3.- Ejecución de la Garantía

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a INDRA, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a INDRA el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

*9.3.- **Devolución de las Garantías***

Las Garantías señaladas en esta cláusula deberán ser restituidas por el Ministerio a INDRA en caso que no hayan sido cobradas durante la ejecución del Contrato o en el período regulado en sus cláusulas 25.2, 26 y 27, junto con un documento denominado "Acta de Término de Prestación de Servicios" que dará cuenta del término de la relación contractual entre INDRA y el Ministerio y el cumplimiento de sus obligaciones, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes al término de los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios por INDRA.

Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago comprende, como condición *necesaria para su funcionamiento el desarrollo de los siguientes servicios:*

10.1 Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros;

10.2 Emisión, comercialización y post venta del Medio de Acceso;

10.3 Provisión de la red de carga del Medio de Acceso;

10.4 Provisión de equipamiento y de servicios tecnológicos;

10.5 Provisión o Suministro de buses;

10.6 Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso;

10.7 Administración de los recursos financieros necesarios para el pago de la prestación de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.

10.8 Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

Estos servicios serán provistos por una o más personas jurídicas definidas por el Ministerio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696. La denominación de quienes presten estos servicios, así como las definiciones técnicas requeridas y los Niveles de Servicio, se ajustarán a lo que determinen sus respectivos contratos, y su regulación recogerá el funcionamiento integrado entre los Servicios de Transporte y los Servicios Complementarios.

El servicio que prestará INDRA en virtud del presente Contrato se entiende inserto en el transporte público diseñado para la ciudad de Santiago como condición necesaria para su funcionamiento.

Si en el futuro, para la operación de los servicios referidos en los puntos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 y 10.8, se requiriere la celebración de uno o más contratos entre INDRA y el (los) proveedor(es) de dicho servicio, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre el Proveedor y el (los) proveedor(es) de dicho(s) servicio(s), INDRA se encontrará obligado a suscribir con tal Proveedor el respectivo contrato.

Para efectos de lo anterior, INDRA dispondrá de un plazo razonable, determinado por el Ministerio, para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, los cuales serán evaluados por el Ministerio para la definición final del texto del (los) contrato(s) que deban celebrarse de conformidad con este párrafo. Vencido este plazo, INDRA deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios de Transporte o con el (los) Proveedor(es) de Servicios Complementarios que le instruya el Ministerio, en los términos y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio. Con todo, la suscripción de cualquier nuevo instrumento deberá considerar la mantención del equilibrio económico financiero del Contrato.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente Cláusula dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

TÍTULO III. DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios que debe prestar INDRA, que se encuentran señalados en la Cláusula 7 y detallados en el Anexo 1 y 3 de este Contrato se entienden como Servicios Gestionados, y por tanto INDRA deberá cumplirlos conforme lo indicado en dicho Anexo y sobre la base de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de éste instrumento, debiendo hacerse cargo de los riesgos tecnológicos que se generen en el Sistema, adoptando las medidas que estime pertinentes para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se produzcan fallas derivadas de los riesgos inherentes a la tecnología, el Ministerio otorgará un período de cura, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 4, a fin de que dentro del plazo que se otorgue y de acuerdo a las instrucciones que se emitan al efecto, en caso que correspondan, el Proveedor INDRA solucione las fallas, defectos o inconvenientes que se susciten en el marco de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. Este período de cura no se otorgará en caso de que la falla, defecto o inconveniente se produzca por negligencia de INDRA o haya ocurrido una falla similar anteriormente.

La gestión de los servicios tecnológicos corresponde a INDRA, quien deberá adoptar las medidas necesarias para velar por la correcta ejecución y continuidad de los servicios y cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Instrumento. Los resultados y beneficios de los Servicios Gestionados por INDRA son del Ministerio y de los demás Actores que reciban la prestación de servicios por parte de INDRA.

Por lo anterior, las obligaciones que asume INDRA en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar íntegramente los servicios objeto del Contrato, detallados en el Anexo 1, del presente instrumento.

Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA

Para una correcta ejecución de los servicios objeto del presente Contrato, y durante toda la vigencia de éste, el Ministerio pondrá a disposición de INDRA la Tecnología Multivía, de propiedad de la Subsecretaría de Transportes.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a la referida tecnología, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia tanto dicha tecnología como sus modificaciones deberán ser restituidos por INDRA al Ministerio al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cabe señalar que junto con la restitución de todos los elementos individualizados, se deberá entregar a la Subsecretaría de Transportes los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT

INDRA para prestar adecuadamente los servicios a que se compromete bajo este Contrato y para asegurar la continuidad del servicio, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios durante el plazo de vigencia pactada en la cláusula octava del presente Contrato, transfiere en este acto, sin costo adicional, la propiedad del software de Validadores y de Antena Segura que se utiliza en METRO S.A. y EFE Central S.A. a la Subsecretaría de Transportes, sus códigos fuentes y especificaciones y documentación técnica, sin limitación alguna e incluidos los derechos de propiedad intelectual.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a los referidos software, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia deberán transferirse al término del presente instrumento, por cualquier causa que ello suceda, conjuntamente con los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna. En dicho caso, durante la ejecución del presente Contrato INDRA está autorizado para utilizar los referidos softwares con el objeto de prestar los servicios señalados en la cláusula 7 de este instrumento.

Sin perjuicio de lo indicado, INDRA y/o el tercero propietario, de corresponder, conservarán la propiedad intelectual de todo documento, manual y programa computacional o software que haya sido desarrollado previamente o en forma independiente a la ejecución del presente contrato. Aquellos programas computacionales de propiedad de INDRA o de terceros, que sean necesarios para el cumplimiento del contrato, serán licenciados conforme a las condiciones establecidas por INDRA y/o por el titular de dichos derechos de propiedad intelectual.

Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN

La Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso.

Por lo anterior, INDRA deberá desarrollar un plan, a su entero costo, para Homologar todos aquellos equipos o elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico que se encuentran en METRO S.A. y en EFE CENTRAL S.A. Dicho plan deberá ser presentado al Ministerio para su aprobación dentro del periodo de noventa (90) Días contados desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato.

MIHC

En caso de existir observaciones por el Ministerio, estas deberán acogerse íntegramente por INDRA e iniciar el proceso de Homologación conforme lo instruya el MTT. Cabe señalar que el plazo de ejecución no podrá ser superior al plazo de vigencia del presente Contrato.

En todo caso, durante la implementación de éste plan INDRA será el único responsable del correcto funcionamiento de los equipos y software que se encuentre funcionando en el Sistema.

Finalmente, todo equipo y/o elemento de software que INDRA desarrolle o modifique en virtud de los servicios que debe prestar conforme lo establecido en el presente contrato, deberán ser Homologados previo a su implementación en el Sistema.

Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

15.1.- De las personas habilitadas

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se establecen las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en los puntos 15.2 y 15.3 siguientes. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras y sancionadoras que se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros. En caso que el Administrador del Contrato Titular cese en su calidad de tal, el Ministerio deberá informar a INDRA esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante. En dicho periodo actuará el Administrador de Contrato Subrogante con todas las facultades señaladas para el Administrador Titular.

Las funciones del Administrador del Contrato, para actuar en representación del Ministerio, de conformidad al presente Contrato, serán las siguientes:

- *15.2.1 Coordinar adecuadamente la prestación por parte de INDRA de los servicios objeto de este Contrato con el resto de los Actores del Sistema, instando por la correcta ejecución del presente Contrato.*
- *15.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de los servicios y Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 1 y 2 respectivamente, del presente Contrato.*
- *15.2.3 Aprobar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a INDRA en virtud de este Contrato.*
- *15.2.4 Revisar los documentos que deba presentar INDRA, de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y aprobarlos o rechazarlos, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.*
- *15.2.5 Emitir las instrucciones en virtud de los cuales se ordena a INDRA la*

ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los servicios que presta conforme al presente Contrato.

15.2.6 Realizar evaluaciones técnicas de la calidad de los servicios prestados por INDRA, ponerlas en su conocimiento y proponer las modificaciones que corresponda.

15.2.7 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.2.8 Recepcionar y responder oportunamente las consultas o requerimientos formulados por INDRA para la prestación de sus servicios.

15.2.9 Asistir al Comité Técnico y eventualmente al de Dirección.

15.2.10 Ser interlocutor ante INDRA, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato.

15.2.11 Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes y de las minutas en que se registran las propuestas de los Comités.

15.2.12 Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento.

15.2.13 Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

Las partes dejan constancia que las facultades indicadas precedentemente para el Administrador del Contrato son de naturaleza contractual y el cumplimiento de las mismas es sin perjuicio (i) de las facultades que le caben al Ministerio de conformidad con la normativa vigente, y (ii) de la necesidad del Ministerio de cumplir con la normativa vigente para la ejecución de los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, INDRA deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso de que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, INDRA deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante al Día Hábil siguiente de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato son:

15.3.1 Informar al Ministerio de los niveles de cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato.

15.3.2 Gestionar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.3.3 Ser interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por INDRA o subcontratadas con terceros.

15.3.4 Entregar al Ministerio la información relativa a la prestación de los servicios objeto de este Contrato, y ser receptor de las respuestas del Ministerio.

15.3.5 Participar en las mesas de trabajo y asistir al Comité Técnico previsto en el punto 15.4 siguiente.

15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio

Sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio en el control, la fiscalización y ejecución del Contrato y con la finalidad de facilitar la debida coordinación para la ejecución de los servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los servicios. Las funciones y organizaciones serán las siguientes:

15.4.1 **Comité de Dirección:** *Conformado por el/la Directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano u otro representante que designe el Ministerio y el Gerente General de INDRA u otro representante que este último designe. El Comité sesionará en forma trimestral o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:*

15.4.1.1 Analizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2, así como el nivel de satisfacción de los Proveedores de Servicios del Sistema que reciben los servicios.

15.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento del servicio prestado y del funcionamiento global del Sistema.

15.4.1.3 Impulsar el mejoramiento de la calidad de todos los servicios que INDRA se obliga a prestar en virtud del presente Contrato, a objeto que ésta cumpla con los Niveles de Servicios establecidos en el Anexo 2 de este instrumento.

15.4.1.4 Analizar los resultados de los Niveles de Servicio, su evolución, sus objetivos y compromisos de calidad.

15.4.1.5 Prestar toda la colaboración para la solución de discrepancias en la evaluación de la medición de los Niveles de Servicio.

15.4.1.6 Las demás que establezca el Ministerio.

15.4.2 **Comité Técnico:** *Conformado por el Administrador de Contrato y el Encargado de Contrato, sin perjuicio de la asistencia del personal técnico de cada Parte. El Comité sesionará en forma mensual o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:*

15.4.2.1 Planificar, evaluar, organizar y hacer el seguimiento del avance de las fases de implementación o transición del servicio.

15.4.2.2 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del servicio.

15.4.2.3 Comprobar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento, en caso de ser necesario.

15.4.2.4 Supervisar y proponer ajustes o cambios que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto de este Contrato.

15.4.2.5 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.

15.4.2.6 Analizar los resultados de las acciones de mejora.

15.4.2.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

15.4.2.8 Proponer y transmitir al Comité de Dirección propuestas de modificaciones de los servicios o sus Niveles de Servicio, establecidos en los Anexos 1 y 2 de este Contrato, respectivamente.

15.4.2.9 Las demás que establezca el Ministerio.

De cada una de las reuniones que celebren los Comités señalados en los párrafos precedentes, se redactará, antes de su término, una breve minuta en que a lo menos se registrará su fecha, las recomendaciones y asistentes, concluyendo con sus respectivas firmas. Los acuerdos de los comités sólo serán vinculantes para las Partes cuando sus recomendaciones sean instruidas y notificadas a INDRA por el Administrador de Contrato o al/la directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del primero.

Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN

INDRA podrá subcontratar aquellos servicios que requiera para la prestación del Contrato, informando oportunamente al Ministerio. Dentro de esta comunicación se deberán acompañar los antecedentes técnicos de las subcontrataciones realizadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá solicitar la exhibición de los contratos suscritos por INDRA en mérito de esta cláusula.

No obstante, lo anterior, INDRA será el único y exclusivo responsable de todas y cada una de las obligaciones que asuma en el presente Contrato, de modo que la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene INDRA para la prestación de los servicios. En todo caso, todos los contratos que celebre INDRA de acuerdo a esta Cláusula deberán ser coherentes y armónicos con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

Cláusula 17.- INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador del Contrato la información que más adelante se indica, en la oportunidad y en los términos que para cada caso se establece:

17.1 Dentro de los primeros diez (10) Días de cada mes deberá remitir el informe relativo al cumplimiento de los Niveles de Servicio referidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

17.2 Dentro de los primeros diez (10) Días de implementada una nueva funcionalidad deberá remitir un informe detallado de los cambios o ajustes efectuados conforme lo dispuesto en el Anexo 1. En particular, se deberá actualizar la documentación que corresponda a cada nuevo cambio en producción.

17.3 Dentro de los primeros quince (15) Días del mes de enero de cada año de vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador de Contrato la totalidad de la información y documentación actualizada respecto del software básico, equipamiento y elementos contenidos en el presente Contrato. Además, en relación a las aplicaciones, deberá proveer la documentación completa, incluyendo manuales de mantención, explotación y de usuario.

La referida documentación deberá ser proporcionada por INDRA de acuerdo a un formato y contenido previamente acordado con el MTT. En caso de desacuerdo primará el formato señalado por el Ministerio.

A su vez, INDRA deberá entregar, en el mismo plazo, un manual de procedimientos de administración de los recursos tecnológicos relacionados con este Contrato, así como un manual de buenas prácticas (derechos y deberes) de los usuarios tecnológicos de las aplicaciones desarrolladas.

17.4 Entregar mensualmente al Ministerio el certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, dentro de los primeros (15) días del mes siguiente al periodo informado, junto con una declaración jurada mensual del representante legal de INDRA que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, conforme al formato establecido en el Anexo 6 del Contrato.

17.5 Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o el Administrador de Contrato, exclusivamente para ejercer sus facultades de control y fiscalización y/o para asegurar la continuidad del servicio objeto del Contrato.

17.6 Toda información que sea requerida por un tribunal de la república, u otra autoridad estatal referida al objeto del Contrato

Toda la información que se deba entregar al Ministerio, a través del Administrador del Contrato, será proporcionada por medios digitales y adicionalmente en papel en caso de ser requerido.

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente cláusula, hará incurrir a INDRA en las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

18.1.- De la Remuneración de INDRA

18.1.1 <u>De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3:</u>

A partir del 07 de febrero de 2023 y durante toda la vigencia de este instrumento, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual de U.F. 2.000 (dos mil Unidades

MJHC
DIRECTOR JURIDICO
CONTRATACIONES
Y CONVENIOS

de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados. Para dichos efectos, el Ministerio deberá instruir el pago mensual a favor de INDRA, conforme las reglas que se establecen en esta cláusula.

18.1.2 De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en la cláusula 7.4:

Los pagos asociados a los servicios descritos en la cláusula 7.4 se dividirán en dos fases, a saber:

a) *Fase de Inversión: A partir del día 01 de enero de 2023, y por el periodo de 10 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.926,84 (mil novecientas veintiséis coma ochenta y cuatro Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.*
b) *Fase de Servicios: A partir del término de la Fase de Inversión señalada en el literal anterior, y por el periodo de 12 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.070,47 (mil setenta coma cuarenta y siete Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.*

Los montos de las remuneraciones mensuales señaladas anteriormente podrán disminuir conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2. Lo anterior, además, es sin perjuicio de las multas aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos, conforme al Anexo 4 y/o las multas a beneficio fiscal establecidas en la Ley.

Asimismo, las remuneraciones señaladas en la presente cláusula podrán aumentarse, en caso de que el Ministerio instruya la prestación de algún servicio adicional a los indicados en el presente Contrato y sus Anexos, considerando lo establecido en la cláusula 3 (Principio de Evolución Tecnológica) o requiera la prestación de servicios de mantenimiento evolutivo. Los cambios en la remuneración serán instruidos al Administrador Financiero de Transantiago, o a quien legalmente le suceda, a fin de que proceda a ajustar los pagos, en la forma y plazos que determine el Ministerio.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las modificaciones que las Partes puedan convenir en relación con la remuneración y los servicios del presente Contrato.

18.2.- De las Fechas de Pago

El pago de los servicios complementarios tecnológicos y, de los servicios adicionales requeridos por el Ministerio efectivamente prestados por INDRA, entre el día 1° y el último día de cada mes, se realizará el último Día Hábil del mes siguiente a aquel en que se prestaron los servicios.

Con todo, el primer pago se realizará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente contrato.

18.3.- Del Cálculo del Pago

Para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a

través del Administrador de Contrato, los siguientes antecedentes: (i) informes de cumplimiento de Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2, y (ii) el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan.

Los informes deberán ser entregados dentro de los diez (10) primeros días de cada mes calendario o el día hábil siguiente si éste recayere en día inhábil. El Ministerio, a través del Administrador de Contrato, podrá requerir a INDRA la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar lo expresado en los informes de cumplimiento de Niveles de Servicio o en los pagos solicitados, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Si INDRA no remite oportunamente la información, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de INDRA.

Recibido este informe por parte del Ministerio a través del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para aprobar o impugnar fundadamente la información de cumplimiento de Niveles de Servicio entregados por INDRA. En caso de que dentro del referido plazo el Administrador de Contrato no comunique la decisión del Ministerio, o éste no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe el citado informe, por razones fundadas, el plazo indicado podrá ser prorrogado hasta por cinco (5) días hábiles, no pudiendo, en dicho caso, entenderse aprobado el citado informe.

Aquellos Niveles de Servicio aprobados por el Ministerio, darán lugar al inicio del pago de lo no disputado, conforme el punto 18.4 siguiente. Del mismo modo aquellos Niveles de Servicio impugnados por el Ministerio podrán dar lugar al procedimiento de revisión del monto de los pagos establecido en el punto 18.5 siguiente.

18.4.- Del Pago a INDRA

El pago a que hubiere lugar de conformidad a lo dispuesto en este Contrato, será realizado a través del Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera, previa Instrucción del Ministerio que apruebe su ejecución. Para lo cual INDRA deberá remitir al AFT la factura por los montos aprobados por el Ministerio. Lo anterior, es sin perjuicio de las multas que sean procedentes conforme al Anexo 4 de este Contrato o aquellas que sean a beneficio fiscal. En todo caso, el Ministerio siempre autorizará el pago de la parte no disputada de la remuneración solicitada por INDRA, en cada periodo mensual.

Por expresa disposición de lo establecido en el Contrato celebrado entre el MTT y el AFT, la factura deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o de quien legalmente lo reemplace en dicha función, exclusivamente en razón de su calidad de administrador de los Recursos del Sistema. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades interpretativas que eventualmente correspondan al Servicio de Impuestos Internos.

18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos

En caso que el Ministerio a través del Administrador de Contrato no aprobara total o parcialmente la información entregada por INDRA respecto a la medición de los Niveles de Servicio, INDRA podrá solicitar la revisión de dicho rechazo, para lo cual deberá remitir nuevos antecedentes con el objeto de acreditar la medición de los Niveles de Servicio que ha reportado.

Esta solicitud se resolverá y tramitará conforme al procedimiento que se describe a continuación.

El proceso se iniciará con una reclamación escrita de INDRA al Ministerio, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. Para presentar la reclamación, INDRA dispondrá del plazo fatal de veinte (20) Días, contados desde la notificación del Oficio que comunica el rechazo respecto la medición de servicios realizada por INDRA. Las reclamaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación dé lugar a distintas reclamaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación.

Una vez presentada la solicitud de revisión, el MTT dispondrá de diez (10) Días para analizar los antecedentes acompañados por INDRA junto con el informe técnico que deberá remitir el Administrador de Contrato, y conforme a su mérito y el de otros informes técnicos que hubieren sido requeridos por el MTT, informará del resultado de la revisión. El Administrador de Contrato notificará por escrito la respuesta del Ministerio a INDRA, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente.

En el evento que una o más de las reclamaciones presentadas por INDRA sean acogidas, se entenderá que el Nivel de Servicio que INDRA reportó inicialmente respecto al servicio reclamado es el valor final aprobado por el Ministerio y por tanto generará la diferencia del pago que correspondiere según lo establecido en los Anexos 1 y 2 del presente Contrato. Dicho pago se ejecutará en la fecha de pago más cercana.

Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de INDRA, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, instruir ajustes en los pagos realizados a INDRA. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error.

18.6.- Impuestos

Las partes convienen que la remuneración de INDRA señalada en esta cláusula por la prestación de los servicios materia del presente Contrato, incluyen el pago de los impuestos a que haya lugar, de modo que el Ministerio no reembolsará a INDRA los impuestos que

éste deba pagar de conformidad a la ley. Tampoco tendrá derecho el Ministerio a solicitar restitución alguna por los créditos o compensaciones tributarias que INDRA pueda recibir.

18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato

Los cambios, ajustes, disminuciones o modificaciones que se quieran introducir a los Servicios, ya sea que sean instruidos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o acordados por las Partes, en virtud de la aplicación de los principios de evolución tecnológica, interrelación del Sistema, continuidad de Servicios y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, deberán dar lugar a una revisión del impacto de dicha modificación en las condiciones económicas contractuales.

La revisión de las condiciones económicas tendrá por objeto determinar si los cambios, ajustes, o modificaciones a los servicios generan una afectación relevante de costos operacionales asociados a dicha prestación.

La determinación del impacto de los ajustes se realizará conforme al siguiente procedimiento:

18.7.1 El Ministerio informará por escrito a INDRA la modificación, disminución o ajuste en los servicios, según lo señalado en esta cláusula.

18.7.2 A contar de la recepción de la comunicación referida en el numeral anterior cada parte dispondrá de un plazo de 30 Días Hábiles, para evaluar, determinar y proponer a la otra el nuevo valor a pagar (o su mantención) que genere el ajuste o modificación de los servicios, para lo cual deberán tenerse en consideración los valores que se indican en la Tabla N° 1 siguiente.

Dentro del plazo anterior, cada una de las Partes deberá elaborar un informe técnico que contenga el análisis y sustento de sus conclusiones, los que deberán ser enviados a la contraparte respectiva a través del Administrador de Contrato y el Encargado de Contrato.

TABLA N° 1

ROL	*UF x hora* *Antes de Impuesto (Valor Neto)*
Gerente de Proyectos	*3,7*
Jefe de Proyecto	*2,2*
Arquitecto de Soluciones	*2,3*
Analista de Sistemas	*2*
Analista-Programador	*1,7*
Analista de QA/Testing	*1,3*
Operador de Pruebas QA/testing	*0,9*
Programador	*1,2*
Ingeniero Técnico Nivel 1 (DBA, Redes, Servers, etc.)	*1,3*
Ingeniero Técnico Nivel 2 (DBA, Redes, Servers, etc.)	*2,5*
Documentador	*0,7*
Asistente	*0,5*

18.7.3 Vencido el plazo señalado en el numeral anterior, las Partes dispondrán de un plazo de 15 Días hábiles para proceder al análisis del informe de la contraparte. Al término de este último plazo y durante los 30 días hábiles siguientes, las Partes llevarán a cabo negociaciones directas, a partir de las cuales acordarán los ajustes al alza o a la baja -o la mantención- en las remuneraciones objeto del Contrato.

18.7.4 En caso que las Partes no lleguen a un acuerdo dentro de los plazos indicados, el Ministerio, de oficio o a solicitud de INDRA, requerirá una opinión o asesoría técnica al Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley.

Con dicho objeto, el Ministerio hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de INDRA y del Ministerio, a objeto que se pronuncie sobre cuál de las dos propuestas debiese acogerse, indicando para tales efectos los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica. El Ministerio informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a veinte (20) Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor.

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio deberá entregar al Panel de Expertos la nómina o listado de personas que se menciona al final de este numeral, y que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita en esta materia y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irrogue el funcionamiento del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

Las Partes deberán elaborar conjuntamente una nómina o listado de no más de tres (3) personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, tecnología u otro que resulte pertinente. En caso de desacuerdo el Panel podrá designar directamente personas para asesorarlo en sus funciones, en caso de ser necesario.

18.7.5. Sin perjuicio que el Ministerio requiera la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, el Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá instruir a INDRA que dé cumplimiento a los cambios, ajustes o modificaciones que se deban ejecutar en forma inmediata, sin tener que esperar el pronunciamiento del referido Panel de Expertos.

Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato, por parte del Ministerio; sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad al presente Contrato y a la normativa vigente, y del Encargado de Contrato, por parte de INDRA.

Las comunicaciones, notificaciones, solicitudes o requerimientos podrán ser remitidos por mano, transmitidos por correo tradicional, correo electrónico, correo certificado, servicios de mensajería instantánea, etc. a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica a en esta cláusula o en cualquier otra dirección que ésta haya informado oportunamente al Administrador de Contrato, entendiéndose efectuada su notificación, en dicho caso, desde su recepción.

Ministerio: *Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones*

Amunátegui 139, piso 1, Santiago (Oficina de Partes).

Administrador de Contrato

Agustinas 1382, piso 5, Santiago.

INDRA: *Indra Sistemas Chile S.A.*

Av. Isidora Goyenechea N°2800, Piso 12, Las Condes, Santiago

Encargado de Contrato: Jorge Muñoz Sobarzo

Teléfono: 56 (2) 28103600

Mismo domicilio.

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades relacionadas con la ejecución del presente Contrato, incluyendo tanto la calidad del servicio entregado al Ministerio como a los demás Actores del Sistema, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

20.1 ***Observadores.*** *El Ministerio, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los Servicios efectuar análisis y diagnósticos que estime convenientes con el objeto de controlar y fiscalizar el cumplimiento íntegro de cada una de las obligaciones de INDRA. A partir de los resultados de dichas actividades y las recomendaciones realizadas por los observadores, el Administrador de Contrato podrá solicitar a INDRA la elaboración y ejecución de planes de acción destinados a subsanar o introducir mejoras en sus procedimientos internos y de operación. Cabe señalar que los terceros designados en mérito de esta Cláusula realizaran labores de apoyo a las tareas fiscalizadoras de la Secretaría de Estado.*

20.2 ***Informes.*** *Sin perjuicio de los informes contemplados en el presente Contrato, INDRA deberá emitir, a su costo, informes trimestrales y un consolidado anual de su gestión que permitan evaluar tanto la gestión desarrollada, como su evolución en el tiempo. Estos informes sólo deberán considerar aspectos globales del Servicio, tales como Niveles de Servicio, relación con los demás Actores del Sistema, entre otros.*

20.3 ***Información de Sistemas de Contingencia o, en subsidio, Pruebas.*** *INDRA deberá entregar, a su costo, al Administrador de Contrato toda la información que exista sobre el funcionamiento de los Sistemas de Contingencias, así como la evidencia de su operación en situaciones reales. Adicionalmente, a requerimiento del Ministerio a través del Administrador de Contrato, las Partes coordinarán la realización de una prueba anual de contingencia y continuidad del servicio, a costo de INDRA. Durante el periodo de ejecución de la prueba solicitada por el Ministerio no se aplicarán sanciones por falla del Servicio derivada de la prueba ejecutada, salvo en cuanto estas ocurran por negligencia de INDRA. Asimismo, INDRA deberá realizar, a su costo, las pruebas que le requiera el Administrador de Contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud*

MJHC

del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema para verificar la corrección de deficiencias en la prestación del servicio objeto de éste Contrato.

20.4 ***Visitas a oficinas e instalaciones.*** *INDRA deberá otorgar acceso al personal que designe el Ministerio a sus oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, equipamientos, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.*

20.5 ***Antecedentes.*** *INDRA, a su costo, deberá remitir todo antecedente, informe y/o documentación que sea solicitada por el Ministerio, a través del Administrador de Contrato, en la medida que se encuentre o deba encontrarse en poder de INDRA, relativa a los servicios objeto de éste Contrato, bajo los términos y en los plazos establecidos en la respectiva solicitud, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.*

20.6 ***Inspectores Fiscales.*** *El MTT a través de sus inspectores, podrá igualmente, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones y exigencias contenidas en este contrato.*

20.7 ***Otros.*** *Cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido por el Ministerio y que resulte idóneo para controlar la ejecución del presente contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no comprometan la normal operación del Sistema.*

El Ministerio coordinará adecuadamente sus acciones de supervisión y control, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no entorpezcan, a su juicio, la prestación de los servicios por parte de INDRA ni comprometan la normal operación del Sistema.

Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a INDRA durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del presente Contrato.

Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Las hipótesis infraccionales previstas en el Anexo 4 de este Contrato en que incurra INDRA, actuando directamente o a través de terceros, podrán dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en dicho Anexo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Cláusula 25 de este instrumento, cuando corresponda.

Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que INDRA incurra en conductas que pudieren configurar un incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente contrato o a sus Anexos, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD

INDRA será responsable de los perjuicios que su actuar o inacción, la de sus dependientes, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas, ocasionare exclusivamente con motivo de un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

El Estado de Chile, el Ministerio, la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público y su personal no serán responsables frente a terceros por las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del presente Contrato, ni por los daños que cause por un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores o contratistas.

Por lo anterior, INDRA se compromete a mantener indemne de perjuicios al Estado de Chile, el Ministerio, al Directorio de Transporte Público Metropolitano y a su personal, conforme lo señalado en esta cláusula.

TÍTULO IV. TÉRMINO DEL CONTRATO

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

25.1.- Causales de Término Anticipado del Contrato

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada, sin perjuicio de hacer efectiva las garantías establecidas en el Contrato, según corresponda, por las siguientes causales:

25.1.1 ***Mutuo Acuerdo.*** *En caso de término del Contrato de común acuerdo, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.*

25.1.2 ***Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.*** *En caso de término del Contrato por caducidad, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 25.2, siguiente.*

25.1.3 ***Incumplimiento grave y reiterado de INDRA de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato.*** *Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:*

25.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan

de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:

(i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.

(ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.

(iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.

(iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.

Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.

*25.1.4 **SI INDRA se disolviere por cualquier causa.***

*25.1.5 **Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393** que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.*

*25.1.6 **Decreto Supremo** fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.*

*25.1.7 **Termino Unilateral del Contrato por parte del Proveedor de servicios tecnológicos. INDRA podrá poner término unilateral al Contrato, únicamente en los siguientes casos:***

(i) Que, por un lapso continuo de tres (3) meses, no hubiere recibido íntegramente los ingresos no disputados a que se refiere la cláusula 18; y/o

(ii) Que la acumulación de saldos adeudados no disputados alcance un valor equivalente a la remuneración correspondiente al total de tres (3) meses de operación;

(iii) Que cualquier saldo adeudado no disputado se mantenga impago por un plazo máximo de seis (6) meses desde que se encuentre devengado a favor de INDRA.

25.1.8 ***<u>En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.</u>***

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

Para los efectos de contabilizar los montos establecidos en este 25.1.7, no se contabilizarán: (i) los montos de la remuneración que se encuentren en proceso de impugnación fundados en un desacuerdo sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio; y (ii) el menor ingreso que INDRA pudiera recibir como consecuencia de la aplicación de multas.

En cualquier caso, todos los plazos de meses señalados en el citado numeral 25.1.7 se aumentarán hasta el doble en caso de que la Autoridad acredite que no existen Recursos Disponibles para el pago de los saldos no disputados y dicha situación afecte por igual a todos los Proveedores de Servicios del Sistema.

Para hacer procedente el término anticipado del Contrato en razón de la referida causal, INDRA deberá sujetarse al siguiente procedimiento. En primer lugar, INDRA deberá entregar al Ministerio una solicitud de término unilateral y anticipado del Contrato, indicando la causal que la justificaría. Una vez recibida la solicitud correspondiente, el Ministerio tendrá un plazo de treinta (30) días para pronunciarse sobre ella. Sólo podrá rechazar la solicitud si no se verifica la existencia de la o las causales invocadas o cuando siendo procedente su aplicación, se verifique el pago total adeudado dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere declarado procedente la causal. En este caso se entenderá por no presentada la solicitud de término del Contrato.

Finalmente, de ser procedente la aplicación de la causal y no verificarse el pago referido en la presente cláusula, INDRA deberá dar cumplimiento a las obligaciones que le corresponden para asegurar la continuidad de los servicios, conforme lo señalado en las cláusulas siguientes.

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en esta cláusula, INDRA estará obligado a continuar prestando sus servicios en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, el que no podrá superar 24 meses, contados desde la fecha en que queda totalmente tramitado el acto administrativo que dispone el término anticipado.

Durante este período INDRA deberá garantizar la ejecución de los servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Cumplimiento de Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, en la forma establecida en la cláusula 9. Asimismo, INDRA tendrá derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 18 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de aplicación de multas y descuentos, si los hubiere.

En caso que se produzca el término anticipado del Contrato conforme lo dispuesto en el punto 25.1.7 y que durante la continuidad en la prestación de los servicios establecida en esta cláusula, se cumpla nuevamente la hipótesis que dio lugar a éste término anticipado, INDRA tendrá derecho a terminar en forma inmediata la prestación de Servicios. Este mismo derecho podrá ejercerse en caso que, cumplido el cuarto mes de continuidad del servicio, aún existan saldos pendientes derivados de la aplicación de lo dispuesto en la referida cláusula, debiendo el Ministerio devolver, en un plazo máximo de 10 Días Hábiles, las boletas que no hayan sido ejecutadas por la Autoridad. En este caso INDRA podrá ejercer las acciones indemnizatorias que le otorgue la normativa legal vigente.

Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, INDRA deberá cumplir, conforme los plazos y las instrucciones que emita el Ministerio, con lo siguiente:

26.1 Restituir al Ministerio, sin costo, los componentes recibidos en virtud de la Cláusula 12 del presente Contrato, con todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, en las condiciones señaladas en la mencionada cláusula 12.

26.2 Transferir la propiedad al Ministerio, sin costo, todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, respecto los software de la cláusula 13 y en las condiciones señaladas en la dicha cláusula.

26.3 Entregar al Ministerio o a la persona que éste designe sin costo y por el plazo que determine el Ministerio, todas las licencias de uso y goce de aquellos sistemas o aplicaciones que no siendo propiedad del Ministerio, hubieran sido desarrolladas durante la ejecución del presente contrato, lo que obligatoriamente debe incluir, el Sistema en funcionamiento; todo el software de las aplicaciones del Sistema, incluyendo su código fuente, de la versión inmediatamente anterior, la actualmente en producción y aquella que esté siendo eventualmente desarrollada, y toda la documentación que permita hacer mantenciones y modificaciones a este software. Todos los derechos que se transfieran en virtud de lo señalado, deberán ser transferidos a perpetuidad, sin límite de usuarios, sin límite de copias de respaldo, sin límite de transferencia de licencias o derechos y autorizando expresamente sus modificaciones con el uso del código de fuente.

26.4 Ceder, sin costo a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados por INDRA que fueren necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios materia de este Contrato. Para estos efectos INDRA deberá incluir en las subcontrataciones sobre este contrato, cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio, permitiendo que el plazo de termino de esta cesión sea determinado por el Ministerio, sin la exigencia del pago de indemnización alguna por parte del MTT al término de ese contrato y a los costos marginales que defina la Autoridad.

26.5 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, un catastro completo

con toda la información referente a la prestación del servicio realizada y, en general, toda la información relevante que establezca el Ministerio.

26.6 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, la lista de proveedores que posea INDRA para la prestación de los servicios y exhibir los Contratos celebrados para ello, en caso de ser requerido por el Ministerio.

26.7 En caso que sea requerido por el Ministerio y con el único objeto de asegurar la continuidad del servicio objeto de éste Contrato, el MTT podrá requerir a INDRA los desarrollos de software, hardware y servicios de mantenimientos, de acuerdo a los precios marginales de actividades similares.

26.8 Cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 27 respecto la transición de los servicios.

Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Durante los veinticuatro (24) últimos meses de vigencia del Contrato de servicios tecnológicos, INDRA se obliga a no efectuar ninguna acción que altere parcial o totalmente alguno de los servicios que presta en virtud del presente Contrato, sin autorización del Ministerio y a cumplir íntegramente lo dispuesto en la Cláusula 25.2 y 26, conforme las instrucciones que dicte el Ministerio.

Por otra parte, INDRA se obliga a dar acceso al nuevo prestador de servicios tecnológicos que señale el Ministerio a todas sus instalaciones, documentación, software y hardware necesario para asegurar una adecuada transición de los servicios, por un plazo de ocho (8) meses, antes del Último Día de Prestación de Servicios por parte de INDRA.

A su vez, durante éste plazo, el nuevo proveedor participará activamente en las operaciones que realiza INDRA, con el fin de lograr una adecuada inducción en la gestión de los servicios que le corresponderá prestar. Esta facultad se podrá manifestar mediante consultas escritas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto los servicios tecnológicos que deberá prestar.

Respecto lo anterior, INDRA deberá entregar respuestas coherentes y apropiadas a todas las consultas realizadas por el Nuevo Proveedor de servicios tecnológicos y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento necesario para la prestación de servicios objeto de este Contrato.

En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme lo dispuesto en el Anexo 4, sin perjuicio del cobro de las garantías de fiel cumplimiento.

Las obligaciones de esta cláusula podrán ser modificadas por el Ministerio con el objeto de adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar una adecuada continuidad de los servicios conforme lo dispone la Ley N° 18.696.

27.1 PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dado la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, INDRA deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios Tecnológicos sea gradual y controlada y, en

consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a INDRA.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

27.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE INDRA Y EL NUEVO PROVEEDOR

27.1.1.1 Información

Durante este período INDRA deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, INDRA deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

a) La información que INDRA utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.

b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de INDRA relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.

c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por INDRA para la prestación de los Servicios contratados.

d) Toda otra documentación que INDRA estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

27.1.1.2. Conocimiento

INDRA deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para INDRA, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por INDRA, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

INDRA deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar

su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

27.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a INDRA y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de Servicios Tecnológicos provistos por INDRA que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con INDRA, en términos de plazos y alcance, estando INDRA obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

27.1.1.4 Operación paralela de INDRA y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de INDRA.

Para estos efectos, INDRA deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este periodo las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales INDRA prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los Servicios Tecnológicos o de parte de dichos servicios.

Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO

INDRA deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento de sus obligaciones, imputable a su parte, al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de INDRA, contempladas en esta cláusula, prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS

29.1.- Idioma Oficial y Plazo

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

29.2.- Ley Aplicable e Interpretación

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

29.3.- Solución de Controversias

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

29.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

29.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

29.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 29.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

29.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 29.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

29.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

29.3.6 *La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.*

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas materias que las Partes acuerden expresamente someter a la resolución del Panel de Expertos de la Ley de Subsidio N° 20.378 o la que la reemplace en el futuro, en virtud de la ejecución del presente Contrato y, del derecho que asiste a cada una de ellas para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las Partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

29.4.- **Nulidad**

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

29.5.- **Acuerdo Completo**

Este Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto a las materias aquí referidas y prefiere y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior y entendimiento o negociación, escrito u oral, entre las partes con respecto a las materias reguladas en este Contrato.

29.6.- **Contrato Ad-Referéndum**

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el Contrato es ad Referéndum, *y como tal, se encuentra sujeto a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.*

29.7.- **Prestador Independiente**

INDRA es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con INDRA, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

29.8.- **Ejemplares**

El presente instrumento ser otorga en tres (3) ejemplares de igual fecha y tenor, quedando uno de ellos a disposición de INDRA, en tanto que los otros dos quedan en poder del Ministerio.

29.9.- ***Personerías***

La personería de don Marcelo Javier Ferretto y doña María Hortencia Arancibia Farías para actuar en representación de INDRA SISTEMAS CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 24 de julio de 2020, otorgada ante Notario Público de Santiago don Eduardo Diez Morello, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, consta en Decreto Supremo N°71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Firmado. JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; MARCELO JAVIER FERRETTO y HORTENCIA ARANCIBIA FARÍAS, Representantes Legales INDRA Sistemas Chile S.A.

Anexo 1
Servicios INDRA

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- SERVICIOS 3

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO 3

2.1.1. Tareas de INDRA 5

2.1.2. Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 5

2.1.3. Tareas del MTT 6

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN para metro s.a. 6

2.2.1 Tareas de INDRA 7

2.2.2 Tareas de MTT 8

2.2.3 Tareas de METRO S.A. 8

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 8

2.3.1 Tareas de INDRA 9

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 10

2.3.3 Tareas del MTT 10

2.4.- SERVICIOS EMV 11

2.4.1 Tareas de INDRA 13

2.4.2 Tareas del MTT 13

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO 13

1.- *INTRODUCCIÓN*

El presente documento tiene como objetivo describir el alcance de los servicios que INDRA prestará al Sistema de Transporte Público, en particular a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. Cabe señalar que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) podrá solicitar o autorizar la prestación de estos servicios a otros Proveedores de Servicios de Transporte.

INDRA será el responsable de la forma como se implementen cada uno de los servicios, y deberá, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para velar en todo momento por la ejecución y continuidad de los servicios.

2.- *SERVICIOS*

2.1.- *SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO*

El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del SW y configuración del Sistema de Acceso Electrónico que afecte la normal operación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

Considerando lo antes expuesto, INDRA deberá dar el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos, incluidos en el software (SW) provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y en virtud de éste y que se encuentre funcionando en los Validadores y Antenas Seguros en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., así como, para el caso exclusivo de METRO, la recuperación de información de los dispositivos que presenten fallas o siniestros, en caso de ser necesario.

Este servicio considera específicamente lo siguiente:

- *Proveer el soporte de especialistas para el análisis de incidencias que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW y configuración del* ***Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.***
- *En caso que la incidencia sea producto de una falla de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., INDRA deberá proveer el servicio de mantenimiento correctivo. Se entenderá como mantenimiento correctivo al conjunto de acciones específicas implementadas por INDRA cuya finalidad es corregir fallas de funcionamiento, a través de la intervención del código fuente. Se entenderá por falla aquel funcionamiento distinto al establecido por las especificaciones del producto o servicio, o desempeños inferiores a los establecidos en los respectivos Niveles de Servicio. Este tipo de*

mantenimiento aplica tanto a elementos de software y configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- *Recuperación de información de los dispositivos cuando sea requerido, en particular para fallas graves o dispositivos siniestrados únicamente para METRO S.A.*

Para lo anterior, INDRA deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

a) *Para el análisis de situaciones o para la resolución de problemas que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., dependiendo de su tipología e importancia, deberá disponer de plataformas de pruebas remotas o establecidas en Chile y de especialistas en los aplicativos. No obstante, para las pruebas de certificación (Acreditación/Homologación) Indra utilizará el laboratorio de testing que el Ministerio indique el que debe contar con las conexiones a los sistemas transaccionales, para lo cual será necesario que esté disponible con la antelación para efectos de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el presente contrato.*

b) *Todos los cambios en el software o la configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., originados por una mantención correctiva incluyen el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento correctivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.*

c) *El servicio de mantenimiento correctivo deberá encontrarse disponible todos los días hábiles del año en horario de oficina. Sin perjuicio de lo anterior, deberá existir siempre disponible (24x7) un teléfono de contacto que, como se establece en el Anexo 5, permita activar el servicio de mantenimiento correctivo ante una incidencia crítica.*

d) *Para la recuperación de la información contenida en los dispositivos únicamente de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros, INDRA debe disponer de mecanismos de descarga en sus dependencias, en laboratorios de METRO S.A. o en las estaciones respectivas, según los requerimientos recibidos por METRO S.A. Para la descarga de la información INDRA deberá presentarse en la estación o en el laboratorio de METRO S.A. en un plazo máximo de 3 horas, desde que recibió el requerimiento de este último.*

Durante los primeros 30 Días Hábiles, contados desde la vigencia del Contrato, INDRA confeccionará un listado que dé cuenta de las incidencias declaradas previo a la firma del Contrato, con el objeto de confeccionar un plan de resolución de ellas y ser presentado al Ministerio para su aprobación.

2.1.1. Tareas de INDRA

- *Designar un coordinador técnico que sea contraparte de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.*
- *Entregar trimestralmente al Administrador de Contrato una lista de incidentes, problemas o fallas analizadas y corregidas, según corresponda.*
- *Cuando se realice una mantención correctiva, INDRA debe entregar al Ministerio la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software, tales como, consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales.*
- *Mantener y actualizar especificaciones del Sistema de Acceso Electrónico y sus interfaces, como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.*
- *Asegurar la compatibilidad de las versiones de software del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. y sus respectivas interfaces con los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, SONDA y los Proveedores de Servicios de Transporte distintos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., en caso que corresponda).*
- *Hacer seguimiento de los cambios de software y configuraciones, hasta su puesta en producción.*
- *Hacer seguimiento de problemas de mantención, hasta su solución.*
- *Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.*
- *Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. cuando se realicen cambios en el SW.*
- *Recuperación de la información contenida únicamente en los dispositivos de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros.*

2.1.2. Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- *Designar un coordinador técnico, por empresa, que sea contraparte de INDRA para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.*
- *Observar las especificaciones de software que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento correctivo.*
- *Observar los informes de requerimientos entregados por INDRA.*
- *Observar los diseños entregados por INDRA.*
- *Observar los planes de prueba entregados por INDRA.*
- *Observar las versiones de software que INDRA tenga disponibles en el ambiente de pruebas para terceros.*

- *Apoyar proyectos de cambios y corrección de problemas.*
- *Tener un ambiente de pruebas para terceros, tanto METRO como EFE Central.*
- *Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, de los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO y EFE Central, respectivamente, de tal forma de generar un ambiente de prueba real. La disponibilidad de los laboratorios deberá ser con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.*
- *Ejecutar la difusión de los softwares a los dispositivos de producción involucrados en el Cambio de versión que corresponda.*
- *Informar a INDRA, en plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento de la existencia de una falla o siniestros en los elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico únicamente en METRO S.A., para la recuperación de la información, análisis de incidencias y/o el mantenimiento correctivo.*

2.1.3. Tareas del MTT

- *Generar los requerimientos correctivos en caso de ser necesario.*
- *Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA, con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., que impliquen un mantenimiento correctivo.*
- *Informar a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda, el cambio al SW que sea realizado por INDRA.*
- *Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios correctivos que afecten al Sistema.*
- *Aprobar los informes de requerimientos entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Liderar proyectos de cambios y corrección de problemas.*

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN para metro s.a.

INDRA debe certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas. En el caso de las Listas Negras se deberá verificar, a través de un software, la completitud de dichas listas, a partir del archivo de lista Negra entregado.

Esta certificación considera la revisión de las tablas en el ambiente que METRO S.A. disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

En ese sentido, la información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión es la siguiente:

- *Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.*
- *Calendarios*
- *Tarifas*
- *Lista Negra de tarjetas.*
- *Otros que defina el MTT*

A continuación, se describen las difusiones más frecuentes que se deben certificar.

a) Difusión de Tablas (Tablas con difusión Big-Bang)
Considera las tablas que deben quedar operativas una vez que sean correctamente descargadas en el equipo ya sea Validador o Antena Segura.

b) Difusión de Tablas para Validador (Tablas con fecha de activación, por ejemplo, tablas de precio).
Debe considerar las tablas con fechas de activación, lo que permite utilizar los nuevos valores a partir de la fecha señalada en las tablas.

c) Difusión de Firmware para Validador:
Nueva versión de Firmware para Validador de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

d) Difusión de Firmware de Antenas Seguras para POS.
Nueva versión de Firmware para Antena Segura de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

2.2.1 Tareas de INDRA

- *Certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas en las estaciones de METRO S.A.*
- *Preparación y ejecución de proyectos pilotos. Previo a una difusión masiva de una nueva versión de firmware de Validador o Antena Segura se prepara y ejecuta una difusión acotada a un número reducido de equipos para verificar su comportamiento a nivel de producción.*
- *Reembolsar los eventuales malos cobros que afecten al Sistema, derivados de causas directamente atribuibles a las acciones de responsabilidad de INDRA, los que se descontarán*

directamente de las remuneraciones que le corresponda percibir a INDRA Para lo anterior el MTT Instruirá al AFT al efecto.

2.2.2 Tareas de MTT

- *Definir las Reglas de Negocio del Sistema.*

2.2.3 Tareas de METRO S.A.

- *Dar acceso a personal de INDRA o mandatado por éste a las instalaciones necesarias para certificar el correcto funcionamiento de las difusiones de tablas en el Sistema de Acceso Electrónico en Metro S.A.*
- *Disponer de un ambiente de pruebas para ser utilizado por INDRA en sus proyectos piloto relacionados con el presente Contrato*

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo o mejoras de las actuales aplicaciones, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

En el caso de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente.

Es importante destacar que en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc

Para efectos del cálculo del precio final del mantenimiento o desarrollo requerido por el Ministerio, las partes acordarán a través de negociaciones directas los valores que haya que pagar a INDRA, conforme lo dispone la cláusula 18, punto 18.7 del presente Contrato.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA deberá presentar al Ministerio dentro del plazo de 30 Días Hábiles contados desde la firma del presente contrato.

Una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., los cuales deberán ser aceptados integramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad, incluyen el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

2.3.1 Tareas de INDRA

- *Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.*
- *Entregar al Ministerio respecto el mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad, la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software como por ejemplo consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórico de ella, requerimientos funcionales y no funcionales o descripción del hardware, según corresponda.*
- *Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.*
- *Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, Proveedores de Servicios de Transporte. en caso que corresponda y SONDA).*
- *Hacer seguimiento de cambios de software o hardware hasta su puesta en producción.*
- *Hacer seguimiento de problemas que se presente en la mantención evolutiva o en el desarrollo de las nuevas funcionalidades hasta su solución.*

- *Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.*
- *Homologar todos los desarrollos que se realicen conforme este servicio.*
- *Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. en los cambios relacionados con el mantenimiento evolutivo o en las nuevas funcionalidades.*

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- *Designar un coordinador técnico, tanto METRO como EFE Central, que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.*
- *Observar las especificaciones de software o hardware que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.*
- *Requerir al MTT nuevas funcionalidades o mantenimiento evolutivo.*
- *Observar los diseños entregados por INDRA.*
- *Observar los planes de prueba entregados por INDRA.*
- *Apoyar proyectos de cambios.*
- *Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., de tal forma de generar un ambiente de prueba real. Los laboratorios deberán estar disponibles con la antelación necesaria que permita cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.*

2.3.3 Tareas del MTT

- *Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. que impliquen un mantenimiento evolutivo.*
- *Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.*
- *Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.*
- *Recibir los requerimientos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para su análisis y aprobación para su envio a INDRA.*
- *Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Liderar proyectos de cambios.*

2.4.- SERVICIOS EMV

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá diseñar, implementar y mantener un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, en las redes de validación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., mediante tecnología sin contacto emitidas por el Sistema Bancario bajo los estándares EMV. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones diversificar los medios de pago y responder a las iniciativas de reducción de barreras de acceso al Sistema de Transporte.

En ese sentido, INDRA deberá desarrollar e integrar como solución, lo siguiente:

- *Desarrollo de la solución EMV contacless y Aplicación EMV en Validadores de METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. y funcionalidades exclusivas en el backoffice, para que sea posible realizar el procesamiento de las tarjetas bancarias y el tratamiento de las tarjetas de transporte implantadas en el marco del proyecto. Para alcanzar dicho objetivo, INDRA instalará una aplicación financiera en los Validadores para aceptar las tarjetas EMV, las que luego se validarán contra la pasarela de pago.*

- *Servicios de Pasarela de Pagos. Estos servicios estarán basados en la solución Onesait Payments Gateways. Esta solución propietaria de INDRA, permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones procesar de manera centralizada, toda la operatoria derivada de la aceptación de tarjetas de pago en su red de METRO S.A y EFE CENTRAL S.A, como instrumentos para la adquisición de los bienes y servicios que se ofrecen desde estos sistemas.*

- *Desarrollo HUB & Backoffice INDRA. Este desarrollo permitirá habilitar el pago diferido por el uso del transporte con tarjetas bancarias sin contacto EMV, ofreciendo así, una mejora en la experiencia del usuario, minimizando el potencial fraude asociado al uso de las tarjetas. Este HUB será implementado tomando como base los componentes PayAsYouGo, producto desarrollado por INDRA en la provisión de soluciones para el uso de métodos de pagos abiertos en sistemas de transporte, tales como la Gestión de Transacciones, Gestión de Deny-List, Gestión de Riesgo, Gestión de Deuda, Gestión Cobros, entre otros.*

  El HUB proveerá otros componentes específicos para cubrir las necesidades de integración con sistemas externos tales como PSPs, back-office de nivel 4 o sistemas de atención al cliente, entre otros.

  El HUB recibirá los registros de validaciones realizadas sobre tarjetas EMV, también conocidos como taps. Las tarjetas EMV se encontrarán identificadas con valores únicos que se generarán en los equipos validadores mediante una función HASH criptográfica irreversible, calculada sobre los datos sensibles. Dicho HUB delegará en una o varias pasarelas de pagos con certificación PCI DSS, los registros recogidos de taps que incluyen información sensible de las tarjetas EMV y definirá una interfaz que permitirá integrar dichas pasarelas para recibir los taps EMV, incluyendo el valor HASH y excluyendo los datos sensibles.

  Las funciones HASH criptográficas se emplean para asegurar la integridad de la información sin la necesidad de proveer el dato original. Con esta solución se aislará al HUB del ámbito de certificación PCI DSS con el consiguiente ahorro de costes de Certificación y trabajos asociados a la misma.

- *Solución Atención a Usuarios. Contempla la provisión de una capa de servicios (APIs) necesaria para ser integrada con el Sistema de Centro de Atención de Clientes (CAC) que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones determine. Esta capa proveerá de los servicios de negocio necesarios para operar con las transacciones EMV.*

  El alcance incluye la API, no así los trabajos de integración en el CAC, el cual deberá ser integrado por el Ministerio.

- *Solución de Procesamiento de Tarjetas. Esta solución se basa en el producto Cybersource de VISA, Plataforma Multiadquirencia. Esta capa interaccionará con la Pasarela de Pagos y el Adquirente, pero principalmente realizará la traducción al protocolo bancario, agilizará la gestión de fraudes en línea y simplificará la seguridad de los pagos.*

- *Servicios de Banco Emisor (Adquiriente). El adquirente es el encargado de procesar los pagos, cobrar el costo de la venta al emisor y pagar las comisiones a la red de tarjetas, al mismo emisor y al comercio finalmente. Este servicio es prestado a partir de una empresa que no necesariamente es un Banco, pero si necesita contar con la licencia de adquirencia para cumplir este rol*

- *Servicios de Desarrollo de Integraciones, para lo cual INDRA deberá desarrollar todas las interfaces necesarias para que se puedan comunicar los distintos productos y servicios que conforman la solución de INDRA, los que se detallan a continuación:*
  - *Validadores-Pasarela de Pagos*
  - *Pasarela de Pagos-Procesadora Cybersource*
  - *Pasarela de Pagos – HUB*
  - *Cybersource-Adquirente*
  - *HUB – Sistemas Centrales (Clearing y Sistema Contable)*

La solución de INDRA debe al menos permitir y considerar en su implementación:

- *Que el Sistema permita a los viajeros acceder al METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. utilizando su tarjeta sin contacto bancaria con tecnología EMV.*
- *Para este Proyecto Piloto, las marcas de tarjetas bancarias soportadas serán VISA y Mastercard, sin que a futuro, se impida incorporar más tipología de tarjetas con sus desarrollos de integración para tal efecto.*
- *El Sistema debe estar preparado para aplicar un modelo de tarifa determinado después de haber realizado el viaje (MTT – Mass Transit Transaction), según el cual, la tarifa a aplicar se calcula en el BackOffice después de que llegue el registro de validación.*
- *Pago contactless adaptado al kernel de la antena del validador y a los esquemas de tarjetas VISA / MASTERCARD*
- *El proyecto Piloto se realizará durante 22 meses, en los cuales durante los primeros 10 meses se estima una fase de desarrollos e Implementación y una Fase de Servicios por 12 meses, el cual plantea un escenario de transacciones anuales para un volumen de transacciones con una previsión del 8% de penetración, sin perjuicio de los eventuales renovaciones sucesivas y plazos máximos de vigencia establecidos en la cláusula 8 del Contrato.*

2.4.1 Tareas de INDRA

- *Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del desarrollo del proyecto y su operación.*
- *Mantener reuniones periódicas con MTT para actualizar el estatus de avance de los trabajos, con el fin de tomar de manera conjunta las decisiones estratégicas para obtener un resultado satisfactorio durante la ejecución del Proyecto Piloto.*
- *Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.*
- *Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema.*
- *Informar a MTT, una vez concluido el piloto, si se ha mantenido el volumen de transacciones para una previsión del 8% de penetración o se ha incrementado, lo que podría aplicar una actualización económica en función del dimensionamiento de la infraestructura que soporta la solución de INDRA durante la duración del piloto.*

2.4.2 Tareas del MTT

- *Ser el garante de trasladar la información de terceros, en tiempo y forma a INDRA, en la medida que afecte de una manera u otra al resultado del proyecto.*
- *Poner a disposición de INDRA los medios necesarios, ya sean recursos humanos, documentación, entornos de prueba o aquello que fuera necesario, para garantizar el éxito del proyecto.*
- *Aprobar los diseños entregados por INDRA.*
- *Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA.*
- *Liderar proyectos de cambios.*
- *Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.*
- *Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.*
- *Autorizar paso a producción de la solución EMV implementado por INDRA en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.*
- *Informar resultados del Piloto a INDRA, con al menos 90 días de antelación a su término, comunicando el término definitivo o continuidad del mismo.*

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO

Todos los servicios descritos en el presente anexo podrán modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o instrucción del Ministerio manteniendo el equilibrio económico del contrato, conforme lo dispone la cláusula 18 del Contrato.

Anexo 2
Niveles de Servicios

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN.....3

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.....3

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO. 4

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA. 4

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA. 5

5.1.- Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.....5

5.1.1.- Nivel de Cumplimiento.....7

5.2.- Servicio de Certificación de Tablas de Difusión Para METRO S.A. 8

5.2.1.- Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio.....8

5.3.- Servicio Mantenimiento Evolutivo Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.....9

5.3.1.- Nivel de Cumplimiento.....10

5.4.- Servicio de Diseño, Implantación y Mantención de un Sistema de Pago con Tarjetas de Crédito, Débito y Prepago Mediante Tecnología sin Contacto Emitidas por el Sistema Bancario bajo los Estándares EMV en las Redes de Validación de METRO y EFE CENTRAL. 11

5.4.1.- Nivel de Cumplimiento.....13

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO. 14

1.- INTRODUCCIÓN.

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos suscrito entre el MTT e INDRA, ésta prestará determinados servicios para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, cuyos Niveles de Servicios, Estándares o SLA (Service Level Agreement), se establecen en el presente anexo.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicios es vinculante para determinar el derecho de INDRA a percibir la totalidad o parte de la remuneración mensual, en el entendido que el 100% de la remuneración total pactada será devengada y pagada a INDRA cuando los servicios contratados hayan cumplido con el respectivo Nivel de Servicio, sin perjuicio de las multas que sean aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos. La existencia del derecho al 100% de la remuneración aún cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100%, da cuenta del hecho que las Partes reconocen que existe una tolerancia a fallas producidas por Fallas Inherentes a la Tecnología, u otras causas, que pudieren impedir un nivel de perfección en la entrega del servicio.

Los menores ingresos que eventualmente deriven de la medición de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo, no constituyen multas y, en consecuencia, no serán considerados para la contabilización de los montos de multas aplicadas a INDRA a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

Por consiguiente, los antecedentes que dieren lugar a un menor ingreso no podrán servir adicionalmente de fundamento al Ministerio para la aplicación de una multa a INDRA, con excepción de lo señalado en el Anexo 4 del presente Contrato.

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus Actores definido por el MTT, el cumplimiento por parte de INDRA de los Niveles de Servicio pactados en el Contrato y sus Anexos, requieren, en algunos casos, a su vez del cumplimiento de las obligaciones de los otros Prestadores de Servicios del Sistema, de cuyos servicios depende INDRA para la prestación de lo pactado en el presente Contrato y sus Anexos.

De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios del Sistema, impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios, INDRA podrá presentar al Ministerio los antecedentes que acrediten dicha situación, a fin de establecer que el porcentaje de incumplimiento es una situación de fuerza mayor atribuible de los Actores del Sistema definidos por el MTT, y en tal caso INDRA tendrá derecho a que se le reconozca el respectivo porcentaje de cumplimiento en los servicios afectados así como el pago correspondiente. Si el Ministerio determina en forma fundada que los antecedentes proporcionados por INDRA no permiten configurar tal situación, ésta no podrá eximirse de la menor

remuneración derivada del incumplimiento.

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO.

Las Partes han acordado medir los SLA de cada uno de los servicios que se indican en el punto siguiente, y establecer el monto de descuento que se aplicará a INDRA en caso de incumplimiento de los mismos.

Cada servicio prestado por INDRA posee un indicador de cumplimiento mensual, el cual tiene asociado un nivel máximo de incumplimiento que, en el caso de ser alcanzado o superado, hará que el Ministerio considere dicho servicio como "servicio no prestado", por lo cual no corresponderá pago alguno a INDRA por ese servicio en dicho periodo, y en consecuencia no aplicará para este caso el límite al descuento mensual mencionado en el siguiente párrafo. Complementariamente, los servicios que habilitan a INDRA a recibir remuneración, se entenderán como "servicios prestados".

Para los servicios otorgados por INDRA, y que sean clasificados como "servicios prestados", el descuento mensual total, entendido como la suma de cada de uno de los descuentos asociados a los servicios contratados, podrá como máximo ser equivalente al 8% de la remuneración a la que optaría INDRA al descontar los "servicios no prestados". Para los primeros seis meses del contrato este descuento máximo para los "servicios prestados" será de un 5%.

En caso que durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) no consecutivos en el periodo de los últimos 6 meses móviles se hubiere declarado algún servicio como "servicios no prestados", el Ministerio deberá iniciar los respectivos procesos sancionatorios regulados en el Anexo 4 del presente contrato.

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA.

INDRA presta un conjunto de servicios y percibe por ello la remuneración que le corresponde, de acuerdo a lo definido en el presente Contrato. Debido a la naturaleza integrada de los servicios y a las economías de escala y de ámbito existentes en dicha prestación, las Partes no han identificado precios unitarios para los servicios 7.1, 7.2 y 7.3 sino que un valor agregado por la prestación de servicios completo, según da cuenta la cláusula 18 del presente Contrato.

Por lo anterior, sólo para los efectos de cálculos de las eventuales menores remuneraciones por los servicios que aquí se identifican, las partes acuerdan que la remuneración mensual de INDRA para cada servicio será la siguiente, basado en un criterio de relevancia del servicio.

	SERVICIO	% Relevancia
1	Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico	60%
2	Servicio Certificación de Tablas de Difusión	15%
3	Servicio de Mantenimiento Evolutivo	25%

En el caso de incorporar nuevos servicios permanentes, las partes acordarán de forma conjunta el precio, los respectivos indicadores y Niveles de Servicio que pasarán a formar parte integrante de este Anexo y, por tanto, estarán sometidos a las mismas exigencias, restricciones y tratamiento, conforme el procedimiento descrito en la cláusula 18.

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA.

5.1.- Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Correctivo.

- ***IMC-TR;*** *es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA el diagnóstico y la evaluación del esfuerzo de solución de una incidencia asociada al Sistema de Acceso Electrónico desde que INDRA es informado por METRO, EFE CENTRAL o el Ministerio de la existencia de dicha incidencia. El nivel de servicio es 5 Días Hábiles. En caso que no existan incidencias dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. Se excluyen de la medición aquellos casos que los errores sean esporádicos y tengan un impacto muy bajo en los usuarios.*

- ***△IMC-CS;*** *es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta de la calidad del Software para aquellas incidencias asociada al Sistema de Acceso Electrónico. Este índice no considera transacciones erróneas producto de difusiones, transacciones incompletas o registros erróneos ajenos a INDRA.*

El factor IMC-TR se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IMC\text{-}TR = A_i / NTI$$

Donde:

- *Ai = cantidad de incidencias no críticas (esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de hasta 5 horas y, que no afecte el*

acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.), en el periodo de medición, cuyo diagnóstico y evaluación fue generado por INDRA dentro del periodo 5 Días Hábiles. Para este indicador no se considera la lista de incidencias anteriores a la firma de este Contrato, señalado en el Anexo 1. Si durante el periodo de medición se observan menos de 10 y más de 3 incidencias, se entenderá NTI = NTI -2. De presentarse 3 o menos incidencias el indicador IMC-TR será equivalente a 1.

- *NTI = Número total de incidencias no criticas en el periodo de medición.*

Dará lugar al factor IMC-TR el cual ingresa a la siguiente tabla:

IMC-TR	***Ponderador de cálculo del servicio (i)***
IMC-TR mayor o igual a 0,8	*1*
IMC-TR menor a 0,8	*IMC-TR lineal + 0, 1*

Cuando una incidencia no se diagnostica y evalúa dentro del periodo de medición, se debe considerar en los periodos de medición siguientes hasta que sea diagnosticada y evaluada.

Para determinar el ***△IMC-CS****, se define el Indicador de Calidad del Software (IMC-CS$_{(k)}$) para un periodo k, de acuerdo a la siguiente fórmula:*

$$IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{i=1}^{i=BKL} \left(\left(Ui / TU_{(k)} \right) * Ii \right)$$

Donde:

- *Ui = estimación de la cantidad de usuarios afectados por la incidencia*
- *Ii = estimación del impacto en caso de la ocurrencia de la incidencia (1 significa impacto bajo; 2 significa impacto medio y 3 significa impacto alto)*
- *TU$_{(k)}$ = Cantidad total de usuarios del periodo k.*
- *BKL = Cantidad de incidencias registradas como pendientes de resolución (denominado* Backlog *de incidencias)*
- *Los criterios para estimar los valores de Ui e Ii no podrán cambiar de un periodo a otro salvo acuerdo entre las Partes. Esto con el fin de mantener la coherencia del indicador en el tiempo. Del mismo modo si en periodos posteriores al de la medición se acuerda ajustar el valor de las estimaciones Ui o Ii para una incidencia particular, dicho ajuste no se considerará para efectos de cálculo de este indicador.*
- *Para aquellos periodos en que se registre la puesta en producción de software que considere modificaciones producto del servicio de Mantenimiento Evolutivo, en caso de aparecer incidencias, las partes acordaran los criterios para determinar si éstas deben considerarse en el cálculo del indicador o no, teniendo en cuenta criterios como (i) la complejidad y envergadura del proyecto, (ii) el impacto de las incidencias en usuarios, (iii) la existencia de condiciones de borde y (iv) la pertinencia de asociar la incidencia a dicho desarrollo.*

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PAGADOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

La variación del promedio del indicador IMC-CS$_{(j)}$ respecto de las mediciones de los últimos 6 meses anteriores, se calcula como:

$$\text{Promedio IMC-CS}_{(k)} = \sum_{j=k-5}^{j=k} \text{IMC-CS}_{(j)}/6$$

$\triangle$IMC-CS$_{(k)}$ = 100*(Promedio IMC-CS$_{(k)}$ -Promedio IMC-CS$_{(6)}$)/Promedio IMC-CS$_{(6)}$

Para los primeros 6 meses de vigencia del contrato se registrarán los valores para crear la base de cálculo, por lo tanto, el indicador $\triangle$IMC-CS para dicho período, para efecto del cálculo del ponderador, será igual a cero.

El factor $\triangle$IMC-CS se ingresa a la siguiente tabla:

$\triangle$IMC-CS$_{(k)}$	**Ponderador de cálculo del servicio (k)**
ΔIMC-CS(k) ≤ 0%	1
0<ΔIMC-CS(k) ≤ 1%	0,9
1% <ΔIMC-CS(k) ≤ 3%	0,8
3% <ΔIMC-CS(k) ≤5%	0,5
Mayor a 5%	0

5.1.1.- Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento Servicio Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico (CSCOAE) = 65% * IMC-TR + 35% * $\triangle$IMC-CS

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	**Clasificación de cumplimiento del servicio**	**Ponderador de cálculo del servicio**
CSCOAE ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CSCOAE < 98,0%	Servicio prestado	CSCOAE lineal
CSCOAE < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.2.- Servicio de Certificación de Tablas de Difusión Para METRO S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido en base los siguientes factores:

VAL–ER = Calidad de la Certificación: Se calcula en función de la tasa mensual de cobros y saldos erróneos ocurrida en validadores de Metro que debieron haber sido actualizados (difundidos), excluido los errores originados por otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, los errores generados de las transacciones incompletas o por aquellos validadores que INDRA haya declarado oportunamente al Ministerio como no difundidos.

El factor VAL-ER se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{VAL-ER} = 1 - \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

- *Ai= cantidad diaria de cobros y/o saldos erróneos en las transacciones de uso de Metro.*
- *Bi= cantidad diaria de transacciones de uso de Metro.*
- *NDM = Número de días del mes*

El factor VAL-R se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{VAL-R} = (1 - \textbf{VAL-ER})$$

5.2.1.- Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento del Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento de Certificación de Tablas de Difusión (CCTD) = VAL-R

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio Certificación de Tablas de Difusión	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CCTD ≥ 99,5 %	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CCTD < 99,5%	Servicio prestado	CCTD lineal
CCTD < 75,0%	Servicio No Prestado	0%

5.3.- Servicio Mantenimiento Evolutivo Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Evolutivo.

- ***IME-TR;*** *es el indicador del Mantenimiento Evolutivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA la evaluación y presentación de una propuesta de estimación horas hombre, en adelante HH, desde la recepción de un requerimiento de mantención evolutiva del Sistema de Acceso Electrónico hasta la liberación del resultado de dicha evaluación y estimación. El nivel de servicio acordado es de 10 Días Hábiles. En caso que no existan requerimientos de mantenimientos evolutivos dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. No se considera en este cálculo cambios tecnológicos de impacto donde previamente, se pactará entre las partes el tiempo de presentación de propuesta.*

- ***IME-EX;*** *Indicador que da cuenta de la oportunidad de la entrega respecto la planificación conforme lo establecido en el Anexo 1. En caso que no existan mantenimientos evolutivos que hayan terminado dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%.*

El factor IME-TR, para un periodo k, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$IME\text{-}TR_{(k)} = 100\% * D / 10 * NTR$$

Donde:

- *D= Es la suma de los Días Hábiles de retraso en el periodo, por sobre los 10 Días Hábiles, en que INDRA entregó la estimación de HH para todos y cada uno de los requerimientos del periodo.*
- *NTR = Número total de requerimientos del periodo*

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-TR	Valor del factor para el periodo (i)
IME-TR ≤10%	100%
10% < IME-TR ≤ 20%	90%
20% < IME-TR ≤ 30%	80%
30% < IME-TR ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
SECTOR INVERSIONES
CONTINGENTES
Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

El factor IME-EX se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{IME-EX} = 100\% * \left[\sum_{i=1}^{i=NRT} (DRi/DPi)\right]/NRT$$

Donde:

- *DRi=Días Hábiles de retraso, de responsabilidad de INDRA, para el requerimiento i-ésimo*
- *DPi=Días Hábiles totales planificados para el requerimiento i-ésimo*
- *NRT = Número total de requerimientos terminados durante el periodo de medición*

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-EX	**Valor del factor para el periodo (i)**
IME-EX ≤10%	100%
10% < IME-EX ≤ 20%	90%
20% < IME-EX ≤ 30%	80%
30% < IME-EX ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

5.3.1.- Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento Servicio Mantenimiento Evolutivo (CME) = 40% * IME-TR + 60% * IME-EX

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio Mantenimiento Correctivo y Evolutivo	**Clasificación de cumplimiento del servicio**	**Ponderador de cálculo del servicio**
CME ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%
75,0% ≤ CME < 98,0%	Servicio prestado	CME lineal
CME < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.4.- *Servicio de Diseño, Implantación y Mantención de un Sistema de Pago con Tarjetas de Crédito, Débito y Prepago Mediante Tecnología sin Contacto Emitidas por el Sistema Bancario bajo los Estándares EMV en las Redes de Validación de METRO y EFE CENTRAL.*

Para la Fase de Servicio, señalada en la cláusula 8 del Contrato, del servicio EMV (Servicio contenido en cláusula 7.4 del presente Contrato), se considerará un pago que consiste en el cálculo de dos indicadores, que medirán la disponibilidad y el tiempo de respuesta del servicio contratado.

Remuneración del Servido de Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de la Plataforma Interna del Servicio EMV
$DSP_{EMV}(D)$ *FR_1 + $DSP_{EMV}(TR)$*FR_2

N° Indicador	*Factor de Relevancia (FR_i)*	*Servicio*
1	*50,00%*	*Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV ($DSP_{EMV}(D)$)*
2	*50,00%*	*Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV $DSP_{EMV}(TR)$)*

Para el cálculo de este nuevo indicador de servicio y obtener el Cumplimiento por el proveedor, se hace en base a los siguientes mediciones y cálculo de estos dos nuevos indicadores:

1. ***DSP-D = Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una consulta automático realizado cada 1 minuto, y la respuesta es almacenado para calcular la disponibilidad del sistema.*
2. ***DSP-TR = Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición del intervalo que demora la plataforma interna en responder frente a la solicitud de consulta exitoso. El criterio de cumplimiento es que esta respuesta demore un tiempo menor o igual a 2 segundos.*

El factor DSP-D, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$DSP\text{-}D = [MIN\text{-}DIS(i) / (NMD)]$$

Donde:

MIN-DIS(i): Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio respondió correctamente a la consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.

NMD: Número de minutos del mes, entre las 06:00 y las 24:00 horas, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MINISTERIO DE HACIENDA SECTOR PASAJES CONTINGENTES Y CONCESIONES

El cálculo del Factor DSP-D se presenta en la siguiente tabla:

DSP-D			
Fecha	**MIN_{DISP}**	**NMD**	**OS Mantenciones Programadas (1)**
TOTAL			
DSP-D			

(1): Se indica el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

El factor DSP-TR, se calcula, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\textbf{DSP-TR} = \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

- ***A_i**: cantidad de consultas realizadas, entre las 06:00 y las 24:00 horas, en forma automática cada 1 minuto sobre la plataforma, las cuales fueron exitosas y respondidas en un tiempo menor o igual a 2 segundos.*
- ***B_i**: cantidad total de consultas que debieron realizarse en forma automática cada 1 minuto, entre las 06:00 y las 24:00 horas. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo.*
- ***NDM**: Número de días del mes*

El cálculo del Factor DSP-TR se presenta en la siguiente tabla:

DSP-TR				
Fecha	**Ai**	**Bi**	**Ai / Bi**	**OS Mantenciones Programadas (2)**
	1			
TOTAL				
NDM				
DSP-TR				

(2): Se indican el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

5.4.1.- *Nivel de Cumplimiento*

El factor $DSP_{EMV}(D)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(D) = 100\% * MIN (DSP\text{-}D)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	*Clasificación de cumplimiento del servicio*	*Ponderador de cálculo del servicio*
$DSP_{EMV}(D) \geq 99,9\%$	*Servicio Prestado*	*100%*
$90\% \leq DSP_{EMV}(D) < 99,9\%$	*Servicio Prestado*	*DSP_{EMV} interpolación lineal*
$DSP_{EMV}(D) < 90,0\%$	*Servicio No Prestado*	*0%*

El factor $DSP_{EMV}(TR)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(TR) = 100\% * MIN (DSP\text{-}TR)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	*Clasificación de cumplimiento del servicio*	*Ponderador de cálculo del servicio*
$DSP_{EMV}(TR) \geq 99,9\%$	*Servicio Prestado*	*100%*
$90,0\% \leq DSP_{EMV}(TR) < 99,9\%$	*Servicio Prestado*	*$DSP_{EMV}(TR)$ interpolación lineal*
$DSP_{EMV}(TR) < 90,0\%$	*Servicio No Prestado*	*0%*

Consideraciones del Indicador de Cumplimiento

- *Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(D)$ durante el mes de medición.*
- *Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(TR)$ durante el mes de medición.*
- *Se presenta un cuadro resumen con las incidencias informadas al MTT que podrían afectar a este indicador.*

Fecha	OS	Servicio	Duración OS (3)		Observación
			Desde	Hasta	

(3): Información de la duración de la incidencia. Considera la fecha-hora de la creación del incidente y del cierre de éste. La duración no corresponde al tiempo total que pudo haberse visto afectado el Servicio involucrado.

6.- Informe de Niveles de Servicio.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula 18 del respectivo Contrato, para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a través del Administrador de Contrato un informe de cumplimiento de Niveles de Servicio y el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan. Si para lograr lo anterior INDRA requiriese de información que esté en disposición de otros Proveedores de Servicio podrá requerir al Ministerio su obtención, sin perjuicio de las gestiones que autónomamente deba iniciar.

Para lo anterior, INDRA, en un plazo de quince (15) Días desde que comience la vigencia de este Contrato, deberá presentar al Administrador de Contrato el formato en que presentará dichos informes y los antecedentes que respaldarán el nivel de cumplimiento de los Servicios señalados en el presente Anexo, para su aprobación, en papel y en medio óptico.

Recibida esta información por parte del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar fundadamente el formato y los antecedentes que se acompañan respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio, debiendo dentro de dicho plazo, emitir su pronunciamiento respecto de la impugnación requerida.

En caso de rechazo del formato y/o los antecedentes que se acompañen, esta deberá ser fundada y, en ese evento, INDRA deberá acoger todas las observaciones y correcciones que realice dicho Administrador.

En caso que INDRA no de cumplimiento a esta obligación el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente y así sucesivamente hasta su cumplimiento.

Finalmente, las partes acuerdan que, para aquellos servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato MTT-INDRA, durante los seis (6) primeros meses contados desde su suscripción, estos Niveles de Servicio podrán ser ajustados por el Ministerio en cuanto al nivel o la forma de la medición toda vez que las Partes reconocen que INDRA estará bajo un régimen de proceso de toma de control. Asimismo, en caso que el Ministerio instruya la modificación de los Niveles de Servicio en la Fase de Servicios, para el caso de los servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato, y durante la ejecución ordinaria del resto de los servicios, deberá mantenerse el equilibrio económico del Contrato conforme lo dispone la cláusula 18 del mismo instrumento.

Anexo 3
Descripción Funcional del Sistema

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- CONSIDERACIONES 3

3.- ALCANCE DEL ANEXO 3

3.1.- Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE Central 3

3.2.- Servicio Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A. 4

3.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO S.A. y EFE Central 4

3.4.- SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV 5

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en la cláusula 7 del presente Contrato, INDRA se obligó a prestar los Servicios Tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que se indican en el Contrato y Anexo 1 del presente Contrato.

Atendido el nivel de especificidad tecnológica de cada uno de los servicios que presta INDRA, el presente Anexo deberá entregar una descripción detallada de las funcionalidades del Sistema y de cada servicio que se otorgue de acuerdo al presente Contrato.

2.- CONSIDERACIONES

El detalle de las funcionalidades de cada servicio deberá ser presentado por INDRA, para aprobación del Ministerio, dentro de un plazo de noventa (90) Días, desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato. Recibida esta documentación por parte del Ministerio, éste tendrá un plazo de treinta (30) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar el detalle de las funcionalidades presentadas.

En caso de rechazo de la documentación presentada por INDRA, esta deberá ser fundada y, contener todas las observaciones de la documentación señalada. En ese evento, INDRA tendrá treinta (30) Días adicionales para presentar nuevamente el detalle de las funcionalidades de los servicios que debe prestar. La nueva propuesta debe acoger todas las observaciones señaladas por el Ministerio.

3.- ALCANCE DEL ANEXO

El detalle de las funcionalidades que se establezcan conforme a este Anexo tiene como objetivo principal permitir establecer si un problema, falla o incidencia de las distintas aplicaciones que forman el Sistema Tecnológico, debe corregirse conforme el Servicio de Mantenimiento Correctivo o Evolutivo.

Si la incidencia se produce por una implementación distinta de la funcionalidad establecida conforme a este Anexo, se entenderá que corresponde a un error de responsabilidad de INDRA y, por tanto, ésta deberá proceder a incorporarlo en el servicio de Mantenimiento Correctivo. Esto, sin perjuicio de las sanciones que se correspondan de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

Si, por el contrario, la incidencia se produce por una causa no contemplada en el documento presentado conforme a este Anexo o corresponde a una mejora del diseño de la funcionalidad original, se entenderá que su corrección debe ser contemplada dentro de los servicios de Mantenimiento Evolutivo.

Los Términos de Referencia (TDR), enviados por medio de Oficio N°25127/2022, de fecha 27 de septiembre de 2022 y Ofertas Económicas y Técnicas, de fecha 14 de noviembre de 2022, aprobadas en virtud del Oficio N°30472/2022, de 24 de noviembre de 2022, del Directorio de Transporte Público Metropolitano, correspondientes a los servicios de EMV, se entenderán ser parte integrante del presente Anexo, sin perjuicio del instrumento en donde se detallen las funcionalidades específicas, sujetas al plazo y aprobaciones señaladas en la cláusula número 2 anterior.

La descripción general de los servicios debe al menos considerar los siguientes aspectos:

3.1.- Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE Central

Con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., INDRA deberá realizar el soporte y la corrección de errores en el software o en las aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores de METRO S.A. y EFE Central y en la Antenas Seguras de METRO S.A.

INDRA deberá considerar dentro de este servicio que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO S.A. y EFE Central.

De igual forma INDRA deberá cooperar y dar las facilidades a METRO S.A. y EFE Central para los procesos de acreditación que requiera el sistema.

Adicionalmente en este servicio INDRA deberá realizar la recuperación de información de los dispositivos, en caso de ser necesario, de los Validadores y Antenas Seguras solo de Metro S.A., ya que EFE Central debiera contar con un servicio bilateral con INDRA para realizar estos rescates de información de equipamiento con problemas.

3.2.- Servicio Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.

Asimismo deberá validar la correcta generación de las tablas de difusión necesarias para el funcionamiento del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y la certificación de su correcta difusión en la estaciones de METRO S.A.

La información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión y paquetes de configuración es la siguiente:

- *Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.*
- *Calendarios*
- *Tarifas*
- *Otros parámetros que eventualmente pueda definir el MTT*

Se debe considera por parte de Indra, la preparación y ejecución de Proyectos Piloto en coordinación con METRO y EFE CENTRAL, previo a una difusión masiva de una nueva versión, acotando esta actualización a un acotado número de equipos para verificar su funcionamiento a nivel productivo.

3.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO S.A. y EFE Central.

Este servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y requerimientos que permitirán una adecuada operación de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico para Metro y EFE Central.

En los casos de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a los cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente, en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA debe presentar al Ministerio, una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. o EFE Central a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. o EFE Central, o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A o EFE Central, los cuales deberán ser aceptados íntegramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.
Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad deben incluir el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción.

El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

3.4.- SERVICIO DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV

En el contexto del proceso de renovación tecnológica que se pretende implementar en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (Sistema), el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha decidido materializar una serie de mejoras en el transporte público de la ciudad de Santiago, entre las que cabe destacar la incorporación de nuevos validadores, en toda su red, habilitados para permitir el uso de otros medios de pago complementarios a la tarjeta bip!.

Siguiendo este lineamiento, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) analizó tecnologías que faciliten el uso de medios de pago adicionales para dar mayor comodidad de los usuarios, y en dicha línea definir la modalidad de pago a través de tarjetas bancarias, con tecnología sin contacto, bajo el estándar global de la industria bancaria, cuyo chip considere al menos:

- *Ser compatible con estándar EMV.*
- *Tarjeta Microprocesada compatible con GlobalPlatform.*
- *Dar soporte a aplicaciones múltiples, las que podrán instalarse o eliminarse después de la emisión de la tarjeta.*
- *Contar con dominios de seguridad independientes para las aplicaciones del emisor y de terceros que utilicen la tarjeta bajo convenio con el emisor.*
- *Ofrecer soporte de múltiples proveedores de aplicaciones, a ser cargadas en forma segura sobre una misma tarjeta.*
- *Cumplir con las Normas ISO 14443, ISO/IEC 7810 ID-1 y admitir los comandos ISO/IEC 7816-4.*
- *Disponer de Capacidad criptográfica AES, DES, 3DES, RSA.*
- *En el acceso a un sistema de transporte público, todas las fases del proceso que se desarrolla al pagar con una tarjeta bancaria de crédito, débito o prepago, deben tener una duración combinada de máximo 0,5 segundos y preferiblemente menos. Por esto, es necesario considerar una transacción especial en la cual:*
    - *a) El usuario no requiera ingresar un PIN*
    - *b) La autorización sea diferida, posterior al pago en el validador*
    - *c) Agregación de varios pagos sin contacto de una misma tarjeta con el fin de bajar las comisiones de los diferentes actores*
    - *d) Aplicación de procedimientos de gestión de riesgo específicos a este tipo de transacción.*

Por otra parte, las Condiciones de Operación de uso de vías para servicios de transporte público de pasajeros mediante buses, METRO y EFE Central, como los contratos con los Operadores Tecnológicos del Sistema, si bien han contemplado la provisión de equipamiento preparado para este tipo de pago, no contempla en todos los casos la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, ni

las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento y comunicaciones necesarios con dichos sistemas, con el objeto de permitir y entregar, en tiempo y forma, las citadas prestaciones.

Así mismo en una primera etapa, el Ministerio requiere contar con el suministro para la provisión del Servicio de Habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los más de 6.500 buses que componen la flota del sistema RED.

Este Servicio tiene por objeto, general y específico, el suministrar para las redes de validación, de Metro y EFE Central, la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para permitir entregar el servicio de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago de tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV, para los pasajeros del transporte público de la ciudad de Santiago de Metro y EFE Central.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
M.S.H.C.
SECTOR BIENES
CONTINGENCIES
Y CONTENTIOS
MINISTERIO DE HACIENDA

Anexo 4

De las Sanciones

DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN
MTyC
SECRET. PASIVOS
CONTINGENTES
CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN..... 3

2.- DE LAS MULTAS 3

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL 3

4.- INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN..... 4

4.1.- Incumplimiento de las Obligaciones Relacionadas con la Prestación de Servicios Tecnológicos..... 4

4.2.- Incumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Entrega de Información..... 6

4.3.- Incumplimiento de Otras Obligaciones. 6

4.4.- Incumplimiento de Obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas Críticas..... 7

4.5.- Incumplimiento de obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas No Críticas. 8

5.- DE LA CADUCIDAD..... 8

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA..... 9

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

1.- INTRODUCCIÓN

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

En casos en que la naturaleza de la infracción a las obligaciones de INDRA sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, la Subsecretaria de Transportes podrá otorgar un período de cura, con el fin de que INDRA corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial que señale el Ministerio. Asimismo, se podrá otorgar un periodo de cura en los casos de fallas criticas y no criticas, en la medida que dichas fallas no se produzcan por la negligencia del Proveedor de Servicios Tecnológicos o que no se trate de una falla reiterada, calificaciones que hará exclusivamente la Subsecretaria de Transportes, conforme la información que emita el Administrador de Contrato.

Lo anterior, es sin perjuicio de las causales de formulación de cargo en que expresamente se señala que procede dicho periodo de cura.

Para la definición de las multas y sus distintos elementos, se han considerado criterios de razonabilidad, proporcionalidad y non bis in idem. Por consiguiente, el criterio de aplicación de cada una de ellas no puede ser objeto de interpretaciones, debiendo ajustarse estrictamente a lo expresado en este Anexo

2.- DE LAS MULTAS

Las multas se encuentran organizadas en cinco niveles (del 1 al 6), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel se establece a continuación:

Nivel	Multas
Nivel 1	10 UF
Nivel 2	50 UF
Nivel 3	150 UF
Nivel 4	300 UF
Nivel 5	1.000 UF
Nivel 6	2.000 UF

4.- *Incumplimientos Sancionables, Nivel de Multas y Criterios de Aplicación*

A continuación, se establecen los incumplimientos sancionables, el nivel de las multas y los criterios de aplicación de las mismas, agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa:

4.1.- *Incumplimiento de las Obligaciones Relacionadas con la Prestación de Servicios Tecnológicos.*

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.1	Por incumplimiento de la obligación de certificar la difusión de las tablas de difusión a la red Metro, conforme las instrucciones del Ministerio.	3	Por cada día que se verifique la conducta.
4.1.2	Por declarar que el incumplimiento en los Niveles de Servicio de INDRA se debe al incumplimiento de algún otro Prestador de Servicios del Sistema, sin contar con antecedentes suficientes que funden la declaración.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.3	Incumplimiento de los plazos, de responsabilidad de INDRA, en la verificación de hitos y etapas establecidos en el Contrato o por el Ministerio para la implementación de servicios, programas piloto, entrega de equipos u otra actividad donde exista una planificación. Respecto de la implementación del servicio contenido en el 7.4 (EMV) su incumplimiento será sancionable de configurarse un incumplimiento en el plazo de entrega del desarrollo.	2	Por cada día que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
4.1.4	Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por dos meses consecutivos o tres no consecutivos en seis meses móviles calendario, para el mismo servicio.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.5	No asistir en las mesas técnicas de trabajo o a los Comités establecidos en el Contrato y en las cuales se requiera su participación.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.6	No asistir a las reuniones convocadas por el Equipo de Administración de Emergencia (EAE) o no cumplir las determinaciones preventivas, paliativas o correctivas que el EAE disponga, en relación con la gestión de los servicios que le corresponde a INDRA según lo establecido en Anexo 5.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.7	Incumplir las instrucciones del Ministerio emitidas por sí o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato que digan relación con el objeto de su Contrato.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.8	Incumplir las instrucciones del Ministerio, respecto las modificaciones o eliminación de servicios o en su forma de provisión, conforme lo dispuesto en la cláusula 4.1.1.7 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada mes que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.9	No entregar los informes contemplados en la cláusula 17 del Contrato.	2	Por cada informe y por cada día de retraso. Admite Periodo de Cura.
4.1.10	Por incumplimiento de la obligación de emitir informes trimestrales, un consolidado anual de gestión según lo estipulado en la Cláusula 20.	2	Por cada vez y cada día que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.11	Incumplimiento de la obligación de traspaso y restitución al término de todos los activos que fueren necesarios para la continuidad de los servicios, según lo establecido en la cláusula 26.	6	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada semana de atraso.
4.1.12	Incumplimiento de las obligaciones al término de la vigencia del contrato, según lo establecido en la cláusula 25.2 y 27.	6	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.13	No realizar íntegramente los planes de capacitación de mantenimientos correctivos y/o evolutivos.	1	Por cada vez que se verifique. Admite Periodo de Cura.
4.1.14	Incumplimiento de la obligación de homologar, conforme la cláusula 14 del Contrato	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.15	Incumplimiento de la obligación de concurrir antes de 3 horas a los laboratorios o estaciones de METRO S.A. y EFE Central S.A para recuperar la información de validadores.	2	Por cada vez que se verifique.
4.1.16	Realizar acciones que vulneren o transgredan el Sistema de Seguridad.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.17	La presentación de antecedentes falsos o inexactos que impidan identificar la causa de una incidencia o falla o mal cobro del Sistema de Acceso Electrónico.	6	Por cada vez que se verifique.
4.1.18	No reintegrar al Sistema los malos cobros efectuados a los Usuarios atribuibles a la responsabilidad de INDRA. Conforme lo establecido en la cláusula 2.2.1, del Anexo 1.	1	Por cada vez que se verifique. Admite periodo de cura.
4.1.19	Incumplimiento de su obligación de presentar la información señalada en la cláusula 2 del Anexo 3 del presente Contrato, así como la obligación de actualizar información en los términos señalados en 17.2 y 17.3 del Contrato MTT-INDRA	4	Por cada mes en que se verifique la conducta, sin considerar sus consecuencias.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.20	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos y que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.2.- Incumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Entrega de Información.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.2.1	No informar oportunamente al Ministerio, al día siguiente hábil, la suscripción de cualquier Contrato complementario (Subcontratación) para la prestación de los Servicios.	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
4.2.2	No informar oportunamente al Ministerio, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o al Administrador de Contrato, de cualquier situación que pudiera afectar la normal prestación de los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta
4.2.3	Incumplimiento de la obligación de entregar los reportes y la información a que se encuentra obligado de acuerdo al Contrato a los Proveedores de Servicio del Sistema o al Ministerio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.4	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Tecnológicos respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.3.- Incumplimiento de Otras Obligaciones.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.1	No designar oportunamente al Encargado de Contrato o el Coordinador Técnico.	2	Por cada vez y día que dure el incumplimiento

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MINIST. SECTOR PÚBLICO CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.2	Impedir el acceso de personal de fiscalización y/o a quién el Ministerio designe o a quién corresponda la Supervisión del Contrato o las instalaciones o a los antecedentes de INDRA o la realización de pruebas en las dependencias del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que corresponda.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.3	No suscribir íntegra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta.
4.3.4	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los Actores del Sistema sin autorización del Ministerio, que afecten al Sistema.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.5	Por no mantener libre de todo daño o perjuicio al Ministerio y a sus funcionarios, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción o gastos que se deriven de la prestación de servicios objeto de este Contrato, en la medida que se verifique un incumplimiento en las obligaciones de INDRA establecidas en el Contrato	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.6	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.4.- Incumplimiento de Obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas Críticas.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA (7.1, 7.2 y 7.3), por un periodo continuo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.4.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla crítica.	4	Por cada día que no se restituya el servicio.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y ÁREAS SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y correctivas que impidan la reiteración de la misma falla, dentro del plazo razonable que determine el Ministerio.	6	Por cada mes en que se verifique la conducta.
4.4.4	Para el caso del servicio de EMV (contenido en la cláusula 7.4): Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de citado servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso. La eventual sanción será aplicable a contar del 4° mes de iniciada la Fase de Servicios.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.

4.5.- Incumplimiento de obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas No Críticas.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.5.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla no crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 5 horas que no afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.5.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla no crítica.	2	Por cada día que no se restituya el servicio.
4.5.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y/o correctivas que impidan la reiteración de la misma falla no crítica, dentro del plazo que determine el Ministerio de conformidad a la falla detectada.	4	Por cada semana en que se verifique la conducta.

5.- DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los casos de incumplimiento de las obligaciones del INDRA, sin perjuicio de la cláusales establecidas en la cláusula 25, en los casos siguientes:

5.1 Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por seis meses consecutivos o siete no consecutivos en un año calendario, para el mismo servicio.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MHHC REGIÓN PASIVOS CONTINGENTES Y CONDESAMES MINISTERIO DE HACIENDA

5.2 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

5.3 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten o ponga en riesgo de manera relevante las condiciones operativas del Sistema.

5.4 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 20.000 unidades de fomento (U.F.) dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

5.5 Acumulación de más de 4 multas de nivel 4, nivel 5 o nivel 6, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores.

La aplicación de estas causales será sin derecho a indemnización alguna. Adicionalmente se podrá cobrar la boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo que el Proveedor de Servicios Tecnológicos de cumplimiento íntegro a sus obligaciones establecidas en las cláusulas 25.2, 26 y 27.

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable, la Subsecretaría de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a INDRA conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. INDRA tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la Subsecretaría otorgue un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso sancionatorio, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además, los hechos constitutivos de la infracción, estableciendo un plazo, de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido por el Ministerio, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción dando oportunidad a INDRA para que solucione la infracción. El plazo del periodo de cura admitirá prorroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por INDRA, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración. El plazo de prorroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el periodo de cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a INDRA.

Una vez notificada la formulación de cargos a INDRA y evacuados los descargos del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de INDRA y, aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
MINHC
SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por el Proveedor de Servicios Tecnológicos conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho INDRA según lo dispuesto en la cláusula 18 del Contrato, en una cantidad equivalente al monto de la (s) multa (s), calculado según el valor que tenga la Unidad de Fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Dicho monto será transferido a la Cuenta Bancaria 2 del sistema.

En el caso de caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos las inhabilidades que afectarán a INDRA para participar en futuros procesos de licitación, se regirán por lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente numeral, deberán notificarse en el domicilio de INDRA indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente numeral, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MJHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

Anexo 5

Equipo de Administración de Emergencia

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN..... 3
2.- OBJETIVO DEL EAE 3
3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN..... 3
4.- FUNCIONES DEL EAE..... 3
5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA 4
6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES..... 4
7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO. 5

1.- INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

2.- OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

4.- FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

4.1. Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

4.2. Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

4.3. Establecer medidas de compensación.

4.4. Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

4.5. Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la Situación de Emergencia, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.

4.6. Informar a través de cualquier vía expedita a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que éste requerirá implementar a los Proveedores de Servicios del Sistema con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esa comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

4.7. Dentro de los tres meses siguientes al inicio de vigencia del Contrato de Servicios Complementarios, el EAE, a través de sus integrantes permanentes, para el caso de todos los servicios señalados en la cláusula 7 del Contrato MTT-INDRA, deberá crear un

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS MHC SECTOR PASIVOS CONTINGENTES Y CONCESIONES MINISTERIO DE HACIENDA

Manual de Procedimiento que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado Manual, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará curso de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, INDRA cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los servicios que corresponde a INDRA de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los servicios contratados a INDRA y respecto de las tareas señaladas en los puntos precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de INDRA, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

6.1.- DIRECTOR DEL EAE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

6.2.- CONSULTOR FINANCIERO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste

6.3.- CONSULTOR COMUNICACIONAL:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con los distintas partes involucradas.

6.4.- CONSULTOR DE TRANSPORTE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de

acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

6.5.- CONSULTOR DE TECNOLOGÍA:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

6.6.- MIEMBROS TEMPORALES:

Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

6.7.- SECRETARIO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes de la entrada en vigencia del presente Contrato, INDRA deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de INDRA (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las mesas técnicas de trabajo y aquellas que determine el Ministerio mediante sus instrucciones, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
M.H.C.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
CONTINGENTES
Y CONCESIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

Anexo 6
Declaración

DECLARACIÓN JURADA DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

DECLARACIÓN JURADA

Don [****], en su calidad de representante legal de la Sociedad [****], para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° ocies de la Ley N°18.696, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que la Sociedad [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante Legal Sociedad

"

4.- NOTIFÍQUESE la presente resolución a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y a la empresa Indra Sistemas Chile S.A.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

MARIO MARCEL CULLEL
Ministro de Hacienda

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

E

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

CONTENIDO

TÍTULO I PREÁMBULO 4

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES 8

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS 8
Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE 21
Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO 22
Cláusula 4.- DE LAS PARTES 25
Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO 33
Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO 34
Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO 34
Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO 35
Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO 36
9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato 36
9.2.- Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud 37
9.3.- Devolución de las Garantías 39
Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE 40

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 41

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS 41
Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA 41
Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT 42
Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN 42
Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 43
15.1.- De las personas habilitadas 43
15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones 43
15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones 44
15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio 45
Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN 46
Cláusula 17.- INFORMES 46
Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO 47
18.1.- De la Remuneración de INDRA 47
18.2.- De las Fechas de Pago 48
18.3.- Del Cálculo del Pago 48
18.4.- Del Pago a INDRA 49
18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos 50
18.6.- Impuestos 50
18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato 51
Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 53
Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL 54
Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO 55
Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES 55
Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES 55
Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD 56

TÍTULO IV TÉRMINO DEL CONTRATO 56

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO 56
25.1.- Causales de Término Anticipado del Contrato 56

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato 58
Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS 59
Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO 60
Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO 62
Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS 63
29.1.- Idioma Oficial y Plazo 63
29.2.- Ley Aplicable e Interpretación 63
29.3.- Solución de Controversias 63
29.4.- Nulidad 64
29.5.- Acuerdo Completo 64
29.6.- Contrato Ad-Referéndum 64
29.7.- Prestador Independiente 64
29.8.- Ejemplares 64
29.9.- Personerías 65

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

En Santiago de Chile, a 21 de diciembre de dos mil veintidós, entre el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, representado por su Ministro don **JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N°9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el "Ministerio" o el "MTT", por una parte, y por la otra, la empresa **INDRA SISTEMAS CHILE S.A.**, RUT N° 96.851.110-6, representada por **MARCELO JAVIER FERRETTO**, documento nacional de identidad de Argentina N°21997290 y Pasaporte N°AAD573170 y doña **MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARÍAS**, cédula de identidad N°12.862.244-6, domiciliados en Av. Isidora Goyenechea N°2800, Edificio Titanium, piso 12, comuna de Las Condes, Santiago, en adelante "INDRA" o la "Sociedad" o el "Proveedor"; en adelante y conjuntamente, las "Partes", se ha convenido celebrar el siguiente Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.

El Ministerio e INDRA podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como "las Partes."

TÍTULO I <u>Preámbulo</u>

Que, el año 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio" o "MTT", suscribió con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., en adelante "INDRA", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato MTT-INDRA", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 288, de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, tomado de razón por Contraloría General de la República, con fecha 30 de julio de 2013.

Que, según estableció el Contrato MTT-INDRA, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago ("Sistema" o "STPM") y, específicamente, la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A. y EFE Central S.A. (Nos-Estación Central), certificación de tablas de difusión en Metro S.A. y EFE Central S.A, servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros proveedores de servicios del Sistema que lo requiriesen.

Que, en tal sentido, la Cláusula 8 del Contrato MTT-INDRA estableció que su vigencia se extendería hasta el día 10 de febrero de 2019.

Que, posteriormente en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, tomada de razón

con fecha 20 de mayo de 2019, se aprobó el Término Anticipado del Contrato MTT-INDRA, activándose en dicho caso la fórmula de continuidad de servicios señalada en la Cláusula 25.2 del citado instrumento, los cuales se extendieron, originalmente, por un plazo de 36 meses desde la fecha en que quedó firme al acto administrativo aprobatorio, esto es, hasta el mes de febrero del año 2022.

Que, paralelamente, durante el año 2019 el Ministerio instruyó a la empresa Metro la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas sus estaciones, junto con la adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada sin contacto, incluyera lectores de códigos C2D y EMV para permitir la lectura de tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto.

Que, a fin de materializar la citada renovación tecnológica, por medio de la Resolución N°7, de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y Metro, tomada razón con fecha 21 de abril de 2020, la cual estableció la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por Metro, citado en el párrafo anterior, con el objeto de incorporar dispositivos que permitieran leer tecnología EMV (Europay MasterCard VISA). Que, a su vez, Metro a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones, adjudicó este proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, por su parte, el Ministerio instruyó igualmente a EFE Central S.A., durante el año 2019 la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas las estaciones de su red, de las mismas características del instruido a Metro (adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto, emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV y compatibles con GlobalPlatform). De esta forma, por medio de la Resolución N°60, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y EFE Central S.A., tomada razón con fecha 10 de marzo de 2020, la que materializó la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por EFE Central S.A. Que, a su vez, EFE Central S.A. a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones igualmente adjudicó dicho proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, en forma posterior y, dado que los plazos y los cronogramas originalmente establecidos para la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos derivados del mecanismo de continuidad de los servicios contemplados en el Contrato MTT-INDRA, sufrieron modificaciones debido a diversas situaciones no previstas, asociadas principalmente a la situación social acontecida desde el mes de octubre de 2019 en el país, la que trajo aparejada, entre otras contingencias, la destrucción e inutilización equipamiento tecnológico y, a la posterior emergencia sanitaria, decretada en el mes de marzo de 2020, que se tradujo en el obligado confinamiento que, en definitiva, la normal ejecución de los servicios contemplados originalmente en el referido período de continuidad se vio alterada, por lo que resultó necesario extender el periodo de continuidad de los servicios, por otros 12 meses más, esto es, hasta el mes de febrero de 2023, extensión que fue aprobada por medio de la Resolución N°18, de 2022, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda, tomada de razón por Contraloría General de la República, con fecha 26 de mayo de 2022.

Que, según lo señalado, el Contrato MTT-INDRA se encuentra próximo a su vencimiento,

en tanto que el Ministerio se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos, el que incluye la modernización del Sistema de Ticketing, que irá reemplazando de forma paulatina las funcionalidades del actual Sistema de Gestión de Pago, actualmente provisto por la empresa SONDA S.A., para el sistema de buses a INDRA S.A., para la red de validación de Metro y EFE Central.

Que, a la fecha, el referido proceso de implementación del nuevo Sistema de Ticketing, se encuentra finalizando la etapa de Consulta al Mercado respectiva, para, en forma posterior, materializar la publicación del Contenido Esencial de las futuras Bases de Licitación de dicho proceso. Este proceso ha implicado diversas consultas realizados en el año en curso enfocadas en: i) la industria, con el fin de recabar las últimas innovaciones y tendencias en el mercado, ii) la ciudadanía, para comprender su visión con respecto a los sistemas de recaudo y poder diseñar soluciones que se hagan cargo de esto, y iii) expertos y autoridades de transporte, con el fin de recoger mejores prácticas y aprendizajes de otras ciudades con liderazgo en sistemas de transporte público a nivel internacional.

Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminar a la brevedad el nuevo diseño del proceso licitatorio para el o Sistema de Ticketing, así como también para el Sistema Tecnológico de Gestión de Flota, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: i) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); ii) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; iii) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y iv) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, ahora bien, esta autoridad ha debido priorizar el proceso licitatorio de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota, mediante la aprobación de las respectivas Bases de Licitación, por lo que, encontrándose en una etapa preliminar el proceso licitatorio que regulará el futuro Sistema de Ticketing, resulta imperativo para la Administración la adopción de las acciones urgentes que permitan asegurar la continuidad operacional de sus servicios, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular, el soporte tecnológico para los servicios de continuidad operacional de las aplicaciones de Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central, servicios de carácter esencial para la continuidad y correcta prestación de los servicios del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Que, respecto del nuevo diseño del proceso licitatorio, tanto para los servicios de Gestión de Flota, ya citados, como del futuro Sistema de Ticketing, que se está llevando a cabo y, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminarlos a la brevedad, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: a) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público

remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); b) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; c) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y d) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, atendido que el proceso de modernización referido implica realizar una serie de procesos, estudios y análisis para asegurar su éxito, a la fecha el proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos no se encuentra afinado, por lo que se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular el soporte tecnológico para las redes de validación de Metro y EFE Central, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios complementarios afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes, y en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas, sociales y culturales de la ciudad, la que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar; situación que obliga a esta Autoridad a mantener los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema y a incorporar, adicionalmente, la tecnología necesaria para facilitar el pago con sistema EMV sin contacto, asociado a tarjetas de débito, crédito y prepago. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, la necesaria continuidad de los servicios y de cara al próximo vencimiento del Contrato MTT-INDRA, según se ha señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con la empresa INDRA en el entendido que resulta imperativo continuar con la provisión de sus actuales servicios, más la prestación de los servicios de equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para la provisión del servicio de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, toda vez que su prestación permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios. Que, por medio de Oficio N°25.127/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano, se solicitó a la empresa INDRA remitiese una propuesta técnica y económica de provisión de servicios.

Que, en respuesta a dicho requerimiento la empresa INDRA remitió sendas cotizaciones durante el mes de noviembre de 2022, las cuales fueron aceptadas por el Ministerio, por

medio del Oficio N°30.472/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano.

Que, atendido el resultado de las negociaciones, la partes declaran que han acordado suscribir un nuevo instrumento que regule aquellas prestaciones que aseguran la continuidad operacional de las aplicaciones del sistema de acceso electrónico en Metro y EFE Central, con su consiguiente servicio de mantenimiento evolutivo, y la provisión del servicio de certificación de tablas de difusión para METRO S.A.; y adicionalmente, la prestación del servicio de habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los buses que componen la flota presente y futura del Sistema, favoreciendo o propiciando el ejercicio por el MTT de las facultades previstas en la Ley N°18.696, a fin de asegurar, como se indicó, la continuidad de los servicios que actualmente presta INDRA como proveedor Tecnológico del Sistema de Transporte Metropolitano de Santiago.

Que, en consecuencia, el presente instrumento da cuenta de los términos y condiciones que serán aplicables para los efectos previamente enunciados.

TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS

Sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento y a menos que el contexto indique claramente otro significado, las palabras que se usan en el presente Contrato y sus Anexos tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independiente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúscula o minúscula, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

1.1 **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.

1.2 **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.3 **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.

1.4 **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del

Sistema.

1.5 **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena Segura.

1.6 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.

1.7 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.

1.8 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.

1.9 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).

1.10 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.

1.11 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a la empresa Metro la facultad, no exclusiva, de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.

1.12 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que tanto METRO como EFE Central deben generar y dirigir al Administrador de Contrato y, al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a los referidos proveedores de servicios complementarios.

1.13 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.

1.14 **Buses:** Aquellos vehículos con que se efectúen servicios de locomoción colectiva urbana, definidos en el Decreto Supremo N° 122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros.

1.15 **Caducidad de Cuotas de Transporte y/o de #RA:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el

objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en el artículo 88 bis del DFL N° 1, de 2009, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.290, de Tránsito, que señala:

a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

1.16 **Cambio Tecnológico:** Evolución de la tecnología en uso en el Sistema Tecnológico, cuando fuere reemplazada por, o complementada con, otra tecnología distinta o semejante a la anteriormente empleada en éste.

1.17 **Carga:** Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.

1.18 **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta) y Antena Segura que permite la carga del Medio de Acceso.

1.19 **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.

1.20 **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.

1.21 **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.

1.22 **Código de Barras de Dos Dimensiones:** Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).

1.23 **CLP$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.

1.24 **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago

u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.

1.25 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.

1.26 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.

1.27 **Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.

1.28 **Contrato de Concesión de Uso de Vías**: Corresponde a los Contratos de Concesión de Uso de Vías, celebrados conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y los Proveedores de Servicios de Transporte distinto de METRO S.A y EFE Central S.A. en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.

1.29 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.

1.30 **Convenios de Transporte:** Corresponde a los Convenios firmados entre el Ministerio y METRO, aprobado por medio de la Resolución Exenta N°58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y, entre el Ministerio y EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones, mediante los cuales se obligan a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.

1.31 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.

1.32 **Cuentas Contables del Sistema o Cuentas Contables:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, o quien legalmente lo suceda en sus funciones, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.

1.33 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios

de transporte del Sistema (CLP$ 1 = CT 1).

1.34 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.

1.35 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.

1.36 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

1.37 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.

1.38 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.

1.39 **Ejecutivo Principal:** Corresponde al Encargado de Contrato, o aquel funcionario de INDRA que tenga poder de representación o que sus decisiones sean capaces de obligarla.

1.40 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.

1.41 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.

1.42 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.

1.43 **Encargado del Contrato:** Persona designada por INDRA, que actuará como contraparte ante el Ministerio y, como único representante de ésta, para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.

1.44 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que

altere su normal funcionamiento.

1.45 **Explotación del Sistema Central:** Corresponde a la ejecución por parte del Proveedor de servicios tecnológicos SONDA, de un conjunto de procesos, protocolos, decisiones y actuaciones, realizados en el Sistema Central, y de acuerdo a los procedimientos definidos por dicho Proveedor y previamente aprobados por el Ministerio.

1.46 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.

1.47 **Feriados:** Feriados establecidos por norma de rango legal y Feriados bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.

1.48 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.

1.49 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 3 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la Cláusula 9.- del presente Contrato.

1.50 **Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central, ejecutadas por los proveedores de servicios complementarios distintos de METRO.

1.51 **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución exclusiva, por parte de METRO, de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.

1.52 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.

1.53 **Homologación:** Proceso que permite certificar la correcta operación del hardware y del software del Validador y la Antena Segura.

1.54 **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.

1.55 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a INDRA la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por INDRA en virtud del presente instrumento.

1.56 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.

1.57 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la

Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.

1.58 **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que todo el equipamiento y servicios provistos en mérito del presente Contrato funcionen adecuadamente. Esto incluye acciones Preventivas, Correctivas y Evolutivas.

1.59 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).

1.60 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.

1.61 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.

1.62 **Mesanina:** Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.

1.63 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.

1.64 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.65 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.

1.66 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.67 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.

1.68 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.

1.69 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.

1.70 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de

servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.

1.71 **Periodo de Cura:** Es el plazo de Días concedido a INDRA de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.

1.72 **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.

1.73 **Punto de Carga:** Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO. Se distinguen al efecto:

a) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA): que corresponde al individuo comercializador o, espacio físico, ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema y/o;

ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la activación de carga remota y convenio y/o consulta de saldo.

b) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV): corresponde a aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos.

1.74 **Punto de Comercialización o PDV:** Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.

1.75 **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997, del Ministerio de Obras Públicas y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.

1.76 **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.

1.77 **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.

1.78 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).

1.79 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** Corresponden a METRO S.A. y EFE Central S.A., exclusivamente como proveedores de servicios de transporte y, en ningún caso, como concesionarios y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.

1.80 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.

1.81 **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.

1.82 **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario

1.83 **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

1.84 **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrita entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de Transantiago S.A.

1.85 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie**: tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1. del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y

Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO, correspondiendo al conjunto de los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las estaciones de METRO.

1.86 **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados, tanto en la red dispuesta en los estratos subterráneo y superficie, como los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN). No incluye los equipos del Sistema de Validación.

1.87 **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.88 **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.89 **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.

1.90 **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.

1.91 **Régimen Regulatorio Equivalente** Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.

1.92 **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.

1.93 **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.

1.94 **Reglas de Negocio:** Definiciones escritas impartidas por el MTT a INDRA, referentes al modo en que deben operar los servicios tecnológicos contratados, como son las entradas, salidas, validaciones y reglas de transformación de información.

1.95 **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.

1.96 **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.

1.97 **Servicios:** Los servicios encomendados a INDRA en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.

1.98 **Servicio Adicional:** Comprende todos aquellos servicios que sean requeridos por el Ministerio y que no se encuentren comprendidos en el Anexo 1.

1.99 **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

1.100 **Servicios Gestionados:** Aquellos servicios prestados y entregados por INDRA en virtud del presente Contrato y que poseen las siguientes características (i) la integración y gestión de la tecnología, proveedores, hardware, software, procedimientos, comunicaciones, recursos humanos y cualquier otro activo requerido para la prestación del servicio están incluidos como parte del suministro de los mismos, (ii) la calidad de los servicios provistos se mide en base a indicadores de Niveles de Servicio, independientes de la tecnología y de los medios necesarios para conseguir los objetivos y (iii) los riesgos que naturalmente aparezcan asociados a la prestación de los servicios son de responsabilidad y cargo de INDRA.

1.101 **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados tanto por METRO, por EFE Central S.A. como por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante el respectivo acto administrativo.

1.102 **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.

1.103 **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.

1.104 **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.

1.105 **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).

1.106 **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.

1.107 **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.

1.108 **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.

1.109 **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.

1.110 **Sistema de Pagos**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.

1.111 **Sistema de Posicionamiento:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el envío de la posición georreferencial de los buses que conforman las diferentes flotas de los Proveedores de Servicios de Transportes, cada cierto espacio de tiempo, con la finalidad de proveer información de la flota.

1.112 **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de Información del Sistema Tecnológico.

1.113 **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.

1.114 **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.115 **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.

1.116 **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.

1.117 **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.

1.118 **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la Información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.

1.119 **Suspensión de Medios de Acceso:** Pérdida temporal del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso físico por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio.

1.120 **Tarjeta:** Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

1.121 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.122 **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.

1.123 **Transacciones con Derecho a Pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.

1.124 **Transacciones de Carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Tarjeta, realizado mediante una Antena de Carga o Antena Segura.

1.125 **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.

1.126 **Transacciones sin Derecho a Pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.

1.127 **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.

1.128 **Último Día de Prestación de Servicios:** Corresponde a la fecha de término del contrato definida en la cláusula 8 o a la fecha que resulte de la aplicación de lo dispuesto en la cláusula 25.2, en caso de término anticipado.

1.129 **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.

1.130 **Unidad de Negocio o Unidad de Servicio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema o un Concesionario de Uso de Vías, según

corresponda.

1.131 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

1.132 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).

1.133 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

1.134 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un periodo de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.

1.135 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.136 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.

1.137 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.

1.138 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los servicios que deberá proveer INDRA con arreglo al presente Contrato tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro, conforme al marco regulatorio contenido en la Ley Nº 18.696.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N° 18.045, N°18.059, N°18.575, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, N°279, de 1960 y N°3, de 1997, todos del Ministerio de Hacienda y Decreto con Fuerza de Ley N°1. de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos y a lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República.

En ese sentido, a INDRA le son aplicables las disposiciones vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios de Transporte del Sistema y sus Servicios Complementarios.

Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO

Atendido que los servicios tecnológicos objeto del presente Contrato, son esenciales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, en consecuencia, estos deben ser prestados en forma eficiente, permanente, segura y de calidad, las partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores del Contrato, a saber:

3.1 Principio de la Calidad en la Prestación de los Servicios

Las obligaciones de INDRA relativas a la prestación de los Servicios Tecnológicos han sido orientadas por el MTT hacia la entrega de un servicio eficiente y de calidad para los distintos Actores del Sistema de Transporte Público. Con tal objeto, se establecen en el presente Contrato y sus anexos, servicios y Niveles de Servicio que definen, en su conjunto, la prestación de un servicio de calidad.

En mérito de este principio, la remuneración que tendrá derecho a percibir INDRA por la prestación de los servicios, podrá ser disminuida en caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes de acuerdo a lo establecido en la cláusula 23 y en el Anexo 4 de este instrumento.

3.2 Principio de la Interrelación del Sistema

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios, prestados por determinadas entidades y quienes legalmente los sucedan, así como cualquier otro Proveedor de Servicios del Sistema que se integre a través del Medio de Acceso.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman.

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir INDRA con los diferentes Actores del Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización del Contrato, y en tal caso formarán parte del marco regulatorio del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Asimismo, en virtud de este principio INDRA velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otros Concesionarios y/u operadores de vías, otros medios de transporte o Prestadores de Servicios Complementarios al Sistema, INDRA, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los distintos proveedores que a esa fecha formen parte del Sistema, debiendo en este caso el MTT acordar con INDRA, los plazos de implementación, sin perjuicio de la mantención del equilibrio económico-financiero del Contrato, todo ello conforme a la cláusula 10 del Contrato.

3.3 Principio del Rol Coordinador del Ministerio

El Sistema de Transporte Público se encuentra conformado por un conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios cuyo fin último es la entrega de un servicio eficiente, permanente, seguro y de calidad para el Usuario. Para la consecución de dicho fin el Ministerio realizará las gestiones para que cada uno de sus Actores cumpla sus obligaciones adecuada y oportunamente, de modo tal que su operación no afecte o impida la correcta prestación de los servicios por parte de los otros Actores.

Con dicho fin el MTT realizará las gestiones para que exista una comunicación permanente y fluida entre todos los Actores del Sistema, pudiendo solicitar a INDRA toda la información prevista en la Cláusula 17 del presente Contrato así como en la normativa legal vigente, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

En virtud de este rol el MTT ejercerá las siguientes funciones: (i) impartir de manera formal y oportuna las instrucciones generales que fueren necesarias para la adecuada prestación de los servicios contratados por parte de INDRA, (ii) definir las Reglas de Negocio de las funcionalidades detalladas en el Anexo 1° del presente Contrato; (iii) otorgar a todos los Actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados, (iv) administrar claves y semillas de seguridad y, (v) supervisar el desarrollo de los diferentes servicios del Sistema, pudiendo disponer los controles y auditorías que considere necesarias. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al Proveedor para el desarrollo de sus servicios.

Del mismo modo y en virtud del rol coordinador y del hecho esencial de ser el responsable final de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y seguridad del Sistema, las Partes declaran que el Mapping, el algoritmo de generación de las llaves de seguridad al Sistema de Seguridad del Medio de Acceso y las llaves de

acceso de éste, son de propiedad del Ministerio, sin perjuicio de las transferencias de licencias de software que se establecen en la cláusula 12 y 13 del presente Contrato y sus anexos para la continuidad de los servicios.

3.4 PROPIEDAD DE LA TECNOLOGÍA, SOFTWARE, HARDWARE E INFORMACIÓN DEL SISTEMA

La propiedad del software y del hardware utilizado para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, corresponderá al Proveedor de servicios tecnológicos INDRA, salvo en cuanto los elementos de software que se indican en la cláusula 12 y 13 del presente instrumento, cuya propiedad corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, atendido que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es el responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y seguridad del Sistema, en caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, INDRA deberá proveer, desde ya y sin costo alguno, licencias de uso a favor del Ministerio o de quien éste designe, por un lapso prudencial que determine el MTT, respecto de todos los elementos del software que no sean de propiedad del Ministerio y de los elementos que sean requeridos para asegurar la continuidad del servicio, de acuerdo a lo definido en el Título IV, del presente Contrato.

A su vez, todas las modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen y/o generen durante la ejecución del presente instrumento, serán de propiedad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en consecuencia, INDRA transferirá al término de dicho Contrato, los códigos fuente de dichas modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen durante este período, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Por último, el Ministerio es dueño de toda la información generada y/o recolectada por el Sistema. Lo anterior, es sin perjuicio de los derechos y autorizaciones que, de conformidad a la regulación vigente, eventualmente pudieren corresponder a los Prestadores de Servicios de Transporte, a los Prestadores de Servicios Complementarios y a los Usuarios del Sistema.

3.5 PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad dinámica que hace imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios tecnológicos y (ii) manteniendo el equilibrio económico financiero del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán convenir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público.

3.6 PRINCIPIO DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El adecuado funcionamiento del Sistema Tecnológico puede requerir una actualización que recoja la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada fuere necesario para optimizar la gestión, costo, seguridad y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrán realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma escrita.

Por otra parte, la incorporación de cambios en la tecnología en uso será obligatoria para INDRA cuando fuere requerido por el Ministerio, debiendo éste respetar el equilibrio económico-financiero del Contrato. En todo caso, los referidos ajustes o cambios deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

3.7 PRINCIPIO DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas y dictar las instrucciones que considere necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer herramientas que resguarden la mantención y continuidad de los Servicios Complementarios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cláusula 4.- DE LAS PARTES

4.1 DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960 y N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley Nº20.504, que modifica la Ley Nº18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los servicios objeto del presente Contrato y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y las demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá al Ministerio: a) impartir las Instrucciones que considere necesarias para la debida ejecución de los Servicios, conforme lo señalado en este Contrato y sus anexos; b) aplicar y supervisar el cumplimiento de los servicios descritos en el Anexo 1 y de los Niveles de Servicio establecidos en Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a INDRA, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1 FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones legales, reglamentarias y las que el presente Contrato confiere al Ministerio, éste ejercerá directamente o a través del Administrador de Contrato, o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en caso de ausencia de éste último, las siguientes facultades:

4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la provisión y prestación de los Servicios objeto de este Contrato.

4.1.1.2 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio y en general, de las condiciones de ejecución de este Contrato.

4.1.1.3 Exigir a INDRA la entrega de la información de este Contrato y sus Anexos que sea necesaria para verificar la correcta ejecución del Contrato y del Sistema Tecnológico en general.

4.1.1.4 Impartir a INDRA las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los servicios dentro del marco del presente Contrato y sus Anexos.

4.1.1.5 Velar por la correcta inserción de los servicios tecnológicos aquí pactados con el resto del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago, por lo cual los contratos, modificaciones, y aquellos instrumentos que se suscriban entre los diferentes Actores del Sistema, y que afecten la prestación de servicios de transporte o complementarios, no tendrán ninguna validez si no son aprobados expresamente por el Ministerio.

4.1.1.6 Requerir y recibir de parte de INDRA propuestas de mejoramiento de los servicios, efectuar los análisis necesarios y aprobar las mejoras, en caso de que corresponda.

4.1.1.7 Instruir a INDRA modificaciones o eliminaciones en los servicios regulados en el presente Contrato o en su forma de provisión, conforme lo establecido en el presente Contrato.

4.1.1.8 Requerir a un tercero la provisión de alguno de los servicios adicionales a los regulados en el presente Contrato o por sobre el número contratado o los eliminados, conforme a lo establecido en la cláusula 3.5 del presente Contrato.

4.1.1.9 Instruir a INDRA la realización de programas piloto, desarrollos tecnológicos, implementación de nuevo equipamiento o la prestación de nuevos servicios, conforme lo establecido en el presente Contrato, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7. Será de propiedad de la Subsecretaría de Transportes las aplicaciones que se desarrollen para cumplir con la instrucción referida en este numeral, salvo que dicha Subsecretaría disponga lo contrario, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas 12 y 13 del presente Contrato en lo referido a la propiedad del software.

4.1.1.10 Instruir a INDRA la prestación de los servicios objeto de este contrato a otros Proveedores de Servicio del Sistema, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7, con excepción de otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, en cuyo caso se requiere el acuerdo previo de INDRA, sin perjuicio de la integración tecnológica que corresponda.

4.1.1.11 Exigir a INDRA el acceso de personal de fiscalización y/o a quien el Ministerio designe, a todas las instalaciones que emplee el Proveedor de Servicios Tecnológico para el desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato y realizar las pruebas conforme la Cláusula 20.3 del Contrato, sin comprometer la normal operación de los servicios.

4.1.1.12 Exigir la adopción de las medidas evolutivas, correctivas, preventivas respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema, con el objeto de obtener una adecuada prestación de servicios tecnológicos objeto de este Contrato, coordinando en consecuencia el resto de los Actores del Sistema.

4.1.1.13 En general, fiscalizar y exigir el cumplimiento por parte de INDRA de todas sus obligaciones, conforme a lo previsto en este Contrato y en la normativa vigente, pudiendo aplicar los descuentos y sanciones que correspondan.

4.1.2 Obligaciones del Ministerio

El Ministerio tendrá las siguientes obligaciones:

4.1.2.1 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.

4.1.2.2 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

4.1.2.3 Poner a disposición de INDRA, previa solicitud del mismo o cuando el

MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente. Entre otros, informará oportunamente a INDRA los contratos vigentes celebrados con los Proveedores de Servicios del Sistema y las modificaciones a los mismos.

4.1.2.4 Analizar y fiscalizar los informes presentados por INDRA relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado.

4.1.2.5 Revisar y, en su caso, observar los informes que INDRA debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 17 del presente Contrato.

4.1.2.6 Autorizar e Instruir el pago de la remuneración del INDRA de acuerdo a lo establecido en la cláusula 18.

4.1.2.7 Liderar las mesas técnicas de trabajo de los Actores del Sistema orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas sólo podrá modificar, limitar o restringir la responsabilidad de INDRA por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato en la medida que sea instruido por el Ministerio a través del Administrador de Contrato a INDRA.

4.1.2.8 Designar al representante del Ministerio a quien corresponderá presidir, resolver y adoptar las resoluciones del Equipo de Administración de Emergencia (EAE), encargado de proponer los lineamientos de acción, actividades y procesos a desarrollar en el evento de plantearse alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción en los servicios de INDRA o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, según lo establecido en el Anexo 5 del Contrato.

4.1.2.9 En caso de término anticipado del Contrato por causa no imputable a INDRA y en virtud del principio de equilibrio económico-financiero del Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de INDRA, todo de conformidad a la normativa vigente.

4.1.2.10 Nombrar a un funcionario como Administrador del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante INDRA, representando al Ministerio con todas las facultades señaladas en el presente Contrato.

4.1.2.11 Entregar al Panel de Expertos de la Ley N° 20.378 la nómina de profesionales a que se refiere la cláusula 18.7.4 del Contrato

4.2 DE LA SOCIEDAD INDRA

4.2.1 DE LA ESTRUCTURA SOCIETARIA

INDRA SISTEMAS CHILE S.A. es una sociedad anónima cerrada constituida por escritura pública de fecha 16 de enero de 1998, otorgada en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo y vigente en conformidad con la legislación de Chile, cuyo extracto fue inscrito a fojas 1421, número 1039 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial, con fecha 23 de enero de 1998.

Conforme a sus estatutos sociales, INDRA tiene por objeto los siguientes:

1) Desarrollar, implementar, instalar y construir, por cuenta propia o ajena, soluciones de ingeniería, en sus diversas especialidades;

2) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones;

3) Crear, fabricar, desarrollar, aplicar, importar, exportar, comerciar, mantener, actualizar, explotar, instalar y representar hardware, software y servicios relacionados;

4) Comprar, vender, importar, exportar, representar, distribuir y, en general, comercializar equipos para la computación electrónica y el procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines;

5) Explotar directamente los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquiera otra forma;

6) Administración, elaboración, desarrollo, control, asesoría, capacitación y ejecución de proyectos de ingeniería y gestión ambiental, la consultoría y prestación de servicios profesionales y/o técnicos de ingeniería, gestión ambiental y/o computacional;

7) Prestación de servicios relacionados con la transformación empresarial, gestión del cambio, organización, recursos humanos, reingeniería de procesos y sistemas de gestión, prestación de servicios de ingeniería, asesoramiento y consultoría de estudios, y asistencia técnica;

8) Prestación de servicios relacionados con la capacitación ocupacional, con la formación y con la selección de recursos humanos, así como la transferencia de conocimiento especializado en el ámbito empresarial;

9) Prestación de servicios gráficos de edición e impresión electrónica con láser;

10) Prestación de servicios de organización de archivos;

11) Prestación de servicios de telecomunicaciones de call center, help desk y telemarketing;

12) Prestación de servicios de operación técnica, de explotación, o de gestión empresarial a otras compañías;

13) Adquisición, arrendamiento y enajenación de bienes inmuebles y de cualquier derecho real sobre los mismos;

14) Invertir, en Chile o en el extranjero, en toda clase de bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, tales como acciones, bonos, debentures y, en general, toda clase de títulos y valores mobiliarios; todo por cuenta propia o ajena;

15) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad relacionada con las áreas de la Informática, la computación y la ingeniería en general, que se desarrolle directa o indirectamente con éstas.

Su capital social asciende a $13.460.187.123.- (trece mil cuatrocientos sesenta millones ciento ochenta y siete mil ciento veintitrés pesos chilenos).

4.2.2 DECLARACIÓN DE INDRA

El Proveedor de servicios tecnológicos INDRA declara que a la fecha de firma del presente instrumento cumple con las siguientes exigencias y circunstancias:

4.2.2.1 No ha sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

4.2.2.2 Ninguno de sus Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por delitos de enriquecimiento, por defraudación y perjuicio del Sistema, del Fisco y/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar se entiende por delito de enriquecimiento por defraudación aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

4.2.2.3 Ninguno de los Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", en relación con lo previsto en el artículo 26 inciso 2°, letra d), del referido cuerpo legal.

4.2.3 DERECHOS DE INDRA

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos confiere a INDRA los siguientes derechos:

4.2.3.1 Percibir la remuneración por los servicios prestados, en los términos y condiciones previstos en este Contrato y sus anexos.

4.2.3.2 Ser reembolsado de los gastos extraordinarios previamente autorizados por el Ministerio y con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, en que deba incurrir el Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.3 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere

útiles para el desarrollo de sus servicios, sin más limitación que la sujeción a las cláusulas que regulan este Contrato y la normativa vigente.

4.2.3.4 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.

4.2.3.5 Mantener comunicación con el Ministerio y recibir respuesta formal a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.6 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el Anexo 4 y la cláusula 25 del presente Contrato.

4.2.3.7 Solicitar y recibir, si así corresponde, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato o, en su defecto, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.8 A ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que afecte los servicios prestados por INDRA.

4.2.3.9 Solicitar de conformidad al rol coordinador del Ministerio su colaboración y permisos cuando ella fuese necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en caso de haber agotado las gestiones propias y que razonablemente le correspondan como Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.10 Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el presente Contrato.

4.2.4 Obligaciones de INDRA

Sin perjuicio de las obligaciones legales y las demás previstas en este Contrato, son obligaciones de INDRA:

4.2.4.1 Prestar los servicios objeto de este Contrato de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 de este Contrato y con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente instrumento, en caso de que corresponda.

4.2.4.2 Cumplir con la normativa vigente y las normas contractuales y reglamentarias aplicables para la prestación de los servicios.

4.2.4.3 Informar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con 30 días hábiles de anticipación, en caso de que se asocie con personas -jurídicas o naturales- que desarrollen negocios iguales o similares al que desarrollará en virtud de este Contrato de Prestación de Servicios Complementarios durante toda la vigencia del mismo.

4.2.4.4 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del presente Contrato.

4.2.4.5 Realizar las acciones que correspondan para integrar a otros proveedores en el normal funcionamiento del Sistema cuando así haya sido acordado o instruido por el MTT, debiendo mantener el equilibrio

económico del Contrato.

4.2.4.6 Cumplir y respetar las Instrucciones que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.7 Suscribir con los demás proveedores de Servicios del Sistema los actos jurídicos y contratos que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato y las Instrucciones del Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o el Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.8 Adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, manteniendo el equilibrio económico del Contrato.

4.2.4.9 Poner a disposición del Ministerio, a través del Administrador de Contrato, la información operativa que, conforme a este Contrato o a las Instrucciones que se emitan le sea requerida con relación a la prestación de dichos servicios. El acceso a dicha información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.

4.2.4.10 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho (s) informe (s), previstos en la cláusula 17 del presente instrumento.

4.2.4.11 Enviar al Administrador de Contrato copia de toda comunicación sobre un hecho esencial ocurrido en la Sociedad, que afecte o pueda afectar al Sistema.

4.2.4.12 Otorgar acceso al MTT o a quién él designe, a los antecedentes e instalaciones que sean necesarias para que el MTT pueda hacer efectiva su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones de INDRA emanadas del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

4.2.4.13 Mantener informado al Ministerio, a través del Administrador de Contrato, de toda circunstancia material o jurídica que afecte de modo relevante la prestación normal de los servicios y de cualquier Aviso de Falla que impacte en el servicio, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella.

4.2.4.14 Dar cumplimiento íntegro a las determinaciones que en el marco de los servicios que corresponden a INDRA emita el Director del Equipo de Administración de Emergencia (EAE).

4.2.4.15 Nombrar y mantener a un empleado de INDRA como Encargado del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante el Ministerio, representando con todas las facultades a INDRA para estos efectos.

4.2.4.16 Elaborar y entregar oportunamente al Administrador del Contrato los informes establecidos en el presente Contrato.

4.2.4.17 Participar y colaborar en las mesas técnicas de trabajo, cuando en ellas se traten materias relativas o relacionadas a los servicios objeto del presente Contrato y en aquellas otras instancias que defina el Ministerio, orientadas a evaluar y proponer cambios para el mejoramiento continuo de la calidad de los Servicios.

4.2.4.18 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción irrogare al Sistema y a los Usuarios, con motivo del incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

4.2.4.19 Entregar a quién lo suceda en la prestación de sus servicios y a requerimiento del Ministerio, lo establecido en el título IV de este instrumento con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios.

4.2.4.20 No adoptar ninguna decisión que altere parcial o totalmente el alcance de los servicios tecnológicos contratados sin autorización del Ministerio.

4.2.4.21 Cumplir íntegramente las instrucciones que, conforme lo dispuesto en las Cláusulas 25.2, 26 y 27 dicte el Ministerio a través del Administrador de Contrato.

4.2.4.22 Disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato.

4.2.4.23 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud, y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente y a los contratos de trabajo respectivos, correspondan a INDRA para el cumplimiento de este Contrato.

4.2.4.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.

4.2.4.25 En general, dar cumplimiento a todas las obligaciones que dispone el presente Contrato y la normativa legal y reglamentaria vigente.

Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO

INDRA podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato previa autorización del Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a INDRA para la prestación de los servicios materia de este Contrato, lo que será calificado exclusivamente por el Ministerio.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deben acompañarse y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La cesión sólo podrá rechazarse por resolución fundada.

Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, efectuado los pagos correspondientes según el cumplimiento de los Niveles de Servicio y descontadas las eventuales multas devengadas a que hubiere lugar, y recibidas las garantías por parte de

nuevo Proveedor a entera a satisfacción del Ministerio, éste procederá a devolver a la sociedad cedente, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, las garantías entregadas que no hubieren sido ejecutadas.

Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales, y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

6.1 Anexo 1. Servicios INDRA.
6.2 Anexo 2. Niveles de Servicio.
6.3 Anexo 3. Descripción funcional del Sistema.
6.4 Anexo 4. De las Sanciones.
6.5 Anexo 5. Equipo de Administración de Emergencia.
6.6 Anexo 6. Declaración.

Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente Instrumento, INDRA, debidamente representado y por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en uso de las atribuciones que le confiere la Ley N°18.696, se obliga a prestar los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, necesarios para el funcionamiento del Sistema. Respecto lo anterior, INDRA deberá prestar lo siguiente:

7.1 **Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.** El objetivo de este servicio es provear el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del software que afecte la normal operación con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, EFE CENTRAL y en la Antenas Seguras de METRO. Considerando lo antes expuesto, INDRA realizará el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos incluidos en el software provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y que se encuentre funcionando en los Validadores y en las Antenas Seguras de las estaciones de METRO y EFE CENTRAL en el tramo Nos-Estación Central, considerando además que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO y EFE CENTRAL.

7.2 **Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.** INDRA certificará la correcta generación de las tablas de difusión y paquetes de configuración que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de las

tablas y paquetes de configuración difundidos. En el caso de las Listas Negras, INDRA no certificará la generación de dicha tabla o paquete de distribución, sino que solamente verificará la actualización y difusión de las nuevas listas a la totalidad de los equipos de producción. Esta certificación considera la revisión de las tablas o paquetes de configuración en el ambiente que METRO disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el MTT.

7.3 **Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO y EFE CENTRAL.** INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo de las actuales aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en las estaciones de METRO y EFE CENTRAL provistos por INDRA, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al MTT responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

7.4 **Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL.** El suministro del mismo incluirá las aplicaciones en validadores, el sistema central (incluyendo la infraestructura) así como las comunicaciones necesarias para permitir entregar el servicio a los pasajeros.

Las especificaciones de cada uno de los servicios anteriormente mencionados se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, y los Niveles de Servicio que deberá cumplir INDRA en la prestación de cada uno de ellos en el Anexo 2, así como las sanciones por su incumplimiento en el Anexo 4.

Además de los servicios previamente detallados, el Ministerio podrá requerir a INDRA la prestación de servicios adicionales a los descritos en el Anexo 1 del Contrato u otros servicios conforme lo señalado en la cláusula 3, debiendo mantener el equilibrio económico del Contrato.

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3 precedente comenzarán a ejecutarse desde el día 07 de febrero de 2023 y hasta el día 06 de febrero de 2028, en tanto aquellos servicios referenciados en la cláusula 7.4 anterior, tendrán una vigencia de 22 meses contados desde el día 03 de enero de 2023, el que se dividirá en una primera "Fase de Inversión" de 10 meses y otra "Fase de Servicios" de 12 meses, con la posibilidad de renovación automática, de esta última, por periodos de 12 meses, durante la vigencia del presente Contrato, sin perjuicio de que una de ellas, previo aviso con 90 días de antelación, comunique a la otra su decisión de no renovarlo, con todo, la vigencia máxima del referido servicio (7.4) no podrá exceder del 06 de febrero de 2028. Todo aquello, sin perjuicio de las causales de término anticipado estipuladas en la cláusula 25 y el Anexo 4 del presente Contrato, según corresponda.

Igualmente, ambos grupos de servicios se prestarán, en las condiciones establecidas en el Anexo 1, sin perjuicio de las fechas y plazos de implementación que se indican en este Contrato.

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO

La empresa INDRA deberá entregar los instrumentos de garantía que se indican a continuación:

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

9.1.1.- Características de la Garantía

Dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia de este Contrato, INDRA deberá entregar, a conformidad del Administrador de Contrato, dos (2) boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro (en adelante "garantías" o "instrumentos de garantía") por un monto de UF 2.000 (Dos mil Unidades de Fomento) cada una, por un total de UF 4.000 (Cuatro mil Unidades de Fomento). La glosa de cada uno de los instrumentos de garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2.- Renovación de la Garantía

9.1.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.1.1.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad que corresponde, el Ministerio

podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la o las garantías que obre (n) en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán tener una vigencia mínima de 30 meses, de forma tal que su vigencia supere en a lo menos 18 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de alguna de las Garantías de Fiel Cumplimiento, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la (s) anterior (es).

9.1.3.- Ejecución de la Garantía

Todo incumplimiento grave imputable a INDRA de los servicios que presta en virtud del presente Contrato así como el no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las Garantías que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que INDRA no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato y/o cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y no dé cumplimiento a lo establecido en sus cláusulas 25.2, 26 y 27.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento destinadas a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberán pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.2.- <u>Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud</u>

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento debidamente ejecutoriado y notificado a INDRA, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a INDRA respecto de sus trabajadores y

prestadores de servicios para el cumplimiento de este Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1.- Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, establecidas en el párrafo 4.2.4.23 y 4.2.4.24 de este Contrato, a conformidad del Ministerio, éste deberá entregar dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro, por un monto de UF 100 (Cien Unidades de Fomento). La glosa de dicha boleta será: "*Para garantizar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.*" Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2.- Renovación de la Garantía

9.2.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 10 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de las Garantías en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía de fiel cumplimiento del Contrato que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá tener una vigencia mínima de 24 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en a lo menos 12 meses la fecha de término

del Contrato.

9.2.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

9.2.3.- Ejecución de la Garantía

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a INDRA, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a INDRA el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.3.- <u>Devolución de las Garantías</u>

Las Garantías señaladas en esta cláusula deberán ser restituidas por el Ministerio a INDRA en caso que no hayan sido cobradas durante la ejecución del Contrato o en el período regulado en sus cláusulas 25.2, 26 y 27, junto con un documento denominado "Acta de Término de Prestación de Servicios" que dará cuenta del término de la relación contractual entre INDRA y el Ministerio y el cumplimiento de sus obligaciones, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes al término de los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios por INDRA.

Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago comprende, como condición necesaria para su funcionamiento el desarrollo de los siguientes servicios:

10.1 Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros;

10.2 Emisión, comercialización y post venta del Medio de Acceso;

10.3 Provisión de la red de carga del Medio de Acceso;

10.4 Provisión de equipamiento y de servicios tecnológicos;

10.5 Provisión o Suministro de buses;

10.6 Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso;

10.7 Administración de los recursos financieros necesarios para el pago de la prestación de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.

10.8 Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

Estos servicios serán provistos por una o más personas jurídicas definidas por el Ministerio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696. La denominación de quienes presten estos servicios, así como las definiciones técnicas requeridas y los Niveles de Servicio, se ajustarán a lo que determinen sus respectivos contratos, y su regulación recogerá el funcionamiento integrado entre los Servicios de Transporte y los Servicios Complementarios.

El servicio que prestará INDRA en virtud del presente Contrato se entiende inserto en el transporte público diseñado para la ciudad de Santiago como condición necesaria para su funcionamiento.

Si en el futuro, para la operación de los servicios referidos en los puntos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 y 10.8, se requiriera la celebración de uno o más contratos entre INDRA y el (los) proveedor(es) de dicho servicio, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre el Proveedor y el (los) proveedor(es) de dicho(s) servicio(s), INDRA se encontrará obligado a suscribir con tal Proveedor el respectivo contrato.

Para efectos de lo anterior, INDRA dispondrá de un plazo razonable, determinado por el Ministerio, para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, los cuales serán evaluados por el Ministerio para la definición final del texto del (los) contrato(s) que deban celebrarse de conformidad con este párrafo. Vencido este plazo, INDRA deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios de Transporte o con el (los) Proveedor(es) de Servicios Complementarios que le instruya el Ministerio, en los términos y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio. Con todo, la suscripción de cualquier nuevo instrumento deberá considerar la mantención del equilibrio económico financiero del Contrato.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente Cláusula dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios que debe prestar INDRA, que se encuentran señalados en la Cláusula 7 y detallados en el Anexo 1 y 3 de este Contrato se entienden como Servicios Gestionados, y por tanto INDRA deberá cumplirlos conforme lo indicado en dicho Anexo y sobre la base de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de éste instrumento, debiendo hacerse cargo de los riesgos tecnológicos que se generen en el Sistema, adoptando las medidas que estime pertinentes para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se produzcan fallas derivadas de los riesgos inherentes a la tecnología, el Ministerio otorgará un periodo de cura, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 4, a fin de que dentro del plazo que se otorgue y de acuerdo a las instrucciones que se emitan al efecto, en caso que correspondan, el Proveedor INDRA solucione las fallas, defectos o inconvenientes que se susciten en el marco de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. Este periodo de cura no se otorgará en caso de que la falla, defecto o inconveniente se produzca por negligencia de INDRA o haya ocurrido una falla similar anteriormente.

La gestión de los servicios tecnológicos corresponde a INDRA, quien deberá adoptar las medidas necesarias para velar por la correcta ejecución y continuidad de los servicios y cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento. Los resultados y beneficios de los Servicios Gestionados por INDRA son del Ministerio y de los demás Actores que reciban la prestación de servicios por parte de INDRA.

Por lo anterior, las obligaciones que asume INDRA en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto del Contrato, detallados en el Anexo 1, del presente instrumento.

Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA

Para una correcta ejecución de los servicios objeto del presente Contrato, y durante toda la vigencia de éste, el Ministerio pondrá a disposición de INDRA la Tecnología Multivía, de propiedad de la Subsecretaría de Transportes.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a la referida tecnología, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia tanto dicha tecnología como sus modificaciones deberán ser restituidos por INDRA al Ministerio al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cabe señalar que junto con la restitución de todos los elementos individualizados, se deberá entregar a la Subsecretaría de Transportes los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT

INDRA para prestar adecuadamente los servicios a que se compromete bajo este Contrato y para asegurar la continuidad del servicio, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios durante el plazo de vigencia pactada en la cláusula octava del presente Contrato, transfiere en este acto, sin costo adicional, la propiedad del software de Validadores y de Antena Segura que se utiliza en METRO S.A. y EFE Central S.A. a la Subsecretaria de Transportes, sus códigos fuentes y especificaciones y documentación técnica, sin limitación alguna e incluidos los derechos de propiedad intelectual.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a los referidos software, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia deberán transferirse al término del presente instrumento, por cualquier causa que ello suceda, conjuntamente con los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna. En dicho caso, durante la ejecución del presente Contrato INDRA está autorizado para utilizar los referidos softwares con el objeto de prestar los servicios señalados en la cláusula 7 de este instrumento.

Sin perjuicio de lo indicado, INDRA y/o el tercero propietario, de corresponder, conservarán la propiedad intelectual de todo documento, manual y programa computacional o software que haya sido desarrollado previamente o en forma independiente a la ejecución del presente contrato. Aquellos programas computacionales de propiedad de INDRA o de terceros, que sean necesarios para el cumplimiento del contrato, serán licenciados conforme a las condiciones establecidas por INDRA y/o por el titular de dichos derechos de propiedad intelectual.

Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN

La Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso.

Por lo anterior, INDRA deberá desarrollar un plan, a su entero costo, para Homologar todos aquellos equipos o elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico que se encuentran en METRO S.A. y en EFE CENTRAL S.A. Dicho plan deberá ser presentado al Ministerio para su aprobación dentro del periodo de noventa (90) Días contados desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato.

En caso de existir observaciones por el Ministerio, estas deberán acogerse íntegramente por INDRA e iniciar el proceso de Homologación conforme lo instruya el MTT. Cabe señalar que el plazo de ejecución no podrá ser superior al plazo de vigencia del presente Contrato.

En todo caso, durante la implementación de éste plan INDRA será el único responsable del correcto funcionamiento de los equipos y software que se encuentre funcionando en el Sistema.

Finalmente, todo equipo y/o elemento de software que INDRA desarrolle o modifique en virtud de los servicios que debe prestar conforme lo establecido en el presente contrato, deberán ser Homologados previo a su implementación en el Sistema.

Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

15.1.- De las personas habilitadas

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se establecen las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en los puntos 15.2 y 15.3 siguientes. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras y sancionadoras que se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros. En caso que el Administrador del Contrato Titular cese en su calidad de tal, el Ministerio deberá informar a INDRA esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante. En dicho periodo actuará el Administrador de Contrato Subrogante con todas las facultades señaladas para el Administrador Titular.

Las funciones del Administrador del Contrato, para actuar en representación del Ministerio, de conformidad al presente Contrato, serán las siguientes:

15.2.1 Coordinar adecuadamente la prestación por parte de INDRA de los servicios objeto de este Contrato con el resto de los Actores del Sistema, instando por la correcta ejecución del presente Contrato.

15.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de los servicios y Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 1 y 2 respectivamente, del presente Contrato.

15.2.3 Aprobar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a INDRA en virtud de este Contrato.

15.2.4 Revisar los documentos que deba presentar INDRA, de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y aprobarlos o rechazarlos, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.

15.2.5 Emitir las instrucciones en virtud de los cuales se ordena a INDRA la

ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los servicios que presta conforme al presente Contrato.

15.2.6 Realizar evaluaciones técnicas de la calidad de los servicios prestados por INDRA, ponerlas en su conocimiento y proponer las modificaciones que corresponda.

15.2.7 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.2.8 Recepcionar y responder oportunamente las consultas o requerimientos formulados por INDRA para la prestación de sus servicios.

15.2.9 Asistir al Comité Técnico y eventualmente al de Dirección.

15.2.10 Ser interlocutor ante INDRA, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato.

15.2.11 Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes y de las minutas en que se registran las propuestas de los Comités.

15.2.12 Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento.

15.2.13 Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

Las partes dejan constancia que las facultades indicadas precedentemente para el Administrador del Contrato son de naturaleza contractual y el cumplimiento de las mismas es sin perjuicio (i) de las facultades que le caben al Ministerio de conformidad con la normativa vigente, y (ii) de la necesidad del Ministerio de cumplir con la normativa vigente para la ejecución de los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, INDRA deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso de que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, INDRA deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante al Día Hábil siguiente de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato son:

15.3.1 Informar al Ministerio de los niveles de cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato.

15.3.2 Gestionar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.3.3 Ser interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por INDRA o subcontratadas con terceros.

15.3.4 Entregar al Ministerio la información relativa a la prestación de los servicios objeto de este Contrato, y ser receptor de las respuestas del Ministerio.

15.3.5 Participar en las mesas de trabajo y asistir al Comité Técnico previsto en el punto 15.4 siguiente.

15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio

Sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio en el control, la fiscalización y ejecución del Contrato y con la finalidad de facilitar la debida coordinación para la ejecución de los servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los servicios. Las funciones y organizaciones serán las siguientes:

15.4.1 ***Comité de Dirección:*** Conformado por el/la Directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano u otro representante que designe el Ministerio y el Gerente General de INDRA u otro representante que este último designe. El Comité sesionará en forma trimestral o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.1.1 Analizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2, así como el nivel de satisfacción de los Proveedores de Servicios del Sistema que reciben los servicios.

15.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento del servicio prestado y del funcionamiento global del Sistema.

15.4.1.3 Impulsar el mejoramiento de la calidad de todos los servicios que INDRA se obliga a prestar en virtud del presente Contrato, a objeto que ésta cumpla con los Niveles de Servicios establecidos en el Anexo 2 de este instrumento.

15.4.1.4 Analizar los resultados de los Niveles de Servicio, su evolución, sus objetivos y compromisos de calidad.

15.4.1.5 Prestar toda la colaboración para la solución de discrepancias en la evaluación de la medición de los Niveles de Servicio.

15.4.1.6 Las demás que establezca el Ministerio.

15.4.2 ***Comité Técnico:*** Conformado por el Administrador de Contrato y el Encargado de Contrato, sin perjuicio de la asistencia del personal técnico de cada Parte. El Comité sesionará en forma mensual o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.2.1 Planificar, evaluar, organizar y hacer el seguimiento del avance de las fases de implementación o transición del servicio.

15.4.2.2 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del servicio.

15.4.2.3 Comprobar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento, en caso de ser necesario.

15.4.2.4 Supervisar y proponer ajustes o cambios que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto de este Contrato.

15.4.2.5 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.

15.4.2.6 Analizar los resultados de las acciones de mejora.

15.4.2.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

15.4.2.8 Proponer y transmitir al Comité de Dirección propuestas de modificaciones de los servicios o sus Niveles de Servicio, establecidos en los Anexos 1 y 2 de este Contrato, respectivamente.

15.4.2.9 Las demás que establezca el Ministerio.

De cada una de las reuniones que celebren los Comités señalados en los párrafos precedentes, se redactará, antes de su término, una breve minuta en que a lo menos se registrará su fecha, las recomendaciones y asistentes, concluyendo con sus respectivas firmas. Los acuerdos de los comités sólo serán vinculantes para las Partes cuando sus recomendaciones sean instruidas y notificadas a INDRA por el Administrador de Contrato o al/la directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del primero.

Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN

INDRA podrá subcontratar aquellos servicios que requiera para la prestación del Contrato, informando oportunamente al Ministerio. Dentro de esta comunicación se deberán acompañar los antecedentes técnicos de las subcontrataciones realizadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá solicitar la exhibición de los contratos suscritos por INDRA en mérito de esta cláusula.

No obstante, lo anterior, INDRA será el único y exclusivo responsable de todas y cada una de las obligaciones que asuma en el presente Contrato, de modo que la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene INDRA para la prestación de los servicios. En todo caso, todos los contratos que celebre INDRA de acuerdo a esta Cláusula deberán ser coherentes y armónicos con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

Cláusula 17.- INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador del Contrato la información que más adelante se indica, en la oportunidad y en los términos que para cada caso se establece:

17.1 Dentro de los primeros diez (10) Días de cada mes deberá remitir el informe relativo al cumplimiento de los Niveles de Servicio referidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

17.2 Dentro de los primeros diez (10) Días de implementada una nueva funcionalidad deberá remitir un informe detallado de los cambios o ajustes efectuados conforme lo dispuesto en el Anexo 1. En particular, se deberá actualizar la documentación que corresponda a cada nuevo cambio en producción.

17.3 Dentro de los primeros quince (15) Días del mes de enero de cada año de vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador de Contrato la totalidad de la información y documentación actualizada respecto del software básico, equipamiento y elementos contenidos en el presente Contrato. Además, en relación a las aplicaciones, deberá proveer la documentación completa, incluyendo manuales de mantención, explotación y de usuario.

La referida documentación deberá ser proporcionada por INDRA de acuerdo a un formato y contenido previamente acordado con el MTT. En caso de desacuerdo primará el formato señalado por el Ministerio.

A su vez, INDRA deberá entregar, en el mismo plazo, un manual de procedimientos de administración de los recursos tecnológicos relacionados con este Contrato, así como un manual de buenas prácticas (derechos y deberes) de los usuarios tecnológicos de las aplicaciones desarrolladas.

17.4 Entregar mensualmente al Ministerio el certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, dentro de los primeros (15) días del mes siguiente al periodo informado, junto con una declaración jurada mensual del representante legal de INDRA que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, conforme al formato establecido en el Anexo 6 del Contrato

17.5 Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o el Administrador de Contrato, exclusivamente para ejercer sus facultades de control y fiscalización y/o para asegurar la continuidad del servicio objeto del Contrato.

17.6 Toda información que sea requerida por un tribunal de la república, u otra autoridad estatal referida al objeto del Contrato

Toda la información que se deba entregar al Ministerio, a través del Administrador del Contrato, será proporcionada por medios digitales y adicionalmente en papel en caso de ser requerido.

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente cláusula, hará incurrir a INDRA en las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

18.1.- <u>De la Remuneración de INDRA</u>

18.1.1 <u>De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3:</u>

A partir del 07 de febrero de 2023 y durante toda la vigencia de este instrumento, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual de U.F. 2.000 (dos mil Unidades

de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados. Para dichos efectos, el Ministerio deberá instruir el pago mensual a favor de INDRA, conforme las reglas que se establecen en esta cláusula.

18.1.2 De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en la cláusula 7.4:

Los pagos asociados a los servicios descritos en la cláusula 7.4 se dividirán en dos fases, a saber:

a) Fase de Inversión: A partir del día 01 de enero de 2023, y por el período de 10 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.926,84 (mil novecientas veintiséis coma ochenta y cuatro Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.
b) Fase de Servicios: A partir del término de la Fase de Inversión señalada en el literal anterior, y por el período de 12 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.070,47 (mil setenta coma cuarenta y siete Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.

Los montos de las remuneraciones mensuales señaladas anteriormente podrán disminuir conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2. Lo anterior, además, es sin perjuicio de las multas aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos, conforme al Anexo 4 y/o las multas a beneficio fiscal establecidas en la Ley.

Asimismo, las remuneraciones señaladas en la presente cláusula podrán aumentarse, en caso de que el Ministerio instruya la prestación de algún servicio adicional a los indicados en el presente Contrato y sus Anexos, considerando lo establecido en la cláusula 3 (Principio de Evolución Tecnológica) o requiera la prestación de servicios de mantenimiento evolutivo. Los cambios en la remuneración serán instruidos al Administrador Financiero de Transantiago, o a quien legalmente le suceda, a fin de que proceda a ajustar los pagos, en la forma y plazos que determine el Ministerio.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las modificaciones que las Partes puedan convenir en relación con la remuneración y los servicios del presente Contrato.

18.2.- De las Fechas de Pago

El pago de los servicios complementarios tecnológicos y, de los servicios adicionales requeridos por el Ministerio efectivamente prestados por INDRA, entre el día 1° y el último día de cada mes, se realizará el último Día Hábil del mes siguiente a aquel en que se prestaron los servicios.

Con todo, el primer pago se realizará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente contrato.

18.3.- Del Cálculo del Pago

Para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a

través del Administrador de Contrato, los siguientes antecedentes: (i) informes de cumplimiento de Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2, y (ii) el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan.

Los informes deberán ser entregados dentro de los diez (10) primeros días de cada mes calendario o el día hábil siguiente si éste recayere en día inhábil. El Ministerio, a través del Administrador de Contrato, podrá requerir a INDRA la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar lo expresado en los informes de cumplimiento de Niveles de Servicio o en los pagos solicitados, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Si INDRA no remite oportunamente la información, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de INDRA.

Recibido este informe por parte del Ministerio a través del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para aprobar o impugnar fundadamente la información de cumplimiento de Niveles de Servicio entregados por INDRA. En caso de que dentro del referido plazo el Administrador de Contrato no comunique la decisión del Ministerio, o éste no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe al citado Informe, por razones fundadas, el plazo indicado podrá ser prorrogado hasta por cinco (5) días hábiles, no pudiendo, en dicho caso, entenderse aprobado el citado Informe.

Aquellos Niveles de Servicio aprobados por el Ministerio, darán lugar al inicio del pago de lo no disputado, conforme el punto 18.4 siguiente. Del mismo modo aquellos Niveles de Servicio impugnados por el Ministerio podrán dar lugar al procedimiento de revisión del monto de los pagos establecido en el punto 18.5 siguiente.

18.4.- Del Pago a INDRA

El pago a que hubiere lugar de conformidad a lo dispuesto en este Contrato, será realizado a través del Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera, previa Instrucción del Ministerio que apruebe su ejecución. Para lo cual INDRA deberá remitir al AFT la factura por los montos aprobados por el Ministerio. Lo anterior, es sin perjuicio de las multas que sean procedentes conforme al Anexo 4 de este Contrato o aquellas que sean a beneficio fiscal. En todo caso, el Ministerio siempre autorizará el pago de la parte no disputada de la remuneración solicitada por INDRA, en cada período mensual.

Por expresa disposición de lo establecido en el Contrato celebrado entre el MTT y el AFT, la factura deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o de quien legalmente lo reemplace en dicha función, exclusivamente en razón de su calidad de administrador de los Recursos del Sistema. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades interpretativas que eventualmente correspondan al Servicio de Impuestos Internos.

18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos

En caso que el Ministerio a través del Administrador de Contrato no aprobara total o parcialmente la información entregada por INDRA respecto a la medición de los Niveles de Servicio, INDRA podrá solicitar la revisión de dicho rechazo, para lo cual deberá remitir nuevos antecedentes con el objeto de acreditar la medición de los Niveles de Servicio que ha reportado.

Esta solicitud se resolverá y tramitará conforme al procedimiento que se describe a continuación.

El proceso se iniciará con una reclamación escrita de INDRA al Ministerio, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. Para presentar la reclamación, INDRA dispondrá del plazo fatal de veinte (20) Días, contados desde la notificación del Oficio que comunica el rechazo respecto la medición de servicios realizada por INDRA. Las reclamaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación dé lugar a distintas reclamaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación.

Una vez presentada la solicitud de revisión, el MTT dispondrá de diez (10) Días para analizar los antecedentes acompañados por INDRA junto con el informe técnico que deberá remitir el Administrador de Contrato, y conforme a su mérito y el de otros informes técnicos que hubieren sido requeridos por el MTT, informará del resultado de la revisión. El Administrador de Contrato notificará por escrito la respuesta del Ministerio a INDRA, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente.

En el evento que una o más de las reclamaciones presentadas por INDRA sean acogidas, se entenderá que el Nivel de Servicio que INDRA reportó inicialmente respecto al servicio reclamado es el valor final aprobado por el Ministerio y por tanto generará la diferencia del pago que correspondiere según lo establecido en los Anexos 1 y 2 del presente Contrato. Dicho pago se ejecutará en la fecha de pago más cercana.

Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de INDRA, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, instruir ajustes en los pagos realizados a INDRA. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error.

18.6.- Impuestos

Las partes convienen que la remuneración de INDRA señalada en esta cláusula por la prestación de los servicios materia del presente Contrato, incluyen el pago de los impuestos a que haya lugar, de modo que el Ministerio no reembolsará a INDRA los impuestos que

éste deba pagar de conformidad a la ley. Tampoco tendrá derecho el Ministerio a solicitar restitución alguna por los créditos o compensaciones tributarias que INDRA pueda recibir.

18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato

Los cambios, ajustes, disminuciones o modificaciones que se quieran introducir a los Servicios, ya sea que sean instruidos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o acordados por las Partes, en virtud de la aplicación de los principios de evolución tecnológica, interrelación del Sistema, continuidad de Servicios y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, deberán dar lugar una revisión del impacto de dicha modificación en las condiciones económicas contractuales.

La revisión de las condiciones económicas tendrá por objeto determinar si los cambios, ajustes, o modificaciones a los servicios generan una afectación relevante de costos operacionales asociados a dicha prestación.

La determinación del impacto de los ajustes se realizará conforme al siguiente procedimiento:

18.7.1 El Ministerio informará por escrito a INDRA la modificación, disminución o ajuste en los servicios, según lo señalado en esta cláusula.

18.7.2 A contar de la recepción de la comunicación referida en el numeral anterior cada Parte dispondrá de un plazo de 30 Días Hábiles, para evaluar, determinar y proponer a la otra el nuevo valor a pagar (o su mantención) que genere el ajuste o modificación de los servicios, para lo cual deberán tenerse en consideración los valores que se indican en la Tabla N° 1 siguiente.

Dentro del plazo anterior cada una de las Partes deberá elaborar un informe técnico que contenga el análisis y sustento de sus conclusiones, los que deberán ser enviados a la contraparte respectiva a través del administrador de Contrato y el encargado de Contrato.

TABLA N° 1

ROL	UF x hora Antes de Impuesto (Valor Neto)
Gerente de Proyectos	3,7
Jefe de Proyecto	2,2
Arquitecto de Soluciones	2,3
Analista de Sistemas	2
Analista-Programador	1,7
Analista de QA/Testing	1,3
Operador de Pruebas QA/testing	0,9
Programador	1,2
Ingeniero Técnico Nivel 1 (DBA, Redes, Servers, etc.)	1,3
Ingeniero Técnico Nivel 2 (DBA, Redes, Servers, etc.)	2,5
Documentador	0,7
Asistente	0,5

18.7.3 Vencido el plazo señalado en el numeral anterior, las Partes dispondrán de un plazo de 15 Días hábiles para proceder al análisis del informe de la contraparte. Al término de este último plazo y durante los 30 días hábiles siguientes, las Partes llevarán a cabo negociaciones directas, a partir de las cuales acordarán los ajustes al alza o a la baja -o la mantención- en las remuneraciones objeto del contrato.

18.7.4 En caso que las Partes no lleguen a un acuerdo dentro de los plazos indicados, el Ministerio, de oficio o a solicitud de INDRA, requerirá una opinión o asesoría técnica al Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley.

Con dicho objeto, el Ministerio hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de INDRA y del Ministerio, a objeto que se pronuncie sobre cuál de las dos propuestas debiese acogerse, indicando para tales efectos los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica. El Ministerio informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a veinte (20) Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor.

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio deberá entregar al Panel de Expertos la nómina o listado de personas que se menciona al final de esta numeral, y que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita en esta materia y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irrogue el funcionamiento del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

Las Partes deberán elaborar conjuntamente una nómina o listado de no más de tres (3) personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, tecnología u otro que resulte pertinente. En caso de desacuerdo el Panel podrá designar directamente personas para asesorarlo en sus funciones, en caso de ser necesario.

18.7.5. Sin perjuicio que el Ministerio requiera la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, el Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá instruir a INDRA que dé cumplimiento a los cambios, ajustes o modificaciones que se deban ejecutar en forma inmediata, sin tener que esperar el pronunciamiento del referido Panel de Expertos.

Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato, por parte del Ministerio; sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad al presente Contrato y a la normativa vigente, y del Encargado de Contrato, por parte de INDRA.

Las comunicaciones, notificaciones, solicitudes o requerimientos podrán ser remitidos por mano, transmitidos por correo tradicional, correo electrónico, correo certificado, servicios de mensajería instantánea, etc. a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica e en esta cláusula o en cualquier otra dirección que ésta haya informado oportunamente al Administrador de Contrato, entendiéndose efectuada su notificación, en dicho caso, desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 1. Santiago (Oficina de Partes).
Administrador de Contrato
Agustinas 1382, piso 5, Santiago.

INDRA: Indra Sistemas Chile S.A.
Av. Isidora Goyenechea Nº2800, Piso 12, Las Condes, Santiago
Encargado de Contrato: Jorge Muñoz Sobarzo
Teléfono: 56 (2) 28103600
Mismo domicilio.

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades relacionadas con la ejecución del presente Contrato, incluyendo tanto la calidad del servicio entregado al Ministerio como a los demás Actores del Sistema, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

20.1 **Observadores.** El Ministerio, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los Servicios efectuar análisis y diagnósticos que estime convenientes con el objeto de controlar y fiscalizar el cumplimiento íntegro de cada una de las obligaciones de INDRA. A partir de los resultados de dichas actividades y las recomendaciones realizadas por los observadores, el Administrador de Contrato podrá solicitar a INDRA la elaboración y ejecución de planes de acción destinados a subsanar o introducir mejoras en sus procedimientos internos y de operación. Cabe señalar que los terceros designados en mérito de esta Cláusula realizaran labores de apoyo a las tareas fiscalizadoras de la Secretaría de Estado.

20.2 **Informes.** Sin perjuicio de los informes contemplados en el presente Contrato, INDRA deberá emitir, a su costo, informes trimestrales y un consolidado anual de su gestión que permitan evaluar tanto la gestión desarrollada, como su evolución en el tiempo. Estos informes sólo deberán considerar aspectos globales del Servicio, tales como Niveles de Servicio, relación con los demás Actores del Sistema, entre otros.

20.3 **Información de Sistemas de Contingencia o, en subsidio, Pruebas.** INDRA deberá entregar, a su costo, al Administrador de Contrato toda la información que exista sobre el funcionamiento de los Sistemas de Contingencias, así como la evidencia de su operación en situaciones reales. Adicionalmente, a requerimiento del Ministerio a través del Administrador de Contrato, las Partes coordinarán la realización de una prueba anual de contingencia y continuidad del servicio, a costo de INDRA. Durante el período de ejecución de la prueba solicitada por el Ministerio no se aplicarán sanciones por falla del Servicio derivada de la prueba ejecutada, salvo en cuanto estas ocurran por negligencia de INDRA. Asimismo, INDRA deberá realizar, a su costo, las pruebas que le requiera el Administrador de Contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud

del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema para verificar la corrección de deficiencias en la prestación del servicio objeto de éste Contrato.

20.4 **Visitas a oficinas e instalaciones.** INDRA deberá otorgar acceso al personal que designe el Ministerio a sus oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, equipamientos, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

20.5 **Antecedentes.** INDRA, a su costo, deberá remitir todo antecedente, informe y/o documentación que sea solicitada por el Ministerio, a través del Administrador de Contrato, en la medida que se encuentre o deba encontrarse en poder de INDRA, relativa a los servicios objeto de éste Contrato, bajo los términos y en los plazos establecidos en la respectiva solicitud, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

20.6 **Inspectores Fiscales.** El MTT a través de sus inspectores, podrá igualmente, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones y exigencias contenidas en este contrato.

20.7 **Otros.** Cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido por el Ministerio y que resulte idóneo para controlar la ejecución del presente contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no comprometan la normal operación del Sistema.

El Ministerio coordinará adecuadamente sus acciones de supervisión y control, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no entorpezcan, a su juicio, la prestación de los servicios por parte de INDRA ni comprometan la normal operación del Sistema.

Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a INDRA durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del presente Contrato.

Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Las hipótesis infraccionales previstas en el Anexo 4 de este Contrato en que incurra INDRA, actuando directamente o a través de terceros, podrán dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en dicho Anexo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Cláusula 25 de este instrumento, cuando corresponda.

Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que INDRA incurra en conductas que pudieren configurar un incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente contrato o a sus Anexos, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD

INDRA será responsable de los perjuicios que su actuar o inacción, la de sus dependientes, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas, ocasionare exclusivamente con motivo de un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

El Estado de Chile, el Ministerio, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público y su personal no serán responsables frente a terceros por las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del presente Contrato, ni por los daños que cause por un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores o contratistas.

Por lo anterior, INDRA se compromete a mantener indemne de perjuicios al Estado de Chile, el Ministerio, al Directorio de Transporte Público Metropolitano y a su personal, conforme lo señalado en esta cláusula.

TÍTULO IV <u>TÉRMINO DEL CONTRATO</u>

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

25.1.- <u>Causales de Término Anticipado del Contrato</u>

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada, sin perjuicio de hacer efectiva las garantías establecidas en el Contrato, según corresponda, por las siguientes causales:

25.1.1 **<u>Mutuo Acuerdo.</u>** En caso de término del Contrato de común acuerdo, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.

25.1.2 **<u>Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.</u>** En caso de término del Contrato por caducidad, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 25.2, siguiente.

25.1.3 **<u>Incumplimiento grave y reiterado de INDRA de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato.</u>** Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:

25.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan

de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:

(i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.

(ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.

(iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.

(iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.

Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.

25.1.4 **Si INDRA se disolviere por cualquier causa.**

25.1.5 **Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393** que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

25.1.6 **Decreto Supremo** fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.

25.1.7 **Termino Unilateral del Contrato por parte del Proveedor de servicios tecnológicos. INDRA podrá poner término unilateral al Contrato, únicamente en los siguientes casos:**

(i) Que, por un lapso continuo de tres (3) meses, no hubiere recibido íntegramente los ingresos no disputados a que se refiere la cláusula 18; y/o

(ii) Que la acumulación de saldos adeudados no disputados alcance un valor equivalente a la remuneración correspondiente al total de tres (3) meses de operación;

(iii) Que cualquier saldo adeudado no disputado se mantenga impago por un plazo máximo de seis (6) meses desde que se encuentre devengado a favor de INDRA.

25.1.8 **En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.**

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

Para los efectos de contabilizar los montos establecidos en este 25.1.7, no se contabilizarán: (i) los montos de la remuneración que se encuentren en proceso de impugnación fundados en un desacuerdo sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio; y (ii) el menor ingreso que INDRA pudiera recibir como consecuencia de la aplicación de multas.

En cualquier caso, todos los plazos de meses señalados en el citado numeral 25.1.7 se aumentarán hasta el doble en caso de que la Autoridad acredite que no existen Recursos Disponibles para el pago de los saldos no disputados y dicha situación afecte por igual a todos los Proveedores de Servicios del Sistema.

Para hacer procedente el término anticipado del Contrato en razón de la referida causal, INDRA deberá sujetarse al siguiente procedimiento. En primer lugar, INDRA deberá entregar al Ministerio una solicitud de término unilateral y anticipado del Contrato, indicando la causal que la justificaría. Una vez recibida la solicitud correspondiente, el Ministerio tendrá un plazo de treinta (30) días para pronunciarse sobre ella. Sólo podrá rechazar la solicitud si no se verifica la existencia de la o las causales invocadas o cuando siendo procedente su aplicación, se verifique el pago total adeudado dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere declarado procedente la causal. En este caso se entenderá por no presentada la solicitud de término del Contrato.

Finalmente, de ser procedente la aplicación de la causal y no verificarse el pago referido en la presente cláusula, INDRA deberá dar cumplimiento a las obligaciones que le corresponden para asegurar la continuidad de los servicios, conforme lo señalado en las cláusulas siguientes.

25.2.- **Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato**

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en esta cláusula, INDRA estará obligado a continuar prestando sus servicios en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda totalmente tramitado el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación INDRA si este plazo excediere los 24 meses.

Durante este periodo INDRA deberá garantizar la ejecución de los servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Cumplimiento de Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, en la forma establecida en la cláusula 9. Asimismo, INDRA tendrá derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 18 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de aplicación de multas y descuentos, si los hubiere.

En caso que se produzca el término anticipado del Contrato conforme lo dispuesto en el punto 25.1.7 y que durante la continuidad en la prestación de los servicios establecida en esta cláusula, se cumpla nuevamente la hipótesis que dio lugar a éste término anticipado, INDRA tendrá derecho a terminar en forma inmediata la prestación de Servicios. Este mismo derecho podrá ejercerse en caso que, cumplido el cuarto mes de continuidad del servicio, aún existan saldos pendientes derivados de la aplicación de lo dispuesto en la referida cláusula, debiendo el Ministerio devolver, en un plazo máximo de 10 Días Hábiles, las boletas que no hayan sido ejecutadas por la Autoridad. En este caso INDRA podrá ejercer las acciones indemnizatorias que le otorgue la normativa legal vigente.

Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, INDRA deberá cumplir, conforme los plazos y las instrucciones que emita el Ministerio, con lo siguiente:

26.1 Restituir al Ministerio, sin costo, los componentes recibidos en virtud de la Cláusula 12 del presente Contrato, con todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, en las condiciones señaladas en la mencionada cláusula 12.

26.2 Transferir la propiedad al Ministerio, sin costo, todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, respecto los software de la cláusula 13 y en las condiciones señaladas en la dicha cláusula.

26.3 Entregar al Ministerio o a la persona que éste designe sin costo y por el plazo que determine el Ministerio, todas las licencias de uso y goce de aquellos sistemas o aplicaciones que no siendo propiedad del Ministerio, hubieran sido desarrolladas durante la ejecución del presente contrato, lo que obligatoriamente debe incluir, el Sistema en funcionamiento; todo el software de las aplicaciones del Sistema, incluyendo su código fuente, de la versión inmediatamente anterior, la actualmente en producción y aquella que está siendo eventualmente desarrollada, y toda la documentación que permita hacer mantenciones y modificaciones a este software. Todos los derechos que se transfieran en virtud de lo señalado, deberán ser transferidos a perpetuidad, sin límite de usuarios, sin límite de copias de respaldo, sin límite de transferencia de licencias o derechos y autorizando expresamente sus modificaciones con el uso del código de fuente.

26.4 Ceder, sin costo a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados por INDRA que fueran necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios materia de este Contrato. Para estos efectos INDRA deberá incluir en las subcontrataciones sobre este contrato, cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio, permitiendo que el plazo de termino de esta cesión sea determinado por el Ministerio, sin la exigencia del pago de indemnización alguna por parte del MTT al término de ese contrato y a los costos marginales que defina la Autoridad.

26.5 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, un catastro completo

con toda la información referente a la prestación del servicio realizada y, en general, toda la información relevante que establezca el Ministerio.

26.6 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, la lista de proveedores que posea INDRA para la prestación de los servicios y exhibir los Contratos celebrados para ello, en caso de ser requerido por el Ministerio.

26.7 En caso que sea requerido por el Ministerio y con el único objeto de asegurar la continuidad del servicio objeto de éste Contrato, el MTT podrá requerir a INDRA los desarrollos de software, hardware y servicios de mantenimientos, de acuerdo a los precios marginales de actividades similares.

26.8 Cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 27 respecto la transición de los servicios.

Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Durante los veinticuatro (24) últimos meses de vigencia del Contrato de servicios tecnológicos, INDRA se obliga a no efectuar ninguna acción que altere parcial o totalmente alguno de los servicios que presta en virtud del presente Contrato, sin autorización del Ministerio y a cumplir íntegramente lo dispuesto en la Cláusula 25.2 y 26, conforme las instrucciones que dicte el Ministerio.

Por otra parte, INDRA se obliga a dar acceso al nuevo prestador de servicios tecnológicos que señale el Ministerio a todas sus instalaciones, documentación, software y hardware necesario para asegurar una adecuada transición de los servicios, por un plazo de ocho (8) meses, antes del Último Día de Prestación de Servicios por parte de INDRA.

A su vez, durante éste plazo, el nuevo proveedor participará activamente en las operaciones que realiza INDRA, con el fin de lograr una adecuada inducción en la gestión de los servicios que le corresponderá prestar. Esta facultad se podrá manifestar mediante consultas escritas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto los servicios tecnológicos que deberá prestar.

Respecto lo anterior, INDRA deberá entregar respuestas coherentes y apropiadas a todas las consultas realizadas por el Nuevo Proveedor de servicios tecnológicos y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento necesario para la prestación de servicios objeto de este Contrato.

En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme lo dispuesto en el Anexo 4, sin perjuicio del cobro de las garantías de fiel cumplimiento.

Las obligaciones de esta cláusula podrán ser modificadas por el Ministerio con el objeto de adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar una adecuada continuidad de los servicios conforme lo dispone la Ley Nº 18.696.

27.1 <u>PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS</u>

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, INDRA deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios Tecnológicos sea gradual y controlada y, en

consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a INDRA.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

27.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE INDRA Y EL NUEVO PROVEEDOR

27.1.1.1 Información

Durante este período INDRA deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, INDRA deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

a) La información que INDRA utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.

b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de INDRA relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.

c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por INDRA para la prestación de los Servicios contratados.

d) Toda otra documentación que INDRA estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

27.1.1.2. Conocimiento

INDRA deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para INDRA, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por INDRA, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

INDRA deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar

su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

27.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a INDRA y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de Servicios Tecnológicos provistos por INDRA que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con INDRA, en términos de plazos y alcance, estando INDRA obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

27.1.1.4 Operación paralela de INDRA y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de INDRA.

Para estos efectos, INDRA deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este período las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales INDRA prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los Servicios Tecnológicos o de parte de dichos servicios.

Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO

INDRA deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento de sus obligaciones, imputable a su parte, al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de INDRA, contempladas en esta clausula, prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS

29.1.- Idioma Oficial y Plazo

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

29.2.- Ley Aplicable e Interpretación

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

29.3.- Solución de Controversias

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

29.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

29.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

29.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 29.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

29.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 29.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

29.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

29.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas materias que las Partes acuerden expresamente someter a la resolución del Panel de Expertos de la Ley de Subsidio N° 20.378 o la que la reemplace en el futuro, en virtud de la ejecución del presente Contrato y, del derecho que asiste a cada una de ellas para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las Partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

29.4.- Nulidad

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

29.5.- Acuerdo Completo

Este Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto a las materias aquí referidas y prefiere y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior y entendimiento o negociación, escrito u oral, entre las partes con respecto a las materias reguladas en este Contrato.

29.6.- Contrato Ad-Referéndum

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el Contrato es *ad Referéndum*, y como tal, se encuentra sujeto a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

29.7.- Prestador Independiente

INDRA es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con INDRA, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

29.8.- Ejemplares

El presente instrumento ser otorga en tres (3) ejemplares de igual fecha y tenor, quedando uno de ellos a disposición de INDRA, en tanto que los otros dos quedan en poder del Ministerio.

29.9.- **Personerías**

La personería de don Marcelo Javier Ferretto y doña María Hortencia Arancibia Farías para actuar en representación de INDRA SISTEMAS CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 24 de julio de 2020, otorgada ante Notario Público de Santiago don Eduardo Diez Morello, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, consta en Decreto Supremo N°71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

MARCELO JAVIER FERRETTO – MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARIAS
INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

Anexo 1
Servicios INDRA

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN** 3

2.- **SERVICIOS** 3

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO 3

2.1.1 Tareas de INDRA 5

2.1.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 5

2.1.3 Tareas del MTT 6

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 6

2.2.1 Tareas de INDRA 7

2.2.2 Tareas de MTT. 8

2.2.3 Tareas de METRO S.A. 8

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 8

2.3.1 Tareas de INDRA 9

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 10

2.3.3 Tareas del MTT 10

2.4.- SERVICIOS EMV 11

2.4.1 Tareas de INDRA 13

2.4.2 Tareas del MTT 13

3.- **MODIFICACIÓN AL ANEXO** 13

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo describir el alcance de los servicios que INDRA prestará al Sistema de Transporte Público, en particular a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. Cabe señalar que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) podrá solicitar o autorizar la prestación de estos servicios a otros Proveedores de Servicios de Transporte.

INDRA será el responsable de la forma como se implementen cada uno de los servicios, y deberá, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para velar en todo momento por la ejecución y continuidad de los servicios.

2.- SERVICIOS

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO

El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del SW y configuración del Sistema de Acceso Electrónico que afecte la normal operación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

Considerando lo antes expuesto, INDRA deberá dar el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos, incluidos en el software (SW) provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y en virtud de éste y que se encuentre funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., así como, para el caso exclusivo de METRO, la recuperación de información de los dispositivos que presenten fallas o siniestros, en caso de ser necesario.

Este servicio considera específicamente lo siguiente:

- Proveer el soporte de especialistas para el análisis de incidencias que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW y configuración del **Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.**
- En caso que la incidencia sea producto de una falla de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., INDRA deberá proveer el servicio de mantenimiento correctivo. Se entenderá como mantenimiento correctivo al conjunto de acciones específicas implementadas por INDRA cuya finalidad es corregir fallas de funcionamiento, a través de la intervención del código fuente. Se entenderá por falla aquel funcionamiento distinto al establecido por las especificaciones del producto o servicio, o desempeños inferiores a los establecidos en los respectivos Niveles de Servicio. Este tipo de

mantenimiento aplica tanto a elementos de software y configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Recuperación de información de los dispositivos cuando sea requerido, en particular para fallas graves o dispositivos siniestrados únicamente para METRO S.A.

Para lo anterior, INDRA deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

a) Para el análisis de situaciones o para la resolución de problemas que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., dependiendo de su tipología e importancia, deberá disponer de plataformas de pruebas remotas o establecidas en Chile y de especialistas en los aplicativos. No obstante, para las pruebas de certificación (Acreditación/Homologación) Indra utilizará el laboratorio de testing que el Ministerio indique el que debe contar con las conexiones a los sistemas transaccionales, para lo cual será necesario que esté disponible con la antelación para efectos de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el presente contrato.

b) Todos los cambios en el software o la configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., originados por una mantención correctiva incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento correctivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

c) El servicio de mantenimiento correctivo deberá encontrarse disponible todos los días hábiles del año en horario de oficina. Sin perjuicio de lo anterior, deberá existir siempre disponible (24x7) un teléfono de contacto que, como se establece en el Anexo 5, permita activar el servicio de mantenimiento correctivo ante una incidencia crítica.

d) Para la recuperación de la información contenida en los dispositivos únicamente de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros, INDRA debe disponer de mecanismos de descarga en sus dependencias, en laboratorios de METRO S.A. o en las estaciones respectivas, según los requerimientos recibidos por METRO S.A. Para la descarga de la información INDRA deberá presentarse en la estación o en el laboratorio de METRO S.A. en un plazo máximo de 3 horas, desde que recibió el requerimiento de este último.

Durante los primeros 30 Días Hábiles, contados desde la vigencia del Contrato, INDRA confeccionará un listado que dé cuenta de las incidencias declaradas previo a la firma del Contrato, con el objeto de confeccionar un plan de resolución de ellas y ser presentado al Ministerio para su aprobación.

2.1.1 TAREAS DE INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Entregar trimestralmente al Administrador de Contrato una lista de incidentes, problemas o fallas analizadas y corregidas, según corresponda.
- Cuando se realice una mantención correctiva, INDRA debe entregar al Ministerio la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software, tales como, consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema de Acceso Electrónico y sus interfaces, como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. y sus respectivas interfaces con los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, SONDA y los Proveedores de Servicios de Transporte distintos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., en caso que corresponda).
- Hacer seguimiento de los cambios de software y configuraciones, hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas de mantención, hasta su solución.
- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. cuando se realicen cambios en el SW.
- Recuperación de la información contenida únicamente en los dispositivos de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros.

2.1.2 TAREAS DE METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, por empresa, que sea contraparte de INDRA para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Observar las especificaciones de software que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento correctivo.
- Observar los informes de requerimientos entregados por INDRA.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Observar las versiones de software que INDRA tenga disponibles en el ambiente de pruebas para terceros.

- Apoyar proyectos de cambios y corrección de problemas.
- Tener un ambiente de pruebas para terceros, tanto METRO como EFE Central.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, de los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO y EFE Central, respectivamente, de tal forma de generar un ambiente de prueba real. La disponibilidad de los laboratorios deberá ser con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.
- Ejecutar la difusión de los softwares a los dispositivos de producción involucrados en el Cambio de versión que corresponda.
- Informar a INDRA, en plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento de la existencia de una falla o siniestros en los elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico únicamente en METRO S.A., para la recuperación de la información, análisis de incidencias y/o el mantenimiento correctivo.

2.1.3 Tareas del MTT

- Generar los requerimientos correctivos en caso de ser necesario.
- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA, con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., que impliquen un mantenimiento correctivo
- Informar a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda, el cambio al SW que sea realizado por INDRA.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios correctivos que afecten al Sistema.
- Aprobar los informes de requerimientos entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Liderar proyectos de cambios y corrección de problemas.

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A.

INDRA debe certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas. En el caso de las Listas Negras se deberá verificar, a través de un software, la completitud de dichas listas, a partir del archivo de lista Negra entregado.

Esta certificación considera la revisión de las tablas en el ambiente que METRO S.A. disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

En ese sentido, la información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Lista Negra de tarjetas.
- Otros que defina el MTT

A continuación, se describen las difusiones más frecuentes que se deben certificar:

a) **Difusión de Tablas (Tablas con difusión Big-Bang)**

Considera las tablas que deben quedar operativas una vez que sean correctamente descargadas en el equipo ya sea Validador o Antena Segura.

b) **Difusión de Tablas para Validador (Tablas con fecha de activación, por ejemplo, tablas de precio).**

Debe considerar las tablas con fechas de activación, lo que permite utilizar los nuevos valores a partir de la fecha señalada en las tablas.

c) **Difusión de Firmware para Validador.**

Nueva versión de Firmware para Validador de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

d) **Difusión de Firmware de Antenas Seguras para POS.**

Nueva versión de Firmware para Antena Segura de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

2.2.1 TAREAS DE INDRA

- Certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas en las estaciones de METRO S.A.
- Preparación y ejecución de proyectos pilotos. Previo a una difusión masiva de una nueva versión de firmware de Validador o Antena Segura se prepara y ejecuta una difusión acotada a un número reducido de equipos para verificar su comportamiento a nivel de producción.
- Reembolsar los eventuales malos cobros que afecten al Sistema, derivados de causas directamente atribuibles a las acciones de responsabilidad de INDRA, los que se descontarán

directamente de las remuneraciones que le corresponda percibir a INDRA. Para lo anterior el MTT instruirá al AFT al efecto.

2.2.2 Tareas de MTT

- Definir las Reglas de Negocio del Sistema.

2.2.3 Tareas de METRO S.A.

- Dar acceso a personal de INDRA o mandatado por éste a las instalaciones necesarias para certificar el correcto funcionamiento de las difusiones de tablas en el Sistema de Acceso Electrónico en Metro S.A.
- Disponer de un ambiente de pruebas para ser utilizado por INDRA en sus proyectos piloto relacionados con el presente Contrato.

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo o mejoras de las actuales aplicaciones, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

En el caso de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente.

Es importante destacar que en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

Para efectos del cálculo del precio final del mantenimiento o desarrollo requerido por el Ministerio, las partes acordarán a través de negociaciones directas los valores que haya que pagar a INDRA, conforme lo dispone la cláusula 18, punto 18.7 del presente Contrato.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA deberá presentar al Ministerio dentro del plazo de 30 Días Hábiles contados desde la firma del presente contrato.

Una vez recibida esta metodología al Ministerio la enviará a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. a fin de recabir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., los cuales deberán ser aceptados integramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio Informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad, incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer períodos de cura para el evento que se produzcan Incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

2.3.1 TAREAS DE INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Entregar al Ministerio respecto el mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad, la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software como por ejemplo consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales o descripción del hardware, según corresponda.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, Proveedores de Servicios de Transporte, en caso que corresponda y SONDA).
- Hacer seguimiento de cambios de software o hardware hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas que se presente en la mantención evolutiva o en el desarrollo de las nuevas funcionalidades hasta su solución.

- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Homologar todos los desarrollos que se realicen conforme este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. en los cambios relacionados con el mantenimiento evolutivo o en las nuevas funcionalidades.

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, tanto METRO como EFE Central, que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Observar las especificaciones de software o hardware que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Requerir al MTT nuevas funcionalidades o mantenimiento evolutivo.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Apoyar proyectos de cambios.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., de tal forma de generar un ambiente de prueba real. Los laboratorios deberán estar disponibles con la antelación necesaria que permita cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

2.3.3 Tareas del MTT

- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. que impliquen un mantenimiento evolutivo.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Recibir los requerimientos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para su análisis y aprobación para su envío a INDRA.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Liderar proyectos de cambios.

2.4.- SERVICIOS EMV

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá diseñar, implementar y mantener un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, en las redes de validación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., mediante tecnología sin contacto emitidas por el Sistema Bancario bajo los estándares EMV. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones diversificar los medios de pago y responder a las iniciativas de reducción de barreras de acceso al Sistema de Transporte.

En ese sentido, INDRA deberá desarrollar e integrar como solución, lo siguiente:

- Desarrollo de la solución EMV contacless y Aplicación EMV en Validadores de METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. y funcionalidades exclusivas en el backoffice, para que sea posible realizar el procesamiento de las tarjetas bancarias y el tratamiento de las tarjetas de transporte implantadas en el marco del proyecto. Para alcanzar dicho objetivo, INDRA instalará una aplicación financiera en los Validadores para aceptar las tarjetas EMV, las que luego se validarán contra la pasarela de pago.

- Servicios de Pasarela de Pagos. Estos servicios estarán basados en la solución Onesait Payments Gateways. Esta solución propietaria de INDRA, permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones procesar de manera centralizada, toda la operatoria derivada de la aceptación de tarjetas de pago en su red de METRO S.A y EFE CENTRAL S.A, como instrumentos para la adquisición de los bienes y servicios que se ofrecen desde estos sistemas.

- Desarrollo HUB & Backoffice INDRA. Este desarrollo permitirá habilitar el pago diferido por el uso del transporte con tarjetas bancarias sin contacto EMV, ofreciendo así, una mejora en la experiencia del usuario, minimizando el potencial fraude asociado al uso de las tarjetas. Este HUB será implementado tomando como base los componentes PayAsYouGo, producto desarrollado por INDRA en la provisión de soluciones para el uso de métodos de pagos abiertos en sistemas de transporte, tales como la Gestión de Transacciones, Gestión de Deny-List, Gestión de Riesgo, Gestión de Deuda, Gestión Cobros, entre otros.

  El HUB proveerá otros componentes específicos para cubrir las necesidades de integración con sistemas externos tales como PSPs, back-office de nivel 4 o sistemas de atención al cliente, entre otros.

  El HUB recibirá los registros de validaciones realizadas sobre tarjetas EMV, también conocidos como taps. Las tarjetas EMV se encontrarán identificadas con valores únicos que se generarán en los equipos validadores mediante una función HASH criptográfica irreversible, calculada sobre los datos sensibles. Dicho HUB delegará en una o varias pasarelas de pagos con certificación PCI DSS, los registros recogidos de taps que incluyen información sensible de las tarjetas EMV y definirá una interfaz que permitirá integrar dichas pasarelas para recibir los taps EMV, incluyendo el valor HASH y excluyendo los datos sensibles.

  Las funciones HASH criptográficas se emplean para asegurar la integridad de la información sin la necesidad de proveer el dato original. Con esta solución se aislará al HUB del ámbito de certificación PCI DSS con el consiguiente ahorro de costes de Certificación y trabajos asociados a la misma.

- Solución Atención a Usuarios. Contempla la provisión de una capa de servicios (APIs) necesaria para ser integrada con el Sistema de Centro de Atención de Clientes (CAC) que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones determine. Esta capa proveerá de los servicios de negocio necesarios para operar con las transacciones EMV.

  El alcance incluye la API, no así los trabajos de integración en el CAC, el cual deberá ser integrado por el Ministerio.

- Solución de Procesamiento de Tarjetas. Esta solución se basa en el producto Cybersource de VISA, Plataforma Multiadquirencia. Esta capa interaccionará con la Pasarela de Pagos y el Adquirente, pero principalmente realizará la traducción al protocolo bancario, agilizará la gestión de fraudes en línea y simplificará la seguridad de los pagos.

- Servicios de Banco Emisor (Adquirente). El adquirente es el encargado de procesar los pagos, cobrar el costo de la venta al emisor y pagar las comisiones a la red de tarjetas, al mismo emisor y al comercio finalmente. Este servicio es prestado a partir de una empresa que no necesariamente es un Banco, pero si necesita contar con la licencia de adquirencia para cumplir este rol

- Servicios de Desarrollo de Integraciones, para lo cual INDRA deberá desarrollar todas las interfaces necesarias para que se puedan comunicar los distintos productos y servicios que conforman la solución de INDRA, los que se detallan a continuación:
  - Validadores-Pasarela de Pagos
  - Pasarela de Pagos-Procesadora Cybersource
  - Pasarela de Pagos – HUB
  - Cybersource-Adquirente
  - HUB – Sistemas Centrales (Clearing y Sistema Contable)

La solución de INDRA debe al menos permitir y considerar en su implementación:

- Que el Sistema permita a los viajeros acceder al METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. utilizando su tarjeta sin contacto bancaria con tecnología EMV.
- Para este Proyecto Piloto, las marcas de tarjetas bancarias soportadas serán VISA y Mastercard, sin que a futuro, se impida incorporar más tipología de tarjetas con sus desarrollos de integración para tal efecto.
- El Sistema debe estar preparado para aplicar un modelo de tarifa determinada después de haber realizado el viaje (MTT – Mass Transit Transaction), según el cual, la tarifa a aplicar se calcula en el BackOffice después de que llegue el registro de validación.
- Pago contactless adaptado al kernel de la antena del validador y a los esquemas de tarjetas VISA / MASTERCARD
- El proyecto Piloto se realizará durante 22 meses, en los cuales durante los primeros 10 meses se estima una fase de desarrollos e implementación y una Fase de Servicios por 12 meses, el cual plantea un escenario de transacciones anuales para un volumen de transacciones con una previsión del 8% de penetración, sin perjuicio de las eventuales renovaciones sucesivas y plazos máximos de vigencia establecidos en la cláusula 8 del Contrato.

2.4.1 Tareas de INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del desarrollo del proyecto y su operación.
- Mantener reuniones periódicas con MTT para actualizar el estatus de avance de los trabajos, con el fin de tomar de manera conjunta las decisiones estratégicas para obtener un resultado satisfactorio durante la ejecución del Proyecto Piloto.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema.
- Informar a MTT, una vez concluido el piloto, si se ha mantenido el volumen de transacciones para una previsión del 8% de penetración o se ha incrementado, lo que podría aplicar una actualización económica en función del dimensionamiento de la infraestructura que soporta la solución de INDRA durante la duración del piloto.

2.4.2 Tareas del MTT

- Ser el garante de trasladar la información de terceros, en tiempo y forma a INDRA, en la medida que afecte de una manera u otra al resultado del proyecto.
- Poner a disposición de INDRA los medios necesarios, ya sean recursos humanos, documentación, entornos de prueba o aquello que fuera necesario, para garantizar el éxito del proyecto.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Liderar proyectos de cambios.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Autorizar paso a producción de la solución EMV implementado por INDRA en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Informar resultados del Piloto a INDRA, con al menos 90 días de antelación a su término, comunicando el término definitivo o continuidad del mismo.

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO

Todos los servicios descritos en el presente anexo podrán modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o instrucción del Ministerio manteniendo el equilibrio económico del contrato, conforme lo dispone la cláusula 18 del Contrato.

Anexo 2

Niveles de Servicios

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN. 3

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA. 3

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO. 4

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA. 4

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA. 5

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 5

5.1.1. Nivel de Cumplimiento 7

5.2.- SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 8

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio 8

5.3.- SERVICIO MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 9

5.3.1. Nivel de Cumplimiento 10

5.4.- SERVICIO DE DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO EMITIDAS POR EL SISTEMA BANCARIO BAJO LOS ESTANDARES EMV EN LAS REDES DE VALIDACIÓN DE METRO Y EFE CENTRAL 11

5.4.1. Nivel de Cumplimiento 13

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO. 14

1.- INTRODUCCIÓN.

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos suscrito entre el MTT e INDRA, ésta prestará determinados servicios para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, cuyos Niveles de Servicios, Estándares o SLA (Service Level Agreement), se establecen en el presente anexo.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicios es vinculante para determinar el derecho de INDRA a percibir la totalidad o parte de la remuneración mensual, en el entendido que el 100% de la remuneración total pactada será devengada y pagada a INDRA cuando los servicios contratados hayan cumplido con el respectivo Nivel de Servicio, sin perjuicio de las multas que sean aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos. La existencia del derecho al 100% de la remuneración aún cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100%, da cuenta del hecho que las Partes reconocen que existe una tolerancia a fallas producidas por Fallas Inherentes a la Tecnología, u otras causas, que pudieren impedir un nivel de perfección en la entrega del servicio.

Los menores ingresos que eventualmente deriven de la medición de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo, no constituyen multas y, en consecuencia, no serán considerados para la contabilización de los montos de multas aplicadas a INDRA a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

Por consiguiente, los antecedentes que dieren lugar a un menor ingreso no podrán servir adicionalmente de fundamento al Ministerio para la aplicación de una multa a INDRA, con excepción de lo señalado en el Anexo 4 del presente Contrato.

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus Actores definido por el MTT, el cumplimiento por parte de INDRA de los Niveles de Servicio pactados en el Contrato y sus Anexos, requieren, en algunos casos, a su vez del cumplimiento de las obligaciones de los otros Prestadores de Servicios del Sistema, de cuyos servicios depende INDRA para la prestación de lo pactado en el presente Contrato y sus Anexos.

De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios del Sistema, impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios, INDRA podrá presentar al Ministerio los antecedentes que acrediten dicha situación, a fin de establecer que el porcentaje de incumplimiento es una situación de fuerza mayor atribuible de los Actores del Sistema definidos por el MTT, y en tal caso INDRA tendrá derecho a que se le reconozca el respectivo porcentaje de cumplimiento en los servicios afectados así como el pago correspondiente. Si el Ministerio determina en forma fundada que los antecedentes proporcionados por INDRA no permiten configurar tal situación, ésta no podrá eximirse de la menor

remuneración derivada del incumplimiento.

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO.

Las Partes han acordado medir los SLA de cada uno de los servicios que se indican en el punto siguiente, y establecer el monto de descuento que se aplicará a INDRA en caso de incumplimiento de los mismos.

Cada servicio prestado por INDRA posee un indicador de cumplimiento mensual, el cual tiene asociado un nivel máximo de incumplimiento que, en el caso de ser alcanzado o superado, hará que el Ministerio considere dicho servicio como "servicio no prestado", por lo cual no corresponderá pago alguno a INDRA por ese servicio en dicho periodo, y en consecuencia no aplicará para este caso el límite al descuento mensual mencionado en el siguiente párrafo. Complementariamente, los servicios que habilitan a INDRA a recibir remuneración, se entenderán como "servicios prestados".

Para los servicios otorgados por INDRA, y que sean clasificados como "servicios prestados", el descuento mensual total, entendido como la suma de cada de uno de los descuentos asociados a los servicios contratados, podrá como máximo ser equivalente al 8% de la remuneración a la que optaría INDRA al descontar los "servicios no prestados". Para los primeros seis meses del contrato este descuento máximo para los "servicios prestados" será de un 5%.

En caso que durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) no consecutivos en el periodo de los últimos 6 meses móviles se hubiere declarado algún servicio como "servicios no prestados", el Ministerio deberá iniciar los respectivos procesos sancionatorios regulados en el Anexo 4 del presente contrato.

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA.

INDRA presta un conjunto de servicios y percibe por ello la remuneración que le corresponde, de acuerdo a lo definido en el presente Contrato. Debido a la naturaleza integrada de los servicios y a las economías de escala y de ámbito existentes en dicha prestación, las Partes no han identificado precios unitarios para los servicios 7.1, 7.2 y 7.3 sino que un valor agregado por la prestación de servicios completa, según da cuenta la cláusula 18 del presente Contrato.

Por lo anterior, sólo para los efectos de cálculos de las eventuales menores remuneraciones por los servicios que aquí se identifican, las partes acuerdan que la remuneración mensual de INDRA para cada servicio será la siguiente, basado en un criterio de relevancia del servicio.

	SERVICIO	% Relevancia
1	Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico	60%
2	Servicio Certificación de Tablas de Difusión	15%
3	Servicio de Mantenimiento Evolutivo	25%

En el caso de incorporar nuevos servicios permanentes, las partes acordarán de forma conjunta el precio, los respectivos indicadores y Niveles de Servicio que pasarán a formar parte integrante de este Anexo y, por tanto, estarán sometidos a las mismas exigencias, restricciones y tratamiento, conforme el procedimiento descrito en la cláusula 18.

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA.

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Correctivo.

- **IMC-TR;** es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA el diagnóstico y la evaluación del esfuerzo de solución de una incidencia asociada al Sistema de Acceso Electrónico desde que INDRA es informado por METRO, EFE CENTRAL o el Ministerio de la existencia de dicha incidencia. El nivel de servicio es 5 Días Hábiles. En caso que no existan incidencias dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. Se excluyen de la medición aquellos casos que los errores sean esporádicos y tengan un impacto muy bajo en los usuarios.

- **△IMC-CS**; es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta de la calidad del Software para aquellas incidencias asociada al Sistema de Acceso Electrónico. Este índice no considera transacciones erróneas producto de difusiones, transacciones incompletas o registros erróneos ajenos a INDRA.

El factor IMC-TR se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{IMC-TR} = A_i / NTI$$

Donde:

- Ai = cantidad de incidencias no criticas (esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de hasta 5 horas y, que no afecte el

acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.), en el periodo de medición, cuyo diagnóstico y evaluación fue generado por INDRA dentro del periodo 5 Días Hábiles. Para este indicador no se considera la lista de incidencias anteriores a la firma de este Contrato, señalado en el Anexo 1. Si durante el periodo de medición se observan menos de 10 y más de 3 incidencias, se entenderá NTI = NTI -2. De presentarse 3 o menos incidencias el indicador IMC-TR será equivalente a 1.

- NTI = Número total de incidencias no críticas en el periodo de medición.

Dará lugar al factor IMC-TR el cual ingresa a la siguiente tabla:

IMC-TR	Ponderador de cálculo del servicio (i)
IMC-TR mayor o igual a 0,8	1
IMC-TR menor a 0,8	IMC-TR lineal + 0, 1

Cuando una incidencia no se diagnostica y evalúa dentro del periodo de medición, se debe considerar en los periodos de medición siguientes hasta que sea diagnosticada y evaluada.

Para determinar el ΔIMC-CS, se define el Indicador de Calidad del Software ($IMC\text{-}CS_{(k)}$) para un periodo k, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{i=1}^{i=BKL} \left(\left(UI / TU_{(k)} \right) * Ii \right)$$

Donde:

- UI = estimación de la cantidad de usuarios afectados por la incidencia
- Ii = estimación del impacto en caso de la ocurrencia de la incidencia (1 significa impacto bajo; 2 significa impacto medio y 3 significa impacto alto)
- $TU_{(k)}$ = Cantidad total de usuarios del periodo k.
- BKL = Cantidad de incidencias registradas como pendientes de resolución (denominado *Backlog* de incidencias)
- Los criterios para estimar los valores de Ui e Ii no podrán cambiar de un periodo a otro salvo acuerdo entre las Partes. Esto con el fin de mantener la coherencia del Indicador en el tiempo. Del mismo modo si en periodos posteriores al de la medición se acuerda ajustar el valor de las estimaciones Ui o Ii para una incidencia particular, dicho ajuste no se considerará para efectos de cálculo de este indicador.
- Para aquellos periodos en que se registre la puesta en producción de software que considere modificaciones producto del servicio de Mantenimiento Evolutivo, en caso de aparecer incidencias, las partes acordaran los criterios para determinar si éstas deben considerarse en el cálculo del Indicador o no, teniendo en cuenta criterios como (i) la complejidad y envergadura del proyecto, (ii) el impacto de las incidencias en usuarios, (iii) la existencia de condiciones de borde y (iv) la pertinencia de asociar la incidencia a dicho desarrollo.

La variación del promedio del indicador $IMC\text{-}CS_{(k)}$ respecto de las mediciones de los últimos 6 meses anteriores, se calcula como:

$$\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{j=k-5}^{j=k} IMC\text{-}CS_{(j)}/6$$

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)} = 100 * (\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} - \text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(6)})/\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(6)}$

Para los primeros 6 meses de vigencia del contrato se registrarán los valores para crear la base de cálculo, por lo tanto, el indicador $\triangle IMC\text{-}CS$ para dicho periodo, para efecto del cálculo del ponderador, será igual a cero.

El factor $\triangle IMC\text{-}CS$ se ingresa a la siguiente tabla:

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)}$	Ponderador de cálculo del servicio (k)
$\Delta IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 0\%$	1
$0 < \Delta IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 1\%$	0,9
$1\% < \Delta IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 3\%$	0,8
$3\% < \Delta IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 5\%$	0,5
Mayor a 5%	0

5.1.1. Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

*Cumplimiento Servicio Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico (CSCOAE) = 65% * IMC-TR + 35% * $\triangle$IMC-CS*

La remuneración que corresponderá a **INDRA** por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CSCOAE ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CSCOAE < 98,0%	Servicio prestado	CSCOAE lineal
CSCOAE < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.2.- Servicio de Certificación de Tablas de Difusión Para METRO S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido en base los siguientes factores:

VAL–ER = Calidad de la Certificación: Se calcula en función de la tasa mensual de cobros y saldos erróneos ocurrida en validadores de Metro que debieron haber sido actualizados (difundidos), excluido los errores originados por otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, los errores generados de las transacciones incompletas o por aquellos validadores que INDRA haya declarado oportunamente al Ministerio como no difundidos.

El factor VAL-ER se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{VAL-ER} = 1 - \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / \text{NDM}$$

Donde:

- Ai= cantidad diaria de cobros y/o saldos erróneos en las transacciones de uso de Metro.
- Bi= cantidad diaria de transacciones de uso de Metro.
- NDM = Número de días del mes

El factor VAL-R se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{VAL-R} = (1 - \text{VAL-ER})$$

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento del Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento de Certificación de Tablas de Difusión (CCTD) = VAL-R

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio Certificación de Tablas de Difusión	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CCTD ≥ 99,5 %	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CCTD < 99,5%	Servicio prestado	CCTD lineal
CCTD < 75,0%	Servicio No Prestado	0%

5.3.- Servicio Mantenimiento Evolutivo Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Evolutivo.

- **IME-TR:** es el indicador del Mantenimiento Evolutivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA la evaluación y presentación de una propuesta de estimación horas hombre, en adelante HH, desde la recepción de un requerimiento de mantención evolutiva del Sistema de Acceso Electrónico hasta la liberación del resultado de dicha evaluación y estimación. El nivel de servicio acordado es de 10 Días Hábiles. En caso que no existan requerimientos de mantenimientos evolutivos dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. No se considera en este cálculo cambios tecnológicos de impacto donde previamente, se pactará entre las partes el tiempo de presentación de propuesta

- **IME-EX;** Indicador que da cuenta de la oportunidad de la entrega respecto la planificación conforme lo establecido en el Anexo 1. En caso que no existan mantenimientos evolutivos que hayan terminado dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%.

El factor IME-TR, para un periodo k, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IME\text{-}TR_{(k)} = 100\% * D / 10*NTR$$

Donde:

- D= Es la suma de los Días Hábiles de retraso en el periodo, por sobre los 10 Días Hábiles, en que INDRA entregó la estimación de HH para todos y cada uno de los requerimientos del periodo.
- NTR = Número total de requerimientos del periodo

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-TR	Valor del factor para el periodo (i)
IME-TR ≤10%	100%
10% < IME-TR ≤ 20%	90%
20% < IME-TR ≤ 30%	80%
30% < IME-TR ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

El factor IME-EX se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IME-EX} = 100\% * \left[\sum_{i=1}^{i=NRT} (DRi/DPi)\right] / NRT$$

Donde:

- DRi=Días Hábiles de retraso, de responsabilidad de INDRA, para el requerimiento i-ésimo
- DPi=Días Hábiles totales planificados para el requerimiento i-ésimo
- NRT = Número total de requerimientos terminados durante el periodo de medición

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-EX	Valor del factor para el periodo (I)
IME-EX ≤10%	100%
10% < IME-EX ≤ 20%	90%
20% < IME-EX ≤ 30%	80%
30% < IME-EX ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

5.3.1. Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

*Cumplimiento Servicio Mantenimiento Evolutivo (CME) = 40% * IME-TR + 60% * IME-EX*

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio *Mantenimiento Correctivo y Evolutivo*	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CME ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%
75,0% ≤ CME < 98,0%	Servicio prestado	CME lineal
CME < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.4.- Servicio de Diseño, Implantación y Mantención de un Sistema de Pago con Tarjetas de Crédito, Débito y Prepago Mediante Tecnología sin Contacto Emitidas por el Sistema Bancario bajo los Estándares EMV en las Redes de Validación de METRO y EFE CENTRAL.

Para la Fase de Servicio, señalada en la cláusula 8 del Contrato, del servicio EMV (Servicio contenido en cláusula 7.4 del presente Contrato), se considerará un pago que consiste en el cálculo de dos indicadores, que medirán la disponibilidad y el tiempo de respuesta del servicio contratado.

Remuneración del Servicio de Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de la Plataforma Interna del Servicio EMV

$DSP_{EMV}(D) * FR_1 + DSP_{EMV}(TR) * FR_2$

N° Indicador	Factor de Relevancia (FR)	Servicio
1	50,00%	Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV ($DSP_{EMV}(D)$)
2	50,00%	Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV $DSP_{EMV}(TR)$)

Para el cálculo de este nuevo indicador de servicio y obtener el Cumplimiento por el proveedor, se hace en base a las siguientes mediciones y cálculo de estos dos nuevos indicadores:

1. **DSP-D = Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una consulta automática realizada cada 1 minuto, y la respuesta es almacenada para calcular la disponibilidad del sistema.
2. **DSP-TR = Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición del intervalo que demora la plataforma interna en responder frente a la solicitud de consulta exitosa. El criterio de cumplimiento es que esta respuesta demore un tiempo menor o igual a 2 segundos.

El factor DSP-D, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

DSP-D = [MIN-DIS(i) /(NMD)]

Donde:

MIN-DIS(i): Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio respondió correctamente a la consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.

NMD: Número de minutos del mes, entre las 06:00 y las 24:00 horas, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.

El cálculo del Factor DSP-D se presenta en la siguiente tabla:

DSP-D			
Fecha	$MIN_{DSP(i)}$	NMD	OS Mantenciones Programadas (1)
TOTAL			
DSP-D			

(1): Se indica el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

El factor DSP-TR, se calcula, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{DSP-TR} = \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

• A_i: cantidad de consultas realizadas, entre las 06:00 y las 24:00 horas, en forma automática cada 1 minuto sobre la plataforma, las cuales fueron exitosas y respondidas en un tiempo menor o igual a 2 segundos.

• B_i: cantidad total de consultas que debieran realizarse en forma automática cada 1 minuto, entre las 06:00 y las 24:00 horas. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo.

• **NDM**: Número de días del mes

El cálculo del Factor DSP-TR se presenta en la siguiente tabla:

DSP-TR				
Fecha	Ai	Bi	Ai / Bi	OS Mantenciones Programadas (2)
	1			
TOTAL				
NDM				
DSP-TR				

(2): Se indican el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

5.4.1. Nivel de Cumplimiento

El factor $DSP_{EMV}(D)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(D) = 100\% * MIN (DSP\text{-}D)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(D) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90\% \leq DSP_{EMV}(D) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	DSP_{EMV} interpolación lineal
$DSP_{EMV}(D) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

El factor $DSP_{EMV}(TR)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(TR) = 100\% * MIN (DSP\text{-}TR)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(TR) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90{,}0\% \leq DSP_{EMV}(TR) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	$DSP_{EMV}(TR)$ interpolación lineal
$DSP_{EMV}(TR) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

Consideraciones del Indicador de Cumplimiento

- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(D)$ durante el mes de medición.
- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(TR)$ durante el mes de medición.
- Se presenta un cuadro resumen con las incidencias informadas al MTT que podrían afectar a este indicador.

Fecha	OS	Servicio	Duración OS (3)		Observación
			Desde	Hasta	

(3): Información de la duración de la incidencia. Considera la fecha-hora de la creación del incidente y del cierre de éste. La duración no corresponde al tiempo total que pudo haberse visto afectado el Servicio involucrado.

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula 18 del respectivo Contrato, para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a través del Administrador de Contrato un informe de cumplimiento de Niveles de Servicio y el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan. Si para lograr lo anterior INDRA requiriese de información que esté en disposición de otros Proveedores de Servicio podrá requerir al Ministerio su obtención, sin perjuicio de las gestiones que autónomamente deba iniciar.

Para lo anterior, INDRA, en un plazo de quince (15) Días desde que comience la vigencia de este Contrato, deberá presentar al Administrador de Contrato el formato en que presentará dichos informes y los antecedentes que respaldarán el nivel de cumplimiento de los Servicios señalados en el presente Anexo, para su aprobación, en papel y en medio óptico.

Recibida esta información por parte del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar fundadamente el formato y los antecedentes que se acompañan respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio, debiendo dentro de dicho plazo, emitir su pronunciamiento respecto de la impugnación requerida.

En caso de rechazo del formato y/o los antecedentes que se acompañen, esta deberá ser fundada y, en ese evento, INDRA deberá acoger todas las observaciones y correcciones que realice dicho Administrador.

En caso que INDRA no de cumplimiento a esta obligación el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente y así sucesivamente hasta su cumplimiento.

Finalmente, las partes acuerdan que, para aquellos servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato MTT-INDRA, durante los seis (6) primeros meses contados desde su suscripción, estos Niveles de Servicio podrán ser ajustados por el Ministerio en cuanto al nivel o la forma de la medición toda vez que las Partes reconocen que INDRA estará bajo un régimen de proceso de toma de control. Asimismo, en caso que el Ministerio instruya la modificación de los Niveles de Servicio en la Fase de Servicios, para el caso de los servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato, y durante la ejecución ordinaria del resto de los servicios, deberá mantenerse el equilibrio económico del Contrato conforme lo dispone la cláusula 18 del mismo instrumento.

Anexo 3
Descripción Funcional del Sistema

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- CONSIDERACIONES 3

3.- ALCANCE DEL ANEXO 3

3.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO EN METRO S.A. Y EFE CENTRAL 3

3.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 4

3.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL 4

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DEBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV 5

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en la cláusula 7 del presente Contrato, INDRA se obligó a prestar los Servicios Tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que se indican en el Contrato y Anexo 1 del presente Contrato.

Atendido el nivel de especificidad tecnológica de cada uno de los servicios que presta INDRA, el presente Anexo deberá entregar una descripción detallada de las funcionalidades del Sistema y de cada servicio que se otorgue de acuerdo al presente Contrato.

2.- CONSIDERACIONES

El detalle de las funcionalidades de cada servicio deberá ser presentado por INDRA, para aprobación del Ministerio, dentro de un plazo de noventa (90) Días, desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato. Recibida esta documentación por parte del Ministerio, éste tendrá un plazo de treinta (30) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar el detalle de las funcionalidades presentadas.

En caso de rechazo de la documentación presentada por INDRA, esta deberá ser fundada y, contener todas las observaciones de la documentación señalada. En ese evento, INDRA tendrá treinta (30) Días adicionales para presentar nuevamente el detalle de las funcionalidades de los servicios que debe prestar. La nueva propuesta debe acoger todas las observaciones señaladas por el Ministerio.

3.- ALCANCE DEL ANEXO

El detalle de las funcionalidades que se establezcan conforme a este Anexo tiene como objetivo principal permitir establecer si un problema, falla o incidencia de las distintas aplicaciones que forman el Sistema Tecnológico, debe corregirse conforme el Servicio de Mantenimiento Correctivo o Evolutivo.

Si la incidencia se produce por una implementación distinta de la funcionalidad establecida conforme a este Anexo, se entenderá que corresponde a un error de responsabilidad de INDRA y, por tanto, ésta deberá proceder a incorporarlo en el servicio de Mantenimiento Correctivo. Esto, sin perjuicio de las sanciones que se correspondan de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

Si, por el contrario, la incidencia se produce por una causa no contemplada en el documento presentado conforme a este Anexo o corresponde a una mejora del diseño de la funcionalidad original, se entenderá que su corrección debe ser contemplada dentro de los servicios de Mantenimiento Evolutivo.

Los Términos de Referencia (TDR), enviados por medio de Oficio N°25127/2022, de fecha 27 de septiembre de 2022 y Ofertas Económicas y Técnicas, de fecha 14 de noviembre de 2022, aprobadas en virtud del Oficio N°30472/2022, de 24 de noviembre de 2022, del Directorio de Transporte Público Metropolitano, correspondientes a los servicios de EMV, se entenderán ser parte integrante del presente Anexo, sin perjuicio del instrumento en donde se detallen las funcionalidades específicas, sujetas al plazo y aprobaciones señaladas en la cláusula número 2 anterior.

La descripción general de los servicios debe al menos considerar los siguientes aspectos:

3.1.- Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE Central

Con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., INDRA deberá realizar el soporte y la corrección de errores en el software o en las aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores de METRO S.A. y EFE Central y en la Antenas Seguras de METRO S.A.

INDRA deberá considerar dentro de este servicio que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO S.A y EFE Central.

De igual forma INDRA deberá cooperar y dar las facilidades a METRO S.A. y EFE Central para los procesos de acreditación que requiera el sistema.

Adicionalmente en este servicio INDRA deberá realizar la recuperación de información de los dispositivos, en caso de ser necesario, de los Validadores y Antenas Seguras solo de Metro S.A., ya que EFE Central debiera contar con un servicio bilateral con INDRA para realizar estos rescates de información de equipamiento con problemas.

3.2.- Servicio Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.

Asimismo deberá validar la correcta generación de las tablas de difusión necesarias para el funcionamiento del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y la certificación de su correcta difusión en las estaciones de METRO S.A.
La información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión y paquetes de configuración es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Otros parámetros que eventualmente pueda definir el MTT

Se debe considera por parte de Indra, la preparación y ejecución de Proyectos Piloto en coordinación con METRO y EFE CENTRAL, previo a una difusión masiva de una nueva versión, acotando esta actualización a un acotado número de equipos para verificar su funcionamiento a nivel productivo.

3.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO S.A. y EFE Central.

Este servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y requerimientos que permitirán una adecuada operación de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico para Metro y EFE Central.

En los casos de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente, en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA debe presentar al Ministerio, una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. o EFE Central a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. o EFE Central, o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A o EFE Central, los cuales deberán ser aceptados íntegramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad deben incluir el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción.

El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV

En el contexto del proceso de renovación tecnológica que se pretende implementar en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (Sistema), el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha decidido materializar una serie de mejoras en el transporte público de la ciudad de Santiago, entre las que cabe destacar la incorporación de nuevos validadores, en toda su red, habilitados para permitir el uso de otros medios de pago complementarios a la tarjeta bip!.

Siguiendo este lineamiento, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) analizó tecnologías que faciliten el uso de medios de pago adicionales para dar mayor comodidad de los usuarios, y en dicha línea definir la modalidad de pago a través de tarjetas bancarias, con tecnología sin contacto, bajo el estandar global de la industria bancaria, cuyo chip considere al menos:

- Ser compatible con estándar EMV.
- Tarjeta Microprocesada compatible con GlobalPlatform.
- Dar soporte a aplicaciones múltiples, las que podrán instalarse o eliminarse después de la emisión de la tarjeta.
- Contar con dominios de seguridad independientes para las aplicaciones del emisor y de terceros que utilicen la tarjeta bajo convenio con el emisor.
- Ofrecer soporte de múltiples proveedores de aplicaciones, a ser cargadas en forma segura sobre una misma tarjeta.
- Cumplir con las Normas ISO 14443, ISO/IEC 7810 ID-1 y admitir los comandos ISO/IEC 7816-4.
- Disponer de Capacidad criptográfica AES, DES, 3DES, RSA.
- En el acceso a un sistema de transporte público, todas las fases del proceso que se desarrolla al pagar con una tarjeta bancaria de crédito, débito o prepago, deben tener una duración combinada de máximo 0,5 segundos y preferiblemente menos. Por esto, es necesario considerar una transacción especial en la cual:
  a) El usuario no requiera ingresar un PIN
  b) La autorización sea diferida, posterior al pago en el validador
  c) Agregación de varios pagos sin contacto de una misma tarjeta con el fin de bajar las comisiones de los diferentes actores
  d) Aplicación de procedimientos de gestión de riesgo específicos a este tipo de transacción.

Por otra parte, las Condiciones de Operación de uso de vías para servicios de transporte público de pasajeros mediante buses, METRO y EFE Central, como los contratos con los Operadores Tecnológicos del Sistema, si bien han contemplado la provisión de equipamiento preparado para este tipo de pago, no contempla en todos los casos la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, ni

las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento y comunicaciones necesarias con dichos sistemas, con el objeto de permitir y entregar, en tiempo y forma, las citadas prestaciones.

Así mismo en una primera etapa, el Ministerio requiere contar con el suministro para la provisión del Servicio de Habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los más de 6.500 buses que componen la flota del sistema RED.

Esto Servicio tiene por objeto, general y específico, el suministrar para las redes de validación, de Metro y EFE Central, la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para permitir entregar el servicio de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago de tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV, para los pasajeros del transporte público de la ciudad de Santiago de Metro y EFE Central.

Anexo 4
De las Sanciones

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN** 3

2.- **DE LAS MULTAS** 3

3.- **MULTAS PARA CADA NIVEL** 3

4.- **INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN** 4

4.1.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 4

4.2.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN 6

4.3.- INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES 6

4.4.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS CRÍTICAS 7

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS 8

5.- **DE LA CADUCIDAD** 8

6.- **PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA** 9

1.- INTRODUCCIÓN

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

En casos en que la naturaleza de la infracción a las obligaciones de INDRA sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, la Subsecretaria de Transportes podrá otorgar un período de cura, con el fin de que INDRA corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial que señale el Ministerio. Asimismo, se podrá otorgar un período de cura en los casos de fallas críticas y no críticas, en la medida que dichas fallas no se produzcan por la negligencia del Proveedor de Servicios Tecnológicos o que no se trate de una falla reiterada, calificaciones que hará exclusivamente la Subsecretaría de Transportes, conforme la información que emita el Administrador de Contrato.

Lo anterior, es sin perjuicio de las causales de formulación de cargo en que expresamente se señala que procede dicho período de cura.

Para la definición de las multas y sus distintos elementos, se han considerado criterios de razonabilidad, proporcionalidad y non bis in idem. Por consiguiente, el criterio de aplicación de cada una de ellas no puede ser objeto de interpretaciones, debiendo ajustarse estrictamente a lo expresado en este Anexo

2.- DE LAS MULTAS

Las multas se encuentran organizadas en cinco niveles (del 1 al 6), en orden de menor a mayor gravedad del Incumplimiento ("Niveles").

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel se establece a continuación:

Nivel	Multas
Nivel 1	10 UF
Nivel 2	50 UF
Nivel 3	150 UF
Nivel 4	300 UF
Nivel 5	1.000 UF
Nivel 6	2.000 UF

4.- INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

A continuación, se establecen los incumplimientos sancionables, el nivel de las multas y los criterios de aplicación de las mismas, agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa:

4.1.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.1	Por incumplimiento de la obligación de certificar la difusión de las tablas de difusión a la red Metro, conforme las instrucciones del Ministerio.	3	Por cada día que se verifique la conducta.
4.1.2	Por declarar que el incumplimiento en los Niveles de Servicio de INDRA se debe al incumplimiento de algún otro Prestador de Servicios del Sistema, sin contar con antecedentes suficientes que funden la declaración.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.3	Incumplimiento de los plazos, de responsabilidad de INDRA, en la verificación de hitos y etapas establecidas en el Contrato o por el Ministerio para la implementación de servicios, programas piloto, entrega de equipos u otra actividad donde exista una planificación. Respecto de la implementación del servicio contenido en el 7.4 (EMV) su incumplimiento será sancionable de configurarse un incumplimiento en el plazo de entrega del desarrollo.	2	Por cada día que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
4.1.4	Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por dos meses consecutivos o tres no consecutivos en seis meses móviles calendario, para el mismo servicio.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.5	No asistir en las mesas técnicas de trabajo o a los Comités establecidos en el Contrato y en las cuales se requiera su participación.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.6	No asistir a las reuniones convocadas por el Equipo de Administración de Emergencia (EAE) o no cumplir las determinaciones preventivas, paliativas o correctivas que el EAE disponga, en relación con la gestión de los servicios que le corresponde a INDRA según lo establecido en Anexo 5.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.7	Incumplir las instrucciones del Ministerio emitidas por sí o a través de la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato que cugan relación con el objeto de su Contrato.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.8	Incumplir las instrucciones del Ministerio, respecto las modificaciones o eliminación de servicios o en su forma de provisión, conforme lo dispuesto en la cláusula 4.1.1.7 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada mes que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.9	No entregar los informes contemplados en la cláusula 17 del Contrato.	2	Por cada informe y por cada día de retraso. Admite Periodo de Cura.
4.1.10	Por incumplimiento de la obligación de emitir informes trimestrales, un consolidado anual de gestión según lo estipulado en la Cláusula 20.	2	Por cada vez y cada día que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.11	Incumplimiento de la obligación de traspaso y restitución al término de todos los activos que fueren necesarios para la continuidad de los servicios, según lo establecido en la cláusula 26.	6	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada semana de atraso.
4.1.12	Incumplimiento de las obligaciones al término de la vigencia del contrato, según lo establecido en la cláusula 25.2 y 27.	6	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
4.1.13	No realizar íntegramente los planes de capacitación de mantenimientos correctivos y/o evolutivos.	1	Por cada vez que se verifique. Admite Periodo de Cura.
4.1.14	Incumplimiento de la obligación de homologar, conforme la cláusula 14 del Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
4.1.15	Incumplimiento de la obligación de concurrir antes de 3 horas a los laboratorios o estaciones de METRO S.A. y EFE Central S.A. para recuperar la información de validadores.	2	Por cada vez que se verifique.
4.1.16	Realizar acciones que vulneren o transgredan el Sistema de Seguridad.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.17	La presentación de antecedentes falsos o inexactos que impidan identificar la causa de una incidencia o falta o mal cobro del Sistema de Acceso Electrónico.	6	Por cada vez que se verifique.
4.1.18	No reintegrar al Sistema los malos cobros efectuados a los Usuarios atribuibles a la responsabilidad de INDRA. Conforme lo establecido en la cláusula 2.2.1, del Anexo 1	1	Por cada vez que se verifique. Admite periodo de cura.
4.1.19	Incumplimiento de su obligación de presentar la información señalada en la cláusula 2 del Anexo 3 del presente Contrato, así como la obligación de actualizar información en los términos señalados en 17.2 y 17.3 del Contrato MTT-INDRA.	3	Por cada mes en que se verifique la conducta, sin considerar sus consecuencias.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.20	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos y que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.2.- Incumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Entrega de Información.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.2.1	No informar oportunamente al Ministerio, al día siguiente hábil, la suscripción de cualquier Contrato complementario (Subcontratación) para la prestación de los Servicios.	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
4.2.2	No informar oportunamente al Ministerio, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o al Administrador de Contrato, de cualquier situación que pudiera afectar la normal prestación de los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.3	Incumplimiento de la obligación de entregar los reportes y la información a que se encuentra obligado de acuerdo al Contrato a los Proveedores de Servicio del Sistema o al Ministerio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.4	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Tecnológicos respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.3.- Incumplimiento de Otras Obligaciones.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.1	No designar oportunamente al Encargado de Contrato o el Coordinador Técnico.	2	Por cada vez y día que dure el incumplimiento.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.2	Impedir el acceso de personal de fiscalización y/o a quién el Ministerio designe o a quién corresponda la Supervisión del Contrato a las instalaciones o a los antecedentes de INDRA o la realización de pruebas en las dependencias del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que corresponda.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.3	No suscribir integra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta.
4.3.4	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los Actores del Sistema sin autorización del Ministerio, que afecten al Sistema.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.5	Por no mantener libre de todo daño o perjuicio al Ministerio y a sus funcionarios, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción o gastos que se deriven de la prestación de servicios objeto de este Contrato, en la medida que se verifique un incumplimiento en las obligaciones de INDRA establecidas en el Contrato	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.6	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.4.- Incumplimiento de Obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas Críticas.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA (7.1, 7.2 y 7.3), por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.4.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla crítica.	4	Por cada día que no se restituya el servicio.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y correctivas que impidan la reiteración de la misma falla, dentro del plazo razonable que determine el Ministerio.	6	Por cada mes en que se verifique la conducta.
4.4.4	Para el caso del servicio de EMV (contenido en la cláusula 7.4). Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de citado servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso. La eventual sanción será aplicable a contar del 4° mes de iniciada la Fase de Servicios.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.5.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla no crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 5 horas que no afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.5.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falta no crítica.	2	Por cada día que no se restituya el servicio.
4.5.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y/o correctivas que impidan la reiteración de la misma falla no crítica, dentro del plazo que determine el Ministerio de conformidad a la falla detectada.	4	Por cada semana en que se verifique la conducta.

5.- DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los casos de incumplimiento de las obligaciones del INDRA, sin perjuicio de la cáusales establecidas en la cláusula 25, en los casos siguientes:

5.1 Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por seis meses consecutivos o siete no consecutivos en un año calendario, para el mismo servicio.

5.2 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

5.3 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten o ponga en riesgo de manera relevante las condiciones operativas del Sistema.

5.4 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 20.000 unidades de fomento (U.F.) dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

5.5 Acumulación de más de 4 multas de nivel 4, nivel 5 o nivel 6, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores.

La aplicación de estas causales será sin derecho a indemnización alguna. Adicionalmente se podrá cobrar la boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo que el Proveedor de Servicios Tecnológicos de cumplimiento integro a sus obligaciones establecidas en las cláusulas 25.2, 26 y 27.

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable, la Subsecretaría de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a INDRA conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. INDRA tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la Subsecretaría otorgue un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso sancionatorio, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además, los hechos constitutivos de la infracción, estableciendo un plazo, de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido por el Ministerio, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción dando oportunidad a INDRA para que solucione la infracción. El plazo del periodo de cura admitirá prorroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por INDRA, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración. El plazo de prorroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el periodo de cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a INDRA.

Una vez notificada la formulación de cargos a INDRA y evacuados los descargos del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de INDRA y, aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por el Proveedor de Servicios Tecnológicos conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho INDRA según lo dispuesto en la cláusula 18 del Contrato, en una cantidad equivalente al monto de la (s) multa (s), calculado según el valor que tenga la Unidad de Fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Dicho monto será transferido a la Cuenta Bancaria 2 del sistema.

En el caso de caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos las inhabilidades que afectarán a INDRA para participar en futuros procesos de licitación, se regirán por lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente numeral, deberán notificarse en el domicilio de INDRA indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente numeral, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

Anexo 5

Equipo de Administración de Emergencia

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- OBJETIVO DEL EAE 3

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN 3

4.- FUNCIONES DEL EAE 3

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA 4

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES 4

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO 5

1.- INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

2.- OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

4.- FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

4.1. Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

4.2. Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

4.3. Establecer medidas de compensación.

4.4. Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

4.5. Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la Situación de Emergencia, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales

4.6. Informar a través de cualquier vía expedita a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que éste requerirá implementar a los Proveedores de Servicios del Sistema con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esa comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

4.7. Dentro de los tres meses siguientes al inicio de vigencia del Contrato de Servicios Complementarios, el EAE, a través de sus integrantes permanentes, para el caso de todos los servicios señalados en la cláusula 7 del Contrato MTT-INDRA, deberá crear un

Manual de Procedimiento que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado Manual, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará curso de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, INDRA cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los servicios que corresponde a INDRA de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los servicios contratados a INDRA y respecto de las tareas señaladas en los puntos precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de INDRA, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

6.1.- DIRECTOR DEL EAE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

6.2.- CONSULTOR FINANCIERO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

6.3.- CONSULTOR COMUNICACIONAL:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

6.4.- CONSULTOR DE TRANSPORTE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de

acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

6.5.- CONSULTOR DE TECNOLOGÍA:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

6.6.- MIEMBROS TEMPORALES:

Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

6.7.- SECRETARIO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes de la entrada en vigencia del presente Contrato, INDRA deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de INDRA (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier dia y hora del año.

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las mesas técnicas de trabajo y aquellas que determine el Ministerio mediante sus instrucciones, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.

Anexo 6
Declaración

DECLARACIÓN JURADA DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

DECLARACIÓN JURADA

Don [****], en su calidad de representante legal de la Sociedad [****], para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que la Sociedad [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante Legal Sociedad

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

E

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

CONTENIDO

TÍTULO I PREÁMBULO 4

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES 8

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS 8
Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE 21
Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO 22
Cláusula 4.- DE LAS PARTES 25
Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO 33
Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO 34
Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO 34
Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO 35
Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO 36
9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato 36
9.2.- Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud 37
9.3.- Devolución de las Garantías 39
Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE 40

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 41

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS 41
Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA 41
Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT 42
Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN 42
Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 43
15.1.- De las personas habilitadas 43
15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones 43
15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones 44
15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio 45
Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN 46
Cláusula 17.- INFORMES 46
Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO 47
18.1.- De la Remuneración de INDRA 47
18.2.- De las Fechas de Pago 48
18.3.- Del Cálculo del Pago 48
18.4.- Del Pago a INDRA 49
18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos 50
18.6.- Impuestos 50
18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato 51
Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 53
Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL 54
Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO 55
Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES 55
Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES 55
Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD 56

TÍTULO IV TÉRMINO DEL CONTRATO 56

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO 56
25.1.- Causales de Término Anticipado del Contrato 56

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato 58
Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS 59
Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO 60
Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO 62
Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS 63
29.1.- Idioma Oficial y Plazo 63
29.2.- Ley Aplicable e Interpretación 63
29.3.- Solución de Controversias 63
29.4.- Nulidad 64
29.5.- Acuerdo Completo 64
29.6.- Contrato Ad-Referéndum 64
29.7.- Prestador Independiente 64
29.8.- Ejemplares 64
29.9.- Personerías 65

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

En Santiago de Chile, a 21 de diciembre de dos mil veintidós, entre el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, representado por su Ministro don **JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N°9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el "Ministerio" o el "MTT", por una parte, y por la otra, la empresa **INDRA SISTEMAS CHILE S.A.**, RUT N° 96.851.110-6, representada don **MARCELO JAVIER FERRETTO**, documento nacional de identidad de Argentina N°21997290 y Pasaporte N°AAD573170 y doña **MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARÍAS**, cédula de identidad N°12.862.244-6, domiciliados en Av. Isidora Goyenechea N°2800, Edificio Titanium, piso 12, comuna de Las Condes, Santiago, en adelante "INDRA" o la "Sociedad" o el "Proveedor"; en adelante y conjuntamente, las "Partes", se ha convenido celebrar el siguiente Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.

El Ministerio e INDRA podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como "las Partes."

TÍTULO I <u>Preámbulo</u>

Que, el año 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio" o "MTT", suscribió con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., en adelante "INDRA", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato MTT-INDRA", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 288, de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, tomado de razón por Contraloría General de la República, con fecha 30 de julio de 2013.

Que, según estableció el Contrato MTT-INDRA, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago ("Sistema" o "STPM") y, específicamente, la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A. y EFE Central S.A. (Nos-Estación Central), certificación de tablas de difusión en Metro S.A. y EFE Central S.A, servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros proveedores de servicios del Sistema que lo requiriesen.

Que, en tal sentido, la Cláusula 8 del Contrato MTT-INDRA estableció que su vigencia se extendería hasta el día 10 de febrero de 2019.

Que, posteriormente en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, tomada de razón

con fecha 20 de mayo de 2019, se aprobó el Término Anticipado del Contrato MTT-INDRA, activándose en dicho caso la fórmula de continuidad de servicios señalada en la Cláusula 25.2 del citado instrumento, los cuales se extendieron, originalmente, por un plazo de 36 meses desde la fecha en que quedó firme al acto administrativo aprobatorio, esto es, hasta el mes de febrero del año 2022.

Que, paralelamente, durante el año 2019 el Ministerio instruyó a la empresa Metro la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas sus estaciones, junto con la adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada sin contacto, incluyera lectores de códigos C2D y EMV para permitir la lectura de tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto.

Que, a fin de materializar la citada renovación tecnológica, por medio de la Resolución N°7, de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y Metro, tomada razón con fecha 21 de abril de 2020, la cual estableció la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por Metro, citado en el párrafo anterior, con el objeto de incorporar dispositivos que permitieran leer tecnología EMV (Europay MasterCard VISA). Que, a su vez, Metro a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones, adjudicó este proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, por su parte, el Ministerio instruyó igualmente a EFE Central S.A., durante el año 2019 la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas las estaciones de su red, de las mismas características del instruido a Metro (adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto, emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV y compatibles con GlobalPlatform). De esta forma, por medio de la Resolución N°60, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y EFE Central S.A., tomada razón con fecha 10 de marzo de 2020, la que materializó la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por EFE Central S.A. Que, a su vez, EFE Central S.A. a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones igualmente adjudicó dicho proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, en forma posterior y, dado que los plazos y los cronogramas originalmente establecidos para la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos derivados del mecanismo de continuidad de los servicios contemplados en el Contrato MTT-INDRA, sufrieron modificaciones debido a diversas situaciones no previstas, asociadas principalmente a la situación social acontecida desde el mes de octubre de 2019 en el país, la que trajo aparejada, entre otras contingencias, la destrucción e inutilización equipamiento tecnológico y, a la posterior emergencia sanitaria, decretada en el mes de marzo de 2020, que se tradujo en el obligado confinamiento que, en definitiva, la normal ejecución de los servicios contemplados originalmente en el referido periodo de continuidad se vio alterada, por lo que resultó necesario extender el período de continuidad de los servicios, por otros 12 meses más, esto es, hasta el mes de febrero de 2023, extensión que fue aprobada por medio de la Resolución N°18, de 2022, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda, tomada de razón por Contraloría General de la República, con fecha 26 de mayo de 2022.
Que, según lo señalado, el Contrato MTT-INDRA se encuentra próximo a su vencimiento,

en tanto que el Ministerio se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos, el que incluye la modernización del Sistema de Ticketing, que irá reemplazando de forma paulatina las funcionalidades del actual Sistema de Gestión de Pago, actualmente provisto por la empresa SONDA S.A., para el sistema de buses e INDRA S.A., para la red de validación de Metro y EFE Central.

Que, a la fecha, el referido proceso de implementación del nuevo Sistema de Ticketing, se encuentra finalizando la etapa de Consulta al Mercado respectiva, para, en forma posterior, materializar la publicación del Contenido Esencial de las futuras Bases de Licitación de dicho proceso. Este proceso ha implicado diversas consultas realizados en el año en curso enfocadas en: i) la industria, con el fin de recabar las últimas innovaciones y tendencias en el mercado, ii) la ciudadanía, para comprender su visión con respecto a los sistemas de recaudo y poder diseñar soluciones que se hagan cargo de esto, y iii) expertos y autoridades de transporte, con el fin de recoger mejores prácticas y aprendizajes de otras ciudades con liderazgo en sistemas de transporte público a nivel internacional.

Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminar a la brevedad el nuevo diseño del proceso licitatorio para el o Sistema de Ticketing, así como también para el Sistema Tecnológico de Gestión de Flota, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: i) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); ii) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; iii) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y iv) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, ahora bien, esta autoridad ha debido priorizar el proceso licitatorio de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota, mediante la aprobación de las respectivas Bases de Licitación, por lo que, encontrándose en una etapa preliminar el proceso licitatorio que regulará el futuro Sistema de Ticketing, resulta imperativo para la Administración la adopción de las acciones urgentes que permitan asegurar la continuidad operacional de sus servicios, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular, el soporte tecnológico para los servicios de continuidad operacional de las aplicaciones de Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central, servicios de carácter esencial para la continuidad y correcta prestación de los servicios del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Que, respecto del nuevo diseño del proceso licitatorio, tanto para los servicios de Gestión de Flota, ya citados, como del futuro Sistema de Ticketing, que se está llevando a cabo y, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminarlos a la brevedad, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: a) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público

remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); b) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; c) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y d) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, atendido que el proceso de modernización referido implica realizar una serie de procesos, estudios y análisis para asegurar su éxito, a la fecha el proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos no se encuentra afinado, por lo que se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular el soporte tecnológico para las redes de validación de Metro y EFE Central, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios complementarios afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes, y en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas, sociales y culturales de la ciudad, la que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar; situación que obliga a esta Autoridad a mantener los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema y a incorporar, adicionalmente, la tecnología necesaria para facilitar el pago con sistema EMV sin contacto, asociado a tarjetas de débito, crédito y prepago. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, la necesaria continuidad de los servicios y de cara al próximo vencimiento del Contrato MTT-INDRA, según se ha señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con la empresa INDRA en el entendido que resulta imperativo continuar con la provisión de sus actuales servicios, más la prestación de los servicios de equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para la provisión del servicio de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, toda vez que su prestación permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios. Que, por medio de Oficio N°25.127/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano, se solicitó a la empresa INDRA remitiese una propuesta técnica y económica de provisión de servicios.

Que, en respuesta a dicho requerimiento la empresa INDRA remitió sendas cotizaciones durante el mes de noviembre de 2022, las cuales fueron aceptadas por el Ministerio, por

medio del Oficio N°30.472/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano.

Que, atendido el resultado de las negociaciones, la partes declaran que han acordado suscribir un nuevo instrumento que regule aquellas prestaciones que aseguran la continuidad operacional de las aplicaciones del sistema de acceso electrónico en Metro y EFE Central, con su consiguiente servicio de mantenimiento evolutivo, y la provisión del servicio de certificación de tablas de difusión para METRO S.A.; y adicionalmente, la prestación del servicio de habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los buses que componen la flota presente y futura del Sistema, favoreciendo o propiciando el ejercicio por el MTT de las facultades previstas en la Ley N°18.696, a fin de asegurar, como se indicó, la continuidad de los servicios que actualmente presta INDRA como proveedor Tecnológico del Sistema de Transporte Metropolitano de Santiago.

Que, en consecuencia, el presente instrumento da cuenta de los términos y condiciones que serán aplicables para los efectos previamente enunciados.

TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS

Sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento y a menos que el contexto indique claramente otro significado, las palabras que se usan en el presente Contrato y sus Anexos tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independiente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúscula o minúscula, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

1.1 **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.

1.2 **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.3 **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.

1.4 **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del

Sistema.

1.5 **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena Segura.

1.6 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.

1.7 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.

1.8 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.

1.9 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).

1.10 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.

1.11 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a la empresa Metro la facultad, no exclusiva, de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.

1.12 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que tanto METRO como EFE Central deben generar y dirigir al Administrador de Contrato y, al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a los referidos proveedores de servicios complementarios.

1.13 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.

1.14 **Buses:** Aquellos vehículos con que se efectúen servicios de locomoción colectiva urbana, definidos en el Decreto Supremo Nº 122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros.

1.15 **Caducidad de Cuotas de Transporte y/o de #RA:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el

objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en el artículo 88 bis del DFL N° 1, de 2009, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.290, de Tránsito, que señala:

a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

1.16 **Cambio Tecnológico:** Evolución de la tecnología en uso en el Sistema Tecnológico, cuando fuere reemplazada por, o complementada con, otra tecnología distinta o semejante a la anteriormente empleada en éste.

1.17 **Carga:** Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.

1.18 **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta) y Antena Segura que permite la carga del Medio de Acceso.

1.19 **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.

1.20 **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.

1.21 **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.

1.22 **Código de Barras de Dos Dimensiones:** Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).

1.23 **CLP$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.

1.24 **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago

u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.

1.25 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.

1.26 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.

1.27 **Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.

1.28 **Contrato de Concesión de Uso de Vías:** Corresponde a los Contratos de Concesión de Uso de Vías, celebrados conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y los Proveedores de Servicios de Transporte distinto de METRO S.A y EFE Central S.A. en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.

1.29 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.

1.30 **Convenios de Transporte:** Corresponde a los Convenios firmados entre el Ministerio y METRO, aprobado por medio de la Resolución Exenta N°58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y, entre el Ministerio y EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones, mediante los cuales se obligan a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.

1.31 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.

1.32 **Cuentas Contables del Sistema o Cuentas Contables:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, o quien legalmente lo suceda en sus funciones, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.

1.33 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios

de transporte del Sistema (CLP$ 1 = CT 1).

1.34 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.

1.35 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.

1.36 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

1.37 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.

1.38 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.

1.39 **Ejecutivo Principal:** Corresponde al Encargado de Contrato, o aquel funcionario de INDRA que tenga poder de representación o que sus decisiones sean capaces de obligarla.

1.40 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.

1.41 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.

1.42 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.

1.43 **Encargado del Contrato:** Persona designada por INDRA, que actuará como contraparte ante el Ministerio y, como único representante de ésta, para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.

1.44 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que

altere su normal funcionamiento.

1.45 **Explotación del Sistema Central:** Corresponde a la ejecución por parte del Proveedor de servicios tecnológicos SONDA, de un conjunto de procesos, protocolos, decisiones y actuaciones, realizados en el Sistema Central, y de acuerdo a los procedimientos definidos por dicho Proveedor y previamente aprobados por el Ministerio.

1.46 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.

1.47 **Feriados:** Feriados establecidos por norma de rango legal y Feriados bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.

1.48 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.

1.49 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 3 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la Cláusula 9.- del presente Contrato.

1.50 **Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central, ejecutadas por los proveedores de servicios complementarios distintos de METRO.

1.51 **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución exclusiva, por parte de METRO, de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.

1.52 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.

1.53 **Homologación:** Proceso que permite certificar la correcta operación del hardware y del software del Validador y la Antena Segura.

1.54 **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.

1.55 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiera a INDRA la ejecución ó no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas Instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por INDRA en virtud del presente instrumento.

1.56 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.

1.57 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la

Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.

1.58 **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que todo el equipamiento y servicios provistos en mérito del presente Contrato funcionen adecuadamente. Esto incluye acciones Preventivas, Correctivas y Evolutivas.

1.59 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).

1.60 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.

1.61 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.

1.62 **Mesanina**: Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.

1.63 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.

1.64 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.65 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.

1.66 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.67 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.

1.68 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.

1.69 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.

1.70 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de

servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.

1.71 **Periodo de Cura:** Es el plazo de Días concedido a INDRA de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.

1.72 **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.

1.73 **Punto de Carga:** Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO. Se distinguen al efecto:

a) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA): que corresponde al individuo comercializador o, espacio físico, ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema y/o;

ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la activación de carga remota y convenio y/o consulta de saldo.

b) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV): corresponde a aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos.

1.74 **Punto de Comercialización o PDV:** Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.

1.75 **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997, del Ministerio de Obras Públicas y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.

1.76 **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.

1.77 **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.

1.78 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).

1.79 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** Corresponden a METRO S.A. y EFE Central S.A., exclusivamente como proveedores de servicios de transporte y, en ningún caso, como concesionarios y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función

1.80 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.

1.81 **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.

1.82 **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario

1.83 **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

1.84 **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrita entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de Transantiago S.A.

1.85 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie:** tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1. del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y

Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO, correspondiendo al conjunto de los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las estaciones de METRO.

1.86 **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados, tanto en la red dispuesta en los estratos subterráneo y superficie, como los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN). No incluye los equipos del Sistema de Validación.

1.87 **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.88 **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.89 **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.

1.90 **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.

1.91 **Régimen Regulatorio Equivalente** Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.

1.92 **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.

1.93 **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.

1.94 **Reglas de Negocio:** Definiciones escritas impartidas por el MTT a INDRA, referentes al modo en que deben operar los servicios tecnológicos contratados, como son las entradas, salidas, validaciones y reglas de transformación de información.

1.95 **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.

1.96 **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.

1.97 **Servicios:** Los servicios encomendados a INDRA en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.

1.98 **Servicio Adicional:** Comprende todos aquellos servicios que sean requeridos por el Ministerio y que no se encuentren comprendidos en el Anexo 1.

1.99 **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

1.100 **Servicios Gestionados:** Aquellos servicios prestados y entregados por INDRA en virtud del presente Contrato y que poseen las siguientes características (i) la integración y gestión de la tecnología, proveedores, hardware, software, procedimientos, comunicaciones, recursos humanos y cualquier otro activo requerido para la prestación del servicio están incluidos como parte del suministro de los mismos, (ii) la calidad de los servicios provistos se mide en base a indicadores de Niveles de Servicio, independientes de la tecnología y de los medios necesarios para conseguir los objetivos y (iii) los riesgos que naturalmente aparezcan asociados a la prestación de los servicios son de responsabilidad y cargo de INDRA.

1.101 **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados tanto por METRO, por EFE Central S.A. como por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante el respectivo acto administrativo.

1.102 **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.

1.103 **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.

1.104 **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.

1.105 **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).

1.106 **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.

1.107 **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.

1.108 **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.

1.109 **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.

1.110 **Sistema de Pagos**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.

1.111 **Sistema de Posicionamiento:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el envío de la posición georreferencial de los buses que conforman las diferentes flotas de los Proveedores de Servicios de Transportes, cada cierto espacio de tiempo, con la finalidad de proveer información de la flota.

1.112 **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.

1.113 **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.

1.114 **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.115 **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.

1.116 **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.

1.117 **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.

1.118 **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.

1.119 **Suspensión de Medios de Acceso:** Pérdida temporal del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso físico por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio.

1.120 **Tarjeta:** Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

1.121 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.122 **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.

1.123 **Transacciones con Derecho a Pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.

1.124 **Transacciones de Carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Tarjeta, realizado mediante una Antena de Carga o Antena Segura.

1.125 **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.

1.126 **Transacciones sin Derecho a Pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.

1.127 **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.

1.128 **Último Día de Prestación de Servicios:** Corresponde a la fecha de término del contrato definida en la cláusula 8 o a la fecha que resulte de la aplicación de lo dispuesto en la cláusula 25.2, en caso de término anticipado.

1.129 **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.

1.130 **Unidad de Negocio o Unidad de Servicio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema o un Concesionario de Uso de Vías, según

corresponda.

1.131 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

1.132 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).

1.133 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

1.134 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.

1.135 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.136 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.

1.137 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.

1.138 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los servicios que deberá proveer INDRA con arreglo al presente Contrato tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro, conforme al marco regulatorio contenido en la Ley Nº 18.696.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N° 18.045, N°18.059, N°18.575, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, N°279, de 1960 y N°3, de 1997, todos del Ministerio de Hacienda y Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos y a lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República.

En ese sentido, a INDRA le son aplicables las disposiciones vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios de Transporte del Sistema y sus Servicios Complementarios.

Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO

Atendido que los servicios tecnológicos objeto del presente Contrato, son esenciales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, en consecuencia, estos deben ser prestados en forma eficiente, permanente, segura y de calidad, las partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores del Contrato, a saber:

3.1 Principio de la Calidad en la Prestación de los Servicios

Las obligaciones de INDRA relativas a la prestación de los Servicios Tecnológicos han sido orientadas por el MTT hacia la entrega de un servicio eficiente y de calidad para los distintos Actores del Sistema de Transporte Público. Con tal objeto, se establecen en el presente Contrato y sus anexos, servicios y Niveles de Servicio que definen, en su conjunto, la prestación de un servicio de calidad.

En mérito de este principio, la remuneración que tendrá derecho a percibir INDRA por la prestación de los servicios, podrá ser disminuida en caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes de acuerdo a lo establecido en la cláusula 23 y en el Anexo 4 de este instrumento.

3.2 Principio de la Interrelación del Sistema

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios, prestados por determinadas entidades y quienes legalmente los sucedan, así como cualquier otro Proveedor de Servicios del Sistema que se integre a través del Medio de Acceso.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman.

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir INDRA con los diferentes Actores del Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización del Contrato, y en tal caso formarán parte del marco regulatorio del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Asimismo, en virtud de este principio INDRA velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otros Concesionarios y/u operadores de vías, otros medios de transporte o Prestadores de Servicios Complementarios al Sistema, INDRA, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los distintos proveedores que a esa fecha formen parte del Sistema, debiendo en este caso el MTT acordar con INDRA, los plazos de implementación, sin perjuicio de la mantención del equilibrio económico-financiero del Contrato, todo ello conforme a la cláusula 10 del Contrato.

3.3 Principio del Rol Coordinador del Ministerio

El Sistema de Transporte Público se encuentra conformado por un conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios cuyo fin último es la entrega de un servicio eficiente, permanente, seguro y de calidad para el Usuario. Para la consecución de dicho fin el Ministerio realizará las gestiones para que cada uno de sus Actores cumpla sus obligaciones adecuada y oportunamente, de modo tal que su operación no afecte o impida la correcta prestación de los servicios por parte de los otros Actores.

Con dicho fin el MTT realizará las gestiones para que exista una comunicación permanente y fluida entre todos los Actores del Sistema, pudiendo solicitar a INDRA toda la información prevista en la Cláusula 17 del presente Contrato así como en la normativa legal vigente, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

En virtud de este rol el MTT ejercerá las siguientes funciones: (i) impartir de manera formal y oportuna las instrucciones generales que fueren necesarias para la adecuada prestación de los servicios contratados por parte de INDRA, (ii) definir las Reglas de Negocio de las funcionalidades detalladas en el Anexo 1° del presente Contrato; (iii) otorgar a todos los Actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados, (iv) administrar claves y semillas de seguridad y, (v) supervisar el desarrollo de los diferentes servicios del Sistema, pudiendo disponer los controles y auditorías que considere necesarias. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al Proveedor para el desarrollo de sus servicios.

Del mismo modo y en virtud del rol coordinador y del hecho esencial de ser el responsable final de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y seguridad del Sistema, las Partes declaran que el Mapping, el algoritmo de generación de las llaves de seguridad al Sistema de Seguridad del Medio de Acceso y las llaves de

acceso de éste, son de propiedad del Ministerio, sin perjuicio de las transferencias de licencias de software que se establecen en la cláusula 12 y 13 del presente Contrato y sus anexos para la continuidad de los servicios.

3.4 PROPIEDAD DE LA TECNOLOGÍA, SOFTWARE, HARDWARE E INFORMACIÓN DEL SISTEMA

La propiedad del software y del hardware utilizado para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, corresponderá al Proveedor de servicios tecnológicos INDRA, salvo en cuanto los elementos de software que se indican en la cláusula 12 y 13 del presente instrumento, cuya propiedad corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, atendido que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es el responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y seguridad del Sistema, en caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, INDRA deberá proveer, desde ya y sin costo alguno, licencias de uso a favor del Ministerio o de quien éste designe, por un lapso prudencial que determine el MTT, respecto de todos los elementos del software que no sean de propiedad del Ministerio y de los elementos que sean requeridos para asegurar la continuidad del servicio, de acuerdo a lo definido en el Título IV, del presente Contrato.

A su vez, todas las modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen y/o generen durante la ejecución del presente instrumento, serán de propiedad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en consecuencia, INDRA transferirá al término de dicho Contrato, los códigos fuente de dichas modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen durante este período, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Por último, el Ministerio es dueño de toda la información generada y/o recolectada por el Sistema. Lo anterior, es sin perjuicio de los derechos y autorizaciones que, de conformidad a la regulación vigente, eventualmente pudieren corresponder a los Prestadores de Servicios de Transporte, a los Prestadores de Servicios Complementarios y a los Usuarios del Sistema.

3.5 PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad dinámica que hace imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios tecnológicos y (ii) manteniendo el equilibrio económico financiero del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán convenir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público.

3.6 PRINCIPIO DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El adecuado funcionamiento del Sistema Tecnológico puede requerir una actualización que recoja la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada fuere necesario para optimizar la gestión, costo, seguridad y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrán realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma escrita.

Por otra parte, la incorporación de cambios en la tecnología en uso será obligatoria para INDRA cuando fuere requerido por el Ministerio, debiendo éste respetar el equilibrio económico-financiero del Contrato. En todo caso, los referidos ajustes o cambios deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

3.7 PRINCIPIO DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas y dictar las instrucciones que considere necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer herramientas que resguarden la mantención y continuidad de los Servicios Complementarios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cláusula 4.- DE LAS PARTES

4.1 DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960 y N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los servicios objeto del presente Contrato y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y las demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá al Ministerio: a) impartir las instrucciones que considere necesarias para la debida ejecución de los Servicios, conforme lo señalado en este Contrato y sus anexos; b) aplicar y supervisar el cumplimiento de los servicios descritos en el Anexo 1 y de los Niveles de Servicio establecidos en Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a INDRA, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1 FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones legales, reglamentarias y las que el presente Contrato confiere al Ministerio, éste ejercerá directamente o a través del Administrador de Contrato, o de la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en caso de ausencia de éste último, las siguientes facultades:

4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la provisión y prestación de los Servicios objeto de este Contrato.

4.1.1.2 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio y en general, de las condiciones de ejecución de este Contrato.

4.1.1.3 Exigir a INDRA la entrega de la información de este Contrato y sus Anexos que sea necesaria para verificar la correcta ejecución del Contrato y del Sistema Tecnológico en general.

4.1.1.4 Impartir a INDRA las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los servicios dentro del marco del presente Contrato y sus Anexos.

4.1.1.5 Velar por la correcta inserción de los servicios tecnológicos aquí pactados con el resto del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago, por lo cual los contratos, modificaciones, y aquellos instrumentos que se suscriban entre los diferentes Actores del Sistema, y que afecten la prestación de servicios de transporte o complementarios, no tendrán ninguna validez si no son aprobados expresamente por el Ministerio.

4.1.1.6 Requerir y recibir de parte de INDRA propuestas de mejoramiento de los servicios, efectuar los análisis necesarios y aprobar las mejoras, en caso de que corresponda.

4.1.1.7 Instruir a INDRA modificaciones o eliminaciones en los servicios regulados en el presente Contrato o en su forma de provisión, conforme lo establecido en el presente Contrato.

4.1.1.8 Requerir a un tercero la provisión de alguno de los servicios adicionales a los regulados en el presente Contrato o por sobre el número contratado o los eliminados, conforme a lo establecido en la cláusula 3.5 del presente Contrato.

4.1.1.9 Instruir a INDRA la realización de programas piloto, desarrollos tecnológicos, implementación de nuevo equipamiento o la prestación de nuevos servicios, conforme lo establecido en el presente Contrato, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7. Será de propiedad de la Subsecretaría de Transportes las aplicaciones que se desarrollen para cumplir con la instrucción referida en este numeral, salvo que dicha Subsecretaría disponga lo contrario, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas 12 y 13 del presente Contrato en lo referido a la propiedad del software.

4.1.1.10 Instruir a INDRA la prestación de los servicios objeto de este contrato a otros Proveedores de Servicio del Sistema, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7, con excepción de otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, en cuyo caso se requiere el acuerdo previo de INDRA, sin perjuicio de la integración tecnológica que corresponda.

4.1.1.11 Exigir a INDRA el acceso de personal de fiscalización y/o a quien el Ministerio designe, a todas las instalaciones que emplee el Proveedor de Servicios Tecnológico para el desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato y realizar las pruebas conforme la Cláusula 20.3 del Contrato, sin comprometer la normal operación de los servicios.

4.1.1.12 Exigir la adopción de las medidas evolutivas, correctivas, preventivas respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema, con el objeto de obtener una adecuada prestación de servicios tecnológicos objeto de este Contrato, coordinando en consecuencia el resto de los Actores del Sistema.

4.1.1.13 En general, fiscalizar y exigir el cumplimiento por parte de INDRA de todas sus obligaciones, conforme a lo previsto en este Contrato y en la normativa vigente, pudiendo aplicar los descuentos y sanciones que correspondan.

4.1.2 Obligaciones del Ministerio

El Ministerio tendrá las siguientes obligaciones:

4.1.2.1 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.

4.1.2.2 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

4.1.2.3 Poner a disposición de INDRA, previa solicitud del mismo o cuando el

MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente. Entre otros, informará oportunamente a INDRA los contratos vigentes celebrados con los Proveedores de Servicios del Sistema y las modificaciones a los mismos.

4.1.2.4 Analizar y fiscalizar los informes presentados por INDRA relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado.

4.1.2.5 Revisar y, en su caso, observar los informes que INDRA debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 17 del presente Contrato.

4.1.2.6 Autorizar e Instruir el pago de la remuneración del INDRA de acuerdo a lo establecido en la cláusula 18.

4.1.2.7 Liderar las mesas técnicas de trabajo de los Actores del Sistema orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas sólo podrá modificar, limitar o restringir la responsabilidad de INDRA por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato en la medida que sea instruido por el Ministerio a través del Administrador de Contrato a INDRA.

4.1.2.8 Designar al representante del Ministerio a quien corresponderá presidir, resolver y adoptar las resoluciones del Equipo de Administración de Emergencia (EAE), encargado de proponer los lineamientos de acción, actividades y procesos a desarrollar en el evento de plantearse alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción en los servicios de INDRA o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, según lo establecido en el Anexo 5 del Contrato.

4.1.2.9 En caso de término anticipado del Contrato por causa no imputable a INDRA y en virtud del principio de equilibrio económico-financiero del Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de INDRA, todo de conformidad a la normativa vigente.

4.1.2.10 Nombrar a un funcionario como Administrador del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante INDRA, representando al Ministerio con todas las facultades señaladas en el presente Contrato.

4.1.2.11 Entregar al Panel de Expertos de la Ley Nº 20.378 la nómina de profesionales a que se refiere la cláusula 18.7.4 del Contrato

4.2 DE LA SOCIEDAD INDRA

4.2.1 DE LA ESTRUCTURA SOCIETARIA

INDRA SISTEMAS CHILE S.A. es una sociedad anónima cerrada constituida por escritura pública de fecha 16 de enero de 1998, otorgada en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo y vigente en conformidad con la legislación de Chile, cuyo extracto fue inscrito a fojas 1421, número 1039 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial, con fecha 23 de enero de 1998.

Conforme a sus estatutos sociales, INDRA tiene por objeto los siguientes:

1) Desarrollar, implementar, instalar y construir, por cuenta propia o ajena, soluciones de ingeniería, en sus diversas especialidades;

2) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones;

3) Crear, fabricar, desarrollar, aplicar, importar, exportar, comerciar, mantener, actualizar, explotar, instalar y representar hardware, software y servicios relacionados;

4) Comprar, vender, importar, exportar, representar, distribuir y, en general, comercializar equipos para la computación electrónica y el procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines;

5) Explotar directamente los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquiera otra forma;

6) Administración, elaboración, desarrollo, control, asesoría, capacitación y ejecución de proyectos de ingeniería y gestión ambiental, la consultoría y prestación de servicios profesionales y/o técnicos de ingeniería, gestión ambiental y/o computacional;

7) Prestación de servicios relacionados con la transformación empresarial, gestión del cambio, organización, recursos humanos, reingeniería de procesos y sistemas de gestión, prestación de servicios de ingeniería, asesoramiento y consultoría de estudios, y asistencia técnica;

8) Prestación de servicios relacionados con la capacitación ocupacional, con la formación y con la selección de recursos humanos, así como la transferencia de conocimiento especializado en el ámbito empresarial;

9) Prestación de servicios gráficos de edición e impresión electrónica con láser;

10) Prestación de servicios de organización de archivos;

11) Prestación de servicios de telecomunicaciones de call center, help desk y telemarketing;

12) Prestación de servicios de operación técnica, de explotación, o de gestión empresarial a otras compañías;

13) Adquisición, arrendamiento y enajenación de bienes inmuebles y de cualquier derecho real sobre los mismos;

14) Invertir, en Chile o en el extranjero, en toda clase de bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, tales como acciones, bonos, debentures y, en general, toda clase de títulos y valores mobiliarios; todo por cuenta propia o ajena;

15) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad relacionada con las áreas de la Informática, la computación y la ingeniería en general, que se desarrolle directa o indirectamente con éstas.

Su capital social asciende a $13.460.187.123.- (trece mil cuatrocientos sesenta millones ciento ochenta y siete mil ciento veintitrés pesos chilenos).

4.2.2 Declaración de INDRA

El Proveedor de servicios tecnológicos INDRA declara que a la fecha de firma del presente instrumento cumple con las siguientes exigencias y circunstancias:

4.2.2.1 No ha sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

4.2.2.2 Ninguno de sus Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por delitos de enriquecimiento, por defraudación y perjuicio del Sistema, del Fisco v/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar se entiende por delito de enriquecimiento por defraudación aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

4.2.2.3 Ninguno de los Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley Nº 211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", en relación con lo previsto en el artículo 26 inciso 2°, letra d), del referido cuerpo legal.

4.2.3 Derechos de INDRA

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos confiere a INDRA los siguientes derechos:

4.2.3.1 Percibir la remuneración por los servicios prestados, en los términos y condiciones previstos en este Contrato y sus anexos.

4.2.3.2 Ser reembolsado de los gastos extraordinarios previamente autorizados por el Ministerio y con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, en que deba incurrir el Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.3 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere

útiles para el desarrollo de sus servicios, sin más limitación que la sujeción a las cláusulas que regulan este Contrato y la normativa vigente.

4.2.3.4 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.

4.2.3.5 Mantener comunicación con el Ministerio y recibir respuesta formal a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.6 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el Anexo 4 y la cláusula 25 del presente Contrato.

4.2.3.7 Solicitar y recibir, si así corresponde, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato o, en su defecto, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.8 A ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que afecte los servicios prestados por INDRA.

4.2.3.9 Solicitar de conformidad al rol coordinador del Ministerio su colaboración y permisos cuando ella fuese necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en caso de haber agotado las gestiones propias y que razonablemente le correspondan como Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.10 Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el presente Contrato.

4.2.4 Obligaciones de INDRA

Sin perjuicio de las obligaciones legales y las demás previstas en este Contrato, son obligaciones de INDRA:

4.2.4.1 Prestar los servicios objeto de este Contrato de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 de este Contrato y con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente instrumento, en caso de que corresponda.

4.2.4.2 Cumplir con la normativa vigente y las normas contractuales y reglamentarias aplicables para la prestación de los servicios.

4.2.4.3 Informar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con 30 días hábiles de anticipación, en caso de que se asocie con personas -jurídicas o naturales- que desarrollen negocios iguales o similares al que desarrollará en virtud de este Contrato de Prestación de Servicios Complementarios durante toda la vigencia del mismo.

4.2.4.4 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del presente Contrato.

4.2.4.5 Realizar las acciones que correspondan para integrar a otros proveedores en el normal funcionamiento del Sistema cuando así haya sido acordado o instruido por el MTT, debiendo mantener el equilibrio

económico del Contrato.

4.2.4.6 Cumplir y respetar las Instrucciones que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.7 Suscribir con los demás proveedores de Servicios del Sistema los actos jurídicos y contratos que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato y las instrucciones del Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o el Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.8 Adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, manteniendo el equilibrio económico del Contrato.

4.2.4.9 Poner a disposición del Ministerio, a través del Administrador de Contrato, la información operativa que, conforme a este Contrato o a las Instrucciones que se emitan le sea requerida con relación a la prestación de dichos servicios. El acceso a dicha información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.

4.2.4.10 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho (s) informe (s), previstos en la cláusula 17 del presente instrumento.

4.2.4.11 Enviar al Administrador de Contrato copia de toda comunicación sobre un hecho esencial ocurrido en la Sociedad, que afecte o pueda afectar al Sistema.

4.2.4.12 Otorgar acceso al MTT o a quién él designe, a los antecedentes e instalaciones que sean necesarias para que el MTT pueda hacer efectiva su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones de INDRA emanadas del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

4.2.4.13 Mantener informado al Ministerio, a través del Administrador de Contrato, de toda circunstancia material o jurídica que afecte de modo relevante la prestación normal de los servicios y de cualquier Aviso de Falla que impacte en el servicio, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella.

4.2.4.14 Dar cumplimiento íntegro a las determinaciones que en el marco de los servicios que corresponden a INDRA emita el Director del Equipo de Administración de Emergencia (EAE).

4.2.4.15 Nombrar y mantener a un empleado de INDRA como Encargado del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante el Ministerio, representando con todas las facultades a INDRA para estos efectos.

4.2.4.16 Elaborar y entregar oportunamente al Administrador del Contrato los informes establecidos en el presente Contrato.

4.2.4.17 Participar y colaborar en las mesas técnicas de trabajo, cuando en ellas se traten materias relativas o relacionadas a los servicios objeto del presente Contrato y en aquellas otras instancias que defina el Ministerio, orientadas a evaluar y proponer cambios para el mejoramiento continuo de la calidad de los Servicios.

4.2.4.18 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción irrogare al Sistema y a los Usuarios, con motivo del incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

4.2.4.19 Entregar a quién lo suceda en la prestación de sus servicios y a requerimiento del Ministerio, lo establecido en el título IV de este instrumento con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios.

4.2.4.20 No adoptar ninguna decisión que altere parcial o totalmente el alcance de los servicios tecnológicos contratados sin autorización del Ministerio.

4.2.4.21 Cumplir íntegramente las instrucciones que, conforme lo dispuesto en las Cláusulas 25.2, 26 y 27 dicte el Ministerio a través del Administrador de Contrato.

4.2.4.22 Disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato.

4.2.4.23 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud, y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente y a los contratos de trabajo respectivos, correspondan a INDRA para el cumplimiento de este Contrato.

4.2.4.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.

4.2.4.25 En general, dar cumplimiento a todas las obligaciones que dispone el presente Contrato y la normativa legal y reglamentaria vigente.

Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO

INDRA podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato previa autorización del Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a INDRA para la prestación de los servicios materia de este Contrato, lo que será calificado exclusivamente por el Ministerio.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deben acompañarse y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La cesión sólo podrá rechazarse por resolución fundada.

Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, efectuado los pagos correspondientes según el cumplimiento de los Niveles de Servicio y descontadas las eventuales multas devengadas a que hubiere lugar, y recibidas las garantías por parte de

nuevo Proveedor a entera a satisfacción del Ministerio, éste procederá a devolver a la sociedad cedente, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, las garantías entregadas que no hubieren sido ejecutadas.

Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales, y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

6.1 Anexo 1. Servicios INDRA.
6.2 Anexo 2. Niveles de Servicio.
6.3 Anexo 3. Descripción funcional del Sistema.
6.4 Anexo 4. De las Sanciones.
6.5 Anexo 5. Equipo de Administración de Emergencia.
6.6 Anexo 6. Declaración.

Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, INDRA, debidamente representado y por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en uso de las atribuciones que le confiere la Ley N°18.696, se obliga a prestar los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, necesarios para el funcionamiento del Sistema. Respecto lo anterior, INDRA deberá prestar lo siguiente:

7.1 **Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.** El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del software que afecte la normal operación con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, EFE CENTRAL y en la Antenas Seguras de METRO. Considerando lo antes expuesto, INDRA realizará el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos incluidos en el software provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y que se encuentre funcionando en los Validadores y en las Antenas Seguras de las estaciones de METRO y EFE CENTRAL en el tramo Nos-Estación Central, considerando además que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO y EFE CENTRAL.

7.2 **Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.** INDRA certificará la correcta generación de las tablas de difusión y paquetes de configuración que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de las

tablas y paquetes de configuración difundidos. En el caso de las Listas Negras, INDRA no certificará la generación de dicha tabla o paquete de distribución, sino que solamente verificará la actualización y difusión de las nuevas listas a la totalidad de los equipos de producción. Esta certificación considera la revisión de las tablas o paquetes de configuración en el ambiente que METRO disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el MTT.

7.3 **Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO y EFE CENTRAL.** INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo de las actuales aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en las estaciones de METRO y EFE CENTRAL provistos por INDRA, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al MTT responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

7.4 **Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL.** El suministro del mismo incluirá las aplicaciones en validadores, el sistema central (incluyendo la infraestructura) así como las comunicaciones necesarias para permitir entregar el servicio a los pasajeros.

Las especificaciones de cada uno de los servicios anteriormente mencionados se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, y los Niveles de Servicio que deberá cumplir INDRA en la prestación de cada uno de ellos en el Anexo 2, así como las sanciones por su incumplimiento en el Anexo 4.

Además de los servicios previamente detallados, el Ministerio podrá requerir a INDRA la prestación de servicios adicionales a los descritos en el Anexo 1 del Contrato u otros servicios conforme lo señalado en la cláusula 3, debiendo mantener el equilibrio económico del Contrato.

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3 precedente comenzarán a ejecutarse desde el día 07 de febrero de 2023 y hasta el día 06 de febrero de 2028, en tanto aquellos servicios referenciados en la cláusula 7.4 anterior, tendrán una vigencia de 22 meses contados desde el día 03 de enero de 2023, el que se dividirá en una primera "Fase de Inversión" de 10 meses y otra "Fase de Servicios" de 12 meses, con la posibilidad de renovación automática, de esta última, por periodos de 12 meses, durante la vigencia del presente Contrato, sin perjuicio de que una de ellas, previo aviso con 90 días de antelación, comunique a la otra su decisión de no renovarlo, con todo, la vigencia máxima del referido servicio (7.4) no podrá exceder del 06 de febrero de 2028. Todo aquello, sin perjuicio de las causales de término anticipado estipuladas en la cláusula 25 y el Anexo 4 del presente Contrato, según corresponda.

Igualmente, ambos grupos de servicios se prestarán, en las condiciones establecidas en el Anexo 1, sin perjuicio de las fechas y plazos de implementación que se indican en este Contrato.

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO

La empresa INDRA deberá entregar los instrumentos de garantía que se indican a continuación:

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

9.1.1.- Características de la Garantía

Dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia de este Contrato, INDRA deberá entregar, a conformidad del Administrador de Contrato, dos (2) boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro (en adelante "garantías" o "instrumentos de garantía") por un monto de UF 2.000 (Dos mil Unidades de Fomento) cada una, por un total de UF 4.000 (Cuatro mil Unidades de Fomento). La glosa de cada uno de los instrumentos de garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2.- Renovación de la Garantía

9.1.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.1.1.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad que corresponde, el Ministerio

podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la o las garantías que obre (n) en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán tener una vigencia mínima de 30 meses, de forma tal que su vigencia supere en a lo menos 18 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de alguna de las Garantías de Fiel Cumplimiento, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la (s) anterior (es).

9.1.3.- Ejecución de la Garantía

Todo incumplimiento grave imputable a INDRA de los servicios que presta en virtud del presente Contrato así como el no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las Garantías que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que INDRA no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato y/o cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y no dé cumplimiento a lo establecido en sus cláusulas 25.2, 26 y 27.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento destinadas a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberán pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.2.- <u>Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud</u>

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento debidamente ejecutoriado y notificado a INDRA, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a INDRA respecto de sus trabajadores y

prestadores de servicios para el cumplimiento de este Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1.- Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, establecidas en el párrafo 4.2.4.23 y 4.2.4.24 de este Contrato, a conformidad del Ministerio, éste deberá entregar dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro, por un monto de UF 100 (Cien Unidades de Fomento). La glosa de dicha boleta será: "*Para garantizar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.*" Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2.- Renovación de la Garantía

9.2.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 10 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de las Garantías en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía de fiel cumplimiento del Contrato que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá tener una vigencia mínima de 24 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en a lo menos 12 meses la fecha de término

del Contrato.

9.2.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

9.2.3.- Ejecución de la Garantía

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a INDRA, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a INDRA el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.3.- <u>Devolución de las Garantías</u>

Las Garantías señaladas en esta cláusula deberán ser restituidas por el Ministerio a INDRA en caso que no hayan sido cobradas durante la ejecución del Contrato o en el período regulado en sus cláusulas 25.2, 26 y 27, junto con un documento denominado "Acta de Término de Prestación de Servicios" que dará cuenta del término de la relación contractual entre INDRA y el Ministerio y el cumplimiento de sus obligaciones, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes al término de los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios por INDRA.

Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago comprende, como condición necesaria para su funcionamiento el desarrollo de los siguientes servicios:

10.1 Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros;

10.2 Emisión, comercialización y post venta del Medio de Acceso;

10.3 Provisión de la red de carga del Medio de Acceso;

10.4 Provisión de equipamiento y de servicios tecnológicos;

10.5 Provisión o Suministro de buses;

10.6 Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso;

10.7 Administración de los recursos financieros necesarios para el pago de la prestación de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.

10.8 Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

Estos servicios serán provistos por una o más personas jurídicas definidas por el Ministerio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696. La denominación de quienes presten estos servicios, así como las definiciones técnicas requeridas y los Niveles de Servicio, se ajustarán a lo que determinen sus respectivos contratos, y su regulación recogerá el funcionamiento integrado entre los Servicios de Transporte y los Servicios Complementarios.

El servicio que prestará INDRA en virtud del presente Contrato se entiende inserto en el transporte público diseñado para la ciudad de Santiago como condición necesaria para su funcionamiento.

Si en el futuro, para la operación de los servicios referidos en los puntos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 y 10.8, se requiriere la celebración de uno o más contratos entre INDRA y el (los) proveedor(es) de dicho servicio, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre el Proveedor y el (los) proveedor(es) de dicho(s) servicio(s), INDRA se encontrará obligado a suscribir con tal Proveedor el respectivo contrato.

Para efectos de lo anterior, INDRA dispondrá de un plazo razonable, determinado por el Ministerio, para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, los cuales serán evaluados por el Ministerio para la definición final del texto del (los) contrato(s) que deban celebrarse de conformidad con este párrafo. Vencido este plazo, INDRA deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios de Transporte o con el (los) Proveedor(es) de Servicios Complementarios que le instruya el Ministerio, en los términos y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio. Con todo, la suscripción de cualquier nuevo instrumento deberá considerar la mantención del equilibrio económico financiero del Contrato.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente Cláusula dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios que debe prestar INDRA, que se encuentran señalados en la Cláusula 7 y detallados en el Anexo 1 y 3 de este Contrato se entienden como Servicios Gestionados, y por tanto INDRA deberá cumplirlos conforme lo indicado en dicho Anexo y sobre la base de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de éste instrumento, debiendo hacerse cargo de los riesgos tecnológicos que se generen en el Sistema, adoptando las medidas que estime pertinentes para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se produzcan fallas derivadas de los riesgos inherentes a la tecnología, el Ministerio otorgará un periodo de cura, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 4, a fin de que dentro del plazo que se otorgue y de acuerdo a las instrucciones que se emitan al efecto, en caso que correspondan, el Proveedor INDRA solucione las fallas, defectos o inconvenientes que se susciten en el marco de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. Este periodo de cura no se otorgará en caso de que la falla, defecto o inconveniente se produzca por negligencia de INDRA o haya ocurrido una falla similar anteriormente.

La gestión de los servicios tecnológicos corresponde a INDRA, quien deberá adoptar las medidas necesarias para velar por la correcta ejecución y continuidad de los servicios y cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento. Los resultados y beneficios de los Servicios Gestionados por INDRA son del Ministerio y de los demás Actores que reciban la prestación de servicios por parte de INDRA.

Por lo anterior, las obligaciones que asume INDRA en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar íntegramente los servicios objeto del Contrato, detallados en el Anexo 1, del presente instrumento.

Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA

Para una correcta ejecución de los servicios objeto del presente Contrato, y durante toda la vigencia de éste, el Ministerio pondrá a disposición de INDRA la Tecnología Multivía, de propiedad de la Subsecretaría de Transportes.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a la referida tecnología, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia tanto dicha tecnología como sus modificaciones deberán ser restituidos por INDRA al Ministerio al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cabe señalar que junto con la restitución de todos los elementos individualizados, se deberá entregar a la Subsecretaría de Transportes los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT

INDRA para prestar adecuadamente los servicios a que se compromete bajo este Contrato y para asegurar la continuidad del servicio, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios durante el plazo de vigencia pactada en la cláusula octava del presente Contrato, transfiere en este acto, sin costo adicional, la propiedad del software de Validadores y de Antena Segura que se utiliza en METRO S.A. y EFE Central S.A. a la Subsecretaría de Transportes, sus códigos fuentes y especificaciones y documentación técnica, sin limitación alguna e incluidos los derechos de propiedad intelectual.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a los referidos software, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia deberán transferirse al término del presente instrumento, por cualquier causa que ello suceda, conjuntamente con los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna. En dicho caso, durante la ejecución del presente Contrato INDRA está autorizado para utilizar los referidos softwares con el objeto de prestar los servicios señalados en la cláusula 7 de este instrumento.

Sin perjuicio de lo indicado, INDRA y/o el tercero propietario, de corresponder, conservarán la propiedad intelectual de todo documento, manual y programa computacional o software que haya sido desarrollado previamente o en forma independiente a la ejecución del presente contrato. Aquellos programas computacionales de propiedad de INDRA o de terceros, que sean necesarios para el cumplimiento del contrato, serán licenciados conforme a las condiciones establecidas por INDRA y/o por el titular de dichos derechos de propiedad intelectual.

Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN

La Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso.

Por lo anterior, INDRA deberá desarrollar un plan, a su entero costo, para Homologar todos aquellos equipos o elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico que se encuentran en METRO S.A. y en EFE CENTRAL S.A. Dicho plan deberá ser presentado al Ministerio para su aprobación dentro del periodo de noventa (90) Días contados desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato.

En caso de existir observaciones por el Ministerio, estas deberán acogerse íntegramente por INDRA e iniciar el proceso de Homologación conforme lo instruya el MTT. Cabe señalar que el plazo de ejecución no podrá ser superior al plazo de vigencia del presente Contrato.

En todo caso, durante la implementación de éste plan INDRA será el único responsable del correcto funcionamiento de los equipos y software que se encuentre funcionando en el Sistema.

Finalmente, todo equipo y/o elemento de software que INDRA desarrolle o modifique en virtud de los servicios que debe prestar conforme lo establecido en el presente contrato, deberán ser Homologados previo a su implementación en el Sistema.

Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

15.1.- De las personas habilitadas

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se establecen las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en los puntos 15.2 y 15.3 siguientes. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras y sancionadoras que se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros. En caso que el Administrador del Contrato Titular cese en su calidad de tal, el Ministerio deberá informar a INDRA esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante. En dicho periodo actuará el Administrador de Contrato Subrogante con todas las facultades señaladas para el Administrador Titular.

Las funciones del Administrador del Contrato, para actuar en representación del Ministerio, de conformidad al presente Contrato, serán las siguientes:

15.2.1 Coordinar adecuadamente la prestación por parte de INDRA de los servicios objeto de este Contrato con el resto de los Actores del Sistema, instando por la correcta ejecución del presente Contrato.

15.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de los servicios y Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 1 y 2 respectivamente, del presente Contrato.

15.2.3 Aprobar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a INDRA en virtud de este Contrato.

15.2.4 Revisar los documentos que deba presentar INDRA, de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y aprobarlos o rechazarlos, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.

15.2.5 Emitir las instrucciones en virtud de los cuales se ordena a INDRA la

ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los servicios que presta conforme al presente Contrato.

15.2.6 Realizar evaluaciones técnicas de la calidad de los servicios prestados por INDRA, ponerlas en su conocimiento y proponer las modificaciones que corresponda.

15.2.7 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.2.8 Recepcionar y responder oportunamente las consultas o requerimientos formulados por INDRA para la prestación de sus servicios.

15.2.9 Asistir al Comité Técnico y eventualmente al de Dirección.

15.2.10 Ser interlocutor ante INDRA, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato.

15.2.11 Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes y de las minutas en que se registran las propuestas de los Comités.

15.2.12 Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento.

15.2.13 Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

Las partes dejan constancia que las facultades indicadas precedentemente para el Administrador del Contrato son de naturaleza contractual y el cumplimiento de las mismas es sin perjuicio (i) de las facultades que le caben al Ministerio de conformidad con la normativa vigente, y (ii) de la necesidad del Ministerio de cumplir con la normativa vigente para la ejecución de los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, INDRA deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso de que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, INDRA deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante al Día Hábil siguiente de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato son:

15.3.1 Informar al Ministerio de los niveles de cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato.

15.3.2 Gestionar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.3.3 Ser interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por INDRA o subcontratadas con terceros.

15.3.4 Entregar al Ministerio la información relativa a la prestación de los servicios objeto de este Contrato, y ser receptor de las respuestas del Ministerio.

15.3.5 Participar en las mesas de trabajo y asistir al Comité Técnico previsto en el punto 15.4 siguiente.

15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio

Sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio en el control, la fiscalización y ejecución del Contrato y con la finalidad de facilitar la debida coordinación para la ejecución de los servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los servicios. Las funciones y organizaciones serán las siguientes:

15.4.1 ***Comité de Dirección:*** Conformado por el/la Directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano u otro representante que designe el Ministerio y el Gerente General de INDRA u otro representante que este último designe. El Comité sesionará en forma trimestral o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.1.1 Analizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2, así como el nivel de satisfacción de los Proveedores de Servicios del Sistema que reciben los servicios.

15.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento del servicio prestado y del funcionamiento global del Sistema.

15.4.1.3 Impulsar el mejoramiento de la calidad de todos los servicios que INDRA se obliga a prestar en virtud del presente Contrato, a objeto que ésta cumpla con los Niveles de Servicios establecidos en el Anexo 2 de este instrumento.

15.4.1.4 Analizar los resultados de los Niveles de Servicio, su evolución, sus objetivos y compromisos de calidad.

15.4.1.5 Prestar toda la colaboración para la solución de discrepancias en la evaluación de la medición de los Niveles de Servicio.

15.4.1.6 Las demás que establezca el Ministerio.

15.4.2 ***Comité Técnico:*** Conformado por el Administrador de Contrato y el Encargado de Contrato, sin perjuicio de la asistencia del personal técnico de cada Parte. El Comité sesionará en forma mensual o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.2.1 Planificar, evaluar, organizar y hacer el seguimiento del avance de las fases de implementación o transición del servicio.

15.4.2.2 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del servicio.

15.4.2.3 Comprobar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento, en caso de ser necesario.

15.4.2.4 Supervisar y proponer ajustes o cambios que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto de este Contrato.

15.4.2.5 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.

15.4.2.6 Analizar los resultados de las acciones de mejora.

15.4.2.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

15.4.2.8 Proponer y transmitir al Comité de Dirección propuestas de modificaciones de los servicios o sus Niveles de Servicio, establecidos en los Anexos 1 y 2 de este Contrato, respectivamente.

15.4.2.9 Las demás que establezca el Ministerio.

De cada una de las reuniones que celebren los Comités señalados en los párrafos precedentes, se redactará, antes de su término, una breve minuta en que a lo menos se registrará su fecha, las recomendaciones y asistentes, concluyendo con sus respectivas firmas. Los acuerdos de los comités sólo serán vinculantes para las Partes cuando sus recomendaciones sean instruidas y notificadas a INDRA por el Administrador de Contrato o al/la directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del primero.

Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN

INDRA podrá subcontratar aquellos servicios que requiera para la prestación del Contrato, informando oportunamente al Ministerio. Dentro de esta comunicación se deberán acompañar los antecedentes técnicos de las subcontrataciones realizadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá solicitar la exhibición de los contratos suscritos por INDRA en mérito de esta cláusula.

No obstante, lo anterior, INDRA será el único y exclusivo responsable de todas y cada una de las obligaciones que asuma en el presente Contrato, de modo que la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene INDRA para la prestación de los servicios. En todo caso, todos los contratos que celebre INDRA de acuerdo a esta Cláusula deberán ser coherentes y armónicos con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

Cláusula 17.- INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador del Contrato la información que más adelante se indica, en la oportunidad y en los términos que para cada caso se establece:

17.1 Dentro de los primeros diez (10) Días de cada mes deberá remitir el informe relativo al cumplimiento de los Niveles de Servicio referidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

17.2 Dentro de los primeros diez (10) Días de implementada una nueva funcionalidad deberá remitir un informe detallado de los cambios o ajustes efectuados conforme lo dispuesto en el Anexo 1. En particular, se deberá actualizar la documentación que corresponda a cada nuevo cambio en producción.

17.3 Dentro de los primeros quince (15) Días del mes de enero de cada año de vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador de Contrato la totalidad de la información y documentación actualizada respecto del software básico, equipamiento y elementos contenidos en el presente Contrato. Además, en relación a las aplicaciones, deberá proveer la documentación completa, incluyendo manuales de mantención, explotación y de usuario.

La referida documentación deberá ser proporcionada por INDRA de acuerdo a un formato y contenido previamente acordado con el MTT. En caso de desacuerdo primará el formato señalado por el Ministerio.

A su vez, INDRA deberá entregar, en el mismo plazo, un manual de procedimientos de administración de los recursos tecnológicos relacionados con este Contrato, así como un manual de buenas prácticas (derechos y deberes) de los usuarios tecnológicos de las aplicaciones desarrolladas.

17.4 Entregar mensualmente al Ministerio el certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, dentro de los primeros (15) días del mes siguiente al periodo informado, junto con una declaración jurada mensual del representante legal de INDRA que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, conforme al formato establecido en el Anexo 6 del Contrato.

17.5 Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o el Administrador de Contrato, exclusivamente para ejercer sus facultades de control y fiscalización y/o para asegurar la continuidad del servicio objeto del Contrato.

17.6 Toda información que sea requerida por un tribunal de la república, u otra autoridad estatal referida al objeto del Contrato

Toda la información que se deba entregar al Ministerio, a través del Administrador del Contrato, será proporcionada por medios digitales y adicionalmente en papel en caso de ser requerido.

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente cláusula, hará incurrir a INDRA en las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

18.1.- De la Remuneración de INDRA

18.1.1. De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3:

A partir del 07 de febrero de 2023 y durante toda la vigencia de este instrumento, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual de U.F. 2.000 (dos mil Unidades

de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados. Para dichos efectos, el Ministerio deberá instruir el pago mensual a favor de INDRA, conforme las reglas que se establecen en esta cláusula.

18.1.2 De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en la cláusula 7.4:

Los pagos asociados a los servicios descritos en la cláusula 7.4 se dividirán en dos fases, a saber:

a) Fase de Inversión: A partir del día 01 de enero de 2023, y por el período de 10 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.926,84 (mil novecientas veintiséis coma ochenta y cuatro Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.
b) Fase de Servicios: A partir del término de la Fase de Inversión señalada en el literal anterior, y por el período de 12 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.070,47 (mil setenta coma cuarenta y siete Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.

Los montos de las remuneraciones mensuales señaladas anteriormente podrán disminuir conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2. Lo anterior, además, es sin perjuicio de las multas aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos, conforme al Anexo 4 y/o las multas a beneficio fiscal establecidas en la Ley.

Asimismo, las remuneraciones señaladas en la presente cláusula podrán aumentarse, en caso de que el Ministerio instruya la prestación de algún servicio adicional a los indicados en el presente Contrato y sus Anexos, considerando lo establecido en la cláusula 3 (Principio de Evolución Tecnológica) o requiera la prestación de servicios de mantenimiento evolutivo. Los cambios en la remuneración serán instruidos al Administrador Financiero de Transantiago, o a quien legalmente le suceda, a fin de que proceda a ajustar los pagos, en la forma y plazos que determine el Ministerio.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las modificaciones que las Partes puedan convenir en relación con la remuneración y los servicios del presente Contrato.

18.2.- De las Fechas de Pago

El pago de los servicios complementarios tecnológicos y, de los servicios adicionales requeridos por el Ministerio efectivamente prestados por INDRA, entre el día 1° y el último día de cada mes, se realizará el último Día Hábil del mes siguiente a aquel en que se prestaron los servicios.

Con todo, el primer pago se realizará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente contrato.

18.3.- Del Cálculo del Pago

Para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a

través del Administrador de Contrato, los siguientes antecedentes: (i) informes de cumplimiento de Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2, y (ii) el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan.

Los informes deberán ser entregados dentro de los diez (10) primeros días de cada mes calendario o el día hábil siguiente si éste recayere en día inhábil. El Ministerio, a través del Administrador de Contrato, podrá requerir a INDRA la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar lo expresado en los informes de cumplimiento de Niveles de Servicio o en los pagos solicitados, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Si INDRA no remite oportunamente la información, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de INDRA.

Recibido este informe por parte del Ministerio a través del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para aprobar o impugnar fundadamente la información de cumplimiento de Niveles de Servicio entregados por INDRA. En caso de que dentro del referido plazo el Administrador de Contrato no comunique la decisión del Ministerio, o éste no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe el citado informe, por razones fundadas, el plazo indicado podrá ser prorrogado hasta por cinco (5) días hábiles, no pudiendo, en dicho caso, entenderse aprobado el citado informe.

Aquellos Niveles de Servicio aprobados por el Ministerio, darán lugar al inicio del pago de lo no disputado, conforme el punto 18.4 siguiente. Del mismo modo aquellos Niveles de Servicio impugnados por el Ministerio podrán dar lugar al procedimiento de revisión del monto de los pagos establecido en el punto 18.5 siguiente.

18.4.- <u>Del Pago a INDRA</u>

El pago a que hubiere lugar de conformidad a lo dispuesto en este Contrato, será realizado a través del Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera, previa instrucción del Ministerio que apruebe su ejecución. Para lo cual INDRA deberá remitir al AFT la factura por los montos aprobados por el Ministerio. Lo anterior, es sin perjuicio de las multas que sean procedentes conforme al Anexo 4 de este Contrato o aquellas que sean a beneficio fiscal. En todo caso, el Ministerio siempre autorizará el pago de la parte no disputada de la remuneración solicitada por INDRA, en cada período mensual.

Por expresa disposición de lo establecido en el Contrato celebrado entre el MTT y el AFT, la factura deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o de quien legalmente lo reemplace en dicha función, exclusivamente en razón de su calidad de administrador de los Recursos del Sistema. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades interpretativas que eventualmente correspondan al Servicio de Impuestos Internos.

18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos

En caso que el Ministerio a través del Administrador de Contrato no aprobara total o parcialmente la información entregada por INDRA respecto a la medición de los Niveles de Servicio, INDRA podrá solicitar la revisión de dicho rechazo, para lo cual deberá remitir nuevos antecedentes con el objeto de acreditar la medición de los Niveles de Servicio que ha reportado.

Esta solicitud se resolverá y tramitará conforme al procedimiento que se describe a continuación.

El proceso se iniciará con una reclamación escrita de INDRA al Ministerio, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. Para presentar la reclamación, INDRA dispondrá del plazo fatal de veinte (20) Días, contados desde la notificación del Oficio que comunica el rechazo respecto la medición de servicios realizada por INDRA. Las reclamaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación dé lugar a distintas reclamaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación.

Una vez presentada la solicitud de revisión, el MTT dispondrá de diez (10) Días para analizar los antecedentes acompañados por INDRA junto con el informe técnico que deberá remitir el Administrador de Contrato, y conforme a su mérito y el de otros informes técnicos que hubieren sido requeridos por el MTT, informará del resultado de la revisión. El Administrador de Contrato notificará por escrito la respuesta del Ministerio a INDRA, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente.

En el evento que una o más de las reclamaciones presentadas por INDRA sean acogidas, se entenderá que el Nivel de Servicio que INDRA reportó inicialmente respecto al servicio reclamado es el valor final aprobado por el Ministerio y por tanto generará la diferencia del pago que correspondiere según lo establecido en los Anexos 1 y 2 del presente Contrato. Dicho pago se ejecutará en la fecha de pago más cercana

Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de INDRA, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, instruir ajustes en los pagos realizados a INDRA. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error.

18.6.- Impuestos

Las partes convienen que la remuneración de INDRA señalada en esta cláusula por la prestación de los servicios materia del presente Contrato, incluyen el pago de los impuestos a que haya lugar, de modo que el Ministerio no reembolsará a INDRA los impuestos que

éste deba pagar de conformidad a la ley. Tampoco tendrá derecho el Ministerio a solicitar restitución alguna por los créditos o compensaciones tributarias que INDRA pueda recibir.

18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato

Los cambios, ajustes, disminuciones o modificaciones que se quieran introducir a los Servicios, ya sea que sean instruidos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o acordados por las Partes, en virtud de la aplicación de los principios de evolución tecnológica, interrelación del Sistema, continuidad de Servicios y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, deberán dar lugar una revisión del impacto de dicha modificación en las condiciones económicas contractuales.

La revisión de las condiciones económicas tendrá por objeto determinar si los cambios, ajustes, o modificaciones a los servicios generan una afectación relevante de costos operacionales asociados a dicha prestación.

La determinación del impacto de los ajustes se realizará conforme al siguiente procedimiento:

18.7.1 El Ministerio informará por escrito a INDRA la modificación, disminución o ajuste en los servicios, según lo señalado en esta cláusula.

18.7.2 A contar de la recepción de la comunicación referida en el numeral anterior cada Parte dispondrá de un plazo de 30 Días Hábiles, para evaluar, determinar y proponer a la otra el nuevo valor a pagar (o su mantención) que genere el ajuste o modificación de los servicios, para lo cual deberán tenerse en consideración los valores que se indican en la Tabla N° 1 siguiente.

Dentro del plazo anterior cada una de las Partes deberá elaborar un informe técnico que contenga el análisis y sustento de sus conclusiones, los que deberán ser enviados a la contraparte respectiva a través del administrador de Contrato y el encargado de Contrato.

TABLA Nº 1

ROL	UF x hora Antes de Impuesto (Valor Neto)
Gerente de Proyectos	3,7
Jefe de Proyecto	2,2
Arquitecto de Soluciones	2,3
Analista de Sistemas	2
Analista-Programador	1,7
Analista de QA/Testing	1,3
Operador de Pruebas QA/testing	0,9
Programador	1,2
Ingeniero Técnico Nivel 1 (DBA, Redes, Servers, etc.)	1,3
Ingeniero Técnico Nivel 2 (DBA, Redes, Servers, etc.)	2,5
Documentador	0,7
Asistente	0,5

18.7.3 Vencido el plazo señalado en el numeral anterior, las Partes dispondrán de un plazo de 15 Días hábiles para proceder al análisis del informe de la contraparte. Al término de este último plazo y durante los 30 días hábiles siguientes, las Partes llevarán a cabo negociaciones directas, a partir de las cuales acordarán los ajustes al alza o a la baja -o la mantención- en las remuneraciones objeto del contrato.

18.7.4 En caso que las Partes no lleguen a un acuerdo dentro de los plazos indicados, el Ministerio, de oficio o a solicitud de INDRA, requerirá una opinión o asesoría técnica al Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley.

Con dicho objeto, el Ministerio hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de INDRA y del Ministerio, a objeto que se pronuncie sobre cuál de las dos propuestas debiese acogerse, indicando para tales efectos los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica. El Ministerio informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a veinte (20) Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor.

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio deberá entregar al Panel de Expertos la nómina o listado de personas que se menciona al final de este numeral, y que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita en esta materia y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irrogue el funcionamiento del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

Las Partes deberán elaborar conjuntamente una nómina o listado de no más de tres (3) personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, tecnología u otro que resulte pertinente. En caso de desacuerdo el Panel podrá designar directamente personas para asesorarlo en sus funciones, en caso de ser necesario.

18.7.5. Sin perjuicio que el Ministerio requiera la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, el Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá instruir a INDRA que dé cumplimiento a los cambios, ajustes o modificaciones que se deban ejecutar en forma inmediata, sin tener que esperar el pronunciamiento del referido Panel de Expertos.

Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato, por parte del Ministerio; sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad al presente Contrato y a la normativa vigente, y del Encargado de Contrato, por parte de INDRA.

Las comunicaciones, notificaciones, solicitudes o requerimientos podrán ser remitidos por mano, transmitidos por correo tradicional, correo electrónico, correo certificado, servicios de mensajería instantánea, etc. a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica a en esta cláusula o en cualquier otra dirección que ésta haya informado oportunamente al Administrador de Contrato, entendiéndose efectuada su notificación, en dicho caso, desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 1, Santiago (Oficina de Partes).
Administrador de Contrato
Agustinas 1382, piso 5, Santiago.

INDRA: Indra Sistemas Chile S.A.
Av. Isidora Goyenechea N°2800, Piso 12, Las Condes, Santiago
Encargado de Contrato: Jorge Muñoz Sotarzo
Teléfono: 56 (2) 28103600
Mismo domicilio.

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través de la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades relacionadas con la ejecución del presente Contrato, incluyendo tanto la calidad del servicio entregado al Ministerio como a los demás Actores del Sistema, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

20.1 **Observadores.** El Ministerio, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los Servicios efectuar análisis y diagnósticos que estime convenientes con el objeto de controlar y fiscalizar el cumplimiento íntegro de cada una de las obligaciones de INDRA. A partir de los resultados de dichas actividades y las recomendaciones realizadas por los observadores, el Administrador de Contrato podrá solicitar a INDRA la elaboración y ejecución de planes de acción destinados a subsanar o introducir mejoras en sus procedimientos internos y de operación. Cabe señalar que los terceros designados en mérito de esta Cláusula realizaran labores de apoyo a las tareas fiscalizadoras de la Secretaría de Estado.

20.2 **Informes.** Sin perjuicio de los informes contemplados en el presente Contrato, INDRA deberá emitir, a su costo, informes trimestrales y un consolidado anual de su gestión que permitan evaluar tanto la gestión desarrollada, como su evolución en el tiempo. Estos informes sólo deberán considerar aspectos globales del Servicio, tales como Niveles de Servicio, relación con los demás Actores del Sistema, entre otros.

20.3 **Información de Sistemas de Contingencia o, en subsidio, Pruebas.** INDRA deberá entregar, a su costo, al Administrador de Contrato toda la información que exista sobre el funcionamiento de los Sistemas de Contingencias, así como la evidencia de su operación en situaciones reales. Adicionalmente, a requerimiento del Ministerio a través del Administrador de Contrato, las Partes coordinarán la realización de una prueba anual de contingencia y continuidad del servicio, a costo de INDRA. Durante el periodo de ejecución de la prueba solicitada por el Ministerio no se aplicarán sanciones por falla del Servicio derivada de la prueba ejecutada, salvo en cuanto estas ocurran por negligencia de INDRA. Asimismo, INDRA deberá realizar, a su costo, las pruebas que le requiera el Administrador de Contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud

del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema para verificar la corrección de deficiencias en la prestación del servicio objeto de éste Contrato.

20.4 **Visitas a oficinas e instalaciones.** INDRA deberá otorgar acceso al personal que designe el Ministerio a sus oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, equipamientos, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

20.5 **Antecedentes.** INDRA, a su costo, deberá remitir todo antecedente, informe y/o documentación que sea solicitada por el Ministerio, a través del Administrador de Contrato, en la medida que se encuentre o deba encontrarse en poder de INDRA, relativa a los servicios objeto de éste Contrato, bajo los términos y en los plazos establecidos en la respectiva solicitud, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

20.6 **Inspectores Fiscales.** El MTT a través de sus inspectores, podrá igualmente, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones y exigencias contenidas en este contrato.

20.7 **Otros.** Cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido por el Ministerio y que resulte idóneo para controlar la ejecución del presente contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no comprometan la normal operación del Sistema.

El Ministerio coordinará adecuadamente sus acciones de supervisión y control, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no entorpezcan, a su juicio, la prestación de los servicios por parte de INDRA ni comprometan la normal operación del Sistema.

Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a INDRA durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del presente Contrato.

Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Las hipótesis infraccionales previstas en el Anexo 4 de este Contrato en que incurra INDRA, actuando directamente o a través de terceros, podrán dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en dicho Anexo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Cláusula 25 de este instrumento, cuando corresponda.

Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que INDRA incurra en conductas que pudieren configurar un incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente contrato o a sus Anexos, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD

INDRA será responsable de los perjuicios que su actuar o inacción, la de sus dependientes, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas, ocasionare exclusivamente con motivo de un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

El Estado de Chile, el Ministerio, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público y su personal no serán responsables frente a terceros por las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del presente Contrato, ni por los daños que cause por un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores o contratistas.

Por lo anterior, INDRA se compromete a mantener indemne de perjuicios al Estado de Chile, el Ministerio, al Directorio de Transporte Público Metropolitano y a su personal, conforme lo señalado en esta cláusula.

TÍTULO IV <u>TÉRMINO DEL CONTRATO</u>

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

25.1.- <u>Causales de Término Anticipado del Contrato</u>

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada, sin perjuicio de hacer efectiva las garantías establecidas en el Contrato, según corresponde, por las siguientes causales:

25.1.1 **<u>Mutuo Acuerdo.</u>** En caso de término del Contrato de común acuerdo, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.

25.1.2 **<u>Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.</u>** En caso de término del Contrato por caducidad, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 25.2, siguiente.

25.1.3 **<u>Incumplimiento grave y reiterado de INDRA de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato.</u>** Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:

25.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan

de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:

(i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.

(ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.

(iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.

(iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.

Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.

25.1.4 **Si INDRA se disolviere por cualquier causa.**

25.1.5 **Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393** que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

25.1.6 **Decreto Supremo** fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.

25.1.7 **Termino Unilateral del Contrato por parte del Proveedor de servicios tecnológicos. INDRA podrá poner término unilateral al Contrato, únicamente en los siguientes casos:**

(i) Que, por un lapso continuo de tres (3) meses, no hubiere recibido íntegramente los ingresos no disputados a que se refiere la cláusula 18; y/o

(ii) Que la acumulación de saldos adeudados no disputados alcance un valor equivalente a la remuneración correspondiente al total de tres (3) meses de operación;

(iii) Que cualquier saldo adeudado no disputado se mantenga impago por un plazo máximo de seis (6) meses desde que se encuentre devengado a favor de INDRA.

25.1.8 **En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.**

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

Para los efectos de contabilizar los montos establecidos en este 25.1.7, no se contabilizarán: (i) los montos de la remuneración que se encuentren en proceso de impugnación fundados en un desacuerdo sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio; y (ii) el menor ingreso que INDRA pudiera recibir como consecuencia de la aplicación de multas.

En cualquier caso, todos los plazos de meses señalados en el citado numeral 25.1.7 se aumentarán hasta el doble en caso de que la Autoridad acredite que no existen Recursos Disponibles para el pago de los saldos no disputados y dicha situación afecte por igual a todos los Proveedores de Servicios del Sistema.

Para hacer procedente el término anticipado del Contrato en razón de la referida causal, INDRA deberá sujetarse al siguiente procedimiento. En primer lugar, INDRA deberá entregar al Ministerio una solicitud de término unilateral y anticipado del Contrato, indicando la causal que la justificaría. Una vez recibida la solicitud correspondiente, el Ministerio tendrá un plazo de treinta (30) días para pronunciarse sobre ella. Sólo podrá rechazar la solicitud si no se verifica la existencia de la o las causales invocadas o cuando siendo procedente su aplicación, se verifique el pago total adeudado dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere declarado procedente la causal. En este caso se entenderá por no presentada la solicitud de término del Contrato.

Finalmente, de ser procedente la aplicación de la causal y no verificarse el pago referido en la presente cláusula, INDRA deberá dar cumplimiento a las obligaciones que le corresponden para asegurar la continuidad de los servicios, conforme lo señalado en las cláusulas siguientes.

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en esta cláusula, INDRA estará obligado a continuar prestando sus servicios en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda totalmente tramitado el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación INDRA si este plazo excediera los 24 meses.

Durante este periodo INDRA deberá garantizar la ejecución de los servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Cumplimiento de Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, en la forma establecida en la cláusula 9. Asimismo, INDRA tendrá derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 18 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de aplicación de multas y descuentos, si los hubiere.

En caso que se produzca el término anticipado del Contrato conforme lo dispuesto en el punto 25.1.7 y que durante la continuidad en la prestación de los servicios establecida en esta cláusula, se cumpla nuevamente la hipótesis que dio lugar a éste término anticipado, INDRA tendrá derecho a terminar en forma inmediata la prestación de Servicios. Este mismo derecho podrá ejercerse en caso que, cumplido el cuarto mes de continuidad del servicio, aún existan saldos pendientes derivados de la aplicación de lo dispuesto en la referida cláusula, debiendo el Ministerio devolver, en un plazo máximo de 10 Días Hábiles, las boletas que no hayan sido ejecutadas por la Autoridad. En este caso INDRA podrá ejercer las acciones indemnizatorias que le otorgue la normativa legal vigente.

Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, INDRA deberá cumplir, conforme los plazos y las instrucciones que emita el Ministerio, con lo siguiente:

26.1 Restituir al Ministerio, sin costo, los componentes recibidos en virtud de la Cláusula 12 del presente Contrato, con todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, en las condiciones señaladas en la mencionada cláusula 12.

26.2 Transferir la propiedad al Ministerio, sin costo, todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, respecto los software de la cláusula 13 y en las condiciones señaladas en la dicha cláusula.

26.3 Entregar al Ministerio o a la persona que éste designe sin costo y por el plazo que determine el Ministerio, todas las licencias de uso y goce de aquellos sistemas o aplicaciones que no siendo propiedad del Ministerio, hubieran sido desarrolladas durante la ejecución del presente contrato, lo que obligatoriamente debe incluir, el Sistema en funcionamiento; todo el software de las aplicaciones del Sistema, incluyendo su código fuente, de la versión inmediatamente anterior, la actualmente en producción y aquella que esté siendo eventualmente desarrollada, y toda la documentación que permita hacer mantenciones y modificaciones a este software. Todos los derechos que se transfieran en virtud de lo señalado, deberán ser transferidos a perpetuidad, sin límite de usuarios, sin límite de copias de respaldo, sin límite de transferencia de licencias o derechos y autorizando expresamente sus modificaciones con el uso del código de fuente.

26.4 Ceder, sin costo a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados por INDRA que fueren necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios materia de este Contrato. Para estos efectos INDRA deberá incluir en las subcontrataciones sobre este contrato, cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio, permitiendo que el plazo de termino de esta cesión sea determinado por el Ministerio, sin la exigencia del pago de indemnización alguna por parte del MTT al término de ese contrato y a los costos marginales que defina la Autoridad.

26.5 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, un catastro completo

con toda la información referente a la prestación del servicio realizada y, en general, toda la información relevante que establezca el Ministerio.

26.6 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, la lista de proveedores que posea INDRA para la prestación de los servicios y exhibir los Contratos celebrados para ello, en caso de ser requerido por el Ministerio.

26.7 En caso que sea requerido por el Ministerio y con el único objeto de asegurar la continuidad del servicio objeto de éste Contrato, el MTT podrá requerir a INDRA los desarrollos de software, hardware y servicios de mantenimientos, de acuerdo a los precios marginales de actividades similares.

26.8 Cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 27 respecto la transición de los servicios.

Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Durante los veinticuatro (24) últimos meses de vigencia del Contrato de servicios tecnológicos, INDRA se obliga a no efectuar ninguna acción que altere parcial o totalmente alguno de los servicios que presta en virtud del presente Contrato, sin autorización del Ministerio y a cumplir íntegramente lo dispuesto en la Cláusula 25.2 y 26, conforme las instrucciones que dicte el Ministerio.

Por otra parte, INDRA se obliga a dar acceso al nuevo prestador de servicios tecnológicos que señale el Ministerio a todas sus instalaciones, documentación, software y hardware necesario para asegurar una adecuada transición de los servicios, por un plazo de ocho (8) meses, antes del Último Día de Prestación de Servicios por parte de INDRA.

A su vez, durante éste plazo, el nuevo proveedor participará activamente en las operaciones que realiza INDRA, con el fin de lograr una adecuada inducción en la gestión de los servicios que le corresponderá prestar. Esta facultad se podrá manifestar mediante consultas escritas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto los servicios tecnológicos que deberá prestar.

Respecto lo anterior, INDRA deberá entregar respuestas coherentes y apropiadas a todas las consultas realizadas por el Nuevo Proveedor de servicios tecnológicos y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento necesario para la prestación de servicios objeto de este Contrato.

En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme lo dispuesto en el Anexo 4, sin perjuicio del cobro de las garantías de fiel cumplimiento.

Las obligaciones de esta cláusula podrán ser modificadas por el Ministerio con el objeto de adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar una adecuada continuidad de los servicios conforme lo dispone la Ley N° 18.696.

27.1 <u>PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS</u>

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, INDRA deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios Tecnológicos sea gradual y controlada y, en

consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a INDRA.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

27.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE INDRA Y EL NUEVO PROVEEDOR

27.1.1.1 Información

Durante este periodo INDRA deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, INDRA deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

a) La información que INDRA utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.

b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de INDRA relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.

c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por INDRA para la prestación de los Servicios contratados.

d) Toda otra documentación que INDRA estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

27.1.1.2. Conocimiento

INDRA deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para INDRA, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por INDRA, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

INDRA deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar

su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

27.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a INDRA y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de Servicios Tecnológicos provistos por INDRA que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con INDRA, en términos de plazos y alcance, estando INDRA obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

27.1.1.4 Operación paralela de INDRA y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de INDRA.

Para estos efectos, INDRA deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este periodo las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales INDRA prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los Servicios Tecnológicos o de parte de dichos servicios.

Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO

INDRA deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento de sus obligaciones, imputable a su parte, al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de INDRA, contempladas en esta cláusula, prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS

29.1.- Idioma Oficial y Plazo

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

29.2.- Ley Aplicable e Interpretación

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

29.3.- Solución de Controversias

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

29.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

29.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

29.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 29.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

29.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 29.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

29.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

29.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas materias que las Partes acuerden expresamente someter a la resolución del Panel de Expertos de la Ley de Subsidio Nº 20.378 o la que la reemplace en el futuro, en virtud de la ejecución del presente Contrato y, del derecho que asiste a cada una de ellas para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las Partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

29.4.- Nulidad

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

29.5.- Acuerdo Completo

Este Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto a las materias aquí referidas y prefiere y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior y entendimiento o negociación, escrito u oral, entre las partes con respecto a las materias reguladas en este Contrato.

29.6.- Contrato Ad-Referéndum

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el Contrato es *ad Referéndum*, y como tal, se encuentra sujeto a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

29.7.- Prestador Independiente

INDRA es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con INDRA, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

29.8.- Ejemplares

El presente instrumento ser otorga en tres (3) ejemplares de igual fecha y tenor, quedando uno de ellos a disposición de INDRA, en tanto que los otros dos quedan en poder del Ministerio.

29.9.- **Personerías**

La personería de don Marcelo Javier Ferretto y doña María Hortencia Arancibia Farías para actuar en representación de INDRA SISTEMAS CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 24 de julio de 2020, otorgada ante Notario Público de Santiago don Eduardo Díez Morello, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, consta en Decreto Supremo N°71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

MARCELO JAVIER FERRETTO – MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARIAS

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

Anexo 1
Servicios INDRA

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN** 3

2.- **SERVICIOS** 3

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO 3

2.1.1 Tareas de INDRA 5

2.1.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 5

2.1.3 Tareas del MTT 6

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 6

2.2.1 Tareas de INDRA 7

2.2.2 Tareas de MTT 8

2.2.3 Tareas de METRO S.A. 8

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 9

2.3.1 Tareas de INDRA 9

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 10

2.3.3 Tareas del MTT 10

2.4.- SERVICIOS EMV 11

2.4.1 Tareas de INDRA 13

2.4.2 Tareas del MTT 13

3.- **MODIFICACIÓN AL ANEXO** 13

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo describir el alcance de los servicios que INDRA prestará al Sistema de Transporte Público, en particular a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. Cabe señalar que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) podrá solicitar o autorizar la prestación de estos servicios a otros Proveedores de Servicios de Transporte.

INDRA será el responsable de la forma como se implementen cada uno de los servicios, y deberá, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para velar en todo momento por la ejecución y continuidad de los servicios.

2.- SERVICIOS

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO

El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del SW y configuración del Sistema de Acceso Electrónico que afecte la normal operación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

Considerando lo antes expuesto, INDRA deberá dar el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos, incluidos en el software (SW) provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y en virtud de éste y que se encuentre funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., así como, para el caso exclusivo de METRO, la recuperación de información de los dispositivos que presenten fallas o siniestros, en caso de ser necesario.

Este servicio considera específicamente lo siguiente:

- Proveer el soporte de especialistas para el análisis de incidencias que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW y configuración del **Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.**
- En caso que la incidencia sea producto de una falla de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., INDRA deberá proveer el servicio de mantenimiento correctivo. Se entenderá como mantenimiento correctivo al conjunto de acciones específicas implementadas por INDRA cuya finalidad es corregir fallas de funcionamiento, a través de la intervención del código fuente. Se entenderá por falla aquel funcionamiento distinto al establecido por las especificaciones del producto o servicio, o desempeños inferiores a los establecidos en los respectivos Niveles de Servicio. Este tipo de

mantenimiento aplica tanto a elementos de software y configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Recuperación de información de los dispositivos cuando sea requerido, en particular para fallas graves o dispositivos siniestrados únicamente para METRO S.A.

Para lo anterior, INDRA deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

a) Para el análisis de situaciones o para la resolución de problemas que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., dependiendo de su tipología e importancia, deberá disponer de plataformas de pruebas remotas o establecidas en Chile y de especialistas en los aplicativos. No obstante, para las pruebas de certificación (Acreditación/Homologación) Indra utilizará el laboratorio de testing que el Ministerio indique el que debe contar con las conexiones a los sistemas transaccionales, para lo cual será necesario que esté disponible con la antelación para efectos de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el presente contrato.

b) Todos los cambios en el software o la configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., originados por una mantención correctiva incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento correctivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

c) El servicio de mantenimiento correctivo deberá encontrarse disponible todos los días hábiles del año en horario de oficina. Sin perjuicio de lo anterior, deberá existir siempre disponible (24x7) un teléfono de contacto que, como se establece en el Anexo 5, permita activar el servicio de mantenimiento correctivo ante una incidencia crítica.

d) Para la recuperación de la información contenida en los dispositivos únicamente de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros, INDRA debe disponer de mecanismos de descarga en sus dependencias, en laboratorios de METRO S.A. o en las estaciones respectivas, según los requerimientos recibidos por METRO S.A. Para la descarga de la información INDRA deberá presentarse en la estación o en el laboratorio de METRO S.A. en un plazo máximo de 3 horas, desde que recibió el requerimiento de este último.

Durante los primeros 30 Días Hábiles, contados desde la vigencia del Contrato, INDRA confeccionará un listado que dé cuenta de las incidencias declaradas previo a la firma del Contrato, con el objeto de confeccionar un plan de resolución de ellas y ser presentado al Ministerio para su aprobación.

2.1.1 Tareas de INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Entregar trimestralmente al Administrador de Contrato una lista de incidentes, problemas o fallas analizadas y corregidas, según corresponda.
- Cuando se realice una mantención correctiva, INDRA debe entregar al Ministerio la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software, tales como, consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema de Acceso Electrónico y sus interfaces, como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. y sus respectivas interfaces con los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, SONDA y los Proveedores de Servicios de Transporte distintos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., en caso que corresponda).
- Hacer seguimiento de los cambios de software y configuraciones, hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas de mantención, hasta su solución.
- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. cuando se realicen cambios en el SW.
- Recuperación de la información contenida únicamente en los dispositivos de METRO S.A que presenten fallas o siniestros.

2.1.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, por empresa, que sea contraparte de INDRA para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Observar las especificaciones de software que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento correctivo.
- Observar los informes de requerimientos entregados por INDRA.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Observar las versiones de software que INDRA tenga disponibles en el ambiente de pruebas para terceros.

- Apoyar proyectos de cambios y corrección de problemas.
- Tener un ambiente de pruebas para terceros, tanto METRO como EFE Central.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, de los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO y EFE Central, respectivamente, de tal forma de generar un ambiente de prueba real. La disponibilidad de los laboratorios deberá ser con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.
- Ejecutar la difusión de los softwares a los dispositivos de producción involucrados en el Cambio de versión que corresponda.
- Informar a INDRA, en plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento de la existencia de una falla o siniestros en los elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico únicamente en METRO S.A., para la recuperación de la información, análisis de incidencias y/o el mantenimiento correctivo.

2.1.3 TAREAS DEL MTT

- Generar los requerimientos correctivos en caso de ser necesario.
- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA, con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., que impliquen un mantenimiento correctivo.
- Informar a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda, el cambio al SW que sea realizado por INDRA.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios correctivos que afecten al Sistema.
- Aprobar los informes de requerimientos entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Liderar proyectos de cambios y corrección de problemas.

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A.

INDRA debe certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas. En el caso de las Listas Negras se deberá verificar, a través de un software, la completitud de dichas listas, a partir del archivo de lista Negra entregado.

Esta certificación considera la revisión de las tablas en el ambiente que METRO S.A. disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

En ese sentido, la información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Lista Negra de tarjetas.
- Otros que defina el MTT

A continuación, se describen las difusiones más frecuentes que se deben certificar:

a) **Difusión de Tablas (Tablas con difusión Big-Bang)**

Considera las tablas que deben quedar operativas una vez que sean correctamente descargadas en el equipo ya sea Validador o Antena Segura.

b) **Difusión de Tablas para Validador (Tablas con fecha de activación, por ejemplo, tablas de precio).**

Debe considerar las tablas con fechas de activación, lo que permite utilizar los nuevos valores a partir de la fecha señalada en las tablas.

c) **Difusión de Firmware para Validador.**

Nueva versión de Firmware para Validador de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

d) **Difusión de Firmware de Antenas Seguras para POS.**

Nueva versión de Firmware para Antena Segura de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

2.2.1 TAREAS DE INDRA

- Certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas en las estaciones de METRO S.A.
- Preparación y ejecución de proyectos pilotos. Previo a una difusión masiva de una nueva versión de firmware de Validador o Antena Segura se prepara y ejecuta una difusión acotada a un número reducido de equipos para verificar su comportamiento a nivel de producción.
- Reembolsar los eventuales malos cobros que afecten al Sistema, derivados de causas directamente atribuibles a las acciones de responsabilidad de INDRA, los que se descontarán

directamente de las remuneraciones que le corresponda percibir a INDRA. Para lo anterior el MTT instruirá al AFT al efecto.

2.2.2 Tareas de MTT

- Definir las Reglas de Negocio del Sistema.

2.2.3 Tareas de METRO S.A.

- Dar acceso a personal de INDRA o mandatado por éste a las instalaciones necesarias para certificar el correcto funcionamiento de las difusiones de tablas en el Sistema de Acceso Electrónico en Metro S.A.
- Disponer de un ambiente de pruebas para ser utilizado por INDRA en sus proyectos piloto relacionados con el presente Contrato.

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo o mejoras de las actuales aplicaciones, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

En el caso de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente.

Es importante destacar que en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

Para efectos del cálculo del precio final del mantenimiento o desarrollo requerido por el Ministerio, las partes acordarán a través de negociaciones directas los valores que haya que pagar a INDRA, conforme lo dispone la cláusula 18, punto 18.7 del presente Contrato.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA deberá presentar al Ministerio dentro del plazo de 30 Días Hábiles contados desde la firma del presente contrato.

Una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., los cuales deberán ser aceptados íntegramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad, incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

2.3.1 Tareas de INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Entregar al Ministerio respecto el mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad, la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software como por ejemplo consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales o descripción del hardware, según corresponda.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, Proveedores de Servicios de Transporte, en caso que corresponda y SONDA).
- Hacer seguimiento de cambios de software o hardware hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas que se presente en la mantención evolutiva o en el desarrollo de las nuevas funcionalidades hasta su solución.

- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Homologar todos los desarrollos que se realicen conforme este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. en los cambios relacionados con el mantenimiento evolutivo o en las nuevas funcionalidades.

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, tanto METRO como EFE Central, que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Observar las especificaciones de software o hardware que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Requerir al MTT nuevas funcionalidades o mantenimiento evolutivo.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Apoyar proyectos de cambios.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., de tal forma de generar un ambiente de prueba real. Los laboratorios deberán estar disponibles con la antelación necesaria que permita cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

2.3.3 Tareas del MTT

- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. que impliquen un mantenimiento evolutivo.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Recibir los requerimientos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para su análisis y aprobación para su envío a INDRA.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Liderar proyectos de cambios.

2.4.- SERVICIOS EMV

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá diseñar, implementar y mantener un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, en las redes de validación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., mediante tecnología sin contacto emitidas por el Sistema Bancario bajo los estándares EMV. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones diversificar los medios de pago y responder a las iniciativas de reducción de barreras de acceso al Sistema de Transporte.

En ese sentido, INDRA deberá desarrollar e integrar como solución, lo siguiente:

- Desarrollo de la solución EMV contacless y Aplicación EMV en Validadores de METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. y funcionalidades exclusivas en el backoffice, para que sea posible realizar el procesamiento de las tarjetas bancarias y el tratamiento de las tarjetas de transporte implantadas en el marco del proyecto. Para alcanzar dicho objetivo, INDRA instalará una aplicación financiera en los Validadores para aceptar las tarjetas EMV, las que luego se validarán contra la pasarela de pago.

- Servicios de Pasarela de Pagos. Estos servicios estarán basados en la solución Onesait Payments Gateways. Esta solución propietaria de INDRA, permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones procesar de manera centralizada, toda la operatoria derivada de la aceptación de tarjetas de pago en su red de METRO S.A y EFE CENTRAL S.A, como instrumentos para la adquisición de los bienes y servicios que se ofrecen desde estos sistemas.

- Desarrollo HUB & Backoffice INDRA. Este desarrollo permitirá habilitar el pago diferido por el uso del transporte con tarjetas bancarias sin contacto EMV, ofreciendo así, una mejora en la experiencia del usuario, minimizando el potencial fraude asociado al uso de las tarjetas. Este HUB será implementado tomando como base los componentes PayAsYouGo, producto desarrollado por INDRA en la provisión de soluciones para el uso de métodos de pagos abiertos en sistemas de transporte, tales como la Gestión de Transacciones, Gestión de Deny-List, Gestión de Riesgo, Gestión de Deuda, Gestión Cobros, entre otros.

  El HUB proveerá otros componentes específicos para cubrir las necesidades de integración con sistemas externos tales como PSPs, back-office de nivel 4 o sistemas de atención al cliente, entre otros.

  El HUB recibirá los registros de validaciones realizadas sobre tarjetas EMV, también conocidos como taps. Las tarjetas EMV se encontrarán identificadas con valores únicos que se generarán en los equipos validadores mediante una función HASH criptográfica irreversible, calculada sobre los datos sensibles. Dicho HUB delegará en una o varias pasarelas de pagos con certificación PCI DSS, los registros recogidos de taps que incluyen información sensible de las tarjetas EMV y definirá una interfaz que permitirá integrar dichas pasarelas para recibir los taps EMV, incluyendo el valor HASH y excluyendo los datos sensibles.

  Las funciones HASH criptográficas se emplean para asegurar la integridad de la información sin la necesidad de proveer el dato original. Con esta solución se aislará al HUB del ámbito de certificación PCI DSS con el consiguiente ahorro de costes de Certificación y trabajos asociados a la misma.

- Solución Atención a Usuarios. Contempla la provisión de una capa de servicios (APIs) necesaria para ser integrada con el Sistema de Centro de Atención de Clientes (CAC) que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones determine. Esta capa proveerá de los servicios de negocio necesarios para operar con las transacciones EMV.

  El alcance incluye la API, no así los trabajos de integración en el CAC, el cual deberá ser integrado por el Ministerio.

- Solución de Procesamiento de Tarjetas. Esta solución se basa en el producto Cybersource de VISA, Plataforma Multiadquirencia. Esta capa interaccionará con la Pasarela de Pagos y el Adquirente, pero principalmente realizará la traducción al protocolo bancario, agilizará la gestión de fraudes en línea y simplificará la seguridad de los pagos.

- Servicios de Banco Emisor (Adquiriente). El adquirente es el encargado de procesar los pagos, cobrar el costo de la venta al emisor y pagar las comisiones a la red de tarjetas, al mismo emisor y al comercio finalmente. Este servicio es prestado a partir de una empresa que no necesariamente es un Banco, pero si necesita contar con la licencia de adquirencia para cumplir este rol

- Servicios de Desarrollo de Integraciones, para lo cual INDRA deberá desarrollar todas las interfaces necesarias para que se puedan comunicar los distintos productos y servicios que conforman la solución de INDRA, los que se detallan a continuación:
  - Validadores-Pasarela de Pagos
  - Pasarela de Pagos-Procesadora Cybersource
  - Pasarela de Pagos – HUB
  - Cybersource-Adquirente
  - HUB – Sistemas Centrales (Clearing y Sistema Contable)

La solución de INDRA debe al menos permitir y considerar en su implementación:

- Que el Sistema permita a los viajeros acceder al METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. utilizando su tarjeta sin contacto bancaria con tecnología EMV.
- Para este Proyecto Piloto, las marcas de tarjetas bancarias soportadas serán VISA y Mastercard, sin que a futuro, se impida incorporar más tipología de tarjetas con sus desarrollos de integración para tal efecto.
- El Sistema debe estar preparado para aplicar un modelo de tarifa determinada después de haber realizado el viaje (MTT – Mass Transit Transaction), según el cual, la tarifa a aplicar se calcula en el BackOffice después de que llegue el registro de validación.
- Pago contactless adaptado al kernel de la antena del validador y a los esquemas de tarjetas VISA / MASTERCARD
- El proyecto Piloto se realizará durante 22 meses, en los cuales durante los primeros 10 meses se estima una fase de desarrollos e implementación y una Fase de Servicios por 12 meses, el cual plantea un escenario de transacciones anuales para un volumen de transacciones con una previsión del 8% de penetración, sin perjuicio de las eventuales renovaciones sucesivas y plazos máximos de vigencia establecidos en la cláusula 8 del Contrato.

2.4.1 TAREAS DE INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del desarrollo del proyecto y su operación.
- Mantener reuniones periódicas con MTT para actualizar el estatus de avance de los trabajos, con el fin de tomar de manera conjunta las decisiones estratégicas para obtener un resultado satisfactorio durante la ejecución del Proyecto Piloto.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema.
- Informar a MTT, una vez concluido el piloto, si se ha mantenido el volumen de transacciones para una previsión del 8% de penetración o se ha incrementado, lo que podría aplicar una actualización económica en función del dimensionamiento de la infraestructura que soporta la solución de INDRA durante la duración del piloto.

2.4.2 TAREAS DEL MTT

- Ser el garante de trasladar la información de terceros, en tiempo y forma a INDRA, en la medida que afecte de una manera u otra al resultado del proyecto.
- Poner a disposición de INDRA los medios necesarios, ya sean recursos humanos, documentación, entornos de prueba o aquello que fuera necesario, para garantizar el éxito del proyecto.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Liderar proyectos de cambios.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Autorizar paso a producción de la solución EMV implementado por INDRA en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Informar resultados del Piloto a INDRA, con al menos 90 días de antelación a su término, comunicando el término definitivo o continuidad del mismo.

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO

Todos los servicios descritos en el presente anexo podrán modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o instrucción del Ministerio manteniendo el equilibrio económico del contrato, conforme lo dispone la cláusula 18 del Contrato.

Anexo 2
Niveles de Servicios

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA. 3

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO 4

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA 4

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA 5

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 5

5.1.1. Nivel de Cumplimiento 7

5.2.- SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 8

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio 8

5.3.- SERVICIO MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 9

5.3.1. Nivel de Cumplimiento 10

5.4.- SERVICIO DE DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO EMITIDAS POR EL SISTEMA BANCARIO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV EN LAS REDES DE VALIDACIÓN DE METRO Y EFE CENTRAL 11

5.4.1. Nivel de Cumplimiento 13

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO 14

1.- INTRODUCCIÓN.

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos suscrito entre el MTT e INDRA, ésta prestará determinados servicios para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, cuyos Niveles de Servicios, Estándares o SLA (Service Level Agreement), se establecen en el presente anexo.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicios es vinculante para determinar el derecho de INDRA a percibir la totalidad o parte de la remuneración mensual, en el entendido que el 100% de la remuneración total pactada será devengada y pagada a INDRA cuando los servicios contratados hayan cumplido con el respectivo Nivel de Servicio, sin perjuicio de las multas que sean aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos. La existencia del derecho al 100% de la remuneración aún cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100%, da cuenta del hecho que las Partes reconocen que existe una tolerancia a fallas producidas por Fallas Inherentes a la Tecnología, u otras causas, que pudieren impedir un nivel de perfección en la entrega del servicio.

Los menores ingresos que eventualmente deriven de la medición de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo, no constituyen multas y, en consecuencia, no serán considerados para la contabilización de los montos de multas aplicadas a INDRA a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

Por consiguiente, los antecedentes que dieren lugar a un menor ingreso no podrán servir adicionalmente de fundamento al Ministerio para la aplicación de una multa a INDRA, con excepción de lo señalado en el Anexo 4 del presente Contrato.

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus Actores definido por el MTT, el cumplimiento por parte de INDRA de los Niveles de Servicio pactados en el Contrato y sus Anexos, requieren, en algunos casos, a su vez del cumplimiento de las obligaciones de los otros Prestadores de Servicios del Sistema, de cuyos servicios depende INDRA para la prestación de lo pactado en el presente Contrato y sus Anexos.

De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios del Sistema, impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios, INDRA podrá presentar al Ministerio los antecedentes que acrediten dicha situación, a fin de establecer que el porcentaje de incumplimiento es una situación de fuerza mayor atribuible de los Actores del Sistema definidos por el MTT, y en tal caso INDRA tendrá derecho a que se le reconozca el respectivo porcentaje de cumplimiento en los servicios afectados así como el pago correspondiente. Si el Ministerio determina en forma fundada que los antecedentes proporcionados por INDRA no permiten configurar tal situación, ésta no podrá eximirse de la menor

remuneración derivada del incumplimiento.

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO.

Las Partes han acordado medir los SLA de cada uno de los servicios que se indican en el punto siguiente, y establecer el monto de descuento que se aplicará a INDRA en caso de incumplimiento de los mismos.

Cada servicio prestado por INDRA posee un indicador de cumplimiento mensual, el cual tiene asociado un nivel máximo de incumplimiento que, en el caso de ser alcanzado o superado, hará que el Ministerio considere dicho servicio como "servicio no prestado", por lo cual no corresponderá pago alguno a INDRA por ese servicio en dicho periodo, y en consecuencia no aplicará para este caso el límite al descuento mensual mencionado en el siguiente párrafo. Complementariamente, los servicios que habilitan a INDRA a recibir remuneración, se entenderán como "servicios prestados".

Para los servicios otorgados por INDRA, y que sean clasificados como "servicios prestados", el descuento mensual total, entendido como la suma de cada de uno de los descuentos asociados a los servicios contratados, podrá como máximo ser equivalente al 8% de la remuneración a la que optaría INDRA al descontar los "servicios no prestados". Para los primeros seis meses del contrato este descuento máximo para los "servicios prestados" será de un 5%.

En caso que durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) no consecutivos en el periodo de los últimos 6 meses móviles se hubiere declarado algún servicio como "servicios no prestados", el Ministerio deberá iniciar los respectivos procesos sancionatorios regulados en el Anexo 4 del presente contrato.

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA.

INDRA presta un conjunto de servicios y percibe por ello la remuneración que le corresponde, de acuerdo a lo definido en el presente Contrato. Debido a la naturaleza integrada de los servicios y a las economías de escala y de ámbito existentes en dicha prestación, las Partes no han identificado precios unitarios para los servicios 7.1, 7.2 y 7.3 sino que un valor agregado por la prestación de servicios completa, según da cuenta la cláusula 18 del presente Contrato.

Por lo anterior, sólo para los efectos de cálculos de las eventuales menores remuneraciones por los servicios que aquí se identifican, las partes acuerdan que la remuneración mensual de INDRA para cada servicio será la siguiente, basado en un criterio de relevancia del servicio.

	SERVICIO	% Relevancia
1	Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico	60%
2	Servicio Certificación de Tablas de Difusión	15%
3	Servicio de Mantenimiento Evolutivo	25%

En el caso de incorporar nuevos servicios permanentes, las partes acordarán de forma conjunta el precio, los respectivos indicadores y Niveles de Servicio que pasarán a formar parte integrante de este Anexo y, por tanto, estarán sometidos a las mismas exigencias, restricciones y tratamiento, conforme el procedimiento descrito en la cláusula 18.

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA.

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Correctivo.

- **IMC-TR;** es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA el diagnóstico y la evaluación del esfuerzo de solución de una incidencia asociada al Sistema de Acceso Electrónico desde que INDRA es informado por METRO, EFE CENTRAL o el Ministerio de la existencia de dicha incidencia. El nivel de servicio es 5 Días Hábiles. En caso que no existan incidencias dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. Se excluyen de la medición aquellos casos que los errores sean esporádicos y tengan un impacto muy bajo en los usuarios.

- **△IMC-CS**; es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta de la calidad del Software para aquellas incidencias asociada al Sistema de Acceso Electrónico. Este índice no considera transacciones erróneas producto de difusiones, transacciones incompletas o registros erróneos ajenos a INDRA.

El factor IMC-TR se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{IMC-TR} = A_i / NTI$$

Donde:

- Ai = cantidad de incidencias no críticas (esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de hasta 5 horas y, que no afecte el

acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.), en el periodo de medición, cuyo diagnóstico y evaluación fue generado por INDRA dentro del periodo 5 Días Hábiles. Para este indicador no se considera la lista de incidencias anteriores a la firma de este Contrato, señalado en el Anexo 1. Si durante el periodo de medición se observan menos de 10 y más de 3 incidencias, se entenderá NTI = NTI -2. De presentarse 3 o menos incidencias el indicador IMC-TR será equivalente a 1.

- NTI = Número total de incidencias no críticas en el periodo de medición.

Dará lugar al factor IMC-TR el cual ingresa a la siguiente tabla:

IMC-TR	Ponderador de cálculo del servicio (i)
IMC-TR mayor o igual a 0,8	1
IMC-TR menor a 0,8	IMC-TR lineal * 0, 1

Cuando una incidencia no se diagnostica y evalúa dentro del periodo de medición, se debe considerar en los periodos de medición siguientes hasta que sea diagnosticada y evaluada.

Para determinar el **△IMC-CS**, se define el Indicador de Calidad del Software ($IMC\text{-}CS_{(k)}$) para un periodo k, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{i=1}^{i=BKL} \left(\left(Ui / TU_{(k)} \right) * Ii \right)$$

Donde:

- Ui = estimación de la cantidad de usuarios afectados por la incidencia
- Ii = estimación del impacto en caso de la ocurrencia de la incidencia (1 significa impacto bajo; 2 significa impacto medio y 3 significa impacto alto)
- $TU_{(k)}$ = Cantidad total de usuarios del periodo k.
- BKL = Cantidad de incidencias registradas como pendientes de resolución (denominado *Backlog* de incidencias)
- Los criterios para estimar los valores de Ui e Ii no podrán cambiar de un periodo a otro salvo acuerdo entre las Partes. Esto con el fin de mantener la coherencia del indicador en el tiempo. Del mismo modo si en periodos posteriores al de la medición se acuerda ajustar el valor de las estimaciones Ui o Ii para una incidencia particular, dicho ajuste no se considerará para efectos de cálculo de este indicador.
- Para aquellos periodos en que se registre la puesta en producción de software que considere modificaciones producto del servicio de Mantenimiento Evolutivo, en caso de aparecer incidencias, las partes acordarán los criterios para determinar si éstas deben considerarse en el cálculo del indicador o no, teniendo en cuenta criterios como (i) la complejidad y envergadura del proyecto, (ii) el impacto de las incidencias en usuarios, (iii) la existencia de condiciones de borde y (iv) la pertinencia de asociar la incidencia a dicho desarrollo.

La variación del promedio del indicador $IMC\text{-}CS_{(j)}$ respecto de las mediciones de los últimos 6 meses anteriores, se calcula como:

$$\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{j=k-5}^{j=k} IMC\text{-}CS_{(j)}/6$$

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)} = 100*(\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} - \text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(6)})/\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(6)}$

Para los primeros 6 meses de vigencia del contrato se registrarán los valores para crear la base de cálculo, por lo tanto, el indicador $\triangle$IMC-CS para dicho periodo, para efecto del cálculo del ponderador, será igual a cero.

El factor $\triangle$IMC-CS se ingresa a la siguiente tabla:

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)}$	Ponderador de cálculo del servicio (k)
$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 0\%$	1
$0 < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 1\%$	0,9
$1\% < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 3\%$	0,8
$3\% < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 5\%$	0,5
Mayor a 5%	0

5.1.1. Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento Servicio Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico (CSCOAE) = 65% * IMC-TR + 35% * $\triangle$IMC-CS

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CSCOAE ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CSCOAE < 98,0%	Servicio prestado	CSCOAE lineal
CSCOAE < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.2.- Servicio de Certificación de Tablas de Difusión Para METRO S.A.

El Cumplimiento de esta servicio será medido en base los siguientes factores:

VAL-ER = Calidad de la Certificación: Se calcula en función de la tasa mensual de cobros y saldos erróneos ocurrida en validadores de Metro que debieron haber sido actualizados (difundidos), excluido los errores originados por otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, los errores generados de las transacciones incompletas o por aquellos validadores que INDRA haya declarado oportunamente al Ministerio como no difundidos.

El factor VAL-ER se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{VAL-ER} = 1 - \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

- Ai= cantidad diaria de cobros y/o saldos erróneos en las transacciones de uso de Metro.
- Bi= cantidad diaria de transacciones de uso de Metro.
- NDM = Número de días del mes

El factor VAL-R se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{VAL-R} = (1 - \text{VAL-ER})$$

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento del Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento de Certificación de Tablas de Difusión (CCTD) = VAL-R

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio Certificación de Tablas de Difusión	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CCTD ≥ 99,5 %	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CCTD < 99,5%	Servicio prestado	CCTD lineal
CCTD < 75,0%	Servicio No Prestado	0%

5.3.- Servicio Mantenimiento Evolutivo Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Evolutivo.

- **IME-TR;** es el indicador del Mantenimiento Evolutivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA la evaluación y presentación de una propuesta de estimación horas hombre, en adelante HH, desde la recepción de un requerimiento de mantención evolutiva del Sistema de Acceso Electrónico hasta la liberación del resultado de dicha evaluación y estimación. El nivel de servicio acordado es de 10 Días Hábiles. En caso que no existan requerimientos de mantenimientos evolutivos dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. No se considera en este cálculo cambios tecnológicos de impacto donde previamente, se pactará entre las partes el tiempo de presentación de propuesta.

- **IME-EX;** Indicador que da cuenta de la oportunidad de la entrega respecto la planificación conforme lo establecido en el Anexo 1. En caso que no existan mantenimientos evolutivos que hayan terminado dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%.

El factor IME-TR, para un periodo k, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IME\text{-}TR_{(k)} = 100\% * D / 10*NTR$$

Donde:

- D= Es la suma de los Días Hábiles de retraso en el periodo, por sobre los 10 Días Hábiles, en que INDRA entregó la estimación de HH para todos y cada uno de los requerimientos del periodo.
- NTR = Número total de requerimientos del periodo

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-TR	Valor del factor para el periodo (i)
IME-TR ≤10%	100%
10% < IME-TR ≤ 20%	90%
20% < IME-TR ≤ 30%	80%
30% < IME-TR ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

El factor IME-EX se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IME-EX} = 100\% * \left[\sum_{i=1}^{i=NRT} (DRi/DPi)\right] / NRT$$

Donde:

- DRi=Días Hábiles de retraso, de responsabilidad de INDRA, para el requerimiento i-ésimo
- DPi=Días Hábiles totales planificados para el requerimiento i-ésimo
- NRT = Número total de requerimientos terminados durante el periodo de medición

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-EX	Valor del factor para el periodo (i)
IME-EX ≤10%	100%
10% < IME-EX ≤ 20%	90%
20% < IME-EX ≤ 30%	80%
30% < IME-EX ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

5.3.1. Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento Servicio Mantenimiento Evolutivo (CME) = 40% * IME-TR + 60% * IME-EX

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio *Mantenimiento Correctivo y Evolutivo*	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CME ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%
75,0% ≤ CME < 98,0%	Servicio prestado	CME lineal
CME < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.4.- Servicio de Diseño, Implantación y Mantención de un Sistema de Pago con Tarjetas de Crédito, Débito y Prepago Mediante Tecnología sin Contacto Emitidas por el Sistema Bancario bajo los Estándares EMV en las Redes de Validación de METRO y EFE CENTRAL.

Para la Fase de Servicio, señalada en la cláusula 8 del Contrato, del servicio EMV (Servicio contenido en cláusula 7.4 del presente Contrato), se considerará un pago que consiste en el cálculo de dos indicadores, que medirán la disponibilidad y el tiempo de respuesta del servicio contratado.

Remuneración del Servicio de Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de la Plataforma Interna del Servicio EMV

$DSP_{EMV}(D) * FR_1 + DSP_{EMV}(TR) * FR_2$

N° Indicador	Factor de Relevancia (FR)	Servicio
1	50,00%	**Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV ($DSP_{EMV}(D)$)**
2	50,00%	**Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV $DSP_{EMV}(TR)$)**

Para el cálculo de este nuevo indicador de servicio y obtener el Cumplimiento por el proveedor, se hace en base a las siguientes mediciones y cálculo de estos dos nuevos indicadores:

1. **DSP-D = Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una consulta automática realizada cada 1 minuto, y la respuesta es almacenada para calcular la disponibilidad del sistema.
2. **DSP-TR = Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición del intervalo que demora la plataforma interna en responder frente a la solicitud de consulta exitosa. El criterio de cumplimiento es que esta respuesta demore un tiempo menor o igual a 2 segundos.

El factor DSP-D, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

DSP-D = [MIN-DIS(i) /(NMD)]

Donde:

MIN-DIS(i): Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio respondió correctamente a la consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran Indisponibilidad.

NMD: Número de minutos del mes, entre las 06:00 y las 24:00 horas, excluidos los períodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación.

El cálculo del Factor DSP-D se presenta en la siguiente tabla:

DSP-D			
Fecha	$MIN_{-D(S)}$	NMD	OS Mantenciones Programadas (1)
TOTAL			
DSP-D			

(1): Se indica el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

El factor DSP-TR, se calcula, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{DSP-TR} = \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

- **A_i**: cantidad de consultas realizadas, entre las 06:00 y las 24:00 horas, en forma automática cada 1 minuto sobre la plataforma, las cuales fueron exitosas y respondidas en un tiempo menor o igual a 2 segundos.
- **B_i**: cantidad total de consultas que debieran realizarse en forma automática cada 1 minuto, entre las 06:00 y las 24:00 horas. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo.
- **NDM**: Número de días del mes

El cálculo del Factor DSP-TR se presenta en la siguiente tabla:

DSP-TR				
Fecha	Ai	Bi	Ai / Bi	OS Mantenciones Programadas (2)
	1			
TOTAL				
NDM				
DSP-TR				

(2): Se indican el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

5.4.1. Nivel de Cumplimiento

El factor $DSP_{EMV}(D)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(D) = 100\% * MIN (DSP\text{-}D)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(D) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90\% \leq DSP_{EMV}(D) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	DSP_{EMV} interpolación lineal
$DSP_{EMV}(D) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

El factor $DSP_{EMV}(TR)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV

$DSP_{EMV}(TR) = 100\% * MIN (DSP\text{-}TR)$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(TR) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90{,}0\% \leq DSP_{EMV}(TR) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	$DSP_{EMV}(TR)$ interpolación lineal
$DSP_{EMV}(TR) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

Consideraciones del Indicador de Cumplimiento

- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(D)$ durante el mes de medición.
- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(TR)$ durante el mes de medición.
- Se presenta un cuadro resumen con las incidencias informadas al MTT que podrian afectar a este indicador.

Fecha	OS	Servicio	Duración OS (3)		Observación
			Desde	Hasta	

(3): Información de la duración de la incidencia. Considera la fecha-hora de la creación del incidente y del cierre de éste. La duración no corresponde al tiempo total que pudo haberse visto afectado el Servicio involucrado.

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula 18 del respectivo Contrato, para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a través del Administrador de Contrato un informe de cumplimiento de Niveles de Servicio y el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan. Si para lograr lo anterior INDRA requiriese de información que esté en disposición de otros Proveedores de Servicio podrá requerir al Ministerio su obtención, sin perjuicio de las gestiones que autónomamente deba iniciar.

Para lo anterior, INDRA, en un plazo de quince (15) Días desde que comience la vigencia de este Contrato, deberá presentar al Administrador de Contrato el formato en que presentará dichos informes y los antecedentes que respaldarán el nivel de cumplimiento de los Servicios señalados en el presente Anexo, para su aprobación, en papel y en medio óptico.

Recibida esta información por parte del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar fundadamente el formato y los antecedentes que se acompañan respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio, debiendo dentro de dicho plazo, emitir su pronunciamiento respecto de la impugnación requerida.

En caso de rechazo del formato y/o los antecedentes que se acompañen, esta deberá ser fundada y, en ese evento, INDRA deberá acoger todas las observaciones y correcciones que realice dicho Administrador.

En caso que INDRA no de cumplimiento a esta obligación el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente y así sucesivamente hasta su cumplimiento.

Finalmente, las partes acuerdan que, para aquellos servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato MTT-INDRA, durante los seis (6) primeros meses contados desde su suscripción, estos Niveles de Servicio podrán ser ajustados por el Ministerio en cuanto al nivel o la forma de la medición toda vez que las Partes reconocen que INDRA estará bajo un régimen de proceso de toma de control. Asimismo, en caso que el Ministerio instruya la modificación de los Niveles de Servicio en la Fase de Servicios, para el caso de los servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato, y durante la ejecución ordinaria del resto de los servicios, deberá mantenerse el equilibrio económico del Contrato conforme lo dispone la cláusula 18 del mismo instrumento.

Anexo 3
Descripción Funcional
del Sistema

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN** 3

2.- **CONSIDERACIONES** 3

3.- **ALCANCE DEL ANEXO** 3

3.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO EN METRO S.A. Y EFE CENTRAL 3

3.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 4

3.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL 4

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV 5

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en la cláusula 7 del presente Contrato, INDRA se obligó a prestar los Servicios Tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que se indican en el Contrato y Anexo 1 del presente Contrato.

Atendido el nivel de especificidad tecnológica de cada uno de los servicios que presta INDRA, el presente Anexo deberá entregar una descripción detallada de las funcionalidades del Sistema y de cada servicio que se otorgue de acuerdo al presente Contrato.

2.- CONSIDERACIONES

El detalle de las funcionalidades de cada servicio deberá ser presentado por INDRA, para aprobación del Ministerio, dentro de un plazo de noventa (90) Días, desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato. Recibida esta documentación por parte del Ministerio, éste tendrá un plazo de treinta (30) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar el detalle de las funcionalidades presentadas.

En caso de rechazo de la documentación presentada por INDRA, esta deberá ser fundada y, contener todas las observaciones de la documentación señalada. En ese evento, INDRA tendrá treinta (30) Días adicionales para presentar nuevamente el detalle de las funcionalidades de los servicios que debe prestar. La nueva propuesta debe acoger todas las observaciones señaladas por el Ministerio.

3.- ALCANCE DEL ANEXO

El detalle de las funcionalidades que se establezcan conforme a este Anexo tiene como objetivo principal permitir establecer si un problema, falla o incidencia de las distintas aplicaciones que forman el Sistema Tecnológico, debe corregirse conforme el Servicio de Mantenimiento Correctivo o Evolutivo.

Si la incidencia se produce por una implementación distinta de la funcionalidad establecida conforme a este Anexo, se entenderá que corresponde a un error de responsabilidad de INDRA y, por tanto, ésta deberá proceder a incorporarlo en el servicio de Mantenimiento Correctivo. Esto, sin perjuicio de las sanciones que se correspondan de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

Si, por el contrario, la incidencia se produce por una causa no contemplada en el documento presentado conforme a este Anexo o corresponde a una mejora del diseño de la funcionalidad original, se entenderá que su corrección debe ser contemplada dentro de los servicios de Mantenimiento Evolutivo.

Los Términos de Referencia (TOR), enviados por medio de Oficio N°25127/2022, de fecha 27 de septiembre de 2022 y Ofertas Económicas y Técnicas, de fecha 14 de noviembre de 2022, aprobadas en virtud del Oficio N°30472/2022, de 24 de noviembre de 2022, del Directorio de Transporte Público Metropolitano, correspondientes a los servicios de EMV, se entenderán ser parte integrante del presente Anexo, sin perjuicio del instrumento en donde se detallen las funcionalidades específicas, sujetas al plazo y aprobaciones señaladas en la cláusula número 2 anterior.

La descripción general de los servicios debe al menos considerar los siguientes aspectos:

3.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO EN METRO S.A. Y EFE CENTRAL

Con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., INDRA deberá realizar el soporte y la corrección de errores en el software o en las aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores de METRO S.A. y EFE Central y en la Antenas Seguras de METRO S.A.

INDRA deberá considerar dentro de este servicio que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO S.A. y EFE Central.

De igual forma INDRA deberá cooperar y dar las facilidades a METRO S.A. y EFE Central para los procesos de acreditación que requiera el sistema.

Adicionalmente en este servicio INDRA deberá realizar la recuperación de información de los dispositivos, en caso de ser necesario, de los Validadores y Antenas Seguras solo de Metro S.A., ya que EFE Central debiera contar con un servicio bilateral con INDRA para realizar estos rescates de información de equipamiento con problemas.

3.2.- Servicio Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.

Asimismo deberá validar la correcta generación de las tablas de difusión necesarias para el funcionamiento del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y la certificación de su correcta difusión en las estaciones de METRO S.A.
La información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión y paquetes de configuración es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Otros parámetros que eventualmente pueda definir el MTT

Se debe considera por parte de Indra, la preparación y ejecucion de Proyectos Piloto en coordinación con METRO y EFE CENTRAL, previo a una difusión masiva de una nueva versión, acotando esta actualización a un acotado número de equipos para verificar su funcionamiento a nivel productivo.

3.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO S.A. y EFE Central.

Este servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y requerimientos que permitirán una adecuada operación de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico para Metro y EFE Central.

En los casos de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, asi como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente, en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor asi requiere, como por ejemplo, analistas, Ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA debe presentar al Ministerio, una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. o EFE Central a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. o EFE Central, o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A o EFE Central, los cuales deberán ser aceptados íntegramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad deben incluir el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción.

El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV

En el contexto del proceso de renovación tecnológica que se pretende implementar en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (Sistema), el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha decidido materializar una serie de mejoras en el transporte público de la ciudad de Santiago, entre las que cabe destacar la incorporación de nuevos validadores, en toda su red, habilitados para permitir el uso de otros medios de pago complementarios a la tarjeta bip!.

Siguiendo este lineamiento, la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) analizó tecnologías que faciliten el uso de medios de pago adicionales para dar mayor comodidad de los usuarios, y en dicha línea definir la modalidad de pago a través de tarjetas bancarias, con tecnología sin contacto, bajo el estándar global de la industria bancaria, cuyo chip considere al menos:

- Ser compatible con estándar EMV.
- Tarjeta Microprocesada compatible con GlobalPlatform.
- Dar soporte a aplicaciones múltiples, las que podrán instalarse o eliminarse después de la emisión de la tarjeta.
- Contar con dominios de seguridad independientes para las aplicaciones del emisor y de terceros que utilicen la tarjeta bajo convenio con el emisor.
- Ofrecer soporte de múltiples proveedores de aplicaciones, a ser cargadas en forma segura sobre una misma tarjeta.
- Cumplir con las Normas ISO 14443, ISO/IEC 7810 ID-1 y admitir los comandos ISO/IEC 7816-4.
- Disponer de Capacidad criptográfica AES, DES, 3DES, RSA.
- En el acceso a un sistema de transporte público, todas las fases del proceso que se desarrolla al pagar con una tarjeta bancaria de crédito, débito o prepago, deben tener una duración combinada de máximo 0,5 segundos y preferiblemente menos. Por esto, es necesario considerar una transacción especial en la cual:
    a) El usuario no requiera ingresar un PIN
    b) La autorización sea diferida, posterior al pago en el validador
    c) Agregación de varios pagos sin contacto de una misma tarjeta con el fin de bajar las comisiones de los diferentes actores
    d) Aplicación de procedimientos de gestión de riesgo específicos a este tipo de transacción.

Por otra parte, las Condiciones de Operación de uso de vías para servicios de transporte público de pasajeros mediante buses, METRO y EFE Central, como los contratos con los Operadores Tecnológicos del Sistema, si bien han contemplado la provisión de equipamiento preparado para este tipo de pago, no contempla en todos los casos la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, ni

las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento y comunicaciones necesarias con dichos sistemas, con el objeto de permitir y entregar, en tiempo y forma, las citadas prestaciones.

Así mismo en una primera etapa, el Ministerio requiere contar con el suministro para la provisión del Servicio de Habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los más de 6.500 buses que componen la flota del sistema RED.

Esto Servicio tiene por objeto, general y específico, el suministrar para las redes de validación, de Metro y EFE Central, la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para permitir entregar el servicio de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago de tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV, para los pasajeros del transporte público de la ciudad de Santiago de Metro y EFE Central.

Anexo 4
De las Sanciones

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- DE LAS MULTAS 3

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL 3

4.- INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN 4

4.1.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 4

4.2.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN. 6

4.3.- INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES. 6

4.4.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS CRÍTICAS 7

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS. 8

5.- DE LA CADUCIDAD 8

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA 9

1.- INTRODUCCIÓN

El Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

En casos en que la naturaleza de la Infracción a las obligaciones de INDRA sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, la Subsecretaría de Transportes podrá otorgar un período de cura, con el fin de que INDRA corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial que señale el Ministerio. Asimismo, se podrá otorgar un periodo de cura en los casos de fallas críticas y no críticas, en la medida que dichas fallas no se produzcan por la negligencia del Proveedor de Servicios Tecnológicos o que no se trate de una falla reiterada, calificaciones que hará exclusivamente la Subsecretaría de Transportes, conforme la información que emita el Administrador de Contrato.

Lo anterior, es sin perjuicio de las causales de formulación de cargo en que expresamente se señala que procede dicho periodo de cura.

Para la definición de las multas y sus distintos elementos, se han considerado criterios de razonabilidad, proporcionalidad y non bis in idem. Por consiguiente, el criterio de aplicación de cada una de ellas no puede ser objeto de interpretaciones, debiendo ajustarse estrictamente a lo expresado en este Anexo

2.- DE LAS MULTAS

Las multas se encuentran organizadas en cinco niveles (del 1 al 6), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel se establece a continuación

Nivel	Multas
Nivel 1	10 UF
Nivel 2	50 UF
Nivel 3	150 UF
Nivel 4	300 UF
Nivel 5	1.000 UF
Nivel 6	2.000 UF

4.- Incumplimientos Sancionables, Nivel de Multas y Criterios de Aplicación

A continuación, se establecen los incumplimientos sancionables, el nivel de las multas y los criterios de aplicación de las mismas, agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa:

4.1.- Incumplimiento de las Obligaciones Relacionadas con la Prestación de Servicios Tecnológicos.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.1	Por incumplimiento de la obligación de certificar la difusión de las tablas de difusión a la red Metro, conforme las instrucciones del Ministerio.	3	Por cada día que se verifique la conducta.
4.1.2	Por declarar que el incumplimiento en los Niveles de Servicio de INDRA se debe al incumplimiento de algún otro Prestador de Servicios del Sistema, sin contar con antecedentes suficientes que funden la declaración.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.3	Incumplimiento de los plazos, de responsabilidad de INDRA, en la verificación de hitos y etapas establecidas en el Contrato o por el Ministerio para la implementación de servicios, programas piloto, entrega de equipos o otra actividad donde exista una planificación. Respecto de la implementación del servicio contenido en el 7.4 (EMV) su incumplimiento será sancionable de configurarse un incumplimiento en el plazo de entrega del desarrollo.	2	Por cada día que dure el incumplimiento. Admite Período de Cura.
4.1.4	Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por dos meses consecutivos o tres no consecutivos en seis meses móviles calendario, para el mismo servicio.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.5	No asistir en las mesas técnicas de trabajo o a los Comités establecidos en el Contrato y en las cuales se requiera su participación.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.6	No asistir a las reuniones convocadas por el Equipo de Administración de Emergencia (EAE) o no cumplir las determinaciones preventivas, paliativas o correctivas que el EAE disponga, en relación con la gestión de los servicios que le corresponde a INDRA según lo establecido en Anexo 5	6	Por cada vez que se verifique la conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.7	Incumplir las instrucciones del Ministerio emitidas por sí o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato que digan relación con el objeto de su Contrato.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.8	Incumplir las instrucciones del Ministerio, respecto las modificaciones o eliminación de servicios o en su forma de provisión, conforme lo dispuesto en la cláusula 4.1.1.7 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada mes que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.9	No entregar los informes contemplados en la cláusula 17 del Contrato.	2	Por cada informe y por cada día de retraso. Admite Periodo de Cura.
4.1.10	Por incumplimiento de la obligación de emitir informes trimestrales, un consolidado anual de gestión según lo estipulado en la Cláusula 20.	2	Por cada vez y cada día que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.11	Incumplimiento de la obligación de traspaso y restitución al término de todos los activos que fueren necesarios para la continuidad de los servicios, según lo establecido en la cláusula 26.	6	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada semana de atraso.
4.1.12	Incumplimiento de las obligaciones al término de la vigencia del contrato, según lo establecido en la cláusula 25.2 y 27.	6	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.13	No realizar íntegramente los planes de capacitación de mantenimientos correctivos y/o evolutivos.	1	Por cada vez que se verifique. Admite Periodo de Cura.
4.1.14	Incumplimiento de la obligación de homologar, conforme la cláusula 14 del Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.15	Incumplimiento de la obligación de concurrir antes de 3 horas a los laboratorios o estaciones de METRO S.A. y EFE Central S.A. para recuperar la información de validadores.	2	Por cada vez que se verifique.
4.1.16	Realizar acciones que vulneren o transgredan el Sistema de Seguridad.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.17	La presentación de antecedentes falsos o inexactos que impidan identificar la causa de una incidencia o falla o mal cobro del Sistema de Acceso Electrónico.	6	Por cada vez que se verifique.
4.1.18	No reintegrar al Sistema los malos cobros efectuados a los Usuarios atribuibles a la responsabilidad de INDRA. Conforme lo establecido en la cláusula 2.2.1, del Anexo 1.	1	Por cada vez que se verifique. Admite periodo de cura.
4.1.19	Incumplimiento de su obligación de presentar la información señalada en la cláusula 2 del Anexo 3 del presente Contrato, así como la obligación de actualizar información en los términos señalados en 17.2 y 17.3 del Contrato MTT-INDRA.	3	Por cada mes en que se verifique la conducta, sin considerar sus consecuencias.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.20	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos y que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.2.- Incumplimiento de Obligaciones Relacionadas con la Entrega de Información.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.2.1	No informar oportunamente al Ministerio, al día siguiente hábil, la suscripción de cualquier Contrato complementario (Subcontratación) para la prestación de los Servicios.	2	Por cada día que dure el incumplimiento
4.2.2	No informar oportunamente al Ministerio, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o al Administrador de Contrato, de cualquier situación que pudiera afectar la normal prestación de los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.3	Incumplimiento de la obligación de entregar los reportes y la información a que se encuentra obligado de acuerdo al Contrato a los Proveedores de Servicio del Sistema o al Ministerio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.4	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Tecnológicos respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.3.- Incumplimiento de Otras Obligaciones.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.1	No designar oportunamente al Encargado de Contrato o el Coordinador Técnico.	2	Por cada vez y día que dure el incumplimiento.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.2	Impedir el acceso de personal de fiscalización y/o a quién el Ministerio designe o a quién corresponda la Supervisión del Contrato a las instalaciones o a los antecedentes de INDRA o la realización de pruebas en las dependencias del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que corresponda.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.3	No suscribir integra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato	6	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta.
4.3.4	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los Actores del Sistema sin autorización del Ministerio, que afecten al Sistema.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.5	Por no mantener libre de todo daño o perjuicio al Ministerio y a sus funcionarios, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción o gastos que se deriven de la prestación de servicios objeto de este Contrato, en la medida que se verifique un incumplimiento en las obligaciones de INDRA establecidas en el Contrato	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.6	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.4.- Incumplimiento de Obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas Críticas.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA (7.1, 7.2 y 7.3), por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.4.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla crítica.	4	Por cada día que no se restituya el servicio.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y correctivas que impidan la reiteración de la misma falla, dentro del plazo razonable que determine el Ministerio.	6	Por cada mes en que se verifique la conducta.
4.4.4	Para el caso del servicio de EMV (contenido en la cláusula 7.4): Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de citado servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso. La eventual sanción será aplicable a contar del 4° mes de iniciada la Fase de Servicios.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.5.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla no crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 5 horas que no afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.5.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla no crítica.	2	Por cada día que no se restituya el servicio.
4.5.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y/o correctivas que impidan la reiteración de la misma falla no crítica, dentro del plazo que determine el Ministerio de conformidad a la falla detectada.	4	Por cada semana en que se verifique la conducta.

5.- DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los casos de incumplimiento de las obligaciones del INDRA, sin perjuicio de la cáusales establecidas en la cláusula 25, en los casos siguientes:

5.1 Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por seis meses consecutivos o siete no consecutivos en un año calendario, para el mismo servicio.

5.2 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

5.3 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten o ponga en riesgo de manera relevante las condiciones operativas del Sistema.

5.4 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 20.000 unidades de fomento (U.F.) dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

5.5 Acumulación de más de 4 multas de nivel 4, nivel 5 o nivel 6, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores.

La aplicación de estas causales será sin derecho a indemnización alguna. Adicionalmente se podrá cobrar la boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo que el Proveedor de Servicios Tecnológicos de cumplimiento íntegro a sus obligaciones establecidas en las cláusulas 25.2, 26 y 27.

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable, la Subsecretaría de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a INDRA conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. INDRA tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la Subsecretaría otorgue un Período de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso sancionatorio, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Período, señalando además, los hechos constitutivos de la infracción, estableciendo un plazo, de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido por el Ministerio, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción dando oportunidad a INDRA para que solucione la infracción. El plazo del período de cura admitirá prorroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por INDRA, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración. El plazo de prorroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el período de cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a INDRA.

Una vez notificada la formulación de cargos a INDRA y evacuados los descargos del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de INDRA y, aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por el Proveedor de Servicios Tecnológicos conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho INDRA según lo dispuesto en la cláusula 18 del Contrato, en una cantidad equivalente al monto de la (s) multa (s), calculado según el valor que tenga la Unidad de Fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Dicho monto será transferido a la Cuenta Bancaria 2 del sistema.

En el caso de caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos las inhabilidades que afectarán a INDRA para participar en futuros procesos de licitación, se regirán por lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente numeral, deberán notificarse en el domicilio de INDRA indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente numeral, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

Anexo 5

Equipo de Administración de Emergencia

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- OBJETIVO DEL EAE 3

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN 3

4.- FUNCIONES DEL EAE 3

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA 4

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES 4

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO 5

1.- INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

2.- OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

4.- FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

4.1. Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

4.2. Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

4.3. Establecer medidas de compensación.

4.4. Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

4.5. Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la Situación de Emergencia, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales

4.6. Informar a través de cualquier vía expedita a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que éste requerirá implementar a los Proveedores de Servicios del Sistema con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esa comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

4.7. Dentro de los tres meses siguientes al inicio de vigencia del Contrato de Servicios Complementarios, el EAE, a través de sus integrantes permanentes, para el caso de todos los servicios señalados en la cláusula 7 del Contrato MTT-INDRA, deberá crear un

Manual de Procedimiento que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado Manual, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará curso de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, INDRA cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los servicios que corresponde a INDRA de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los servicios contratados a INDRA y respecto de las tareas señaladas en los puntos precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de INDRA, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

6.1.- DIRECTOR DEL EAE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

6.2.- CONSULTOR FINANCIERO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

6.3.- CONSULTOR COMUNICACIONAL:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

6.4.- CONSULTOR DE TRANSPORTE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de

acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

6.5.- CONSULTOR DE TECNOLOGÍA:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

6.6.- MIEMBROS TEMPORALES:

Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

6.7.- SECRETARIO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes de la entrada en vigencia del presente Contrato, INDRA deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de INDRA (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las mesas técnicas de trabajo y aquellas que determine el Ministerio mediante sus instrucciones, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.

Anexo 6

Declaración

DECLARACIÓN JURADA DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

DECLARACIÓN JURADA

Don [****], en su calidad de representante legal de la Sociedad [****], para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que la Sociedad [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante Legal Sociedad

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

ENTRE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

E

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

CONTENIDO

TÍTULO I PREÁMBULO 4

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES 8

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS 8
Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE 21
Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO 22
Cláusula 4.- DE LAS PARTES 25
Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO 33
Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO 34
Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO 34
Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO 35
Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO 36
9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato 36
9.2.- Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud 37
9.3.- Devolución de las Garantías 39
Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE 40

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 41

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS 41
Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA 41
Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT 42
Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN 42
Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 43
15.1.- De las personas habilitadas 43
15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones 43
15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones 44
15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio 45
Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN 46
Cláusula 17.- INFORMES 46
Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO 47
18.1.- De la Remuneración de INDRA 47
18.2.- De las Fechas de Pago 48
18.3.- Del Cálculo del Pago 48
18.4.- Del Pago a INDRA 49
18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos 50
18.6.- Impuestos 50
18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato 51
Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO 53
Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL 54
Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO 55
Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES 55
Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES 55
Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD 56

TÍTULO IV TÉRMINO DEL CONTRATO 56

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO 56
25.1.- Causales de Término Anticipado del Contrato 56

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato 58
Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS 59
Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO 60
Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO 62
Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS 63
29.1.- Idioma Oficial y Plazo 63
29.2.- Ley Aplicable e Interpretación 63
29.3.- Solución de Controversias 63
29.4.- Nulidad 64
29.5.- Acuerdo Completo 64
29.6.- Contrato Ad-Referéndum 64
29.7.- Prestador Independiente 64
29.8.- Ejemplares 64
29.9.- Personerías 65

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

En Santiago de Chile, a 21 de diciembre de dos mil veintidós, entre el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, representado por su Ministro don **JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N°9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante el "Ministerio" o el "MTT", por una parte, y por la otra, la empresa **INDRA SISTEMAS CHILE S.A.**, RUT N° 96.851.110-6, representada don **MARCELO JAVIER FERRETTO**, documento nacional de identidad de Argentina N°21997290 y Pasaporte N°AAD573170 y doña **MARIA HORTENCIA ARANCIBIA PARÍAS**, cédula de identidad N°12.862.244-6, domiciliados en Av. Isidora Goyenechea N°2800, Edificio Titanium, piso 12, comuna de Las Condes, Santiago, en adelante "INDRA" o la "Sociedad" o el "Proveedor"; en adelante y conjuntamente, las "Partes", se ha convenido celebrar el siguiente Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.

El Ministerio e INDRA podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como "las Partes."

TÍTULO I <u>Preámbulo</u>

Que, el año 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio" o "MTT", suscribió con la empresa INDRA Sistemas Chile S.A., en adelante "INDRA", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato MTT-INDRA", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 288, de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, tomado de razón por Contraloría General de la República, con fecha 30 de julio de 2013.

Que, según estableció el Contrato MTT-INDRA, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago ("Sistema" o "STPM") y, específicamente, la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A. y EFE Central S.A. (Nos-Estación Central), certificación de tablas de difusión en Metro S.A. y EFE Central S.A, servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros proveedores de servicios del Sistema que lo requiriesen.

Que, en tal sentido, la Cláusula 8 del Contrato MTT-INDRA estableció que su vigencia se extendería hasta el día 10 de febrero de 2019.

Que, posteriormente en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 12, de 2019, conjunta de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Hacienda, tomada de razón

con fecha 20 de mayo de 2019, se aprobó el Término Anticipado del Contrato MTT-INDRA, activándose en dicho caso la fórmula de continuidad de servicios señalada en la Cláusula 25.2 del citado instrumento, los cuales se extendieron, originalmente, por un plazo de 36 meses desde la fecha en que quedó firme al acto administrativo aprobatorio, esto es, hasta el mes de febrero del año 2022.

Que, paralelamente, durante el año 2019 el Ministerio instruyó a la empresa Metro la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas sus estaciones, junto con la adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada sin contacto, incluyera lectores de códigos C2D y EMV para permitir la lectura de tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto.

Que, a fin de materializar la citada renovación tecnológica, por medio de la Resolución N°7, de 2020, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y Metro, tomada razón con fecha 21 de abril de 2020, la cual estableció la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por Metro, citado en el párrafo anterior, con el objeto de incorporar dispositivos que permitieran leer tecnología EMV (Europay MasterCard VISA). Que, a su vez, Metro a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones, adjudicó este proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, por su parte, el Ministerio instruyó igualmente a EFE Central S.A., durante el año 2019 la realización de un programa de renovación del equipamiento de validación en todas las estaciones de su red, de las mismas características del instruido a Metro (adaptación de torniquetes y puertas de entrada/salida para la operación con validadores, la que además debían disponer de tecnología actualizada permitieran el pago con códigos C2D y con tarjetas de débito, crédito y prepago de tecnología sin contacto, emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV y compatibles con GlobalPlatform). De esta forma, por medio de la Resolución N°60, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó la modificación al Convenio para la Prestación de Servicios de Transporte suscrito entre el MTT y EFE Central S.A., tomada razón con fecha 10 de marzo de 2020, la que materializó la realización y ejecución del proyecto de cambio de plataforma de validación e infraestructura asociada en la red de validación administrada por EFE Central S.A. Que, a su vez, EFE Central S.A. a través de un proceso de compra de hardware y aplicaciones igualmente adjudicó dicho proyecto de renovación a la empresa INDRA Sistemas Chile S.A.

Que, en forma posterior y, dado que los plazos y los cronogramas originalmente establecidos para la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos derivados del mecanismo de continuidad de los servicios contemplados en el Contrato MTT-INDRA, sufrieron modificaciones debido a diversas situaciones no previstas, asociadas principalmente a la situación social acontecida desde el mes de octubre de 2019 en el país, la que trajo aparejada, entre otras contingencias, la destrucción e inutilización equipamiento tecnológico y, a la posterior emergencia sanitaria, decretada en el mes de marzo de 2020, que se tradujo en el obligado confinamiento que, en definitiva, la normal ejecución de los servicios contemplados originalmente en el referido período de continuidad se vio alterada, por lo que resultó necesario extender el período de continuidad de los servicios, por otros 12 meses más, esto es, hasta el mes de febrero de 2023, extensión que fue aprobada por medio de la Resolución N°18, de 2022, conjunta del MTT y Ministerio de Hacienda, tomada de razón por Contraloría General de la República, con fecha 26 de mayo de 2022.

Que, según lo señalado, el Contrato MTT-INDRA se encuentra próximo a su vencimiento,

en tanto que el Ministerio se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos, el que incluye la modernización del Sistema de Ticketing, que irá reemplazando de forma paulatina las funcionalidades del actual Sistema de Gestión de Pago, actualmente provisto por la empresa SONDA S.A., para el sistema de buses e INDRA S.A., para la red de validación de Metro y EFE Central.

Que, a la fecha, el referido proceso de implementación del nuevo Sistema de Ticketing, se encuentra finalizando la etapa de Consulta al Mercado respectiva, para, en forma posterior, materializar la publicación del Contenido Esencial de las futuras Bases de Licitación de dicho proceso. Este proceso ha implicado diversas consultas realizados en el año en curso enfocadas en: i) la industria, con el fin de recabar las últimas innovaciones y tendencias en el mercado, ii) la ciudadanía, para comprender su visión con respecto a los sistemas de recaudo y poder diseñar soluciones que se hagan cargo de esto, y iii) expertos y autoridades de transporte, con el fin de recoger mejores prácticas y aprendizajes de otras ciudades con liderazgo en sistemas de transporte público a nivel internacional.

Que, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminar a la brevedad el nuevo diseño del proceso licitatorio para el o Sistema de Ticketing, así como también para el Sistema Tecnológico de Gestión de Flota, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: i) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); ii) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; iii) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y iv) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, ahora bien, esta autoridad ha debido priorizar el proceso licitatorio de Servicios Tecnológicos de Gestión de Flota, mediante la aprobación de las respectivas Bases de Licitación, por lo que, encontrándose en una etapa preliminar el proceso licitatorio que regulará el futuro Sistema de Ticketing, resulta imperativo para la Administración la adopción de las acciones urgentes que permitan asegurar la continuidad operacional de sus servicios, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular, el soporte tecnológico para los servicios de continuidad operacional de las aplicaciones de Sistema de Acceso Electrónico en Metro y EFE Central, servicios de carácter esencial para la continuidad y correcta prestación de los servicios del Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Que, respecto del nuevo diseño del proceso licitatorio, tanto para los servicios de Gestión de Flota, ya citados, como del futuro Sistema de Ticketing, que se está llevando a cabo y, en cumplimiento de los principios de responsabilidad, coordinación y eficiencia, resulta prioritario para esta Administración poder culminarlos a la brevedad, relevando que los referidos procesos se están construyendo con miras a: a) Adecuar sus servicios a la implementación de los nuevos Contratos de Concesión de Uso de Vías derivados de la licitación pública para la prestación de los servicios urbanos de transporte público

remunerado de pasajeros mediante buses (LP CUV001/2019); b) Modernizar los servicios y funcionalidades para entregar al Sistema herramientas de gestión de flota adecuados, a través de la mejora de gestión frente a incidencias o disrupciones; c) Entregar mejor información a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones en tiempo real al momento de viajar y d) Considerar protocolos y estándares internacionales que eviten el riesgo de captura tecnológica.

Que, atendido que el proceso de modernización referido implica realizar una serie de procesos, estudios y análisis para asegurar su éxito, a la fecha el proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos no se encuentra afinado, por lo que se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de los servicios de provisión de servicios tecnológicos, en particular el soporte tecnológico para las redes de validación de Metro y EFE Central, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios complementarios afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes, y en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas, sociales y culturales de la ciudad, la que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar; situación que obliga a esta Autoridad a mantener los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema y a incorporar, adicionalmente, la tecnología necesaria para facilitar el pago con sistema EMV sin contacto, asociado a tarjetas de débito, crédito y prepago. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, la necesaria continuidad de los servicios y de cara al próximo vencimiento del Contrato MTT-INDRA, según se ha señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con la empresa INDRA en el entendido que resulta imperativo continuar con la provisión de sus actuales servicios, más la prestación de los servicios de equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para la provisión del servicio de pago con tarjetas de crédito o débito o prepago, de tecnología sin contacto bajo estándar EMV, toda vez que su prestación permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios. Que, por medio de Oficio N°25.127/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano, se solicitó a la empresa INDRA remitiese una propuesta técnica y económica de provisión de servicios.

Que, en respuesta a dicho requerimiento la empresa INDRA remitió sendas cotizaciones durante el mes de noviembre de 2022, las cuales fueron aceptadas por el Ministerio, por

medio del Oficio N°30.472/2022 DTPM, de la Directora de Transporte Público Metropolitano.

Que, atendido el resultado de las negociaciones, la partes declaran que han acordado suscribir un nuevo instrumento que regule aquellas prestaciones que aseguran la continuidad operacional de las aplicaciones del sistema de acceso electrónico en Metro y EFE Central, con su consiguiente servicio de mantenimiento evolutivo, y la provisión del servicio de certificación de tablas de difusión para METRO S.A.; y adicionalmente, la prestación del servicio de habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los buses que componen la flota presente y futura del Sistema, favoreciendo o propiciando el ejercicio por el MTT de las facultades previstas en la Ley N°18.696, a fin de asegurar, como se indicó, la continuidad de los servicios que actualmente presta INDRA como proveedor Tecnológico del Sistema de Transporte Metropolitano de Santiago.

Que, en consecuencia, el presente instrumento da cuenta de los términos y condiciones que serán aplicables para los efectos previamente enunciados.

TÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- DEFINICIONES BÁSICAS

Sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento y a menos que el contexto indique claramente otro significado, las palabras que se usan en el presente Contrato y sus Anexos tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independiente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúscula o minúscula, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

1.1 **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.

1.2 **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.3 **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.

1.4 **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del

Sistema.

1.5 **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena Segura.

1.6 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.

1.7 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.

1.8 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.

1.9 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).

1.10 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.

1.11 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a la empresa Metro la facultad, no exclusiva, de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.

1.12 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que tanto METRO como EFE Central deben generar y dirigir al Administrador de Contrato y, al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a los referidos proveedores de servicios complementarios.

1.13 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.

1.14 **Buses:** Aquellos vehículos con que se efectúen servicios de locomoción colectiva urbana, definidos en el Decreto Supremo Nº 122, de 1991, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros.

1.15 **Caducidad de Cuotas de Transporte y/o de #RA:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el

objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en el artículo 88 bis del DFL Nº 1, de 2009, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.290, de Tránsito, que señala:

a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

1.16 **Cambio Tecnológico:** Evolución de la tecnología en uso en el Sistema Tecnológico, cuando fuere reemplazada por, o complementada con, otra tecnología distinta o semejante a la anteriormente empleada en éste.

1.17 **Carga:** Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.

1.18 **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta) y Antena Segura que permite la carga del Medio de Acceso.

1.19 **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.

1.20 **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.

1.21 **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.

1.22 **Código de Barras de Dos Dimensiones:** Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).

1.23 **CLP$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.

1.24 **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago

u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.

1.25 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.

1.26 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.

1.27 **Contrato**: El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.

1.28 **Contrato de Concesión de Uso de Vías**: Corresponde a los Contratos de Concesión de Uso de Vías, celebrados conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y los Proveedores de Servicios de Transporte distinto de METRO S.A y EFE Central S.A. en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.

1.29 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.

1.30 **Convenios de Transporte:** Corresponde a los Convenios firmados entre el Ministerio y METRO, aprobado por medio de la Resolución Exenta N°58, de 2019, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y, entre el Ministerio y EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones, mediante los cuales se obligan a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.

1.31 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio. de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.

1.32 **Cuentas Contables del Sistema o Cuentas Contables:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, o quien legalmente lo suceda en sus funciones, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.

1.33 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios

de transporte del Sistema (CLP$ 1 = CT 1).

1.34 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.

1.35 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.

1.36 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

1.37 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.

1.38 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.

1.39 **Ejecutivo Principal:** Corresponde al Encargado de Contrato, o aquel funcionario de INDRA que tenga poder de representación o que sus decisiones sean capaces de obligarla.

1.40 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.

1.41 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.

1.42 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.

1.43 **Encargado del Contrato:** Persona designada por INDRA, que actuará como contraparte ante el Ministerio y, como único representante de ésta, para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.

1.44 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que

altere su normal funcionamiento.

1.45 **Explotación del Sistema Central:** Corresponde a la ejecución por parte del Proveedor de servicios tecnológicos SONDA, de un conjunto de procesos, protocolos, decisiones y actuaciones, realizados en el Sistema Central, y de acuerdo a los procedimientos definidos por dicho Proveedor y previamente aprobados por el Ministerio.

1.46 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.

1.47 **Feriados:** Feriados establecidos por norma de rango legal y Feriados bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.

1.48 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.

1.49 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 3 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la Cláusula 9.- del presente Contrato.

1.50 **Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central, ejecutadas por los proveedores de servicios complementarios distintos de METRO.

1.51 **Habilitación de Cuotas de Transporte:** Ejecución exclusiva, por parte de METRO, de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.

1.52 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.

1.53 **Homologación:** Proceso que permite certificar la correcta operación del hardware y del software del Validador y la Antena Segura.

1.54 **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**: Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.

1.55 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a INDRA la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por INDRA en virtud del presente instrumento.

1.56 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.

1.57 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la

Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.

1.58 **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que todo el equipamiento y servicios provistos en mérito del presente Contrato funcionen adecuadamente. Esto incluye acciones Preventivas, Correctivas y Evolutivas.

1.59 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).

1.60 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.

1.61 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.

1.62 **Mezanina:** Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.

1.63 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.

1.64 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.65 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.

1.66 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.67 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.

1.68 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.

1.69 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.

1.70 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de

servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Éstos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.

1.71 **Período de Cura:** Es el plazo de Días concedido a INDRA de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.

1.72 **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.

1.73 **Punto de Carga:** Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO. Se distinguen al efecto:

a) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA): que corresponde al individuo comercializador o, espacio físico, ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema y/o;

ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la activación de carga remota y convenio y/o consulta de saldo.

b) Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV): corresponde a aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos.

1.74 **Punto de Comercialización o PDV:** Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.

1.75 **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997, del Ministerio de Obras Públicas y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.

1.76 **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.

1.77 **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.

1.78 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).

1.79 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** Corresponden a METRO S.A. y EFE Central S.A., exclusivamente como proveedores de servicios de transporte y, en ningún caso, como concesionarios y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.

1.80 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.

1.81 **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.

1.82 **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario

1.83 **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

1.84 **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrita entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Administrador Financiero de Transantiago S.A.

1.85 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie**: tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1. del Anexo 1 del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y

Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio y la empresa METRO, correspondiendo al conjunto de los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las estaciones de METRO.

1.86 **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados, tanto en la red dispuesta en los estratos subterráneo y superficie, como los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN). No incluye los equipos del Sistema de Validación.

1.87 **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.88 **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.

1.89 **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.

1.90 **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.

1.91 **Régimen Regulatorio Equivalente** Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.

1.92 **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.

1.93 **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.

1.94 **Reglas de Negocio:** Definiciones escritas impartidas por el MTT a INDRA, referentes al modo en que deben operar los servicios tecnológicos contratados, como son las entradas, salidas, validaciones y reglas de transformación de información.

1.95 **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.

1.96 **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.

1.97 **Servicios:** Los servicios encomendados a INDRA en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.

1.98 **Servicio Adicional:** Comprende todos aquellos servicios que sean requeridos por el Ministerio y que no se encuentren comprendidos en el Anexo 1.

1.99 **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

1.100 **Servicios Gestionados:** Aquellos servicios prestados y entregados por INDRA en virtud del presente Contrato y que poseen las siguientes características (i) la integración y gestión de la tecnología, proveedores, hardware, software, procedimientos, comunicaciones, recursos humanos y cualquier otro activo requerido para la prestación del servicio están incluidos como parte del suministro de los mismos, (ii) la calidad de los servicios provistos se mide en base a indicadores de Niveles de Servicio, independientes de la tecnología y de los medios necesarios para conseguir los objetivos y (iii) los riesgos que naturalmente aparezcan asociados a la prestación de los servicios son de responsabilidad y cargo de INDRA.

1.101 **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados tanto por METRO, por EFE Central S.A. como por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante el respectivo acto administrativo.

1.102 **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.

1.103 **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.

1.104 **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.

1.105 **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de Inspección).

1.106 **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.

1.107 **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.

1.108 **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos -incluyendo Servidores y Cargadores- cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.

1.109 **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.

1.110 **Sistema de Pagos**: Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos – incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.

1.111 **Sistema de Posicionamiento:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el envío de la posición georreferencial de los buses que conforman las diferentes flotas de los Proveedores de Servicios de Transportes, cada cierto espacio de tiempo, con la finalidad de proveer información de la flota.

1.112 **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.

1.113 **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.

1.114 **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos -incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.115 **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.

1.116 **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.

1.117 **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.

1.118 **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.

1.119 **Suspensión de Medios de Acceso:** Pérdida temporal del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso físico por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio.

1.120 **Tarjeta:** Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

1.121 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.

1.122 **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.

1.123 **Transacciones con Derecho a Pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.

1.124 **Transacciones de Carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Tarjeta, realizado mediante una Antena de Carga o Antena Segura.

1.125 **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.

1.126 **Transacciones sin Derecho a Pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.

1.127 **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.

1.128 **Último Día de Prestación de Servicios:** Corresponde a la fecha de término del contrato definida en la cláusula 8 o a la fecha que resulte de la aplicación de lo dispuesto en la cláusula 25.2, en caso de término anticipado.

1.129 **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.

1.130 **Unidad de Negocio o Unidad de Servicio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema o un Concesionario de Uso de Vías, según

corresponda.

1.131 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

1.132 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).

1.133 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

1.134 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.

1.135 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

1.136 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.

1.137 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.79 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.

1.138 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

Cláusula 2.- NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los servicios que deberá proveer INDRA con arreglo al presente Contrato tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro, conforme al marco regulatorio contenido en la Ley Nº 18.696.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N° 18.045, N°18.059, N°18 575, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, N°279, de 1960 y N°3, de 1997, todos del Ministerio de Hacienda y Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos y a lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República.

En ese sentido, a INDRA le son aplicables las disposiciones vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios de Transporte del Sistema y sus Servicios Complementarios.

Cláusula 3.- DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO

Atendido que los servicios tecnológicos objeto del presente Contrato, son esenciales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, en consecuencia, estos deben ser prestados en forma eficiente, permanente, segura y de calidad, las partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores del Contrato, a saber:

3.1 Principio de la Calidad en la Prestación de los Servicios

Las obligaciones de INDRA relativas a la prestación de los Servicios Tecnológicos han sido orientadas por el MTT hacia la entrega de un servicio eficiente y de calidad para los distintos Actores del Sistema de Transporte Público. Con tal objeto, se establecen en el presente Contrato y sus anexos, servicios y Niveles de Servicio que definen, en su conjunto, la prestación de un servicio de calidad.

En mérito de este principio, la remuneración que tendrá derecho a percibir INDRA por la prestación de los servicios, podrá ser disminuida en caso de incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato, sin perjuicio de las sanciones que sean procedentes de acuerdo a lo establecido en la cláusula 23 y en el Anexo 4 de este instrumento.

3.2 Principio de la Interrelación del Sistema

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios, prestados por determinadas entidades y quienes legalmente los sucedan, así como cualquier otro Proveedor de Servicios del Sistema que se integre a través del Medio de Acceso.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman.

Con dicho fin, los instrumentos, modificaciones y complementaciones que para la prestación de sus servicios deba suscribir INDRA con los diferentes Actores del Sistema, deberán contar con la aprobación del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o de las autoridades que lo sucedan en la administración y fiscalización del Contrato, y en tal caso formarán parte del marco regulatorio del Sistema de Transporte Público de Santiago.

Asimismo, en virtud de este principio INDRA velará porque los actos o contratos que celebre con terceros para la prestación de los servicios convenidos en este instrumento sean coherentes con el presente Contrato.

Por otra parte, si durante la vigencia del presente Contrato ingresan otros Concesionarios y/u operadores de vías, otros medios de transporte o Prestadores de Servicios Complementarios al Sistema, INDRA, previo requerimiento oportuno del MTT, deberá extender la provisión de los servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, en condiciones equivalentes a las que tengan en ese momento los distintos proveedores que a esa fecha formen parte del Sistema, debiendo en este caso el MTT acordar con INDRA, los plazos de implementación, sin perjuicio de la mantención del equilibrio económico-financiero del Contrato, todo ello conforme a la cláusula 10 del Contrato.

3.3 Principio del Rol Coordinador del Ministerio

El Sistema de Transporte Público se encuentra conformado por un conjunto de Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios cuyo fin último es la entrega de un servicio eficiente, permanente, seguro y de calidad para el Usuario. Para la consecución de dicho fin el Ministerio realizará las gestiones para que cada uno de sus Actores cumpla sus obligaciones adecuada y oportunamente, de modo tal que su operación no afecte o impida la correcta prestación de los servicios por parte de los otros Actores.

Con dicho fin el MTT realizará las gestiones para que exista una comunicación permanente y fluida entre todos los Actores del Sistema, pudiendo solicitar a INDRA toda la información prevista en la Cláusula 17 del presente Contrato así como en la normativa legal vigente, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

En virtud de este rol el MTT ejercerá las siguientes funciones: (i) impartir de manera formal y oportuna las instrucciones generales que fueren necesarias para la adecuada prestación de los servicios contratados por parte de INDRA, (ii) definir las Reglas de Negocio de las funcionalidades detalladas en el Anexo 1º del presente Contrato; (iii) otorgar a todos los Actores del Sistema las facilidades, colaboración, información, autorizaciones, accesos y permisos necesarias para el cumplimiento de los servicios contratados, (iv) administrar claves y semillas de seguridad y, (v) supervisar el desarrollo de los diferentes servicios del Sistema, pudiendo disponer los controles y auditorías que considere necesarias. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las decisiones que correspondan al Proveedor para el desarrollo de sus servicios.

Del mismo modo y en virtud del rol coordinador y del hecho esencial de ser el responsable final de adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y seguridad del Sistema, las Partes declaran que el Mapping, el algoritmo de generación de las llaves de seguridad al Sistema de Seguridad del Medio de Acceso y las llaves de

acceso de éste, son de propiedad del Ministerio, sin perjuicio de las transferencias de licencias de software que se establecen en la cláusula 12 y 13 del presente Contrato y sus anexos para la continuidad de los servicios.

3.4 PROPIEDAD DE LA TECNOLOGÍA, SOFTWARE, HARDWARE E INFORMACIÓN DEL SISTEMA

La propiedad del software y del hardware utilizado para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, corresponderá al Proveedor de servicios tecnológicos INDRA, salvo en cuanto los elementos de software que se indican en la cláusula 12 y 13 del presente instrumento, cuya propiedad corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, atendido que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones es el responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad y seguridad del Sistema, en caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, INDRA deberá proveer, desde ya y sin costo alguno, licencias de uso a favor del Ministerio o de quien éste designe, por un lapso prudencial que determine el MTT, respecto de todos los elementos del software que no sean de propiedad del Ministerio y de los elementos que sean requeridos para asegurar la continuidad del servicio, de acuerdo a lo definido en el Título IV, del presente Contrato.

A su vez, todas las modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen y/o generen durante la ejecución del presente Instrumento, serán de propiedad del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en consecuencia, INDRA transferirá al término de dicho Contrato, los códigos fuente de dichas modificaciones y desarrollos adicionales que se realicen durante este período, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Por último, el Ministerio es dueño de toda la información generada y/o recolectada por el Sistema. Lo anterior, es sin perjuicio de los derechos y autorizaciones que, de conformidad a la regulación vigente, eventualmente pudieren corresponder a los Prestadores de Servicios de Transporte, a los Prestadores de Servicios Complementarios y a los Usuarios del Sistema.

3.5 PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad dinámica que hace imposible prever todas las circunstancias que pueden acontecer, lo que obliga a contar con un grado de flexibilidad que asegure una adecuada capacidad de respuesta.

El Contrato refleja dicha exigencia mediante el reconocimiento de la flexibilidad como mecanismo para ajustar las condiciones de operación a la cambiante realidad. Por lo anterior, el Ministerio podrá instruir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades y servicios objeto del presente Contrato (i) sin alterar su naturaleza y características fundamentales, esto es, que se trate de servicios tecnológicos y (ii) manteniendo el equilibrio económico financiero del presente Contrato. En todo caso, los referidos ajustes deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán convenir las modificaciones que resulten necesarias y conducentes a la mejor satisfacción de las necesidades de transporte público.

3.6 PRINCIPIO DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El adecuado funcionamiento del Sistema Tecnológico puede requerir una actualización que recoja la evolución de la tecnología en uso, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada fuere necesario para optimizar la gestión, costo, seguridad y/o calidad de los servicios.

La incorporación de cambios tecnológicos podrá ser propuesta por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, el desarrollo y la implementación de cualquier cambio sólo podrán realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma escrita.

Por otra parte, la incorporación de cambios en la tecnología en uso será obligatoria para INDRA cuando fuere requerido por el Ministerio, debiendo éste respetar el equilibrio económico-financiero del Contrato. En todo caso, los referidos ajustes o cambios deberán ceñirse a criterios de oportunidad, razonabilidad y prudencia, de tal manera de no comprometer la normal operación del Sistema.

3.7 PRINCIPIO DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas y dictar las instrucciones que considere necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de este principio, las Partes convienen en establecer herramientas que resguarden la mantención y continuidad de los Servicios Complementarios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cláusula 4.- DE LAS PARTES

4.1 DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960 y N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los servicios objeto del presente Contrato y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y las demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá al Ministerio: a) Impartir las Instrucciones que considere necesarias para la debida ejecución de los Servicios, conforme lo señalado en este Contrato y sus anexos; b) aplicar y supervisar el cumplimiento de los servicios descritos en el Anexo 1 y de los Niveles de Servicio establecidos en Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a INDRA, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1 FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones legales, reglamentarias y las que el presente Contrato confiere al Ministerio, éste ejercerá directamente o a través del Administrador de Contrato, o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en caso de ausencia de éste último, las siguientes facultades:

4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la provisión y prestación de los Servicios objeto de este Contrato.

4.1.1.2 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio y en general, de las condiciones de ejecución de este Contrato.

4.1.1.3 Exigir a INDRA la entrega de la información de este Contrato y sus Anexos que sea necesaria para verificar la correcta ejecución del Contrato y del Sistema Tecnológico en general.

4.1.1.4 Impartir a INDRA las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los servicios dentro del marco del presente Contrato y sus Anexos.

4.1.1.5 Velar por la correcta inserción de los servicios tecnológicos aquí pactados con el resto del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago, por lo cual los contratos, modificaciones, y aquellos instrumentos que se suscriban entre los diferentes Actores del Sistema, y que afecten la prestación de servicios de transporte o complementarios, no tendrán ninguna validez si no son aprobados expresamente por el Ministerio.

4.1.1.6 Requerir y recibir de parte de INDRA propuestas de mejoramiento de los servicios, efectuar los análisis necesarios y aprobar las mejoras, en caso de que corresponda.

4.1.1.7 Instruir a INDRA modificaciones o eliminaciones en los servicios regulados en el presente Contrato o en su forma de provisión, conforme lo establecido en el presente Contrato.

4.1.1.8 Requerir a un tercero la provisión de alguno de los servicios adicionales a los regulados en el presente Contrato o por sobre el número contratado o los eliminados, conforme a lo establecido en la cláusula 3.5 del presente Contrato.

4.1.1.9 Instruir a INDRA la realización de programas piloto, desarrollos tecnológicos, implementación de nuevo equipamiento o la prestación de nuevos servicios, conforme lo establecido en el presente Contrato, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7. Será de propiedad de la Subsecretaría de Transportes las aplicaciones que se desarrollen para cumplir con la instrucción referida en este numeral, salvo que dicha Subsecretaría disponga lo contrario, sin perjuicio de lo señalado en las cláusulas 12 y 13 del presente Contrato en lo referido a la propiedad del software.

4.1.1.10 Instruir a INDRA la prestación de los servicios objeto de este contrato a otros Proveedores de Servicio del Sistema, manteniendo el equilibrio económico del contrato conforme lo dispuesto en la Cláusula 18.7, con excepción de otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, en cuyo caso se requiere el acuerdo previo de INDRA, sin perjuicio de la integración tecnológica que corresponda.

4.1.1.11 Exigir a INDRA el acceso de personal de fiscalización y/o a quien el Ministerio designe, a todas las instalaciones que emplee el Proveedor de Servicios Tecnológico para el desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato y realizar las pruebas conforme la Cláusula 20.3 del Contrato, sin comprometer la normal operación de los servicios.

4.1.1.12 Exigir la adopción de las medidas evolutivas, correctivas, preventivas respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema, con el objeto de obtener una adecuada prestación de servicios tecnológicos objeto de este Contrato, coordinando en consecuencia el resto de los Actores del Sistema.

4.1.1.13 En general, fiscalizar y exigir el cumplimiento por parte de INDRA de todas sus obligaciones, conforme a lo previsto en este Contrato y en la normativa vigente, pudiendo aplicar los descuentos y sanciones que correspondan.

4.1.2 Obligaciones del Ministerio

El Ministerio tendrá las siguientes obligaciones:

4.1.2.1 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.

4.1.2.2 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

4.1.2.3 Poner a disposición de INDRA, previa solicitud del mismo o cuando el

MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente. Entre otros, informará oportunamente a INDRA los contratos vigentes celebrados con los Proveedores de Servicios del Sistema y las modificaciones a los mismos.

4.1.2.4 Analizar y fiscalizar los informes presentados por INDRA relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado.

4.1.2.5 Revisar y, en su caso, observar los informes que INDRA debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 17 del presente Contrato.

4.1.2.6 Autorizar e Instruir el pago de la remuneración del INDRA de acuerdo a lo establecido en la cláusula 18.

4.1.2.7 Liderar las mesas técnicas de trabajo de los Actores del Sistema orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas sólo podrá modificar, limitar o restringir la responsabilidad de INDRA por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato en la medida que sea instruido por el Ministerio a través del Administrador de Contrato a INDRA.

4.1.2.8 Designar al representante del Ministerio a quien corresponderá presidir, resolver y adoptar las resoluciones del Equipo de Administración de Emergencia (EAE), encargado de proponer los lineamientos de acción, actividades y procesos a desarrollar en el evento de plantearse alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción en los servicios de INDRA o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, según lo establecido en el Anexo 5 del Contrato.

4.1.2.9 En caso de término anticipado del Contrato por causa no imputable a INDRA y en virtud del principio de equilibrio económico-financiero del Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de INDRA, todo de conformidad a la normativa vigente.

4.1.2.10 Nombrar a un funcionario como Administrador del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante INDRA, representando al Ministerio con todas las facultades señaladas en el presente Contrato.

4.1.2.11 Entregar al Panel de Expertos de la Ley Nº 20.378 la nómina de profesionales a que se refiere la cláusula 18.7.4 del Contrato

4.2 De la Sociedad INDRA

4.2.1 De la Estructura Societaria

INDRA SISTEMAS CHILE S.A. es una sociedad anónima cerrada constituida por escritura pública de fecha 16 de enero de 1998, otorgada en la Notaría de Santiago de don Iván Torrealba Acevedo y vigente en conformidad con la legislación de Chile, cuyo extracto fue inscrito a fojas 1421, número 1039 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial, con fecha 23 de enero de 1998.

Conforme a sus estatutos sociales, INDRA tiene por objeto los siguientes:

1) Desarrollar, implementar, instalar y construir, por cuenta propia o ajena, soluciones de ingeniería, en sus diversas especialidades;

2) Desarrollar, por cuenta propia o ajena, la computación electrónica, sistemas de información y procesamiento de datos y, en general, actividades en las áreas de informática, automática y comunicaciones;

3) Crear, fabricar, desarrollar, aplicar, importar, exportar, comerciar, mantener, actualizar, explotar, instalar y representar hardware, software y servicios relacionados;

4) Comprar, vender, importar, exportar, representar, distribuir y, en general, comercializar equipos para la computación electrónica y el procesamiento de datos, sus repuestos, piezas, útiles, accesorios y demás elementos afines;

5) Explotar directamente los mismos bienes, ya sea mediante la prestación de servicios, arrendamiento o cualquiera otra forma;

6) Administración, elaboración, desarrollo, control, asesoría, capacitación y ejecución de proyectos de ingeniería y gestión ambiental, la consultoría y prestación de servicios profesionales y/o técnicos de ingeniería, gestión ambiental y/o computacional;

7) Prestación de servicios relacionados con la transformación empresarial, gestión del cambio, organización, recursos humanos, reingeniería de procesos y sistemas de gestión, prestación de servicios de ingeniería, asesoramiento y consultoría de estudios, y asistencia técnica;

8) Prestación de servicios relacionados con la capacitación ocupacional, con la formación y con la selección de recursos humanos, así como la transferencia de conocimiento especializado en el ámbito empresarial;

9) Prestación de servicios gráficos de edición e impresión electrónica con láser;

10) Prestación de servicios de organización de archivos;

11) Prestación de servicios de telecomunicaciones de call center, help desk y telemarketing;

12) Prestación de servicios de operación técnica, de explotación, o de gestión empresarial a otras compañías;

13) Adquisición, arrendamiento y enajenación de bienes inmuebles y de cualquier derecho real sobre los mismos;

14) Invertir, en Chile o en el extranjero, en toda clase de bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, tales como acciones, bonos, debentures y, en general, toda clase de títulos y valores mobiliarios; todo por cuenta propia o ajena;

15) Desarrollar, en general, cualquier otra actividad relacionada con las áreas de la Informática, la computación y la ingeniería en general, que se desarrolle directa o indirectamente con éstas.

Su capital social asciende a $13.460.187.123.- (trece mil cuatrocientos sesenta millones ciento ochenta y siete mil ciento veintitrés pesos chilenos).

4.2.2 Declaración de INDRA

El Proveedor de servicios tecnológicos INDRA declara que a la fecha de firma del presente instrumento cumple con las siguientes exigencias y circunstancias:

4.2.2.1 No ha sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N° 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

4.2.2.2 Ninguno de sus Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por delitos de enriquecimiento, por defraudación y perjuicio del Sistema, del Fisco y/o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. A modo ejemplar se entiende por delito de enriquecimiento por defraudación aquellos previstos en los artículos 467 a 473 del Código Penal.

4.2.2.3 Ninguno de los Directores o Administradores, Gerente General, Apoderados o Ejecutivos principales de INDRA, en ejercicio, ha sido condenado por conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973, que "Fija normas para la defensa de la libre competencia", en relación con lo previsto en el artículo 26 inciso 2°, letra d), del referido cuerpo legal.

4.2.3 Derechos de INDRA

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos confiere a INDRA los siguientes derechos:

4.2.3.1 Percibir la remuneración por los servicios prestados, en los términos y condiciones previstos en este Contrato y sus anexos.

4.2.3.2 Ser reembolsado de los gastos extraordinarios previamente autorizados por el Ministerio y con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, en que deba incurrir el Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.3 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere

útiles para el desarrollo de sus servicios, sin más limitación que la sujeción a las cláusulas que regulan este Contrato y la normativa vigente.

4.2.3.4 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.

4.2.3.5 Mantener comunicación con el Ministerio y recibir respuesta formal a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.6 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el Anexo 4 y la cláusula 25 del presente Contrato.

4.2.3.7 Solicitar y recibir, si así corresponde, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato o, en su defecto, dentro de un plazo prudencial.

4.2.3.8 A ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que afecte los servicios prestados por INDRA.

4.2.3.9 Solicitar de conformidad al rol coordinador del Ministerio su colaboración y permisos cuando ella fuese necesaria para el desarrollo de los servicios de INDRA, en caso de haber agotado las gestiones propias y que razonablemente le correspondan como Proveedor de servicios tecnológicos.

4.2.3.10 Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el presente Contrato.

4.2.4 Obligaciones de INDRA

Sin perjuicio de las obligaciones legales y las demás previstas en este Contrato, son obligaciones de INDRA:

4.2.4.1 Prestar los servicios objeto de este Contrato de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 de este Contrato y con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 del presente instrumento, en caso de que corresponda.

4.2.4.2 Cumplir con la normativa vigente y las normas contractuales y reglamentarias aplicables para la prestación de los servicios.

4.2.4.3 Informar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con 30 días hábiles de anticipación, en caso de que se asocie con personas -jurídicas o naturales- que desarrollen negocios iguales o similares al que desarrollará en virtud de este Contrato de Prestación de Servicios Complementarios durante toda la vigencia del mismo.

4.2.4.4 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del presente Contrato.

4.2.4.5 Realizar las acciones que correspondan para integrar a otros proveedores en el normal funcionamiento del Sistema cuando así haya sido acordado o instruido por el MTT, debiendo mantener el equilibrio

económico del Contrato.

4.2.4.6 Cumplir y respetar las Instrucciones que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.7 Suscribir con los demás proveedores de Servicios del Sistema los actos jurídicos y contratos que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato y las instrucciones del Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato o el Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del Administrador.

4.2.4.8 Adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, manteniendo el equilibrio económico del Contrato.

4.2.4.9 Poner a disposición del Ministerio, a través del Administrador de Contrato, la información operativa que, conforme a este Contrato o a las Instrucciones que se emitan le sea requerida con relación a la prestación de dichos servicios. El acceso a dicha información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.

4.2.4.10 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho (s) informe (s), previstos en la cláusula 17 del presente instrumento.

4.2 4.11 Enviar al Administrador de Contrato copia de toda comunicación sobre un hecho esencial ocurrido en la Sociedad, que afecte o pueda afectar al Sistema.

4.2.4.12 Otorgar acceso al MTT o a quién él designe, a los antecedentes e instalaciones que sean necesarias para que el MTT pueda hacer efectiva su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones de INDRA emanadas del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

4.2.4.13 Mantener informado al Ministerio, a través del Administrador de Contrato, de toda circunstancia material o jurídica que afecte de modo relevante la prestación normal de los servicios y de cualquier Aviso de Falla que impacte en el servicio, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella.

4.2.4.14 Dar cumplimiento íntegro a las determinaciones que en el marco de los servicios que corresponden a INDRA emita el Director del Equipo de Administración de Emergencia (EAE).

4.2.4.15 Nombrar y mantener a un empleado de INDRA como Encargado del Contrato, durante toda su vigencia, quien actuará como contraparte ante el Ministerio, representando con todas las facultades a INDRA para estos efectos.

4.2.4.16 Elaborar y entregar oportunamente al Administrador del Contrato los informes establecidos en el presente Contrato.

4.2.4.17 Participar y colaborar en las mesas técnicas de trabajo, cuando en ellas se traten materias relativas o relacionadas a los servicios objeto del presente Contrato y en aquellas otras instancias que defina el Ministerio, orientadas a evaluar y proponer cambios para el mejoramiento continuo de la calidad de los Servicios.

4.2.4.18 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción irrogare al Sistema y a los Usuarios, con motivo del incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

4.2.4.19 Entregar a quién lo suceda en la prestación de sus servicios y a requerimiento del Ministerio, lo establecido en el título IV de este instrumento con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios.

4.2.4.20 No adoptar ninguna decisión que altere parcial o totalmente el alcance de los servicios tecnológicos contratados sin autorización del Ministerio.

4.2.4.21 Cumplir íntegramente las instrucciones que, conforme lo dispuesto en las Cláusulas 25.2, 26 y 27 dicte el Ministerio a través del Administrador de Contrato.

4.2.4.22 Disponer del personal necesario para cumplir las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato.

4.2 4.23 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud, y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente y a los contratos de trabajo respectivos, correspondan a INDRA para el cumplimiento de este Contrato.

4.2.4.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.

4.2.4.25 En general, dar cumplimiento a todas las obligaciones que dispone el presente Contrato y la normativa legal y reglamentaria vigente.

Cláusula 5.- CESIÓN DEL CONTRATO

INDRA podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato previa autorización del Ministerio. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a INDRA para la prestación de los servicios materia de este Contrato, lo que será calificado exclusivamente por el Ministerio.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deben acompañarse y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La cesión sólo podrá rechazarse por resolución fundada.

Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, efectuado los pagos correspondientes según el cumplimiento de los Niveles de Servicio y descontadas las eventuales multas devengadas a que hubiere lugar, y recibidas las garantías por parte de

nuevo Proveedor a entera a satisfacción del Ministerio, éste procederá a devolver a la sociedad cedente, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, las garantías entregadas que no hubieren sido ejecutadas.

Cláusula 6.- DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales, y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

6.1 Anexo 1. Servicios INDRA.
6.2 Anexo 2. Niveles de Servicio.
6.3 Anexo 3. Descripción funcional del Sistema.
6.4 Anexo 4. De las Sanciones.
6.5 Anexo 5. Equipo de Administración de Emergencia.
6.6 Anexo 6. Declaración.

Cláusula 7.- OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, INDRA, debidamente representado y por encargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en uso de las atribuciones que le confiere la Ley N°18.696, se obliga a prestar los servicios complementarios de provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, necesarios para el funcionamiento del Sistema. Respecto lo anterior, INDRA deberá prestar lo siguiente:

7.1 **Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional de las Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.** El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del software que afecte la normal operación con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, EFE CENTRAL y en la Antenas Seguras de METRO. Considerando lo antes expuesto, INDRA realizará el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos incluidos en el software provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y que se encuentre funcionando en los Validadoras y en las Antenas Seguras de las estaciones de METRO y EFE CENTRAL en el tramo Nos-Estación Central, considerando además que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO y EFE CENTRAL.

7.2 **Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.** INDRA certificará la correcta generación de las tablas de difusión y paquetes de configuración que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO, cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de las

tablas y paquetes de configuración difundidos. En el caso de las Listas Negras, INDRA no certificará la generación de dicha tabla o paquete de distribución. sino que solamente verificará la actualización y difusión de las nuevas listas a la totalidad de los equipos de producción. Esta certificación considera la revisión de las tablas o paquetes de configuración en el ambiente que METRO disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el MTT.

7.3 **Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO y EFE CENTRAL.** INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo de las actuales aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en las estaciones de METRO y EFE CENTRAL provistos por INDRA, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al MTT responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

7.4 **Diseño, implementación y mantención de un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago mediante tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo los estándares EMV en las redes de validación de METRO y EFE CENTRAL.** El suministro del mismo incluirá las aplicaciones en validadores, el sistema central (incluyendo la infraestructura) así como las comunicaciones necesarias para permitir entregar el servicio a los pasajeros.

Las especificaciones de cada uno de los servicios anteriormente mencionados se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, y los Niveles de Servicio que deberá cumplir INDRA en la prestación de cada uno de ellos en el Anexo 2, así como las sanciones por su incumplimiento en el Anexo 4.

Además de los servicios previamente detallados, el Ministerio podrá requerir a INDRA la prestación de servicios adicionales a los descritos en el Anexo 1 del Contrato u otros servicios conforme lo señalado en la cláusula 3, debiendo mantener el equilibrio económico del Contrato.

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3 precedente comenzarán a ejecutarse desde el día 07 de febrero de 2023 y hasta el día 06 de febrero de 2028, en tanto aquellos servicios referenciados en la cláusula 7.4 anterior, tendrán una vigencia de 22 meses contados desde el día 03 de enero de 2023, el que se dividirá en una primera "Fase de Inversión" de 10 meses y otra "Fase de Servicios" de 12 meses, con la posibilidad de renovación automática, de esta última, por periodos de 12 meses, durante la vigencia del presente Contrato, sin perjuicio de que una de ellas, previo aviso con 90 días de antelación, comunique a la otra su decisión de no renovarlo, con todo, la vigencia máxima del referido servicio (7.4) no podrá exceder del 06 de febrero de 2028. Todo aquello, sin perjuicio de las causales de término anticipado estipuladas en la cláusula 25 y el Anexo 4 del presente Contrato, según corresponda.

Igualmente, ambos grupos de servicios se prestarán, en las condiciones establecidas en el Anexo 1, sin perjuicio de las fechas y plazos de implementación que se indican en este Contrato.

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO

La empresa INDRA deberá entregar los instrumentos de garantía que se indican a continuación:

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

9.1.1.- Características de la Garantía

Dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia de este Contrato, INDRA deberá entregar, a conformidad del Administrador de Contrato, dos (2) boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro (en adelante "garantías" o "instrumentos de garantía") por un monto de UF 2.000 (Dos mil Unidades de Fomento) cada una, por un total de UF 4.000 (Cuatro mil Unidades de Fomento). La glosa de cada uno de los instrumentos de garantía será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al periodo de vigencia de la póliza respectiva.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2.- Renovación de la Garantía

9.1.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.1.1.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad que corresponde, el Ministerio

podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la o las garantías que obre (n) en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán tener una vigencia mínima de 30 meses, de forma tal que su vigencia supere en a lo menos 18 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de alguna de las Garantías de Fiel Cumplimiento, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la (s) anterior (es).

9.1.3.- Ejecución de la Garantía

Todo Incumplimiento grave imputable a INDRA de los servicios que presta en virtud del presente Contrato así como el no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las Garantías que obren en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso de que INDRA no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato y/o cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y no dé cumplimiento a lo establecido en sus cláusulas 25.2, 26 y 27.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento destinadas a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberán pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.2.- **<u>Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud</u>**

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento debidamente ejecutoriado y notificado a INDRA, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a INDRA respecto de sus trabajadores y

prestadores de servicios para el cumplimiento de este Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1.- Características de la Garantía

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores y prestadores de servicios, establecidas en el párrafo 4.2.4.23 y 4.2.4.24 de este Contrato, a conformidad del Ministerio, éste deberá entregar dentro de los 10 Días siguientes a la entrada en vigencia del presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro, por un monto de UF 100 (Cien Unidades de Fomento). La glosa de dicha boleta será: "*Para garantizar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago.*" Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. INDRA deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 12 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las partes convienen en que su vigencia mínima será de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de INDRA de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2.- Renovación de la Garantía

9.2.2.1.- Por Vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 10 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de las Garantías en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía de fiel cumplimiento del Contrato que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá tener una vigencia mínima de 24 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en a lo menos 12 meses la fecha de término

del Contrato.

9.2.2.2.- Por Cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, un nuevo instrumento de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

9.2.3.- Ejecución de la Garantía

El no cumplimiento integro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a INDRA, según lo determine la Dirección del Trabajo, instituciones previsionales o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a INDRA el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que éste haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a INDRA respecto de sus trabajadores deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que INDRA se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

9.3.- <u>Devolución de las Garantías</u>

Las Garantías señaladas en esta cláusula deberán ser restituidas por el Ministerio a INDRA en caso que no hayan sido cobradas durante la ejecución del Contrato o en el periodo regulado en sus cláusulas 25.2, 26 y 27, junto con un documento denominado "Acta de Término de Prestación de Servicios" que dará cuenta del término de la relación contractual entre INDRA y el Ministerio y el cumplimiento de sus obligaciones, a más tardar dentro de los treinta (30) Días siguientes al término de los 18 meses posteriores al Último Día de Prestación de Servicios por INDRA.

Cláusula 10.- DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago comprende, como condición necesaria para su funcionamiento el desarrollo de los siguientes servicios:

10.1 Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros;

10.2 Emisión, comercialización y post venta del Medio de Acceso;

10.3 Provisión de la red de carga del Medio de Acceso;

10.4 Provisión de equipamiento y de servicios tecnológicos;

10.5 Provisión o Suministro de buses;

10.6 Emisión del Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga y Postventa del Medio de Acceso;

10.7 Administración de los recursos financieros necesarios para el pago de la prestación de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.

10.8 Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

Estos servicios serán provistos por una o más personas jurídicas definidas por el Ministerio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696. La denominación de quienes presten estos servicios, así como las definiciones técnicas requeridas y los Niveles de Servicio, se ajustarán a lo que determinen sus respectivos contratos, y su regulación recogerá el funcionamiento integrado entre los Servicios de Transporte y los Servicios Complementarios.

El servicio que prestará INDRA en virtud del presente Contrato se entiende inserto en el transporte público diseñado para la ciudad de Santiago como condición necesaria para su funcionamiento.

Si en el futuro, para la operación de los servicios referidos en los puntos 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7 y 10.8, se requiriere la celebración de uno o más contratos entre INDRA y el (los) proveedor(es) de dicho servicio, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre el Proveedor y el (los) proveedor(es) de dicho(s) servicio(s), INDRA se encontrará obligado a suscribir con tal Proveedor el respectivo contrato.

Para efectos de lo anterior, INDRA dispondrá de un plazo razonable, determinado por el Ministerio, para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, los cuales serán evaluados por el Ministerio para la definición final del texto del (los) contrato(s) que deban celebrarse de conformidad con este párrafo. Vencido este plazo, INDRA deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios de Transporte o con el (los) Proveedor(es) de Servicios Complementarios que le instruya el Ministerio, en los términos y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio. Con todo, la suscripción de cualquier nuevo instrumento deberá considerar la mantención del equilibrio económico financiero del Contrato.

La no suscripción oportuna e integra de los instrumentos señalados en la presente Cláusula dará lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

TÍTULO III DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 11.- DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios que debe prestar INDRA, que se encuentran señalados en la Cláusula 7 y detallados en el Anexo 1 y 3 de este Contrato se entienden como Servicios Gestionados, y por tanto INDRA deberá cumplirlos conforme lo indicado en dicho Anexo y sobre la base de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de éste Instrumento, debiendo hacerse cargo de los riesgos tecnológicos que se generen en el Sistema, adoptando las medidas que estime pertinentes para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que se produzcan fallas derivadas de los riesgos inherentes a la tecnología, el Ministerio otorgará un periodo de cura, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 4, a fin de que dentro del plazo que se otorgue y de acuerdo a las Instrucciones que se emitan al efecto, en caso que correspondan, el Proveedor INDRA soluciona las fallas, defectos o inconvenientes que se susciten en el marco de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato. Este periodo de cura no se otorgará en caso de que la falla, defecto o inconveniente se produzca por negligencia de INDRA o haya ocurrido una falla similar anteriormente.

La gestión de los servicios tecnológicos corresponde a INDRA, quien deberá adoptar las medidas necesarias para velar por la correcta ejecución y continuidad de los servicios y cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este instrumento. Los resultados y beneficios de los Servicios Gestionados por INDRA son del Ministerio y de los demás Actores que reciban la prestación de servicios por parte de INDRA.

Por lo anterior, las obligaciones que asume INDRA en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto del Contrato, detallados en el Anexo 1, del presente Instrumento.

Cláusula 12.- DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA

Para una correcta ejecución de los servicios objeto del presente Contrato, y durante toda la vigencia de éste, el Ministerio pondrá a disposición de INDRA la Tecnología Multivía, de propiedad de la Subsecretaría de Transportes.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a la referida tecnología, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia tanto dicha tecnología como sus modificaciones deberán ser restituidos por INDRA al Ministerio al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda.

Cabe señalar que junto con la restitución de todos los elementos individualizados, se deberá entregar a la Subsecretaría de Transportes los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna.

Cláusula 13.- DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT

INDRA para prestar adecuadamente los servicios a que se compromete bajo este Contrato y para asegurar la continuidad del servicio, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios durante el plazo de vigencia pactada en la cláusula octava del presente Contrato, transfiere en este acto, sin costo adicional, la propiedad del software de Validadores y de Antena Segura que se utiliza en METRO S.A. y EFE Central S.A. a la Subsecretaría de Transportes, sus códigos fuentes y especificaciones y documentación técnica, sin limitación alguna e incluidos los derechos de propiedad intelectual.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen durante la ejecución del Contrato a los referidos software, son de propiedad del Ministerio y en consecuencia deberán transferirse al término del presente instrumento, por cualquier causa que ello suceda, conjuntamente con los códigos fuente de dichas aplicaciones como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, el que podrá entregarse a terceros, sin limitación alguna. En dicho caso, durante la ejecución del presente Contrato INDRA está autorizado para utilizar los referidos softwares con el objeto de prestar los servicios señalados en la cláusula 7 de este instrumento.

Sin perjuicio de lo indicado, INDRA y/o el tercero propietario, de corresponder, conservarán la propiedad intelectual de todo documento, manual y programa computacional o software que haya sido desarrollado previamente o en forma independiente a la ejecución del presente contrato. Aquellos programas computacionales de propiedad de INDRA o de terceros, que sean necesarios para el cumplimiento del contrato, serán licenciados conforme a las condiciones establecidas por INDRA y/o por el titular de dichos derechos de propiedad intelectual.

Cláusula 14.- HOMOLOGACIÓN

La Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación de todo aquel dispositivo - incluyendo el firmware - o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso.

Por lo anterior, INDRA deberá desarrollar un plan, a su entero costo, para Homologar todos aquellos equipos o elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico que se encuentran en METRO S.A. y en EFE CENTRAL S.A. Dicho plan deberá ser presentado al Ministerio para su aprobación dentro del periodo de noventa (90) Días contados desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato.

En caso de existir observaciones por el Ministerio, estas deberán acogerse integramente por INDRA e iniciar el proceso de Homologación conforme lo instruya el MTT. Cabe señalar que el plazo de ejecución no podrá ser superior al plazo de vigencia del presente Contrato.

En todo caso, durante la implementación de éste plan INDRA será el único responsable del correcto funcionamiento de los equipos y software que se encuentre funcionando en el Sistema.

Finalmente, todo equipo y/o elemento de software que INDRA desarrolle o modifique en virtud de los servicios que debe prestar conforme lo establecido en el presente contrato, deberán ser Homologados previo a su Implementación en el Sistema.

Cláusula 15.- DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

15.1.- De las personas habilitadas

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se establecen las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en los puntos 15.2 y 15.3 siguientes. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades fiscalizadoras y sancionadoras que se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

15.2.- Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros. En caso que el Administrador del Contrato Titular cese en su calidad de tal, el Ministerio deberá informar a INDRA esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante. En dicho período actuará el Administrador de Contrato Subrogante con todas las facultades señaladas para el Administrador Titular.

Las funciones del Administrador del Contrato, para actuar en representación del Ministerio, de conformidad al presente Contrato, serán las siguientes:

15.2.1 Coordinar adecuadamente la prestación por parte de INDRA de los servicios objeto de este Contrato con el resto de los Actores del Sistema, instando por la correcta ejecución del presente Contrato.

15.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de los servicios y Niveles de Servicio, establecidos en el Anexo 1 y 2 respectivamente, del presente Contrato.

15.2.3 Aprobar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a INDRA en virtud de este Contrato.

15.2.4 Revisar los documentos que deba presentar INDRA, de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y aprobarlos o rechazarlos, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.

15.2.5 Emitir las instrucciones en virtud de los cuales se ordena a INDRA la

ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los servicios que presta conforme al presente Contrato.

15.2.6 Realizar evaluaciones técnicas de la calidad de los servicios prestados por INDRA, ponerlas en su conocimiento y proponer las modificaciones que corresponda.

15.2.7 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.2.8 Recepcionar y responder oportunamente las consultas o requerimientos formulados por INDRA para la prestación de sus servicios.

15.2.9 Asistir al Comité Técnico y eventualmente al de Dirección.

15.2.10 Ser interlocutor ante INDRA, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato.

15.2.11 Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes y de las minutas en que se registran las propuestas de los Comités

15.2.12 Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento.

15.2.13 Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

Las partes dejan constancia que las facultades indicadas precedentemente para el Administrador del Contrato son de naturaleza contractual y el cumplimiento de las mismas es sin perjuicio (i) de las facultades que le caben al Ministerio de conformidad con la normativa vigente, y (ii) de la necesidad del Ministerio de cumplir con la normativa vigente para la ejecución de los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

15.3.- Del Encargado del Contrato y sus funciones

Dentro del plazo de diez (10) Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, INDRA deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso de que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, INDRA deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante al Día Hábil siguiente de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato son:

15.3.1 Informar al Ministerio de los niveles de cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato.

15.3.2 Gestionar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

15.3.3 Ser interlocutor ante al Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por INDRA o subcontratadas con terceros.

15.3.4 Entregar al Ministerio la información relativa a la prestación de los servicios objeto de este Contrato, y ser receptor de las respuestas del Ministerio.

15.3.5 Participar en las mesas de trabajo y asistir al Comité Técnico previsto en el punto 15.4 siguiente.

15.4.- Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio

Sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio en el control, la fiscalización y ejecución del Contrato y con la finalidad de facilitar la debida coordinación para la ejecución de los servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los servicios. Las funciones y organizaciones serán las siguientes:

15.4.1 ***Comité de Dirección:*** Conformado por el/la Directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano u otro representante que designe el Ministerio y el Gerente General de INDRA u otro representante que este último designe. El Comité sesionará en forma trimestral o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.1.1 Analizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2, así como el nivel de satisfacción de los Proveedores de Servicios del Sistema que reciben los servicios.

15.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento del servicio prestado y del funcionamiento global del Sistema.

15.4.1.3 Impulsar el mejoramiento de la calidad de todos los servicios que INDRA se obliga a prestar en virtud del presente Contrato, a objeto que ésta cumpla con los Niveles de Servicios establecidos en el Anexo 2 de este Instrumento.

15.4.1.4 Analizar los resultados de los Niveles de Servicio, su evolución, sus objetivos y compromisos de calidad.

15.4.1.5 Prestar toda la colaboración para la solución de discrepancias en la evaluación de la medición de los Niveles de Servicio.

15.4.1.6 Las demás que establezca el Ministerio.

15.4.2 ***Comité Técnico:*** Conformado por el Administrador de Contrato y el Encargado de Contrato, sin perjuicio de la asistencia del personal técnico de cada Parte. El Comité sesionará en forma mensual o a requerimiento del propio Administrador de Contrato, a contar de la fecha que determine el Ministerio y le corresponderá lo siguiente:

15.4.2.1 Planificar, evaluar, organizar y hacer el seguimiento del avance de las fases de implementación o transición del servicio.

15.4.2.2 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del servicio.

15.4.2.3 Comprobar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Instrumento, en caso de ser necesario.

15.4.2.4 Supervisar y proponer ajustes o cambios que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto de este Contrato.

15.4.2.5 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.

15.4.2.6 Analizar los resultados de las acciones de mejora.

15.4.2.7 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

15.4.2.8 Proponer y transmitir al Comité de Dirección propuestas de modificaciones de los servicios o sus Niveles de Servicio, establecidos en los Anexos 1 y 2 de este Contrato, respectivamente.

15.4.2.9 Las demás que establezca el Ministerio.

De cada una de las reuniones que celebren los Comités señalados en los párrafos precedentes, se redactará, antes de su término, una breve minuta en que a lo menos se registrará su fecha, las recomendaciones y asistentes, concluyendo con sus respectivas firmas. Los acuerdos de los comités sólo serán vinculantes para las Partes cuando sus recomendaciones sean instruidas y notificadas a INDRA por el Administrador de Contrato o al/la directora/a del Directorio de Transporte Público Metropolitano en caso de ausencia del primero.

Cláusula 16.- SUBCONTRATACIÓN

INDRA podrá subcontratar aquellos servicios que requiera para la prestación del Contrato, informando oportunamente al Ministerio. Dentro de esta comunicación se deberán acompañar los antecedentes técnicos de las subcontrataciones realizadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá solicitar la exhibición de los contratos suscritos por INDRA en mérito de esta cláusula.

No obstante, lo anterior, INDRA será el único y exclusivo responsable de todas y cada una de las obligaciones que asuma en el presente Contrato, de modo que la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o cualquier tipo de transferencia de las obligaciones que tiene INDRA para la prestación de los servicios. En todo caso, todos los contratos que celebre INDRA de acuerdo a esta Cláusula deberán ser coherentes y armónicos con las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

Cláusula 17.- INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador del Contrato la información que más adelante se indica, en la oportunidad y en los términos que para cada caso se establece:

17.1 Dentro de los primeros diez (10) Días de cada mes deberá remitir el informe relativo al cumplimiento de los Niveles de Servicio referidos en el Anexo 2 del presente Contrato.

17.2 Dentro de los primeros diez (10) Días de implementada una nueva funcionalidad deberá remitir un informe detallado de los cambios o ajustes efectuados conforme lo dispuesto en el Anexo 1. En particular, se deberá actualizar la documentación que corresponda a cada nuevo cambio en producción.

17.3 Dentro de los primeros quince (15) Días del mes de enero de cada año de vigencia del Contrato, INDRA deberá entregar al Administrador de Contrato la totalidad de la información y documentación actualizada respecto del software básico, equipamiento y elementos contenidos en el presente Contrato. Además, en relación a las aplicaciones, deberá proveer la documentación completa, incluyendo manuales de mantención, explotación y de usuario.

La referida documentación deberá ser proporcionada por INDRA de acuerdo a un formato y contenido previamente acordado con el MTT. En caso de desacuerdo primará el formato señalado por el Ministerio.

A su vez, INDRA deberá entregar, en el mismo plazo, un manual de procedimientos de administración de los recursos tecnológicos relacionados con este Contrato, así como un manual de buenas prácticas (derechos y deberes) de los usuarios tecnológicos de las aplicaciones desarrolladas.

17.4 Entregar mensualmente al Ministerio el certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, dentro de los primeros (15) días del mes siguiente al periodo informado, junto con una declaración jurada mensual del representante legal de INDRA que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, conforme al formato establecido en el Anexo 6 del Contrato.

17.5 Cualquier otra información que requiera el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o el Administrador de Contrato, exclusivamente para ejercer sus facultades de control y fiscalización y/o para asegurar la continuidad del servicio objeto del Contrato.

17.6 Toda información que sea requerida por un tribunal de la república, u otra autoridad estatal referida al objeto del Contrato

Toda la información que se deba entregar al Ministerio, a través del Administrador del Contrato, será proporcionada por medios digitales y adicionalmente en papel en caso de ser requerido.

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en la presente cláusula, hará incurrir a INDRA en las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

Cláusula 18.- DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

18.1.- De la Remuneración de INDRA

18.1.1 De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en las cláusulas 7.1, 7.2 y 7.3:

A partir del 07 de febrero de 2023 y durante toda la vigencia de este instrumento, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual de U.F. 2.000 (dos mil Unidades

de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados. Para dichos efectos, el Ministerio deberá instruir el pago mensual a favor de INDRA, conforme las reglas que se establecen en esta cláusula.

18.1.2 De la Remuneración por la prestación de los servicios señalados en la cláusula 7.4:

Los pagos asociados a los servicios descritos en la cláusula 7.4 se dividirán en dos fases, a saber:

a) Fase de Inversión: A partir del día 01 de enero de 2023, y por el período de 10 meses. INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.926,84 (mil novecientas veintiséis coma ochenta y cuatro Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.
b) Fase de Servicios: A partir del término de la Fase de Inversión señalada en el literal anterior, y por el periodo de 12 meses, INDRA tendrá derecho a percibir, con cargo a los Recursos Disponibles del Sistema, y previa autorización e instrucción del Ministerio, un pago mensual ascendente a U.F. 1.070,47 (mil setenta coma cuarenta y siete Unidades de Fomento) más IVA, según el valor que registre la Unidad de Fomento el día en que se devengue el pago por la prestación de servicios señalados.

Los montos de las remuneraciones mensuales señaladas anteriormente podrán disminuir conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2. Lo anterior, además, es sin perjuicio de las multas aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos, conforme al Anexo 4 y/o las multas a beneficio fiscal establecidas en la Ley.

Asimismo, las remuneraciones señaladas en la presente cláusula podrán aumentarse, en caso de que el Ministerio instruya la prestación de algún servicio adicional a los indicados en el presente Contrato y sus Anexos, considerando lo establecido en la cláusula 3 (Principio de Evolución Tecnológica) o requiera la prestación de servicios de mantenimiento evolutivo. Los cambios en la remuneración serán instruidos al Administrador Financiero de Transantiago, o a quien legalmente le suceda, a fin de que proceda a ajustar los pagos, en la forma y plazos que determine el Ministerio.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las modificaciones que las Partes puedan convenir en relación con la remuneración y los servicios del presente Contrato.

18.2.- De las Fechas de Pago

El pago de los servicios complementarios tecnológicos y, de los servicios adicionales requeridos por el Ministerio efectivamente prestados por INDRA, entre el día 1° y el último día de cada mes, se realizará el último Día Hábil del mes siguiente a aquel en que se prestaron los servicios.

Con todo, el primer pago se realizará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el presente contrato.

18.3.- Del Cálculo del Pago

Para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a

través del Administrador de Contrato, los siguientes antecedentes: (i) informes de cumplimiento de Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2, y (ii) el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan.

Los informes deberán ser entregados dentro de los diez (10) primeros días de cada mes calendario o el día hábil siguiente si éste recayere en día inhábil. El Ministerio, a través del Administrador de Contrato, podrá requerir a INDRA la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar lo expresado en los informes de cumplimiento de Niveles de Servicio o en los pagos solicitados, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Si INDRA no remite oportunamente la información, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de INDRA.

Recibido este informe por parte del Ministerio a través del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para aprobar o impugnar fundadamente la información de cumplimiento de Niveles de Servicio entregados por INDRA. En caso de que dentro del referido plazo el Administrador de Contrato no comunique la decisión del Ministerio, o éste no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe el citado informe, por razones fundadas, el plazo indicado podrá ser prorrogado hasta por cinco (5) días hábiles, no pudiendo, en dicho caso, entenderse aprobado el citado informe.

Aquellos Niveles de Servicio aprobados por el Ministerio, darán lugar al inicio del pago de lo no disputado, conforme el punto 18.4 siguiente. Del mismo modo aquellos Niveles de Servicio impugnados por el Ministerio podrán dar lugar al procedimiento de revisión del monto de los pagos establecido en el punto 18.5 siguiente.

18.4.- Del Pago a INDRA

El pago a que hubiere lugar de conformidad a lo dispuesto en este Contrato, será realizado a través del Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera, previa Instrucción del Ministerio que apruebe su ejecución. Para lo cual INDRA deberá remitir al AFT la factura por los montos aprobados por el Ministerio. Lo anterior, es sin perjuicio de las multas que sean procedentes conforme al Anexo 4 de este Contrato o aquellas que sean a beneficio fiscal. En todo caso, el Ministerio siempre autorizará el pago de la parte no disputada de la remuneración solicitada por INDRA, en cada periodo mensual.

Por expresa disposición de lo establecido en el Contrato celebrado entre el MTT y el AFT, la factura deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o de quien legalmente lo reemplace en dicha función, exclusivamente en razón de su calidad de administrador de los Recursos del Sistema. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades interpretativas que eventualmente correspondan al Servicio de Impuestos Internos.

18.5.- De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos

En caso que el Ministerio a través del Administrador de Contrato no aprobara total o parcialmente la información entregada por INDRA respecto a la medición de los Niveles de Servicio, INDRA podrá solicitar la revisión de dicho rechazo, para lo cual deberá remitir nuevos antecedentes con el objeto de acreditar la medición de los Niveles de Servicio que ha reportado.

Esta solicitud se resolverá y tramitará conforme al procedimiento que se describe a continuación.

El proceso se iniciará con una reclamación escrita de INDRA al Ministerio, la cual deberá ser acompañada de los antecedentes en que se funda. Para presentar la reclamación, INDRA dispondrá del plazo fatal de veinte (20) Días, contados desde la notificación del Oficio que comunica el rechazo respecto la medición de servicios realizada por INDRA. Las reclamaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación dé lugar a distintas reclamaciones, ellas deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación.

Una vez presentada la solicitud de revisión, el MTT dispondrá de diez (10) Días para analizar los antecedentes acompañados por INDRA junto con el Informe técnico que deberá remitir el Administrador de Contrato, y conforme a su mérito y el de otros informes técnicos que hubieren sido requeridos por el MTT, informará del resultado de la revisión. El Administrador de Contrato notificará por escrito la respuesta del Ministerio a INDRA, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente.

En el evento que una o más de las reclamaciones presentadas por INDRA sean acogidas, se entenderá que el Nivel de Servicio que INDRA reportó inicialmente respecto al servicio reclamado es el valor final aprobado por el Ministerio y por tanto generará la diferencia del pago que correspondiere según lo establecido en los Anexos 1 y 2 del presente Contrato. Dicho pago se ejecutará en la fecha de pago más cercana.

Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de INDRA, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, instruir ajustes en los pagos realizados a INDRA. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error.

18.6.- Impuestos

Las partes convienen que la remuneración de INDRA señalada en esta cláusula por la prestación de los servicios materia del presente Contrato, incluyen el pago de los impuestos a que haya lugar, de modo que el Ministerio no reembolsará a INDRA los impuestos que

éste deba pagar de conformidad a la ley. Tampoco tendrá derecho el Ministerio a solicitar restitución alguna por los créditos o compensaciones tributarias que INDRA pueda recibir.

18.7.- Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato

Los cambios, ajustes, disminuciones o modificaciones que se quieran introducir a los Servicios, ya sea que sean instruidos por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones o acordados por las Partes, en virtud de la aplicación de los principios de evolución tecnológica, interrelación del Sistema, continuidad de Servicios y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, deberán dar lugar una revisión del impacto de dicha modificación en las condiciones económicas contractuales.

La revisión de las condiciones económicas tendrá por objeto determinar si los cambios, ajustes, o modificaciones a los servicios generan una afectación relevante de costos operacionales asociados a dicha prestación.

La determinación del impacto de los ajustes se realizará conforme al siguiente procedimiento:

18.7.1 El Ministerio informará por escrito a INDRA la modificación, disminución o ajuste en los servicios, según lo señalado en esta cláusula.

18.7.2 A contar de la recepción de la comunicación referida en el numeral anterior cada Parte dispondrá de un plazo de 30 Días Hábiles, para evaluar, determinar y proponer a la otra el nuevo valor a pagar (o su mantención) que genere el ajuste o modificación de los servicios, para lo cual deberán tenerse en consideración los valores que se indican en la Tabla N° 1 siguiente.

Dentro del plazo anterior cada una de las Partes deberá elaborar un informe técnico que contenga el análisis y sustento de sus conclusiones, los que deberán ser enviados a la contraparte respectiva a través del administrador de Contrato y el encargado de Contrato.

TABLA N° 1

ROL	UF x hora Antes de Impuesto (Valor Neto)
Gerente de Proyectos	3,7
Jefe de Proyecto	2,2
Arquitecto de Soluciones	2,3
Analista de Sistemas	2
Analista-Programador	1,7
Analista de QA/Testing	1,3
Operador de Pruebas QA/testing	0,9
Programador	1,2
Ingeniero Técnico Nivel 1 (DBA, Redes, Servers, etc.)	1,3
Ingeniero Técnico Nivel 2 (DBA, Redes, Servers, etc.)	2,5
Documentador	0,7
Asistente	0,5

18.7.3 Vencido el plazo señalado en el numeral anterior, las Partes dispondrán de un plazo de 15 Días hábiles para proceder al análisis del informe de la contraparte. Al término de este último plazo y durante los 30 días hábiles siguientes, las Partes llevarán a cabo negociaciones directas, a partir de las cuales acordarán los ajustes al alza o a la baja -o la mantención- en las remuneraciones objeto del contrato.

18.7.4 En caso que las Partes no lleguen a un acuerdo dentro de los plazos indicados, el Ministerio, de oficio o a solicitud de INDRA, requerirá una opinión o asesoría técnica al Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley.

Con dicho objeto, el Ministerio hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de INDRA y del Ministerio, a objeto que se pronuncie sobre cuál de las dos propuestas debiese acogerse, indicando para tales efectos los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica. El Ministerio informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a veinte (20) Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor.

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio deberá entregar al Panel de Expertos la nómina o listado de personas que se menciona al final de este numeral, y que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita en esta materia y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irrogue el funcionamiento del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

Las Partes deberán elaborar conjuntamente una nómina o listado de no más de tres (3) personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, tecnología u otro que resulte pertinente. En caso de desacuerdo el Panel podrá designar directamente personas para asesorarlo en sus funciones, en caso de ser necesario.

18.7.5. Sin perjuicio que el Ministerio requiera la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, el Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá instruir a INDRA que dé cumplimiento a los cambios, ajustes o modificaciones que se deban ejecutar en forma inmediata, sin tener que esperar el pronunciamiento del referido Panel de Expertos.

Cláusula 19.- DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato, por parte del Ministerio; sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaria de Transportes cuando así corresponda de conformidad al presente Contrato y a la normativa vigente, y del Encargado de Contrato, por parte de INDRA.

Las comunicaciones, notificaciones, solicitudes o requerimientos podrán ser remitidos por mano, transmitidos por correo tradicional, correo electrónico, correo certificado, servicios de mensajería instantánea, etc. a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica a en esta cláusula o en cualquier otra dirección que ésta haya informado oportunamente al Administrador de Contrato, entendiéndose efectuada su notificación, en dicho caso, desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 1, Santiago (Oficina de Partes).
Administrador de Contrato
Agustinas 1382, piso 5, Santiago.

INDRA: Indra Sistemas Chile S.A.
Av. Isidora Goyenechea N°2800, Piso 12, Las Condes, Santiago
Encargado de Contrato: Jorge Muñoz Sobarzo
Teléfono: 56 (2) 28103600
Mismo domicilio.

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades relacionadas con la ejecución del presente Contrato, incluyendo tanto la calidad del servicio entregado al Ministerio como a los demás Actores del Sistema, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

20.1 **Observadores.** El Ministerio, mediante observadores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los Servicios efectuar análisis y diagnósticos que estime convenientes con el objeto de controlar y fiscalizar el cumplimiento íntegro de cada una de las obligaciones de INDRA. A partir de los resultados de dichas actividades y las recomendaciones realizadas por los observadores, el Administrador de Contrato podrá solicitar a INDRA la elaboración y ejecución de planes de acción destinados a subsanar o introducir mejoras en sus procedimientos internos y de operación. Cabe señalar que los terceros designados en mérito de esta Cláusula realizaran labores de apoyo a las tareas fiscalizadoras de la Secretaría de Estado.

20.2 **Informes.** Sin perjuicio de los informes contemplados en el presente Contrato, INDRA deberá emitir, a su costo, informes trimestrales y un consolidado anual de su gestión que permitan evaluar tanto la gestión desarrollada, como su evolución en el tiempo. Estos informes sólo deberán considerar aspectos globales del Servicio, tales como Niveles de Servicio, relación con los demás Actores del Sistema, entre otros.

20.3 **Información de Sistemas de Contingencia o, en subsidio, Pruebas.** INDRA deberá entregar, a su costo, al Administrador de Contrato toda la información que exista sobre el funcionamiento de los Sistemas de Contingencias, así como la evidencia de su operación en situaciones reales. Adicionalmente, a requerimiento del Ministerio a través del Administrador de Contrato, las Partes coordinarán la realización de una prueba anual de contingencia y continuidad del servicio, a costo de INDRA. Durante el periodo de ejecución de la prueba solicitada por el Ministerio no se aplicarán sanciones por falla del Servicio derivada de la prueba ejecutada, salvo en cuanto estas ocurran por negligencia de INDRA. Asimismo, INDRA deberá realizar, a su costo, las pruebas que le requiera el Administrador de Contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud

del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema para verificar la corrección de deficiencias en la prestación del servicio objeto de éste Contrato.

20.4 **Visitas a oficinas e instalaciones.** INDRA deberá otorgar acceso al personal que designe el Ministerio a sus oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, equipamientos, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato, sin comprometer la normal operación de los mismos.

20.5 **Antecedentes.** INDRA, a su costo, deberá remitir todo antecedente, informe y/o documentación que sea solicitada por el Ministerio, a través del Administrador de Contrato, en la medida que se encuentre o deba encontrarse en poder de INDRA, relativa a los servicios objeto de éste Contrato, bajo los términos y en los plazos establecidos en la respectiva solicitud, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que sean acordes a la magnitud del requerimiento y que no comprometan la normal operación del Sistema.

20.6 **Inspectores Fiscales.** El MTT a través de sus Inspectores, podrá igualmente, fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones y exigencias contenidas en este contrato.

20.7 **Otros.** Cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido por el Ministerio y que resulte idóneo para controlar la ejecución del presente contrato, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no comprometan la normal operación del Sistema.

El Ministerio coordinará adecuadamente sus acciones de supervisión y control, respetando criterios de razonabilidad, oportunidad y prudencia, que no entorpezcan, a su juicio, la prestación de los servicios por parte de INDRA ni comprometan la normal operación del Sistema.

Cláusula 21.- NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a INDRA durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del presente Contrato.

Cláusula 22.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Las hipótesis infraccionales previstas en el Anexo 4 de este Contrato en que incurra INDRA, actuando directamente o a través de terceros, podrán dar lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en dicho Anexo, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Cláusula 25 de este Instrumento, cuando corresponda.

Cláusula 23.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que INDRA incurra en conductas que pudieren configurar un incumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente contrato o a sus Anexos, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

Cláusula 24.- DE LA RESPONSABILIDAD

INDRA será responsable de los perjuicios que su actuar o inacción, la de sus dependientes, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas, ocasionare exclusivamente con motivo de un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, en la medida que exista una sentencia judicial ejecutoriada que así lo disponga.

El Estado de Chile, el Ministerio, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público y su personal no serán responsables frente a terceros por las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del presente Contrato, ni por los daños que cause por un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores o contratistas.

Por lo anterior, INDRA se compromete a mantener indemne de perjuicios al Estado de Chile, el Ministerio, al Directorio de Transporte Público Metropolitano y a su personal, conforme lo señalado en esta cláusula.

TÍTULO IV <u>TÉRMINO DEL CONTRATO</u>

Cláusula 25.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

25.1.- <u>Causales de Término Anticipado del Contrato</u>

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada, sin perjuicio de hacer efectiva las garantías establecidas en el Contrato, según corresponda, por las siguientes causales:

25.1.1 **<u>Mutuo Acuerdo.</u>** En caso de término del Contrato de común acuerdo, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un periodo no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.

25.1.2 **<u>Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.</u>** En caso de término del Contrato por caducidad, INDRA estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 25.2, siguiente.

25.1.3 **<u>Incumplimiento grave y reiterado de INDRA de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato.</u>** Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:

25.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan

de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) periodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.

25.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:

(i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.

(ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.

(iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.

(iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.

Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.

25.1.4 **Si INDRA se disolviere por cualquier causa,**

25.1.5 **Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393** que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

25.1.6 **Decreto Supremo** fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.

25.1.7 **Termino Unilateral del Contrato por parte del Proveedor de servicios tecnológicos. INDRA podrá poner término unilateral al Contrato, únicamente en los siguientes casos:**

(i) Que, por un lapso continuo de tres (3) meses, no hubiere recibido íntegramente los ingresos no disputados a que se refiere la cláusula 18; y/o

(ii) Que la acumulación de saldos adeudados no disputados alcance un valor equivalente a la remuneración correspondiente al total de tres (3) meses de operación;

(iii) Que cualquier saldo adeudado no disputado se mantenga impago por un plazo máximo de seis (6) meses desde que se encuentre devengado a favor de INDRA.

25.1.8 **En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.**

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

Para los efectos de contabilizar los montos establecidos en este 25.1.7, no se contabilizarán: (i) los montos de la remuneración que se encuentren en proceso de impugnación fundados en un desacuerdo sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio; y (ii) el menor ingreso que INDRA pudiera recibir como consecuencia de la aplicación de multas.

En cualquier caso, todos los plazos de meses señalados en el citado numeral 25.1.7 se aumentarán hasta el doble en caso de que la Autoridad acredite que no existen Recursos Disponibles para el pago de los saldos no disputados y dicha situación afecte por igual a todos los Proveedores de Servicios del Sistema.

Para hacer procedente el término anticipado del Contrato en razón de la referida causal, INDRA deberá sujetarse al siguiente procedimiento. En primer lugar, INDRA deberá entregar al Ministerio una solicitud de término unilateral y anticipado del Contrato, indicando la causal que la justificaría. Una vez recibida la solicitud correspondiente, el Ministerio tendrá un plazo de treinta (30) días para pronunciarse sobre ella. Sólo podrá rechazar la solicitud si no se verifica la existencia de la o las causales invocadas o cuando siendo procedente su aplicación, se verifique el pago total adeudado dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere declarado procedente la causal. En este caso se entenderá por no presentada la solicitud de término del Contrato.

Finalmente, de ser procedente la aplicación de la causal y no verificarse el pago referido en la presente cláusula, INDRA deberá dar cumplimiento a las obligaciones que le corresponden para asegurar la continuidad de los servicios, conforme lo señalado en las cláusulas siguientes.

25.2.- Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en esta cláusula, INDRA estará obligado a continuar prestando sus servicios en los términos y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda totalmente tramitado el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación INDRA si este plazo excediere los 24 meses.

Durante este periodo INDRA deberá garantizar la ejecución de los servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Cumplimiento de Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, en la forma establecida en la cláusula 9. Asimismo, INDRA tendrá derecho a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 18 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de aplicación de multas y descuentos, si los hubiere.

En caso que se produzca el término anticipado del Contrato conforme lo dispuesto en el punto 25.1.7 y que durante la continuidad en la prestación de los servicios establecida en esta cláusula, se cumpla nuevamente la hipótesis que dio lugar a éste término anticipado, INDRA tendrá derecho a terminar en forma inmediata la prestación de Servicios. Este mismo derecho podrá ejercerse en caso que, cumplido el cuarto mes de continuidad del servicio, aún existan saldos pendientes derivados de la aplicación de lo dispuesto en la referida cláusula, debiendo el Ministerio devolver, en un plazo máximo de 10 Días Hábiles, las boletas que no hayan sido ejecutadas por la Autoridad. En este caso INDRA podrá ejercer las acciones indemnizatorias que le otorgue la normativa legal vigente.

Cláusula 26.- CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, con el objeto de asegurar la continuidad de los servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, INDRA deberá cumplir, conforme los plazos y las instrucciones que emita el Ministerio, con lo siguiente:

26.1 Restituir al Ministerio, sin costo, los componentes recibidos en virtud de la Cláusula 12 del presente Contrato, con todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, en las condiciones señaladas en la mencionada cláusula 12.

26.2 Transferir la propiedad al Ministerio, sin costo, todos los desarrollos tecnológicos que INDRA haya implementado durante la vigencia del Contrato, respecto los software de la cláusula 13 y en las condiciones señaladas en la dicha cláusula.

26.3 Entregar al Ministerio o a la persona que éste designe sin costo y por el plazo que determine el Ministerio, todas las licencias de uso y goce de aquellos sistemas o aplicaciones que no siendo propiedad del Ministerio, hubieran sido desarrolladas durante la ejecución del presente contrato, lo que obligatoriamente debe incluir, el Sistema en funcionamiento; todo el software de las aplicaciones del Sistema, incluyendo su código fuente, de la versión inmediatamente anterior, la actualmente en producción y aquella que esté siendo eventualmente desarrollada, y toda la documentación que permita hacer mantenciones y modificaciones a este software. Todos los derechos que se transfieran en virtud de lo señalado, deberán ser transferidos a perpetuidad, sin límite de usuarios, sin límite de copias de respaldo, sin límite de transferencia de licencias o derechos y autorizando expresamente sus modificaciones con el uso del código de fuente.

26.4 Ceder, sin costo a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados por INDRA que fueren necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios materia de este Contrato. Para estos efectos INDRA deberá incluir en las subcontrataciones sobre este contrato, cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio, permitiendo que el plazo de término de esta cesión sea determinado por el Ministerio, sin la exigencia del pago de indemnización alguna por parte del MTT al término de ese contrato y a los costos marginales que defina la Autoridad.

26.5 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, un catastro completo

con toda la información referente a la prestación del servicio realizada y, en general, toda la información relevante que establezca el Ministerio.

26.6 Entregar al Ministerio o a la persona que este designe, sin costo, la lista de proveedores que posea INDRA para la prestación de los servicios y exhibir los Contratos celebrados para ello, en caso de ser requerido por el Ministerio.

26.7 En caso que sea requerido por el Ministerio y con el único objeto de asegurar la continuidad del servicio objeto de éste Contrato, el MTT podrá requerir a INDRA los desarrollos de software, hardware y servicios de mantenimientos, de acuerdo a los precios marginales de actividades similares.

26.8 Cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 27 respecto la transición de los servicios.

Cláusula 27.- OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Durante los veinticuatro (24) últimos meses de vigencia del Contrato de servicios tecnológicos, INDRA se obliga a no efectuar ninguna acción que altere parcial o totalmente alguno de los servicios que presta en virtud del presente Contrato, sin autorización del Ministerio y a cumplir íntegramente lo dispuesto en la Cláusula 25.2 y 26, conforme las instrucciones que dicte el Ministerio.

Por otra parte, INDRA se obliga a dar acceso al nuevo prestador de servicios tecnológicos que señale el Ministerio a todas sus instalaciones, documentación, software y hardware necesario para asegurar una adecuada transición de los servicios, por un plazo de ocho (8) meses, antes del Último Día de Prestación de Servicios por parte de INDRA.

A su vez, durante éste plazo, el nuevo proveedor participará activamente en las operaciones que realiza INDRA, con el fin de lograr una adecuada inducción en la gestión de los servicios que le corresponderá prestar. Esta facultad se podrá manifestar mediante consultas escritas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto los servicios tecnológicos que deberá prestar.

Respecto lo anterior, INDRA deberá entregar respuestas coherentes y apropiadas a todas las consultas realizadas por el Nuevo Proveedor de servicios tecnológicos y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento necesario para la prestación de servicios objeto de este Contrato.

En caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme lo dispuesto en el Anexo 4, sin perjuicio del cobro de las garantías de fiel cumplimiento.

Las obligaciones de esta cláusula podrán ser modificadas por el Ministerio con el objeto de adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar una adecuada continuidad de los servicios conforme lo dispone la Ley N° 18.696.

27.1 PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, INDRA deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios Tecnológicos sea gradual y controlada y, en

consecuencia, puedan ser asumidos los servicios íntegramente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a INDRA.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

27.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE INDRA Y EL NUEVO PROVEEDOR

27.1.1.1 Información

Durante este período INDRA deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, INDRA deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

a) La información que INDRA utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.

b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de INDRA relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.

c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por INDRA para la prestación de los Servicios contratados.

d) Toda otra documentación que INDRA estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

27.1.1.2. Conocimiento

INDRA deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para INDRA, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por INDRA, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a INDRA u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

INDRA deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar

su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

27.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a INDRA y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de Servicios Tecnofógicos provistos por INDRA que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con INDRA, en términos de plazos y alcance, estando INDRA obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

27.1.1.4 Operación paralela de INDRA y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 25.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de INDRA.

Para estos efectos, INDRA deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este período las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales INDRA prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los Servicios Tecnológicos o de parte de dichos servicios.

Cláusula 28.- DE LA RESPONSABILIDAD DE INDRA TERMINADO EL CONTRATO

INDRA deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento de sus obligaciones, imputable a su parte, al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de INDRA, contempladas en esta cláusula, prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

Cláusula 29.- DISPOSICIONES VARIAS

29.1.- Idioma Oficial y Plazo

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

29.2.- Ley Aplicable e Interpretación

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

29.3.- Solución de Controversias

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

29.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

29.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

29.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 29.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

29.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 29.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

29.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

29.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas materias que las Partes acuerden expresamente someter a la resolución del Panel de Expertos de la Ley de Subsidio Nº 20.378 o la que la reemplace en el futuro, en virtud de la ejecución del presente Contrato y, del derecho que asiste a cada una de ellas para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las Partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

29.4.- Nulidad

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

29.5.- Acuerdo Completo

Este Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo completo entre las partes con respecto a las materias aquí referidas y prefiere y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior y entendimiento o negociación, escrito u oral, entre las partes con respecto a las materias reguladas en este Contrato.

29.6.- Contrato Ad-Referéndum

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el Contrato es *ad Referéndum*, y como tal, se encuentra sujeto a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

29.7.- Prestador Independiente

INDRA es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM). En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con INDRA, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

29.8.- Ejemplares

El presente instrumento ser otorga en tres (3) ejemplares de igual fecha y tenor, quedando uno de ellos a disposición de INDRA, en tanto que los otros dos quedan en poder del Ministerio.

29.9.- **Personerías**

La personería de don Marcelo Javier Ferretto y doña María Hortencia Arancibia Farías para actuar en representación de INDRA SISTEMAS CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 24 de julio de 2020, otorgada ante Notario Público de Santiago don Eduardo Diez Morello, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, consta en Decreto Supremo N°71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

MARCELO JAVIER FERRETTO – MARIA HORTENCIA ARANCIBIA FARIAS
INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

Anexo 1

Servicios INDRA

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- SERVICIOS 3

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO 3

2.1.1 Tareas de INDRA 5

2.1.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 5

2.1.3 Tareas del MTT 6

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 6

2.2.1 Tareas de INDRA 7

2.2.2 Tareas de MTT 8

2.2.3 Tareas de METRO S.A. 8

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 8

2.3.1 Tareas de INDRA 9

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. 10

2.3.3 Tareas del MTT 10

2.4.- SERVICIOS EMV 11

2.4.1 Tareas de INDRA 13

2.4.2 Tareas del MTT 13

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO 13

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo describir el alcance de los servicios que INDRA prestará al Sistema de Transporte Público, en particular a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. Cabe señalar que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) podrá solicitar o autorizar la prestación de estos servicios a otros Proveedores de Servicios de Transporte.

INDRA será el responsable de la forma como se implementen cada uno de los servicios, y deberá, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para velar en todo momento por la ejecución y continuidad de los servicios.

2.- SERVICIOS

2.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO

El objetivo de este servicio es proveer el soporte para la detección y posterior corrección de cualquier falla del SW y configuración del Sistema de Acceso Electrónico que afecte la normal operación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

Considerando lo antes expuesto, INDRA deberá dar el soporte técnico y corrección de errores de todos los elementos, incluidos en el software (SW) provisto por INDRA con anterioridad a la celebración del presente Contrato y en virtud de éste y que se encuentre funcionando en los Validadores y Antenas Seguras en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., así como, para el caso exclusivo de METRO, la recuperación de información de los dispositivos que presenten fallas o siniestros, en caso de ser necesario.

Este servicio considera específicamente lo siguiente:

- Proveer el soporte de especialistas para el análisis de incidencias que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW y configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- En caso que la incidencia sea producto de una falla de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., INDRA deberá proveer el servicio de mantenimiento correctivo. Se entenderá como mantenimiento correctivo al conjunto de acciones específicas implementadas por INDRA cuya finalidad es corregir fallas de funcionamiento, a través de la intervención del código fuente. Se entenderá por falla aquel funcionamiento distinto al establecido por las especificaciones del producto o servicio, o desempeños inferiores a los establecidos en los respectivos Niveles de Servicio. Este tipo de

mantenimiento aplica tanto a elementos de software y configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Recuperación de información de los dispositivos cuando sea requerido, en particular para fallas graves o dispositivos siniestrados únicamente para METRO S.A.

Para lo anterior, INDRA deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

a) Para el análisis de situaciones o para la resolución de problemas que afecten o puedan afectar a cualquiera de los componentes de la plataforma de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., dependiendo de su tipología e importancia, deberá disponer de plataformas de pruebas remotas o establecidas en Chile y de especialistas en los aplicativos. No obstante, para las pruebas de certificación (Acreditación/Homologación) Indra utilizará el laboratorio de testing que el Ministerio indique el que debe contar con las conexiones a los sistemas transaccionales, para lo cual será necesario que esté disponible con la antelación para efectos de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en el presente contrato.

b) Todos los cambios en el software o la configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., originados por una mantención correctiva incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento correctivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

c) El servicio de mantenimiento correctivo deberá encontrarse disponible todos los días hábiles del año en horario de oficina. Sin perjuicio de lo anterior, deberá existir siempre disponible (24x7) un teléfono de contacto que, como se establece en el Anexo 5, permita activar el servicio de mantenimiento correctivo ante una incidencia crítica.

d) Para la recuperación de la información contenida en los dispositivos únicamente de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros, INDRA debe disponer de mecanismos de descarga en sus dependencias, en laboratorios de METRO S.A. o en las estaciones respectivas, según los requerimientos recibidos por METRO S.A. Para la descarga de la información INDRA deberá presentarse en la estación o en el laboratorio de METRO S.A. en un plazo máximo de 3 horas, desde que recibió el requerimiento de este último.

Durante los primeros 30 Días Hábiles, contados desde la vigencia del Contrato, INDRA confeccionará un listado que dé cuenta de las incidencias declaradas previo a la firma del Contrato, con el objeto de confeccionar un plan de resolución de ellas y ser presentado al Ministerio para su aprobación.

2.1.1 TAREAS DE INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Entregar trimestralmente al Administrador de Contrato una lista de incidentes, problemas o fallas analizadas y corregidas, según corresponda.
- Cuando se realice una mantención correctiva, INDRA debe entregar al Ministerio la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software, tales como, consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema de Acceso Electrónico y sus Interfaces, como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. y sus respectivas interfaces con los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, SONDA y los Proveedores de Servicios de Transporte distintos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., en caso que corresponda).
- Hacer seguimiento de los cambios de software y configuraciones, hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas de mantención, hasta su solución.
- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. cuando se realicen cambios en el SW.
- Recuperación de la información contenida únicamente en los dispositivos de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros

2.1.2 TAREAS DE METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, por empresa, que sea contraparte de INDRA para efectos del mantenimiento correctivo y el análisis de incidencia.
- Observar las especificaciones de software que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento correctivo.
- Observar los informes de requerimientos entregados por INDRA.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Observar las versiones de software que INDRA tenga disponibles en el ambiente de pruebas para terceros.

- Apoyar proyectos de cambios y corrección de problemas.
- Tener un ambiente de pruebas para terceros, tanto METRO como EFE Central.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, de los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO y EFE Central, respectivamente, de tal forma de generar un ambiente de prueba real. La disponibilidad de los laboratorios deberá ser con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.
- Ejecutar la difusión de los softwares a los dispositivos de producción involucrados en el Cambio de versión que corresponda.
- Informar a INDRA, en plazo máximo de 24 horas desde que tomó conocimiento de la existencia de una falla o siniestros en los elementos de software del Sistema de Acceso Electrónico únicamente en METRO S.A., para la recuperación de la información, análisis de incidencias y/o el mantenimiento correctivo.

2.1.3 TAREAS DEL MTT

- Generar los requerimientos correctivos en caso de ser necesario.
- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA, con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., que impliquen un mantenimiento correctivo.
- Informar a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda, el cambio al SW que sea realizado por INDRA.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios correctivos que afecten al Sistema.
- Aprobar los informes de requerimientos entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Liderar proyectos de cambios y corrección de problemas.

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A.

INDRA debe certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas. En el caso de las Listas Negras se deberá verificar, a través de un software, la completitud de dichas listas, a partir del archivo de lista Negra entregado.

Esta certificación considera la revisión de las tablas en el ambiente que METRO S.A. disponga para estos efectos y en el ambiente de producción, con la antelación necesaria para cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

En ese sentido, la información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Lista Negra de tarjetas.
- Otros que defina el MTT

A continuación, se describen las difusiones más frecuentes que se deben certificar:

a) **Difusión de Tablas (Tablas con difusión Big-Bang)**

Considera las tablas que deben quedar operativas una vez que sean correctamente descargadas en el equipo ya sea Validador o Antena Segura.

b) **Difusión de Tablas para Validador (Tablas con fecha de activación, por ejemplo, tablas de precio).**

Debe considerar las tablas con fechas de activación, lo que permite utilizar los nuevos valores a partir de la fecha señalada en las tablas.

c) **Difusión de Firmware para Validador.**

Nueva versión de Firmware para Validador de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

d) **Difusión de Firmware de Antenas Seguras para POS.**

Nueva versión de Firmware para Antena Segura de METRO S.A., con excepción del software base que requiere carga manual.

2.2.1 Tareas de INDRA

- Certificar la correcta generación de las tablas de difusión que considera la operación del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., cuya difusión es responsabilidad de este último, así como el correcto funcionamiento de tablas difundidas en las estaciones de METRO S.A.
- Preparación y ejecución de proyectos pilotos. Previo a una difusión masiva de una nueva versión de firmware de Validador o Antena Segura se prepara y ejecuta una difusión acotada a un número reducido de equipos para verificar su comportamiento a nivel de producción.
- Reembolsar los eventuales malos cobros que afecten al Sistema, derivados de causas directamente atribuibles a las acciones de responsabilidad de INDRA, los que se descontarán

directamente de las remuneraciones que le corresponda percibir a INDRA. Para lo anterior el MTT instruirá al AFT al efecto.

2.2.2 Tareas de MTT

- Definir las Reglas de Negocio del Sistema.

2.2.3 Tareas de METRO S.A.

- Dar acceso a personal de INDRA o mandatado por éste a las instalaciones necesarias para certificar el correcto funcionamiento de las difusiones de tablas en el Sistema de Acceso Electrónico en Metro S.A.
- Disponer de un ambiente de pruebas para ser utilizado por INDRA en sus proyectos piloto relacionados con el presente Contrato.

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá proveer el Servicio de mantenimiento evolutivo o mejoras de las actuales aplicaciones, o el desarrollo de nuevas funcionalidades y sistemas. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones responder a las iniciativas de mejoras para las soluciones existentes.

En el caso de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente.

Es importante destacar que en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

Para efectos del cálculo del precio final del mantenimiento o desarrollo requerido por el Ministerio, las partes acordarán a través de negociaciones directas los valores que haya que pagar a INDRA, conforme lo dispone la cláusula 18, punto 18.7 del presente Contrato.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA deberá presentar al Ministerio dentro del plazo de 30 Días Hábiles contados desde la firma del presente contrato.

Una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., los cuales deberán ser aceptados integramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad, incluyen el *testing* de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción. El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

2.3.1 Tareas de INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Entregar al Ministerio respecto el mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad, la descripción de la modificación del proceso, definición de roles y responsabilidades, descripción de entradas al software como por ejemplo pantallas de usuario o entradas de archivos, descripción de salidas del software como por ejemplo consultas o reportes, detalle reglas de negocio, de validación o de cálculo, detalle reglas de procesamiento o transformación de la información, requerimientos de volúmenes de información y tiempos de retención histórica de ella, requerimientos funcionales y no funcionales o descripción del hardware, según corresponda.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema (POS, Tótem, Antenas Seguras, Validadores, red comercial, AFT, Proveedores de Servicios de Transporte, en caso que corresponda y SONDA).
- Hacer seguimiento de cambios de software o hardware hasta su puesta en producción.
- Hacer seguimiento de problemas que se presente en la mantención evolutiva o en el desarrollo de las nuevas funcionalidades hasta su solución.

- Actualizar la documentación existente conforme a las modificaciones, correcciones o implementaciones realizadas producto de este servicio.
- Homologar todos los desarrollos que se realicen conforme este servicio.
- Capacitar a una persona de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. en los cambios relacionados con el mantenimiento evolutivo o en las nuevas funcionalidades.

2.3.2 Tareas de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.

- Designar un coordinador técnico, tanto METRO como EFE Central, que sea contraparte del MTT para efectos del mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Observar las especificaciones de software o hardware que entregue INDRA y que impliquen un mantenimiento evolutivo o la nueva funcionalidad.
- Requerir al MTT nuevas funcionalidades o mantenimiento evolutivo.
- Observar los diseños entregados por INDRA.
- Observar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Apoyar proyectos de cambios.
- Poner a disposición de INDRA, tanto METRO como EFE Central, los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., de tal forma de generar un ambiente de prueba real. Los laboratorios deberán estar disponibles con la antelación necesaria que permita cumplir con los plazos acordados con el Ministerio.

2.3.3 Tareas del MTT

- Aprobar las especificaciones de software que entregue INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. que impliquen un mantenimiento evolutivo.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Recibir los requerimientos de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. para su análisis y aprobación para su envío a INDRA.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A
- Liderar proyectos de cambios.

2.4.- SERVICIOS EMV

INDRA, como parte integral de la ejecución del Proyecto, deberá diseñar, implementar y mantener un sistema de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago, en las redes de validación de METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A., mediante tecnología sin contacto emitidas por el Sistema Bancario bajo los estándares EMV. Esto permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones diversificar los medios de pago y responder a las iniciativas de reducción de barreras de acceso al Sistema de Transporte.

En ese sentido, INDRA deberá desarrollar e integrar como solución, lo siguiente:

- Desarrollo de la solución EMV contacless y Aplicación EMV en Validadores de METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. y funcionalidades exclusivas en el backoffice, para que sea posible realizar el procesamiento de las tarjetas bancarias y el tratamiento de las tarjetas de transporte implantadas en el marco del proyecto. Para alcanzar dicho objetivo, INDRA instalará una aplicación financiera en los Validadores para aceptar las tarjetas EMV, las que luego se validarán contra la pasarela de pago.

- Servicios de Pasarela de Pagos. Estos servicios estarán basados en la solución Onesait Payments Gateways. Esta solución propietaria de INDRA, permitirá al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones procesar de manera centralizada, toda la operatoria derivada de la aceptación de tarjetas de pago en su red de METRO S.A y EFE CENTRAL S.A, como instrumentos para la adquisición de los bienes y servicios que se ofrecen desde estos sistemas.

- Desarrollo HUB & Backoffice INDRA. Este desarrollo permitirá habilitar el pago diferido por el uso del transporte con tarjetas bancarias sin contacto EMV, ofreciendo así, una mejora en la experiencia del usuario, minimizando el potencial fraude asociado al uso de las tarjetas. Este HUB será implementado tomando como base los componentes PayAsYouGo, producto desarrollado por INDRA en la provisión de soluciones para el uso de métodos de pagos abiertos en sistemas de transporte, tales como la Gestión de Transacciones, Gestión de Deny-List, Gestión de Riesgo, Gestión de Deuda, Gestión Cobros, entre otros.

  El HUB proveerá otros componentes específicos para cubrir las necesidades de integración con sistemas externos tales como PSPs, back-office de nivel 4 o sistemas de atención al cliente, entre otros.

  El HUB recibirá los registros de validaciones realizadas sobre tarjetas EMV, también conocidos como taps. Las tarjetas EMV se encontrarán identificadas con valores únicos que se generarán en los equipos validadores mediante una función HASH criptográfica irreversible, calculada sobre los datos sensibles. Dicho HUB delegará en una o varias pasarelas de pagos con certificación PCI DSS, los registros recogidos de taps que incluyen información sensible de las tarjetas EMV y definirá una interfaz que permitirá integrar dichas pasarelas para recibir los taps EMV, incluyendo el valor HASH y excluyendo los datos sensibles.

  Las funciones HASH criptográficas se emplean para asegurar la integridad de la información sin la necesidad de proveer el dato original. Con esta solución se aislará al HUB del ámbito de certificación PCI DSS con el consiguiente ahorro de costes de Certificación y trabajos asociados a la misma.

- Solución Atención a Usuarios. Contempla la provisión de una capa de servicios (APIs) necesaria para ser integrada con el Sistema de Centro de Atención de Clientes (CAC) que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones determine. Esta capa proveerá de los servicios de negocio necesarios para operar con las transacciones EMV.

  El alcance incluye la API, no así los trabajos de integración en el CAC, el cual deberá ser integrado por el Ministerio.

- Solución de Procesamiento de Tarjetas. Esta solución se basa en el producto Cybersource de VISA, Plataforma Multiadquirencia. Esta capa interaccionará con la Pasarela de Pagos y el Adquirente, pero principalmente realizará la traducción al protocolo bancario, agilizará la gestión de fraudes en línea y simplificará la seguridad de los pagos.

- Servicios de Banco Emisor (Adquiriente). El adquirente es el encargado de procesar los pagos, cobrar el costo de la venta al emisor y pagar las comisiones a la red de tarjetas, al mismo emisor y al comercio finalmente. Este servicio es prestado a partir de una empresa que no necesariamente es un Banco, pero sí necesita contar con la licencia de adquirencia para cumplir este rol

- Servicios de Desarrollo de Integraciones, para lo cual INDRA deberá desarrollar todas las interfaces necesarias para que se puedan comunicar los distintos productos y servicios que conforman la solución de INDRA, los que se detallan a continuación:
  - Validadores-Pasarela de Pagos
  - Pasarela de Pagos-Procesadora Cybersource
  - Pasarela de Pagos – HUB
  - Cybersource-Adquirente
  - HUB – Sistemas Centrales (Clearing y Sistema Contable)

La solución de INDRA debe al menos permitir y considerar en su implementación:

- Que el Sistema permita a los viajeros acceder al METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A. utilizando su tarjeta sin contacto bancaria con tecnología EMV.

- Para este Proyecto Piloto, las marcas de tarjetas bancarias soportadas serán VISA y Mastercard, sin que a futuro, se impida incorporar más tipología de tarjetas con sus desarrollos de integración para tal efecto.

- El Sistema debe estar preparado para aplicar un modelo de tarifa determinada después de haber realizado el viaje (MTT – Mass Transit Transaction), según el cual, la tarifa a aplicar se calcula en el BackOffice después de que llegue el registro de validación.
- Pago contactless adaptado al kernel de la antena del validador y a los esquemas de tarjetas VISA / MASTERCARD

- El proyecto Piloto se realizará durante 22 meses, en los cuales durante los primeros 10 meses se estima una fase de desarrollos e implementación y una Fase de Servicios por 12 meses, el cual plantea un escenario de transacciones anuales para un volumen de transacciones con una previsión del 8% de penetración, sin perjuicio de las eventuales renovaciones sucesivas y plazos máximos de vigencia establecidos en la cláusula 8 del Contrato.

2.4.1 Tareas de INDRA

- Designar un coordinador técnico que sea contraparte del MTT para efectos del desarrollo del proyecto y su operación.
- Mantener reuniones periódicas con MTT para actualizar el estatus de avance de los trabajos, con el fin de tomar de manera conjunta las decisiones estratégicas para obtener un resultado satisfactorio durante la ejecución del Proyecto Piloto.
- Mantener y actualizar especificaciones del Sistema que sean producto de un mantenimiento evolutivo realizado por INDRA y de sus interfaces como referencia para la integración entre los distintos Actores del Sistema.
- Asegurar la compatibilidad de las versiones de software y hardware producto de un mantenimiento evolutivo con sus interfaces de los diferentes Proveedores del Sistema.
- Informar a MTT, una vez concluido el piloto, si se ha mantenido el volumen de transacciones para una previsión del 8% de penetración o se ha incrementado, lo que podría aplicar una actualización económica en función del dimensionamiento de la infraestructura que soporta la solución de INDRA durante la duración del piloto.

2.4.2 Tareas del MTT

- Ser el garante de trasladar la información de terceros, en tiempo y forma a INDRA, en la medida que afecte de una manera u otra al resultado del proyecto.
- Poner a disposición de INDRA los medios necesarios, ya sean recursos humanos, documentación, entornos de prueba o aquello que fuera necesario, para garantizar el éxito del proyecto.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA.
- Liderar proyectos de cambios.
- Informar el cambio asociado al SW a los diferentes Actores del Sistema, en caso que corresponda.
- Calendarizar o priorizar versiones de cada componente de SW en caso de corresponder cambios evolutivos que afecten al Sistema.
- Autorizar paso a producción de la solución EMV implementado por INDRA en METRO S.A. y EFE CENTRAL S.A.
- Informar resultados del Piloto a INDRA, con al menos 90 días de antelación a su término, comunicando el término definitivo o continuidad del mismo.

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO

Todos los servicios descritos en el presente anexo podrán modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o instrucción del Ministerio manteniendo el equilibrio económico del contrato, conforme lo dispone la cláusula 18 del Contrato.

Anexo 2
Niveles de Servicios

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN.** 3

2.- **INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.** 3

3.- **CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO.** 4

4.- **REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA.** 4

5.- **NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA.** 5

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 5

5.1.1. Nivel de Cumplimiento 7

5.2.- SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN PARA METRO S.A. 8

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio 8

5.3.- SERVICIO MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A. 9

5.3.1. Nivel de Cumplimiento 10

5.4.- SERVICIO DE DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO EMITIDAS POR EL SISTEMA BANCARIO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV EN LAS REDES DE VALIDACIÓN DE METRO Y EFE CENTRAL 11

5.4.1. Nivel de Cumplimiento 13

6.- **INFORME DE NIVELES DE SERVICIO.** 14

1.- INTRODUCCIÓN.

En virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos suscrito entre el MTT e INDRA, ésta prestará determinados servicios para el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, cuyos Niveles de Servicios, Estándares o SLA (Service Level Agreement), se establecen en el presente anexo.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicios es vinculante para determinar el derecho de INDRA a percibir la totalidad o parte de la remuneración mensual, en el entendido que el 100% de la remuneración total pactada será devengada y pagada a INDRA cuando los servicios contratados hayan cumplido con el respectivo Nivel de Servicio, sin perjuicio de las multas que sean aplicables al Proveedor de Servicios Tecnológicos. La existencia del derecho al 100% de la remuneración aún cuando el cumplimiento de Niveles de Servicio haya sido por debajo del 100%, da cuenta del hecho que las Partes reconocen que existe una tolerancia a fallas producidas por Fallas Inherentes a la Tecnología, u otras causas, que pudieren impedir un nivel de perfección en la entrega del servicio.

Los menores ingresos que eventualmente deriven de la medición de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo, no constituyen multas y, en consecuencia, no serán considerados para la contabilización de los montos de multas aplicadas a INDRA a partir de las cuales podría hacerse valer la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

Por consiguiente, los antecedentes que dieren lugar a un menor ingreso no podrán servir adicionalmente de fundamento al Ministerio para la aplicación de una multa a INDRA, con excepción de lo señalado en el Anexo 4 del presente Contrato.

2.- INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PRESTADORES DE SERVICIO QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE INDRA.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus Actores definido por el MTT, el cumplimiento por parte de INDRA de los Niveles de Servicio pactados en el Contrato y sus Anexos, requieren, en algunos casos, a su vez del cumplimiento de las obligaciones de los otros Prestadores de Servicios del Sistema, de cuyos servicios depende INDRA para la prestación de lo pactado en el presente Contrato y sus Anexos.

De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios del Sistema, impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios, INDRA podrá presentar al Ministerio los antecedentes que acrediten dicha situación, a fin de establecer que el porcentaje de incumplimiento es una situación de fuerza mayor atribuible de los Actores del Sistema definidos por el MTT, y en tal caso INDRA tendrá derecho a que se le reconozca el respectivo porcentaje de cumplimiento en los servicios afectados así como el pago correspondiente. Si el Ministerio determina en forma fundada que los antecedentes proporcionados por INDRA no permiten configurar tal situación, ésta no podrá eximirse de la menor

remuneración derivada del incumplimiento.

3.- CONSIDERACIONES EN EL CÁLCULO DE DESCUENTO.

Las Partes han acordado medir los SLA de cada uno de los servicios que se indican en el punto siguiente, y establecer el monto de descuento que se aplicará a INDRA en caso de incumplimiento de los mismos.

Cada servicio prestado por INDRA posee un indicador de cumplimiento mensual, el cual tiene asociado un nivel máximo de incumplimiento que, en el caso de ser alcanzado o superado, hará que el Ministerio considere dicho servicio como "servicio no prestado", por lo cual no corresponderá pago alguno a INDRA por ese servicio en dicho periodo, y en consecuencia no aplicará para este caso el límite al descuento mensual mencionado en el siguiente párrafo. Complementariamente, los servicios que habilitan a INDRA a recibir remuneración, se entenderán como "servicios prestados".

Para los servicios otorgados por INDRA, y que sean clasificados como "servicios prestados", el descuento mensual total, entendido como la suma de cada de uno de los descuentos asociados a los servicios contratados, podrá como máximo ser equivalente al 8% de la remuneración a la que optaría INDRA al descontar los "servicios no prestados". Para los primeros seis meses del contrato este descuento máximo para los "servicios prestados" será de un 5%.

En caso que durante dos (2) meses consecutivos o tres (3) no consecutivos en el periodo de los últimos 6 meses móviles se hubiere declarado algún servicio como "servicios no prestados", el Ministerio deberá iniciar los respectivos procesos sancionatorios regulados en el Anexo 4 del presente contrato.

4.- REMUNERACIÓN MENSUAL DE CADA SERVICIO PROVISTO POR INDRA.

INDRA presta un conjunto de servicios y percibe por ello la remuneración que le corresponde, de acuerdo a lo definido en el presente Contrato. Debido a la naturaleza integrada de los servicios y a las economías de escala y de ámbito existentes en dicha prestación, las Partes no han identificado precios unitarios para los servicios 7.1, 7.2 y 7.3 sino que un valor agregado por la prestación de servicios completa, según da cuenta la cláusula 18 del presente Contrato.

Por lo anterior, sólo para los efectos de cálculos de las eventuales menores remuneraciones por los servicios que aquí se identifican, las partes acuerdan que la remuneración mensual de INDRA para cada servicio será la siguiente, basado en un criterio de relevancia del servicio.

	SERVICIO	% Relevancia
1	Servicio de Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico	60%
2	Servicio Certificación de Tablas de Difusión	15%
3	Servicio de Mantenimiento Evolutivo	25%

En el caso de incorporar nuevos servicios permanentes, las partes acordarán de forma conjunta el precio, los respectivos indicadores y Niveles de Servicio que pasarán a formar parte integrante de este Anexo y, por tanto, estarán sometidos a las mismas exigencias, restricciones y tratamiento, conforme el procedimiento descrito en la cláusula 18.

5.- NIVELES DE CUMPLIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE INDRA.

5.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de indicadores de Mantenimiento Correctivo.

- **IMC-TR;** es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA el diagnóstico y la evaluación del esfuerzo de solución de una incidencia asociada al Sistema de Acceso Electrónico desde que INDRA es informado por METRO, EFE CENTRAL o el Ministerio de la existencia de dicha incidencia. El nivel de servicio es 5 Días Hábiles. En caso que no existan incidencias dentro del periodo de medición se asumirá que este indicador es 100%. Se excluyen de la medición aquellos casos que los errores sean esporádicos y tengan un impacto muy bajo en los usuarios.

- **△IMC-CS**; es el indicador del Mantenimiento Correctivo que da cuenta de la calidad del Software para aquellas incidencias asociada al Sistema de Acceso Electrónico. Este índice no considera transacciones erróneas producto de difusiones, transacciones incompletas o registros erróneos ajenos a INDRA.

El factor IMC-TR se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\textbf{IMC-TR} = A_i / NTI$$

Donde:

- Ai = cantidad de incidencias no críticas (esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de hasta 5 horas y, que no afecte el

acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.), en el periodo de medición, cuyo diagnóstico y evaluación fue generado por INDRA dentro del periodo 5 Días Hábiles. Para este indicador no se considera la lista de Incidencias anteriores a la firma de este Contrato, señalado en el Anexo 1. Si durante el periodo de medición se observan menos de 10 y más de 3 incidencias, se entenderá NTI = NTI -2. De presentarse 3 o menos incidencias el Indicador IMC-TR será equivalente a 1.

- NTI = Número total de incidencias no críticas en el periodo de medición.

Dará lugar al factor IMC-TR el cual ingresa a la siguiente tabla:

IMC-TR	Ponderador de cálculo del servicio (i)
IMC-TR mayor o igual a 0,8	1
IMC-TR menor a 0,8	IMC-TR lineal + 0, 1

Cuando una incidencia no se diagnostica y evalúa dentro del periodo de medición, se debe considerar en los periodos de medición siguientes hasta que sea diagnosticada y evaluada.

Para determinar el **ΔIMC-CS**, se define el Indicador de Calidad del Software ($IMC\text{-}CS_{(k)}$) para un periodo k, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{i=1}^{i=BKL} \{ (UI / TU_{(k)}) * Ii \}$$

Donde:

- Ui = estimación de la cantidad de usuarios afectados por la incidencia
- Ii = estimación del impacto en caso de la ocurrencia de la incidencia (1 significa impacto bajo; 2 significa impacto medio y 3 significa impacto alto)
- $TU_{(k)}$ = Cantidad total de usuarios del periodo k.
- BKL = Cantidad de incidencias registradas como pendientes de resolución (denominado *Backlog* de incidencias)
- Los criterios para estimar los valores de Ui e Ii no podrán cambiar de un periodo a otro salvo acuerdo entre las Partes. Esto con el fin de mantener la coherencia del indicador en el tiempo. Del mismo modo si en periodos posteriores al de la medición se acuerda ajustar el valor de las estimaciones Ui o Ii para una incidencia particular, dicho ajuste no se considerará para efectos de cálculo de este indicador.
- Para aquellos periodos en que se registre la puesta en producción de software que considere modificaciones producto del servicio de Mantenimiento Evolutivo, en caso de aparecer incidencias, las partes acordaran los criterios para determinar si éstas deben considerarse en el cálculo del Indicador o no, teniendo en cuenta criterios como (i) la complejidad y envergadura del proyecto, (ii) el impacto de las incidencias en usuarios, (iii) la existencia de condiciones de borde y (iv) la pertinencia de asociar la incidencia a dicho desarrollo.

La variación del promedio del indicador $IMC\text{-}CS_{(k)}$ respecto de las mediciones de los últimos 6 meses anteriores, se calcula como:

$$\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} = \sum_{j=k-5}^{j=k} IMC\text{-}CS_{(j)}/6$$

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)} = 100*(\text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(k)} - \text{Promedio } IMC\text{-}CS_{(6)})/\text{Promedio } IMC\ CS_{(6)}$

Para los primeros 6 meses de vigencia del contrato se registrarán los valores para crear la base de cálculo, por lo tanto, el indicador $\triangle IMC\text{-}CS$ para dicho período, para efecto del cálculo del ponderador, será igual a cero.

El factor $\triangle IMC\text{-}CS$ se ingresa a la siguiente tabla:

$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)}$	Ponderador de cálculo del servicio (k)
$\triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 0\%$	1
$0 < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 1\%$	0,9
$1\% < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 3\%$	0,8
$3\% < \triangle IMC\text{-}CS_{(k)} \leq 5\%$	0,5
Mayor a 5%	0

5.1.1. Nivel de Cumplimiento

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

*Cumplimiento Servicio Soporte a la Continuidad Operacional del Sistema de Acceso Electrónico (CSCOAE) = 65% * IMC-TR + 35% * $\triangle$IMC-CS*

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CSCOAE ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CSCOAE < 98,0%	Servicio prestado	CSCOAE lineal
CSCOAE < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.2.- Servicio de Certificación de Tablas de Difusión Para METRO S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido en base los siguientes factores:

VAL-ER = Calidad de la Certificación: Se calcula en función de la tasa mensual de cobros y saldos erróneos ocurrida en validadores de Metro que debieron haber sido actualizados (difundidos), excluido los errores originados por otros Proveedores de Servicios Tecnológicos, los errores generados de las transacciones incompletas o por aquellos validadores que INDRA haya declarado oportunamente al Ministerio como no difundidos.

El factor VAL ER se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{VAL-ER} = 1 - \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / \text{NDM}$$

Donde:

- Ai= cantidad diaria de cobros y/o saldos erróneos en las transacciones de uso de Metro.
- Bi= cantidad diaria de transacciones de uso de Metro.
- NDM = Número de días del mes

El factor VAL-R se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$\text{VAL-R} = (1 - \text{VAL-ER})$$

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio

El valor de cumplimiento del Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

Cumplimiento de Certificación de Tablas de Difusión (CCTD) = VAL-R

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio Certificación de Tablas de Difusión	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CCTD ≥ 99,5 %	Servicio prestado	100%

75,0% ≤ CCTD < 99,5%	Servicio prestado	CCTD lineal
CCTD < 75,0%	Servicio No Prestado	0%

5.3.- Servicio Mantenimiento Evolutivo Para METRO S.A. Y EFE CENTRAL S.A.

El Cumplimiento de este servicio será medido como una combinación de Indicadores de Mantenimiento Evolutivo.

- **IME-TR;** es el Indicador del Mantenimiento Evolutivo que da cuenta del tiempo (medido en Días Hábiles) que le toma a INDRA la evaluación y presentación de una propuesta de estimación horas hombre, en adelante HH, desde la recepción de un requerimiento de mantención evolutiva del Sistema de Acceso Electrónico hasta la liberación del resultado de dicha evaluación y estimación. El nivel de servicio acordado es de 10 Días Hábiles. En caso que no existan requerimientos de mantenimientos evolutivos dentro del periodo de medición se asumirá que este Indicador es 100%. No se considera en este cálculo cambios tecnológicos de impacto donde previamente, se pactará entre las partes el tiempo de presentación de propuesta.

- **IME-EX;** Indicador que da cuenta de la oportunidad de la entrega respecto la planificación conforme lo establecido en el Anexo 1. En caso que no existan mantenimientos evolutivos que hayan terminado dentro del periodo de medición se asumirá que este Indicador es 100%.

El factor IME-TR, para un periodo k, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IME-TR}_{(k)} = 100\% * D / 10*NTR$$

Donde:

- D= Es la suma de los Días Hábiles de retraso en el periodo, por sobre los 10 Días Hábiles, en que INDRA entregó la estimación de HH para todos y cada uno de los requerimientos del periodo.
- NTR = Número total de requerimientos del periodo

El Impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-TR	Valor del factor para el periodo (i)
IME-TR ≤10%	100%
10% < IME-TR ≤ 20%	90%
20% < IME-TR ≤ 30%	80%
30% < IME-TR ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

El factor IME-EX se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{IME-EX} = 100\% * \left[\sum_{i=1}^{=NRT} (DRi/DPi)\right] / NRT$$

Donde:

- DRi=Días Hábiles de retraso, de responsabilidad de INDRA, para el requerimiento i-ésimo
- DPi=Días Hábiles totales planificados para el requerimiento i-ésimo
- NRT = Número total de requerimientos terminados durante el periodo de medición

El impacto de este indicador se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

IME-EX	Valor del factor para el periodo (I)
IME-EX ≤10%	100%
10% < IME-EX < 20%	90%
20% < IME-EX ≤ 30%	80%
30% < IME-EX ≤ 50%	50%
Mayor a 50%	0%

5.3.1. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El valor de cumplimiento de este Servicio será determinado en base a la siguiente ecuación:

*Cumplimiento Servicio Mantenimiento Evolutivo (CME) = 40% * IME-TR + 60% * IME-EX*

La remuneración que corresponderá a INDRA por este servicio se calculará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento del Servicio *Mantenimiento Correctivo y Evolutivo*	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CME ≥ 98,0%	Servicio prestado	100%
75,0% ≤ CME < 98,0%	Servicio prestado	CME lineal
CME < 75%	Servicio No Prestado	0%

5.4.- Servicio de Diseño, Implantación y Mantención de un Sistema de Pago con Tarjetas de Crédito, Débito y Prepago Mediante Tecnología sin Contacto Emitidas por el Sistema Bancario bajo los Estándares EMV en las Redes de Validación de METRO y EFE CENTRAL.

Para la Fase de Servicio, señalada en la cláusula 8 del Contrato, del servicio EMV (Servicio contenido en cláusula 7.4 del presente Contrato), se considerará un pago que consiste en el cálculo de dos indicadores, que medirán la disponibilidad y el tiempo de respuesta del servicio contratado.

Remuneración del Servicio de Disponibilidad y Tiempo de Respuesta de la Plataforma Interna del Servicio EMV

$DSP_{EMV}(D) * FR_1 + DSP_{EMV}(TR) * FR_2$

N° indicador	Factor de Relevancia (FR)	Servicio
1	50,00%	Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV ($DSP_{EMV}(D)$)
2	50,00%	Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV $DSP_{EMV}(TR)$)

Para el cálculo de este nuevo indicador de servicio y obtener el Cumplimiento por el proveedor, se hace en base a las siguientes mediciones y cálculo de estos dos nuevos indicadores:

1. **DSP-D = Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición de la correcta ejecución de una consulta automática realizada cada 1 minuto, y la respuesta es almacenada para calcular la disponibilidad del sistema.
2. **DSP-TR = Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV**: Este factor será determinado mediante la medición del intervalo que demora la plataforma interna en responder frente a la solicitud de consulta exitosa. El criterio de cumplimiento es que esta respuesta demore un tiempo menor o igual a 2 segundos.

El factor DSP-D, se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

DSP-D = [MIN-DIS(i) /(NMD)]

Donde:

MIN-DIS(i): Cantidad mensual de intervalos de 1 minuto en que el Servicio respondió correctamente a la consulta. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo y no se consideran indisponibilidad.

NMD: Número de minutos del mes, entre las 06:00 y las 24:00 horas, excluidos los periodos de mantención avisados con al menos 24 horas de anticipación

El cálculo del Factor DSP-D se presenta en la siguiente tabla:

DSP-D			
Fecha	MIN_{DISII}	NMD	OS Mantenciones Programadas (1)
TOTAL			
DSP-D			

(1): Se indica el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

El factor DSP-TR, se calcula, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{DSP-TR} = \left[\sum_{i=1}^{i=NDM} (A_i / B_i)\right] / NDM$$

Donde:

• A_i: cantidad de consultas realizadas, entre las 06:00 y las 24:00 horas, en forma automática cada 1 minuto sobre la plataforma, las cuales fueron exitosas y respondidas en un tiempo menor o igual a 2 segundos.

• B_i: cantidad total de consultas que debieran realizarse en forma automática cada 1 minuto, entre las 06:00 y las 24:00 horas. Las Mantenciones avisadas con al menos 24 horas de anticipación se excluyen del cálculo.

• **NDM**: Número de días del mes

El cálculo del Factor DSP-TR se presenta en la siguiente tabla:

DSP-TR				
Fecha	Ai	Bi	Ai / Bi	OS Mantenciones Programadas (2)
	1			
TOTAL				
NDM				
DSP-TR				

(2): Se indican el periodo de las Mantenciones Programadas informadas al Ministerio con 24 horas de anticipación.

5.4.1. Nivel de Cumplimiento

El factor $DSP_{EMV}(D)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Disponibilidad del Servicio Plataforma Interna EMV

$$DSP_{EMV}(D) = 100\% * MIN\ (DSP\text{-}D)$$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(D) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90\% \leq DSP_{EMV}(D) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	DSP_{EMV} interpolación lineal
$DSP_{EMV}(D) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

El factor $DSP_{EMV}(TR)$ se determinará de la siguiente forma:

Servicio de Tiempo de respuesta del Servicio Plataforma Interna EMV

$$DSP_{EMV}(TR) = 100\% * MIN\ (DSP\text{-}TR)$$

El cumplimiento de este servicio se calculará, de acuerdo con la siguiente tabla, según lo calculado en formula anterior:

Cumplimiento del Servicio	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
$DSP_{EMV}(TR) \geq 99{,}9\%$	Servicio Prestado	100%
$90{,}0\% \leq DSP_{EMV}(TR) < 99{,}9\%$	Servicio Prestado	$DSP_{EMV}(TR)$ interpolación lineal
$DSP_{EMV}(TR) < 90{,}0\%$	Servicio No Prestado	0%

Consideraciones del Indicador de Cumplimiento

- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(D)$ durante el mes de medición.
- Aquí se indican las consideraciones que han afectado al Servicio $DSP_{EMV}(TR)$ durante el mes de medición.
- Se presenta un cuadro resumen con las incidencias informadas al MTT que podrían afectar a este indicador.

Fecha	OS	Servicio	Duración OS (3)		Observación
			Desde	Hasta	

(3): Información de la duración de la incidencia. Considera la fecha-hora de la creación del incidente y del cierre de éste. La duración no corresponde al tiempo total que pudo haberse visto afectado el Servicio involucrado.

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula 18 del respectivo Contrato, para los efectos del pago, INDRA deberá preparar y remitir al Ministerio, quien actuará a través del Administrador de Contrato un informe de cumplimiento de Niveles de Servicio y el cálculo de la liquidación que comprenda los conceptos, montos y servicios, cuyos pagos fijos y variables se solicitan. Si para lograr lo anterior INDRA requiriese de información que esté en disposición de otros Proveedores de Servicio podrá requerir al Ministerio su obtención, sin perjuicio de las gestiones que autónomamente deba iniciar.

Para lo anterior, INDRA, en un plazo de quince (15) Dias desde que comience la vigencia de este Contrato, deberá presentar al Administrador de Contrato el formato en que presentará dichos informes y los antecedentes que respaldarán el nivel de cumplimiento de los Servicios señalados en el presente Anexo, para su aprobación, en papel y en medio óptico.

Recibida esta información por parte del Administrador de Contrato, éste tendrá un plazo de diez (10) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar fundadamente el formato y los antecedentes que se acompañan respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio, debiendo dentro de dicho plazo, emitir su pronunciamiento respecto de la impugnación requerida.

En caso de rechazo del formato y/o los antecedentes que se acompañen, esta deberá ser fundada y, en ese evento, INDRA deberá acoger todas las observaciones y correcciones que realice dicho Administrador.

En caso que INDRA no de cumplimiento a esta obligación el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente y así sucesivamente hasta su cumplimiento.

Finalmente, las partes acuerdan que, para aquellos servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato MTT-INDRA, durante los seis (6) primeros meses contados desde su suscripción, estos Niveles de Servicio podrán ser ajustados por el Ministerio en cuanto al nivel o la forma de la medición toda vez que las Partes reconocen que INDRA estará bajo un régimen de proceso de toma de control. Asimismo, en caso que el Ministerio instruya la modificación de los Niveles de Servicio en la Fase de Servicios, para el caso de los servicios señalados en la cláusula 7.4 del Contrato, y durante la ejecución ordinaria del resto de los servicios, deberá mantenerse el equilibrio económico del Contrato conforme lo dispone la cláusula 18 del mismo instrumento.

Anexo 3
Descripción Funcional del Sistema

CONTENIDO

1.- **INTRODUCCIÓN** 3

2.- **CONSIDERACIONES** 3

3.- **ALCANCE DEL ANEXO** 3

3.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO EN METRO S.A. Y EFE CENTRAL 3

3.2.- SERVICIO CERTIFICACION DE TABLAS DE DIFUSION PARA METRO S.A. 4

3.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO PARA METRO S.A. Y EFE CENTRAL 4

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV 5

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo establecido en la cláusula 7 del presente Contrato, INDRA se obligó a prestar los Servicios Tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que se indican en el Contrato y Anexo 1 del presente Contrato.

Atendido el nivel de especificidad tecnológica de cada uno de los servicios que presta INDRA, el presente Anexo deberá entregar una descripción detallada de las funcionalidades del Sistema y de cada servicio que se otorgue de acuerdo al presente Contrato.

2.- CONSIDERACIONES

El detalle de las funcionalidades de cada servicio deberá ser presentado por INDRA, para aprobación del Ministerio, dentro de un plazo de noventa (90) Días, desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato. Recibida esta documentación por parte del Ministerio, éste tendrá un plazo de treinta (30) Días para solicitar mayores antecedentes, aprobar o impugnar el detalle de las funcionalidades presentadas.

En caso de rechazo de la documentación presentada por INDRA, esta deberá ser fundada y, contener todas las observaciones de la documentación señalada. En ese evento, INDRA tendrá treinta (30) Días adicionales para presentar nuevamente el detalle de las funcionalidades de los servicios que debe prestar. La nueva propuesta debe acoger todas las observaciones señaladas por el Ministerio.

3.- ALCANCE DEL ANEXO

El detalle de las funcionalidades que se establezcan conforme a este Anexo tiene como objetivo principal permitir establecer si un problema, falla o incidencia de las distintas aplicaciones que forman el Sistema Tecnológico, debe corregirse conforme el Servicio de Mantenimiento Correctivo o Evolutivo.

Si la incidencia se produce por una implementación distinta de la funcionalidad establecida conforme a este Anexo, se entenderá que corresponde a un error de responsabilidad de INDRA y, por tanto, ésta deberá proceder a incorporarlo en el servicio de Mantenimiento Correctivo. Esto, sin perjuicio de las sanciones que se correspondan de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.

Si, por el contrario, la incidencia se produce por una causa no contemplada en el documento presentado conforme a este Anexo o corresponde a una mejora del diseño de la funcionalidad original, se entenderá que su corrección debe ser contemplada dentro de los servicios de Mantenimiento Evolutivo.

Los Términos de Referencia (TDR), enviados por medio de Oficio N°25127/2022, de fecha 27 de septiembre de 2022 y Ofertas Económicas y Técnicas, de fecha 14 de noviembre de 2022, aprobadas en virtud del Oficio N°30472/2022, de 24 de noviembre de 2022, del Directorio de Transporte Público Metropolitano, correspondientes a los servicios de EMV, se entenderán ser parte integrante del presente Anexo, sin perjuicio del instrumento en donde se detallen las funcionalidades específicas, sujetas al plazo y aprobaciones señaladas en la cláusula número 2 anterior.

La descripción general de los servicios debe al menos considerar los siguientes aspectos:

3.1.- SERVICIO DE SOPORTE A LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LAS APLICACIONES DEL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO EN METRO S.A. Y EFE CENTRAL

Con el objeto de asegurar la continuidad operativa del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A., INDRA deberá realizar el soporte y la corrección de errores en el software o en las aplicaciones que se encuentren funcionando en los Validadores de METRO S.A. y EFE Central y en la Antenas Seguras de METRO S.A.

INDRA deberá considerar dentro de este servicio que la Tecnología del Sistema de Acceso Electrónico considera como parte fundamental del modelo de seguridad, la ejecución del proceso de Homologación sin costo adicional para el sistema de todo aquel dispositivo – incluyendo el firmware – o elemento de software que interactúe con el Medio de Acceso y que sea provisto por INDRA a METRO S.A. y EFE Central.

De igual forma INDRA deberá cooperar y dar las facilidades a METRO S.A. y EFE Central para los procesos de acreditación que requiera el sistema.

Adicionalmente en este servicio INDRA deberá realizar la recuperación de información de los dispositivos, en caso de ser necesario, de los Validadores y Antenas Seguras solo de Metro S.A., ya que EFE Central debiera contar con un servicio bilateral con INDRA para realizar estos rescates de información de equipamiento con problemas.

3.2.- Servicio Certificación de Tablas de Difusión para METRO S.A.

Asimismo deberá validar la correcta generación de las tablas de difusión necesarias para el funcionamiento del Sistema de Acceso Electrónico en METRO S.A. y la certificación de su correcta difusión en las estaciones de METRO S.A.
La información que debe certificar INDRA en ambos ambientes para acreditar la correcta generación de tablas de difusión y paquetes de configuración es la siguiente:

- Reglas de uso de las Condiciones de Acceso de los pasajeros a los Servicios de Transporte.
- Calendarios
- Tarifas
- Otros parámetros que eventualmente pueda definir el MTT

Se debe considera por parte de Indra, la preparacion y ejecución de Proyectos Piloto en coordinación con METRO y EFE CENTRAL, previo a una difusión masiva de una nueva versión, acotando esta actualización a un acotado número de equipos para verificar su funcionamiento a nivel productivo.

3.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo para METRO S.A. y EFE Central.

Este servicio consiste en el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y requerimientos que permitirán una adecuada operación de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico para Metro y EFE Central.

En los casos de requerirse desarrollos de nuevas funcionalidades, el MTT indicará los requerimientos, exigencias y obligaciones a las cuales debe dar cumplimiento INDRA, así como sus Niveles de Servicios, en caso de ser procedente, en el contexto del presente servicio, se entiende como parte integrante del desarrollo las fases de implementación de sistemas de software, por lo cual INDRA deberá considerar todos los perfiles de profesionales que una labor así requiere, como por ejemplo, analistas, ingenieros de software, especialistas de base de datos, etc.

El Desarrollo de nuevas funcionalidades, requerimientos y modificaciones en las distintas plataformas de software que provea INDRA, ya sea que estén distribuidas en Validadores o Antenas Seguras, deberán ajustarse a la Metodología de Desarrollo que INDRA debe presentar al Ministerio, una vez recibida esta metodología el Ministerio la enviará a METRO S.A. o EFE Central a fin de recibir sus observaciones y comentarios en un plazo que no podrá ser superior a 15 Días Hábiles. Una vez recibido los comentarios de METRO S.A. o EFE Central, o vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO S.A o EFE Central, los cuales deberán ser aceptados íntegramente por el Proveedor de Servicios de Tecnológicos INDRA, salvo que ésta presente ante el Ministerio razones fundadas para no aceptarlos. En caso de discrepancia el Ministerio informará la metodología a aplicar.

Cabe precisar que este servicio, además incluye la documentación de las nuevas funcionalidades, incluyendo un análisis funcional y detallado, su diseño, los casos de prueba, proceso de paso a producción, parámetros y cualquier otro documento que permita realizar mantenimientos futuros respecto al Sistema en cuestión.

Todos los cambios en el software o el hardware originados por una mantención evolutiva o el desarrollo de una nueva funcionalidad deben incluir el testing de aplicaciones (pruebas), control de versiones y control de la puesta en producción.

El Ministerio podrá ajustar o modificar temporalmente los Niveles de Servicio o establecer periodos de cura para el evento que se produzcan incidencias como resultado del mantenimiento evolutivo, con la finalidad de proporcionar periodos de marcha blanca fluidos, acotados y eficientes.

3.4.- SERVICIOS DE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UN SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PREPAGO MEDIANTE TECNOLOGÍA SIN CONTACTO BAJO LOS ESTÁNDARES EMV

En el contexto del proceso de renovación tecnológica que se pretende implementar en el Sistema de Transporte Público Metropolitano (Sistema), el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ha decidido materializar una serie de mejoras en el transporte público de la ciudad de Santiago, entre las que cabe destacar la incorporación de nuevos validadores, en toda su red, habilitados para permitir el uso de otros medios de pago complementarios a la tarjeta bip!.

Siguiendo este lineamiento, la Secretaria Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) analizó tecnologías que faciliten el uso de medios de pago adicionales para dar mayor comodidad de los usuarios, y en dicha línea definir la modalidad de pago a través de tarjetas bancarias, con tecnología sin contacto, bajo el estándar global de la industria bancaria, cuyo chip considere al menos:

- Ser compatible con estándar EMV.
- Tarjeta Microprocesada compatible con GlobalPlatform.
- Dar soporte a aplicaciones múltiples, las que podrán instalarse o eliminarse después de la emisión de la tarjeta.
- Contar con dominios de seguridad independientes para las aplicaciones del emisor y de terceros que utilicen la tarjeta bajo convenio con el emisor.
- Ofrecer soporte de multiples proveedores de aplicaciones, a ser cargadas en forma segura sobre una misma tarjeta.
- Cumplir con las Normas ISO 14443, ISO/IEC 7810 ID-1 y admitir los comandos ISO/IEC 7816-4.
- Disponer de Capacidad criptográfica AES, DES, 3DES, RSA.
- En el acceso a un sistema de transporte público, todas las fases del proceso que se desarrolla al pagar con una tarjeta bancaria de crédito, débito o prepago, deben tener una duración combinada de máximo 0,5 segundos y proferiblemente menos. Por esto, es necesario considerar una transacción especial en la cual:
  a) El usuario no requiera ingresar un PIN
  b) La autorización sea diferida, posterior al pago en el validador
  c) Agregación de varios pagos sin contacto de una misma tarjeta con el fin de bajar las comisiones de los diferentes actores
  d) Aplicación de procedimientos de gestión de riesgo específicos a este tipo de transacción.

Por otra parte, las Condiciones de Operación de uso de vías para servicios de transporte público de pasajeros mediante buses, METRO y EFE Central, como los contratos con los Operadores Tecnológicos del Sistema, si bien han contemplado la provisión de equipamiento preparado para este tipo de pago, no contempla en todos los casos la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, ni

las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento y comunicaciones necesarias con dichos sistemas, con el objeto de permitir y entregar, en tiempo y forma, las citadas prestaciones.

Así mismo en una primera etapa, el Ministerio requiere contar con el suministro para la provisión del Servicio de Habilitación de pago con tecnología EMV para Metro y EFE Central, dejando preparada la posible integración de los más de 6.500 buses que componen la flota del sistema RED.

Esto Servicio tiene por objeto, general y específico, el suministrar para las redes de validación, de Metro y EFE Central, la provisión y mantención de las aplicaciones en los validadores, las aplicaciones y sistemas centrales, incluido el equipamiento central y comunicaciones con los sistemas centrales necesarios para permitir entregar el servicio de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago de tecnología sin contacto emitidas por el sistema bancario bajo estándar EMV, para los pasajeros del transporte público de la ciudad de Santiago de Metro y EFE Central.

Anexo 4
De las Sanciones

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- DE LAS MULTAS 3

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL 3

4.- INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN 4

4.1.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS 4

4.2.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN 6

4.3.- INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES 6

4.4.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS CRÍTICAS 7

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS 8

5.- DE LA CADUCIDAD 8

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA 9

1.- INTRODUCCIÓN

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por INDRA en virtud del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

En casos en que la naturaleza de la infracción a las obligaciones de INDRA sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, la Subsecretaría de Transportes podrá otorgar un período de cura, con el fin de que INDRA corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial que señale el Ministerio. Asimismo, se podrá otorgar un período de cura en los casos de fallas críticas y no críticas, en la medida que dichas fallas no se produzcan por la negligencia del Proveedor de Servicios Tecnológicos o que no se trate de una falla reiterada, calificaciones que hará exclusivamente la Subsecretaría de Transportes, conforme la información que emita el Administrador de Contrato.

Lo anterior, es sin perjuicio de las causales de formulación de cargo en que expresamente se señala que procede dicho período de cura.

Para la definición de las multas y sus distintos elementos, se han considerado criterios de razonabilidad, proporcionalidad y non bis in idem. Por consiguiente, el criterio de aplicación de cada una de ellas no puede ser objeto de interpretaciones, debiendo ajustarse estrictamente a lo expresado en este Anexo

2.- DE LAS MULTAS

Las multas se encuentran organizadas en cinco niveles (del 1 al 6), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

3.- MULTAS PARA CADA NIVEL

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel se establece a continuación:

Nivel	Multas
Nivel 1	10 UF
Nivel 2	50 UF
Nivel 3	150 UF
Nivel 4	300 UF
Nivel 5	1.000 UF
Nivel 6	2.000 UF

4.- INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES, NIVEL DE MULTAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

A continuación, se establecen los incumplimientos sancionables, el nivel de las multas y los criterios de aplicación de las mismos, agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa:

4.1.- INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.1	Por incumplimiento de la obligación de certificar la difusión de las tablas de difusión a la red Metro, conforme las instrucciones del Ministerio.	3	Por cada día que se verifique la conducta
4.1.2	Por declarar que el incumplimiento en los Niveles de Servicio de INDRA se debe al incumplimiento de algún otro Prestador de Servicios del Sistema, sin contar con antecedentes suficientes que funden la declaración.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.3	Incumplimiento de los plazos, de responsabilidad de INDRA, en la verificación de hitos y etapas establecidas en el Contrato o por el Ministerio para la implementación de servicios, programas piloto, entrega de equipos u otra actividad donde exista una planificación. Respecto de la implementación del servicio contenido en el 7.4 (EMV) su incumplimiento será sancionable de configurarse un incumplimiento en el plazo de entrega del desarrollo	2	Por cada día que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
4.1.4	Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por dos meses consecutivos o tres no consecutivos en seis meses móviles calendario, para el mismo servicio.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.5	No asistir en las mesas técnicas de trabajo o a los Comités establecidos en el Contrato y en las cuales se requiera su participación	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.6	No asistir a las reuniones convocadas por el Equipo de Administración de Emergencia (EAE) o no cumplir las determinaciones preventivas, paliativas o correctivas que el EAE disponga, en relación con la gestión de los servicios que le corresponde a INDRA según lo establecido en Anexo 5.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.7	Incumplir las instrucciones del Ministerio emitidas por sí o a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o el Administrador de Contrato que digan relación con el objeto de su Contrato.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.8	Incumplir las instrucciones del Ministerio, respecto las modificaciones o eliminación de servicios o en su forma de provisión, conforme lo dispuesto en la cláusula 4.1.1.7 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada mes que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.9	No entregar los informes contemplados en la cláusula 17 del Contrato.	2	Por cada informe y por cada día de retraso. Admite Periodo de Cura.
4.1.10	Por incumplimiento de la obligación de emitir informes trimestrales, un consolidado anual de gestión según lo estipulado en la Cláusula 20.	2	Por cada vez y cada día que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.11	Incumplimiento de la obligación de traspaso y restitución al término de todos los activos que fueren necesarios para la continuidad de los servicios, según lo establecido en la cláusula 26.	6	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada semana de atraso.
4.1.12	Incumplimiento de las obligaciones al término de la vigencia del contrato, según lo establecido en la cláusula 25.2 y 27.	6	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.13	No realizar íntegramente los planes de capacitación de mantenimientos correctivos y/o evolutivos.	1	Por cada vez que se verifique. Admite Periodo de Cura.
4.1.14	Incumplimiento de la obligación de homologar, conforme la cláusula 14 del Contrato.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4.1.15	Incumplimiento de la obligación de concurrir antes de 3 horas a los laboratorios o estaciones de METRO S.A. y EFE Central S.A. para recuperar la información de validadores.	2	Por cada vez que se verifique.
4.1.16	Realizar acciones que vulneren o transgredan el Sistema de Seguridad.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.17	La presentación de antecedentes falsos o inexactos que impidan identificar la causa de una incidencia o falla u mal cobro del Sistema de Acceso Electrónico.	6	Por cada vez que se verifique.
4.1.18	No reintegrar al Sistema los malos cobros efectuados a los Usuarios atribuibles a la responsabilidad de INDRA. Conforme lo establecido en la cláusula 2.2.1, del Anexo 1.	1	Por cada vez que se verifique. Admite periodo de cura.
4.1.19	Incumplimiento de su obligación de presentar la información señalada en la cláusula 2 del Anexo 3 del presente Contrato, así como la obligación de actualizar información en los términos señalados en 17.2 y 17.3 del Contrato MTT-INDRA.	3	Por cada mes en que se verifique la conducta, sin considerar sus consecuencias.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.20	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos y que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.2.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.2.1	No informar oportunamente al Ministerio, al día siguiente hábil, la suscripción de cualquier Contrato complementario (Subcontratación) para la prestación de los Servicios.	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
4.2.2	No informar oportunamente al Ministerio, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y/o al Administrador de Contrato, de cualquier situación que pudiera afectar la normal prestación de los servicios.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.3	Incumplimiento de la obligación de entregar los reportes y la información a que se encuentra obligado de acuerdo al Contrato a los Proveedores de Servicio del Sistema o al Ministerio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.2.4	Cualquier otro incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Tecnológicos respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.3.- INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.1	No designar oportunamente al Encargado de Contrato o el Coordinador Técnico.	2	Por cada vez y día que dure el incumplimiento.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.2	impedir el acceso de personal de fiscalización y/o a quién el Ministerio designe o a quién corresponda la Supervisión del Contrato a las instalaciones o a los antecedentes de INDRA o la realización de pruebas en las dependencias del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que corresponda.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.3	No suscribir íntegra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato.	6	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta.
4.3.4	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los Actores del Sistema sin autorización del Ministerio, que afecten al Sistema.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.5	Por no mantener libre de todo daño o perjuicio al Ministerio y a sus funcionarios, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción o gastos que se deriven de la prestación de servicios objeto de este Contrato, en la medida que se verifique un incumplimiento en las obligaciones de INDRA establecidas en el Contrato	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.3.6	Cualquier otro Incumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Servicios Tecnológicos, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de las hipótesis anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. La aplicación de esta multa no podrá aplicarse de tal manera que supere el monto establecido para las sanciones de Nivel 2 en un proceso.

4.4.- Incumplimiento de Obligaciones del Proveedor de Servicios Tecnológicos que deriven en Fallas Críticas.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA (7.1, 7.2 y 7.3), por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.4.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla crítica.	4	Por cada día que no se restituya el servicio.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.4.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y correctivas que impidan la reiteración de la misma falla, dentro del plazo razonable que determine el Ministerio.	6	Por cada mes en que se verifique la conducta.
4.4.4	Para el caso del servicio de EMV (contenido en la cláusula 7.4): Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla crítica, esto es, interrupción de citado servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 3 horas que afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso. La eventual sanción será aplicable a contar del 4° mes de iniciada la Fase de Servicios.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.

4.5.- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS QUE DERIVEN EN FALLAS NO CRÍTICAS.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.5.1	Incumplimiento de cualquier obligación del Proveedor de Servicios Tecnológicos que derive en una falla no crítica, esto es, interrupción de algún servicio de responsabilidad de INDRA, por un periodo continúo de 5 horas que no afecte el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público, su pago o la carga del Medio de Acceso.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.5.2	Incumplimiento de restituir el servicio que derive en una falla no crítica.	2	Por cada día que no se restituya el servicio.
4.5.3	Incumplimiento en la adopción de medidas preventivas y/o correctivas que impidan la reiteración de la misma falla no crítica, dentro del plazo que determine el Ministerio de conformidad a la falla detectada.	4	Por cada semana en que se verifique la conducta.

5.- DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los casos de incumplimiento de las obligaciones del INDRA, sin perjuicio de la causales establecidas en la cláusula 25, en los casos siguientes:

5.1 Determinación de un "Servicio No Prestado", conforme el Anexo 2, por seis meses consecutivos o siete no consecutivos en un año calendario, para el mismo servicio.

5.2 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

5.3 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten o ponga en riesgo de manera relevante las condiciones operativas del Sistema.

5.4 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 20.000 unidades de fomento (U.F) dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

5.5 Acumulación de más de 4 multas de nivel 4, nivel 5 o nivel 6, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores.

La aplicación de estas causales será sin derecho a indemnización alguna. Adicionalmente se podrá cobrar la boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo que el Proveedor de Servicios Tecnológicos de cumplimiento integro a sus obligaciones establecidas en las cláusulas 25.2, 26 y 27.

6.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable, la Subsecretaría de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a INDRA conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. INDRA tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la Subsecretaría otorgue un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso sancionatorio, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además, los hechos constitutivos de la infracción, estableciendo un plazo, de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido por el Ministerio, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción dando oportunidad a INDRA para que solucione la infracción. El plazo del periodo de cura admitirá prorroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por INDRA, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración. El plazo de prorroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el periodo de cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a INDRA.

Una vez notificada la formulación de cargos a INDRA y evacuados los descargos del Proveedor de Servicios Tecnológicos, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de INDRA y, aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por el Proveedor de Servicios Tecnológicos conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) si habiéndose reclamado administrativamente de dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho INDRA según lo dispuesto en la cláusula 18 del Contrato, en una cantidad equivalente al monto de la (s) multa (s), calculado según el valor que tenga la Unidad de Fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Dicho monto será transferido a la Cuenta Bancaria 2 del sistema.

En el caso de caducidad del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos las inhabilidades que afectarán a INDRA para participar en futuros procesos de licitación, se regirán por lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente numeral, deberán notificarse en el domicilio de INDRA indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente numeral, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

Anexo 5

Equipo de Administración de Emergencia

CONTENIDO

1.- INTRODUCCIÓN 3

2.- OBJETIVO DEL EAE 3

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN 3

4.- FUNCIONES DEL EAE 3

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA 4

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES 4

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO 5

1.- INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

2.- OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

3.- FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

4.- FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

4.1. Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

4.2. Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

4.3. Establecer medidas de compensación.

4.4. Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

4.5. Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la Situación de Emergencia, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.

4.6. Informar a través de cualquier vía expedita a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que éste requerirá implementar a los Proveedores de Servicios del Sistema con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esa comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

4.7. Dentro de los tres meses siguientes al inicio de vigencia del Contrato de Servicios Complementarios, el EAE, a través de sus integrantes permanentes, para el caso de todos los servicios señalados en la cláusula 7 del Contrato MTT-INDRA, deberá crear un

Manual de Procedimiento que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado Manual, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

5.- FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE INDRA

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará curso de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, INDRA cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los servicios que corresponde a INDRA de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los servicios contratados a INDRA y respecto de las tareas señaladas en los puntos precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de INDRA, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

6.- PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

6.1.- DIRECTOR DEL EAE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

6.2.- CONSULTOR FINANCIERO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

6.3.- CONSULTOR COMUNICACIONAL:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

6.4.- CONSULTOR DE TRANSPORTE:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de

acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

6.5.- CONSULTOR DE TECNOLOGÍA:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

6.6.- MIEMBROS TEMPORALES:

Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

6.7.- SECRETARIO:

Funcionario de planta o contrata, o prestador de servicios bajo honorarios, con calidad de agente público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes de la entrada en vigencia del presente Contrato, INDRA deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de INDRA (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

7.- DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las mesas técnicas de trabajo y aquellas que determine el Ministerio mediante sus instrucciones, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.

Anexo 6

Declaración

DECLARACIÓN JURADA DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

DECLARACIÓN JURADA

Don [****], en su calidad de representante legal de la Sociedad [****], para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que la Sociedad [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante Legal Sociedad