

31 JUL 7 19
TOTALM. DE
TRAMITADO

República de Chile
Ministerio de Transportes y
Telecomunicaciones
Subsecretaría de Transportes

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

GHH/MAT/GM/ROJ/CPH

MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES
RECIBIDO

CONTRALORIA GENERAL
OFICINA GENERAL DE PARTES
9 JUL 2013

RESOLUCIÓN N° 288

CONTRALORIA GENERAL
OFICINA GENERAL DE PARTES

08 FEB. 2013

Santiago, 21 DIC 2012

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 con Fuerza de Ley N°343, de 1953, 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, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Ley N°20.504, que modifica el régimen jurídico del transporte público concesionado; la Resolución N°117, de 2003, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante "el Ministerio", que aprobó las Bases de Licitación Pública de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Mediante Buses; la Resolución N°15, de 2004, que aprobó las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; la Resolución N°1853, de 2005, del Ministerio, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y sus Anexos; los Contratos Ad-referéndum de Concesión de Uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses, aprobados por Resoluciones N°246, N°258 y N°259, de 2011 y N°1, N°2, N°105, N°121; Resolución N° 285, de 2012, que aprueba termino de contrato y nuevo contrato que indica; todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones dictadas en conjunto con el Ministerio de Hacienda; la Resolución N°1.600 de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.

TOMADO RAZON
CON ALCANCE

CONSIDERANDO:

47903

30 JUL 2013

Contralor General
de la República
Subrogante

Que en el marco del Plan de Transporte Urbano para la ciudad de Santiago y en el ejercicio de sus atribuciones, el Ministerio efectuó la Licitación Pública de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses, y estableció el contenido de las Bases de Licitación, en adelante "Bases de Licitación Pública de Vías", fijando condiciones de operación, utilización de vías, normas técnicas, de emisiones y de seguridad. Las bases de licitación fueron aprobadas por la Resolución N°117, individualizada en el Vistos.

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZÓN	
16 FEB. 2013	
RECEPCIÓN	
DEPART. JURIDICO	
DEPT. T. R. Y REGISTRO	
DEPART. CONTABIL.	DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACION
SUB DEPTO. C. CENTRAL	NSH
SUB DPTO. E. CUENTAS	11 FEB. 2013
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.	DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACION
DEPART. AUDITORIA	NSH
DEPART. V. O. P., U. Y T.	22 JUL 2013
SUB DEPTO. MUNICI.	17 FEB. 2013
REFRENDADO	
SIN TRAMITAR	

RECIBIDO 11 FEB. 2013 CON OFICIO N° 00471/2013

REFRENDADO
SIN TRAMITAR
ECHA: 1 FEB 2013
CON OFICIO N° 440

2. Que el diseño del Plan de Transporte Urbano recogido en las Bases de Licitación Pública de Vías, no solo consideraba la entrega en concesión del uso de vías para la prestación de los servicios de transporte, sino también requería **-como condición necesaria para su funcionamiento-**, la prestación de los siguientes servicios complementarios:
 - a. Emisión del medio de acceso; generación y distribución de cuotas de transporte y provisión de la red de comercialización y carga del medio de acceso al Sistema de Transporte Público de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, en adelante el "Sistema" ;
 - b. Provisión del equipamiento necesario para la validación y registro de los viajes y/o sus etapas,
 - c. Recaudación, administración, custodia y contabilización de los recursos del Sistema y su distribución entre los diversos integrantes del Sistema.

Estos servicios complementarios fueron agrupados y licitados en un único proceso. Las bases de la licitación respectivas fueron aprobadas por la Resolución N°15, de 2004, del Ministerio, en adelante "Licitación Pública AFT 2004". El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, en adelante el "Contrato AFT", se suscribió entre el Administrador Financiero de Transantiago S.A., en lo sucesivo el "AFT" y el Ministerio, el 28 de julio de 2005.

3. Que, sin embargo y como es de público conocimiento, el Sistema se vio afectado por una serie de situaciones que tornaron crítico su funcionamiento, lo que exigió una urgente e impostergable revisión de los servicios y sus prestadores.
4. Que el Ministerio en ejercicio de sus atribuciones y en cumplimiento de su fin, se abocó a la revisión y rediseño del Plan de Transportes Urbano de la ciudad de Santiago con el objeto de introducir mejoras orientadas principalmente a (i) alcanzar una reducción global de los costos del sistema, (ii) focalizar la operación en la calidad de los servicios y (iii) reconocer la necesidad de adecuación de los servicios a las necesidades cambiantes de la población y al constante movimiento de la ciudad.
5. Que en este contexto, por Resoluciones N°246, N°258 y N°259, de 2011 y N°1, N°2, N°105 y N°121 de 2012, todas del Ministerio dictadas en conjunto con el Ministerio de Hacienda, se aprobaron los nuevos Contratos Ad-referéndum de Concesión de Uso de Vías para la Prestación de Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros mediante Buses. De esta forma, el sistema de transporte quedó conformado por 7 concesionarios de uso de vías.
6. Que por otra parte, la estructura de los servicios complementarios recogida tanto en las Bases de Licitación Pública AFT 2004 como en el Contrato AFT, considera en su diseño una serie de supuestos que no se condicen con la realidad de la operación, que dificultan su óptimo funcionamiento y restan flexibilidad frente al dinamismo propio que caracteriza el desarrollo de la actividad de transporte a que acceden. Además, el modelo de servicios recogido en el Contrato AFT (así como en las Bases de Licitación Pública de Vías) se estructuró sobre la base de un sistema tarifario integrado cuyo financiamiento provendría íntegramente del pago de las tarifas de los usuarios y sólo eventualmente se beneficiaría con los aportes del Estado.

7. Que con el fin de generar mayores eficiencias, contribuir de mejor manera a la calidad de los servicios y obtener una mejor atención a los usuarios del Sistema, se requiere desagregar los distintos servicios complementarios que recoge el Contrato AFT, para su distribución en varios prestadores. En términos generales, la desagregación permitiría la apertura del mercado, la reducción de costos, el incremento en la cobertura de los servicios, la redefinición de las funcionalidades así como de las responsabilidades, el desarrollo de nuevas tecnologías y la mejora de las herramientas de control.

En este contexto, se contempla redefinir los servicios complementarios en a lo menos las siguientes categorías: (i) servicios de administración financiera de los recursos del Sistema; (ii) servicios de comercialización y carga del medio de acceso; y (iii) servicios tecnológicos; para su posterior entrega a uno o más prestadores calificados.

8. Que, en consecuencia, para la reformulación de los servicios complementarios en los términos establecidos en el considerando precedente, por Resolución N° 285, de 21 de diciembre de 2012, del Ministerio dictada en conjunto con el Ministerio de Hacienda; se puso término anticipado al Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.
9. Que, sin embargo, el término anticipado del Contrato AFT no es capaz de resolver por sí sólo los problemas que afectan el sistema de transporte público de la ciudad de Santiago, pues la terminación del referido contrato es sólo un medio para alcanzar los objetivos perseguidos con el rediseño.
10. Que, en concordancia con ello, el Ministerio en su calidad de órgano rector en materia de tránsito y transporte por las calles y caminos del territorio nacional, y sobre la base de las atribuciones que el legislador le ha entregado, puede por razones de buen servicio y de interés público designar un nuevo prestador de servicios complementarios a través de una contratación directa.

En efecto, para el evento del término anticipado de los actuales contratos, la Ley N°18.696 prevé en su artículo 3° inciso 11, que: *"Por razones de interés público y de buen servicio, cuando se verifique alguno de los supuestos establecidos en el inciso segundo de este artículo, también podrá, en forma transitoria, contratar directamente, hasta por tres años o hasta el término del plazo de la concesión, mediante decreto firmado por el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones y el de Hacienda..."*

11. Que la asignación directa permite (i) velar por la continuidad de los servicios e (ii) implementar a la brevedad las mejoras necesarias para no prolongar: las deficiencias en la calidad de los servicios de transporte, los altos costos del sistema, y la falta de adecuación del sistema a las cambiantes necesidades de demanda de la población, entre otras.
12. Que de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°18.696, artículo 3° *terdecies*, corresponde al Ministerio adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de transporte y resguardar los derechos de los usuarios de dichos servicios.

13. Que de no mediar una nueva contratación, el término anticipado del Contrato AFT, dejaría sin servicios de transporte a un número importante de usuarios por falta del soporte para la continuidad operacional de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico, entre otros dispositivos tecnológicos necesarios para el funcionamiento del Sistema, afectando con ello el traslado y el libre desplazamiento necesario y requerido para desarrollar todas las actividades que los usuarios efectúan en su vida diaria.
14. Que, justamente, la asignación directa permite resguardar la continuidad de los servicios y derechos de los usuarios, mediante la incorporación al sistema de transporte de las mejoras necesarias para:
- a. Reorientar los servicios de transportes y sus servicios complementarios hacia un nuevo modelo que incentive la calidad del servicio brindado a la población y permita mejorar las herramientas de control de los servicios complementarios, por la vía de focalizar la operación en la calidad de los servicios y satisfacción al usuario, redefiniendo los servicios y el actual rol del proveedor de servicios complementarios para efectos de alcanzar el estándar de calidad deseado.
 - b. Procurar la reducción del déficit financiero del Sistema y la estabilidad financiera de sus diferentes actores.
 - c. Reconocer la necesidad de adecuación de los servicios a las necesidades cambiantes de la población y al constante movimiento de la ciudad.
 - d. Orientar la fiscalización y sanciones administrativas al logro de los objetivos antes indicados.
15. Que, en consecuencia, resultan claras y evidentes las razones de interés público que obligan a este Ministerio a suscribir directamente un nuevo contrato para la prestación de los servicios complementarios de administración financiera de los recursos del Sistema, particularmente si se considera el deber de la autoridad de transporte de velar porque la prestación del servicio de transporte se entregue a todos los habitantes de las comunas que comprende el Sistema.
16. Que la naturaleza de los servicios complementarios de servicios tecnológicos, esto es, aquellos que comprenden, (i) el de soporte a la continuidad operacional de las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico, (ii) Certificación de Tablas de Difusión y (iii) Servicio de Mantenimiento Evolutivo, requiere de un prestador altamente calificado.
17. Que la adecuación de los servicios complementarios no debe afectar el funcionamiento del Sistema, por lo cual es necesario asegurar la provisión de los servicios complementarios que requiere el Sistema para su adecuado funcionamiento, brindar una adecuada cobertura y nivel de servicio, y evitar un período de carencia que afecte gravemente la prestación de los servicios de transporte e impida a los usuarios el uso de estos servicios.
18. Que Indra Sistemas Chile S.A. responde a los requerimientos señalados en las consideraciones precedentes, desde que no sólo es un reconocido proveedor especialista en desarrollos tecnológicos, sino que además ha prestado servicios tecnológicos para Metro S.A. a través del Administrador Financiero, disponiendo, en consecuencia, de las aplicaciones necesarias para el funcionamiento del sistema y para garantizar en todo momento la continuidad de los servicios.

19. Que en relación con el cumplimiento de los requisitos señalados en el inciso segundo del artículo 3 de la Ley N°18.696, esto es, que existan casos de congestión de vías, de deterioro del medio ambiente y/o de las condiciones de seguridad de las personas o vehículos producto de la circulación vehicular, cabe manifestar que, sin perjuicio de los hechos públicos y notorios que acreditan el cumplimiento de cada uno de los señalados requisitos, a la fecha de dictación de las Licitación Pública de Vías y de servicios complementarios se acreditó el cumplimiento de lo indicado en la Ley N°18.696 para todo el período que abarcaba el sistema de transporte recogido en las citadas Bases de Licitación.
20. Que respecto de los restantes requisitos señalados en la Ley N°18.696 para la procedencia de la contratación directa, a saber, que el nuevo contrato sea aprobado a través de un decreto firmado, en forma conjunta, por el Ministro de Transportes y el Ministro de Hacienda y que su vigencia se extienda por 3 años o hasta el término del plazo original de concesión, cabe manifestar que tanto el presente acto administrativo como el contrato que se aprueba cumplen expresamente con dichas disposiciones.
21. Que en consecuencia, se cumplen todas las condiciones de procedencia para la contratación directa previstos en el citado artículo 3° inciso 11 de la Ley 18.696.
22. Que en atención a lo expuesto, el Ministerio ha suscrito un *CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO*, velando de esta forma por el bien común, especialmente por los usuarios del transporte público de pasajeros de la ciudad de Santiago, al permitir que éstos cuenten con los medios necesarios para desarrollar sus actividades con plena normalidad.

RESUELVO:

APRUÉBASE el *CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE PROVISIÓN DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO*, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones e Indra Sistemas Chile S.A., de fecha veintiuno de diciembre de dos mil no

doce, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:



**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

Y

INDRA SISTEMAS CHILE S.A.

CONTENIDO

TÍTULO I	PREÁMBULO	4
TÍTULO II	DISPOSICIONES GENERALES	5
Cláusula 1.-	DEFINICIONES BÁSICAS.....	5
Cláusula 2.-	NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE	13
Cláusula 3.-	DE LOS PRINCIPIOS DEL CONTRATO.....	13
3.1.-	Principio de la Calidad en la Prestación de los Servicios	13
3.2.-	Principio de la Interrelación del Sistema.....	14
3.3.-	Principio del Rol Coordinador del Ministerio	14
3.4.-	Propiedad de la tecnología, software, hardware e información del Sistema	15
3.5.-	Principio de flexibilidad e integración.....	16
3.6.-	Principio de evolución de la tecnología	16
3.7.-	Principio de la Continuidad de los Servicios del Sistema	17
Cláusula 4.-	DE LAS PARTES	17
4.1.-	Del Ministerio y sus Atribuciones.....	17
4.1.1.-	Facultades del Ministerio	17
4.1.2.-	Obligaciones del Ministerio	19
4.2.-	De la Sociedad INDRA	20
4.2.1.-	De la Estructura Societaria	20
4.2.2.-	Declaración de INDRA	21
4.2.3.-	Derechos de INDRA	21
4.2.4.-	Obligaciones de INDRA.....	22
Cláusula 5.-	CESIÓN DEL CONTRATO	24
Cláusula 6.-	DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO	24
Cláusula 7.-	OBJETO DEL CONTRATO	25
Cláusula 8.-	DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	25
Cláusula 9.-	GARANTÍAS DEL CONTRATO	26
9.1.-	Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato	26
9.1.1.-	Características de la Garantía	26
9.1.2.-	Renovación de la Garantía.....	26
9.1.2.1.-	Por Vencimiento	26
9.1.2.2.-	Por Cobro	27
9.1.3.-	Ejecución de la Garantía	27
9.2.-	Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud	27
9.2.1.-	Características de la Garantía	28
9.2.2.-	Renovación de la Garantía.....	28
9.2.2.1.-	Por Vencimiento	28
9.2.2.2.-	Por Cobro	29
9.2.3.-	Ejecución de la Garantía	29
9.3.-	Devolución de las Garantías.....	29
Cláusula 10.-	DE LOS DIVERSOS SERVICIOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA Y DE SU INTEGRACIÓN A ÉSTE30	
TÍTULO III	DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	31
Cláusula 11.-	DE LA GESTIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	31
Cláusula 12.-	DE LA ENTREGA DEL MTT A INDRA	31
Cláusula 13.-	DE LA ENTREGA DE INDRA AL MTT	32
Cláusula 14.-	HOMOLOGACIÓN	32
Cláusula 15.-	DE LAS RELACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO	33
15.1.-	De las personas habilitadas.....	33
15.2.-	Del Administrador del Contrato del Ministerio y sus funciones	33
15.3.-	Del Encargado del Contrato y sus funciones.....	34

15.4.-	Del Modelo de Relación entre INDRA y el Ministerio	35
Cláusula 16.-	SUBCONTRATACIÓN	36
Cláusula 17.-	INFORMES	37
Cláusula 18.-	DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO	38
18.1.-	De la Remuneración de INDRA.....	38
18.2.-	De las Fechas de Pago	38
18.3.-	Del Cálculo del Pago	39
18.4.-	Del Pago a INDRA	39
18.5.-	De la Impugnación y Revisión del Monto de los Pagos	40
18.6.-	Impuestos.....	40
18.7.-	Del Restablecimiento del Equilibrio Económico del Contrato	41
Cláusula 19.-	DE LAS COMUNICACIONES ENTRE INDRA Y EL MINISTERIO	43
Cláusula 20.-	MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	44
Cláusula 21.-	NIVELES DE SERVICIO.....	45
Cláusula 22.-	DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES	45
Cláusula 23.-	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES	45
Cláusula 24.-	DE LA RESPONSABILIDAD	45
TÍTULO IV	TERMINO DEL CONTRATO	46
Cláusula 25.-	DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO	46
25.1.-	Causales de Término Anticipado del Contrato.....	46
25.2.-	Continuidad de los Servicios en caso de Término Anticipado del Contrato	48
Cláusula 26.-	CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	49
Cláusula 27.-	OBLIGACIONES DE INDRA AL TÉRMINO DE VIGENCIA DEL CONTRATO	50
Cláusula 28.-	DISPOSICIONES VARIAS	50
28.1.-	Idioma Oficial	51
28.2.-	Ley Aplicable e Interpretación	51
28.3.-	Solución de Controversias.....	51
28.4.-	Nulidad.....	52
28.5.-	Acuerdo Completo	52
28.6.-	Contrato Ad-Referéndum	52
28.7.-	Prestador Independiente	52
28.8.-	Ejemplares.....	52
28.9.-	Personerías.....	53

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

En Santiago de Chile, a veintiuno de diciembre de dos mil doce, entre el **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES**, representado por su Ministro don **PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ**, chileno, ingeniero civil, cédula nacional de identidad N°7.051.188-6, 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° 78.553.360-7, representada por su Gerente de Transporte y Tráfico don José Manuel Mollá Alborch, cédula de identidad de extranjeros N°14.597.081-4 y por su Gerente de Administración y Finanzas Sra. María Cristina Dibán Hasbún, cédula nacional de identidad N° 7.012.010-0, ambos domiciliados en Avenida del Valle 765, piso 3, comuna de Huechuraba, en adelante "INDRA" o la "Sociedad" o el "Proveedor", 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

El transporte público representa un elemento esencial en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el principal medio de transporte con que cuenta la mayor parte de la población.

La importancia de contar con un Sistema de Transporte Público eficiente, seguro y de calidad motivó el desarrollo, por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de un proceso de revisión y evaluación global sobre el funcionamiento del Plan de Transporte Urbano de Santiago, en el cual se inserta el Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago (en adelante e indistintamente, el "Sistema Transantiago", el "Sistema" o "Transantiago") y los distintos Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios celebrados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y soslayar las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N°20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N°18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado, con la finalidad de dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías y de Prestación de Servicios Complementarios.

Contrato de Prestación de Servicios Complementarios MTT-INDRA

Conforme a la Ley N°20.504, la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tendrá por finalidad la obtención de un servicio de calidad, que reconozca como núcleo central el interés público comprometido en el desarrollo de la actividad de transporte público, y asimismo, considere respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema un régimen contractual que otorgue confianza, certeza y garantía de sus derechos y deberes. Para tal efecto los artículos 3°, inciso 11; 3° decies letra b; y 3° undecies de la Ley N° 18.696, facultan al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en caso de término anticipado del Contrato de Concesión de Uso de Vías o del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios, respectivamente, para designar un nuevo concesionario o prestador de servicios, mediante licitación pública o bien mediante contratación directa, en el evento de reunirse los requisitos específicos que hagan procedente esta forma de contratación administrativa.

El nuevo diseño del Sistema de Transporte Público definido por el Ministerio para la ciudad de Santiago, comprende una redefinición de los roles que le corresponden a los Proveedores de Servicios del Sistema. Bajo este nuevo modelo, a INDRA le corresponderá la prestación de servicios de soporte a la continuidad operacional a las aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico desplegado en Metro S.A., certificación de tablas de difusión en Metro S.A., servicio de mantenimiento evolutivo y la prestación de servicios tecnológicos a otros Proveedores de Servicios del Sistema que lo requieran, así como todo lo necesario para la correcta prestación de los servicios objeto de este contrato. Su labor deberá orientarse, entonces, a alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios.

Atendido lo anterior y teniendo presente que el Sistema de Transporte Público diseñado para la ciudad de Santiago, comprende como condición necesaria para su funcionamiento la prestación de distintos servicios y equipamientos tecnológicos, las Partes han convenido la prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de servicios tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago que se señalan en la cláusula 7 y se detallan en el Anexo 1 de este instrumento.

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. **Administrador del 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 el punto 15.2 de la cláusula 15 de este Contrato. Podrá, igualmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.
- 1.3. **Administrador Financiero Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que es la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien la suceda en sus funciones.
- 1.4. **Antena Segura:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo, de cualquier naturaleza, que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Todos 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.
- 1.5. **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 SONDA. Cabe señalar que únicamente el Ministerio se encuentra facultado para definir y modificar sus funcionalidades.
- 1.6. **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.
- 1.7. **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.
- 1.8. **Autorizador de Medios de Pago:** Persona jurídica designada por el Ministerio, que 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 éste, garantizando a todo evento su pago al Sistema.
- 1.9. **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación generada por los distintos Actores del Sistema Transantiago y dirigida a INDRA, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o desperfecto de alguno de los servicios prestados por INDRA.
- 1.10. **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.
- 1.11. **Caducidad de Cuotas de Transporte y/o de #RA:** Pérdida del derecho a utilizar las Cuotas de Transporte cargadas en un Medio de Acceso y/o de #RA por el transcurso del plazo y/o en las condiciones definidas por el Ministerio, y que origina la pérdida del saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso y/o de #RA sin derecho a reembolso alguno para el Usuario.
- 1.12. **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.

- 1.13. **Carga Remota:** Proceso por el cual un Usuario carga Cuotas de Transporte en su Medio de Acceso, utilizando el Switch y los Autorizadores de Medios de Pago respectivos. Puede ser en forma asistida (Cargador) o no (Tótem o equipo autoservicio)
- 1.14. **Cargador:** Equipo conformado por POS y Antena Segura que permite la Carga del Medio de Acceso.
- 1.15. **Carga del Medio de Acceso (Carga):** Es la acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas, mediante un dispositivo electrónico del Sistema.
- 1.16. **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por SONDA y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, y mantener las cartolas de los Medios de Acceso, de acuerdo a las reglas vigentes definidas por el Ministerio.
- 1.17. **Contrato:** El presente instrumento y sus anexos.
- 1.18. **Contrato AFT:** Corresponde al contrato celebrado el 14 de diciembre de 2012 entre el Ministerio y el Administrador Financiero de Transantiago (AFT) para la prestación de los servicios complementarios de administración financiera de los recursos del Sistema de Transporte Público de la Ciudad de Santiago.
- 1.19. **Contrato de Concesión de Uso de Vías:** Corresponde al contrato de concesión de uso de vías, celebrado conforme a la Ley N° 18.696, entre el Ministerio y el Proveedor de Servicios de Transporte en calidad de concesionario, para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses.
- 1.20. **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.
- 1.21. **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 de la aplicación que utilice el Medio de Acceso.
- 1.22. **CLP\$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.
- 1.23. **Coordinación Transantiago:** Corresponde a la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, o la(s) entidad(es) que la sucedan o reemplacen en sus funciones. Cada vez que el Contrato nombre a la Coordinación Transantiago, se entenderá que lo hace al Ministerio, a través de la citada Secretaría Ejecutiva.
- 1.24. **Cuentas Bancarias del Sistema o Cuentas Bancarias:** Son las cuentas corrientes bancarias abiertas, mantenidas y operadas por el AFT en su calidad de Administrador de los Recursos del Sistema, a su nombre, y que son administradas por el AFT en virtud del Contrato AFT, de las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.25. **Cuentas Contables del Sistema o Cuentas Contables:** Corresponden a las cuentas contables

que deberá mantener y operar el AFT, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.

- 1.26. 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).
- 1.27. Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de Servicios de Transporte.
- 1.28. Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.
- 1.29. 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.
- 1.30. 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.
- 1.31. Emisor del Medio de Acceso:** Entidad designada por el Ministerio, responsable de la emisión, provisión, distribución, servicio de post venta, destrucción y de la unicidad del Medio de Acceso, así como de la entrega oportuna de la información que requieren el Sistema Central para la correcta contabilización de la utilización de los Medios de Acceso.
- 1.32. Encargado del Contrato:** Persona designada por INDRA, que actuará como contraparte ante el Ministerio y como único representante de INDRA para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los servicios materia del Contrato.
- 1.33. 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.
- 1.34. 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.
- 1.35. Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.
- 1.36. Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central.
- 1.37. Homologación:** Proceso que permite certificar la correcta operación del hardware y del software del Validador y la Antena Segura.
- 1.38. 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.
- 1.39. 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.

- 1.40. **Instrucciones:** Comunicaciones escritas emanadas del Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato, o de la Coordinación Transantiago en caso de ausencia de éste último, sin necesidad de acreditar dicha circunstancia, 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.
- 1.41. **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se deben cargar Cuotas de Transporte actualizando su saldo con los correspondientes montos en CT.
- 1.42. **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben quedar inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación del Sistema de Transporte.
- 1.43. **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.
- 1.44. **Medio de Acceso:** Es un Medio sin Contacto implantado en, o adosado a, cualquier soporte debidamente autorizado por el Ministerio, que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente.
- 1.45. **Medio de Pago:** Instrumentos que permiten al Usuario realizar la carga de Cuotas de Transporte, tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito o débito y otros.
- 1.46. **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y software definido por el Emisor del Medio de Acceso y autorizado por el MTT que, incorporado en un soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte u otros usos que defina el MTT.
- 1.47. **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.48. **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.49. **Niveles de Servicio:** Corresponde a los Niveles de Servicios exigibles a INDRA en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.50. **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 y sus anexos.
- 1.51. **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los Puntos de Comercialización, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.
- 1.52. **Proveedores de Infraestructura:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construirán, mantendrán y explotarán obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL Nº 850 de 1997 y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.53. **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas personas jurídicas o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito con el Ministerio los respectivos contratos para la

prestación de los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema; Servicios Tecnológicos y de Equipamiento; Servicios de Emisión del Medio de Acceso; Servicios de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y demás servicios que el Ministerio contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.

- 1.54. Proveedores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte:** Son Metro S.A. y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías 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.
- 1.55. Proveedores de Servicios del Sistema o Actores:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.
- 1.56. 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.
- 1.57. 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 del Sistema – 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.
- 1.58. Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema, de acuerdo a lo señalado en el Contrato AFT.
- 1.59. Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** 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.
- 1.60. Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro computacional que refleja una cantidad de Cuotas de Transporte disponible para ser cargadas en forma remota en un Medio de Acceso específico.
- 1.61. 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.
- 1.62. Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los respectivos Medios de Acceso.
- 1.63. Servicio Adicional:** Comprende todos aquellos servicios que sean requeridos por el Ministerio y que no se encuentren comprendidos en el Anexo 1.
- 1.64. 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 Servicio de Transporte, aquellos prestados por Metro S.A. y/u otras personas jurídicas autorizadas para tales efectos por el Ministerio.
- 1.65. 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.

- 1.66. **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).
- 1.67. **Sistema Central:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Proveedor de servicios tecnológicos SONDA, 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.
- 1.68. **Sistema de Acceso Electrónico:** Es el 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.
- 1.69. **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos, Reglas de Negocio, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
- 1.70. **Sistema de Posicionamiento:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el envío de la posición georeferencial 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.
- 1.71. **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.
- 1.72. **Sistema de Transporte Público o Sistema Transantiago (Sistema):** Es el 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, de los 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.
- 1.73. **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos, Reglas de Negocio, sistemas, comunicaciones y equipos – incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descontar 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.
- 1.74. **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento, Sistema de Validación y Sistema Central.
- 1.75. **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.
- 1.76. **Suspensión de Cuotas de Transporte:** Pérdida temporal del derecho a utilizar las Cuotas de Transportes cargadas en un Medio de Acceso por el transcurso del plazo y condiciones definidas por el Ministerio.

- 1.77. Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto, entre otras funciones, 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; ejecutar las instrucciones de Carga de Contratos Pospago, Cargas Remotas u otras, transmitir la información requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.
- 1.78. Transacciones con derecho a pago:** Son todas aquellas validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio, que se encuentren sujetas a pago a favor del Proveedor de Servicios de Transporte, de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.
- 1.79. Transacciones sin derecho a pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición anterior.
- 1.80. 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.
- 1.81. 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° 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.
- 1.82. Unidad de Negocio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte.
- 1.83. 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.
- 1.84. Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los Servicios de Transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso y descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.
- 1.85. Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso sin contacto al Validador y que permite, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso.
- 1.86. Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello los Servicios de Transporte del Sistema, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las tarifas de transporte aplicables.
- 1.87. Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios 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.

1.88. 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°18.696, 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, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos y a lo establecido en la Resolución N° 759, de 2003, 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. Con todo, respecto de disposiciones que se dicten en el futuro y cuya aplicación altere el equilibrio económico-financiero del Contrato en comparación a la situación vigente con anterioridad a la aplicación de las nuevas disposiciones, cualquier Parte tendrá derecho a requerir la revisión de las condiciones económicas del Contrato.

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 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 Gestionados y Niveles de Servicio que definen, en su conjunto, la prestación de un servicio de calidad.

En mérito de éste 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 25 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

Contrato de Prestación de Servicios Complementarios MTT-INDRA

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 necesarios 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 el título IV 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 utilizados 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.

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 Título IV, del presente Contrato.

Por otra parte, 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 Transantiago.

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 de la tecnología

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 Transantiago. 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. Estas se contemplan en el título IV, del presente Contrato.

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°18.290, 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, 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 del Coordinador de Transantiago 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 Transantiago, 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 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 tercera del presente Contrato.
- 4.1.1.9. Instruir a INDRA la realización de programas pilotos, 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. 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.
- 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, 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 nomina 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 24 de agosto de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola y vigente en conformidad con la legislación de Chile, cuyo extracto fue inscrito a fojas 18686, número 15296 del Registro de Comercio del año 1994, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial con fecha 02 de septiembre de 1994.

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) Prestar asesorías de organización y administración de empresas y organismos públicos y privados;
- 7) 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 \$1.080.887.000.- (un mil ochenta millones ochocientos ochenta y siete mil 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.

4.2.3.- 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 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 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 el Coordinador de Transantiago 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 Coordinador de Transantiago 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 18 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 Transantiago 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 correspondan 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 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.** 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 y en la Antenas Seguras de METRO S.A.
- 7.2. **Certificación de Tablas de Difusión.** 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.
- 7.3. **Servicio de Mantenimiento Evolutivo.** 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.

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.

Los costos asociados a la prestación de los servicios descritos con anterioridad serán asumidos por INDRA.

Cláusula 8.- DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente Contrato de prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos entrará en vigencia el 1 de julio de 2013 o al día siguiente de la notificación de la Resolución totalmente tramitada que apruebe el presente Contrato, en caso que sea posterior.

La duración del presente Contrato se extenderá hasta el 10 de febrero de 2019, sin perjuicio de las causales de término anticipado estipuladas en la Cláusula 25 y el Anexo 4 del presente Contrato.

Cláusula 9.- GARANTÍAS DEL CONTRATO

9.1.- Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato

Como evaluación anticipada de los perjuicios que eventualmente puede sufrir el Estado como consecuencia de un incumplimiento grave (de mucha gravedad o importancia) imputable a INDRA de los servicios tecnológicos objeto del presente Contrato, INDRA deberá entregar las garantías que se exponen a continuación.

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 por un monto de UF 2.000 cada una, por un total de UF 4.000. La glosa de cada una de dichas boletas 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"*. Estas boletas deberán ser emitidas a nombre de la Subsecretaría de Transportes, pagadera a la vista, tomada por INDRA, y emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Santiago de Chile.

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 boleta de garantía bancaria en la oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la o las garantías que obre (n) en su

poder.

La boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberá tener una vigencia mínima de 30 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía 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 la (s) boleta (s) de Garantía de Fiel Cumplimiento, INDRA deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días siguientes, una (s) nueva (s) boleta (s) por el mismo monto y términos que reconstituya la (s) anterior (es).

Entregada al Ministerio la o las boleta(s) referida(s) en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

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 la(s) Boleta(s) de Garantía que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, la boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento podrá hacerse efectiva en caso 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.

La Garantía de Fiel Cumplimiento destinada a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato 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.

9.2.- 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 por un monto de UF 100. 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."* Esta boleta deberá ser emitida a nombre de la Subsecretaría de Transportes, pagadera a la vista, tomada por INDRA, emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Santiago de Chile.

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 la boleta de garantía bancaria 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 boleta de 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, una nueva boleta por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

Entregada al Ministerio la boleta referida en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

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 Boleta de 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 boleta de 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.
- 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.** Administración de los recursos monetarios 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.
- 10.6.** 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, 10.5 y 10.6 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 la suscripción de un Contrato con un Proveedor de Servicios Tecnológicos, el Ministerio requerirá el acuerdo previo de INDRA.

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 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 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 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 de conformidad con lo establecido en la cláusula 68° del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago de 28 de julio de 2005.

Atendido lo anterior, las Partes reconocen que todas las modificaciones y desarrollos que se realicen

Contrato de Prestación de Servicios Complementarios MTT-INDRA

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. 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 todo caso, durante la ejecución del presente Contrato INDRA está autorizado para utilizar los referidos software con el objeto de prestar los servicios señalados en la cláusula 7 de este instrumento.

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. 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 a doscientos setenta (270) Días, desde la fecha señalada en la cláusula 8°.

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 crean 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 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 Coordinador General de Transportes de Santiago 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, 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 el Coordinador de Transantiago 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 la Cláusula 18 del éste 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, respecto los elemento provistos por ésta, la totalidad de la información y documentación actualizada respecto todo el software básico. Además, en relación a las aplicaciones deberá proveer de una 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.

Además, 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 en medios magnéticos u ópticos 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

A partir de la fecha señalada en la cláusula 8 del presente Contrato 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 descritos en la cláusula 7.1 y 7.2 de la cláusula 7 del presente Contrato. Para dichos efectos, el Ministerio deberá instruir el pago mensual a favor de INDRA, conforme las reglas que se establecen en esta cláusula.



El monto de la remuneración mensual señalado anteriormente podrá 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.

La remuneración señalada en la presente cláusula podrá aumentarse, en caso 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 o requiera la prestación de servicios de mantenimiento evolutivo. Los cambios en la remuneración serán instruidos al Administrador Financiero de Transantiago 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 de éste 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 de esta remuneración mensual se realizará a más tardar el último Día Hábil del mes calendario subsiguiente al mes calendario en que entre en vigencia el Contrato, incluyendo todo el periodo comprendido entre esta última fecha y el último día del mes inmediatamente anterior al mes en que se deba efectuar el primer pago.

El pago se realizará una vez que fuere tomado de razón por la Contraloría General de la República el acto administrativo que apruebe el traspaso de los fondos establecidos en la Ley de Subsidio Nº 20.378 o la que la reemplace en el futuro, en caso de ser necesarios para su ejecución.



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 que dentro del plazo señalado el Administrador de Contrato no comunique la decisión del Ministerio, o éste no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe, impugne fundadamente o solicite información adicional, dicha información se entenderá aprobada para todos los efectos de este Contrato.



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 la cláusula B.5.2 del Anexo 1 del Contrato celebrado entre el MTT y el AFT, la factura deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o de quien 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 corresponden 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 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, deberán determinar el impacto de dicha modificación en las condiciones económicas contractuales.

Dichos ajustes se realizarán conforme al siguiente procedimiento:

- 18.7.1. El Ministerio informará por escrito a INDRA la modificación o ajuste instruido en los servicios, según lo señalado en esta cláusula.
- 18.7.2. Cada Parte, a contar de la comunicación referida en el numeral anterior o desde la fecha del acuerdo, dispondrá de un plazo de 30 Días Hábiles, para determinar y proponer a la otra el nuevo valor a pagar en relación al aumento proporcional de dichos servicios, conforme los valores que se indican en la Tabla N° 1.

Lo anterior, será determinado mediante un informe técnico elaborado por cada una de las Partes. La falta de presentación oportuna de los informes técnicos habilitará a la Parte que haya cumplido con la entrega de la información requerida para llevar adelante el proceso de revisión con aquellos antecedentes que obren en su poder.

TABLA N° 1

ROL	UF x hora
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. A partir de los informes técnicos mencionados en el literal anterior o del vencimiento del plazo para acompañar dicho informe en el evento que éste no fuere entregado por INDRA y/o el Ministerio, las Partes acordarán a través de negociaciones directas, los valores adicionales que eventualmente haya que pagar a INDRA, conforme a la modificación o incorporación de nuevos servicios, en caso que corresponda. Las negociaciones directas se extenderán por un plazo máximo de 30 Días Hábiles, contados desde la entrega de cada informe técnico o desde el vencimiento del plazo para acompañarlos en caso de que ello no hubiere ocurrido. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación directa hasta por un máximo de 90 Días Hábiles.

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 por mitades por las Partes, debiendo INDRA rembolsar su mitad al Ministerio de los

gastos que realice para el cumplimiento de ésta función. Para estos efectos el Ministerio coordinará la disponibilidad de los recursos necesarios para la contratación de la asesoría, conforme lo dispone la Ley N°20.378.

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 a este Contrato y a la normativa vigente, y del Encargado de Contrato, por parte de INDRA.

Las comunicaciones, notificaciones, comunicaciones, solicitudes o requerimientos puede ser entregada por mano, transmitida por correo, correo electrónico, correo certificado, por servicio de mensajería, 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 dicha parte haya informado oportunamente al Administrador de Contrato, y se entenderá efectuada desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 3. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 24213200

Administrador de Contrato
Moneda 975, piso 4. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 24283800

INDRA: Encargado de Contrato
Dirección: Avenida del Valle N° 765, piso 3, Huechuraba
Atención: Gerente General
Teléfono: 56 (2) 28103683

Cláusula 20.- MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través de la Coordinación Transantiago 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 Transantiago, 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 realizarán 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 Coordinación Transantiago 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, la Coordinación Transantiago y a su personal, conforme lo señalado en esta cláusula.

TÍTULO IV TERMINO 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, por las siguientes causales:

- 25.1.1. **Mutuo Acuerdo.** En caso que el Contrato termine por mutuo acuerdo, INDRA, a solicitud del Ministerio, estará obligado a mantener la prestación del servicio por un período no inferior a seis (6) meses, a menos que el Ministerio requiera un plazo inferior en la medida que se encuentre asegurada la continuidad del Servicio, desde la fecha en que la resolución que pone término del Contrato esté totalmente tramitada. En todo caso, el acuerdo suscrito deberá hacer referencia expresa a la situación laboral y a las obligaciones de seguridad social de los trabajadores, devengadas hasta el último día del mes anterior al acuerdo. En caso de deudas pendientes, por dichos conceptos, INDRA será responsable, y el monto adeudado deberá ser descontado de cualquier suma que por este concepto perciba o deba percibir desde el Estado. El Contrato no podrá terminar por acuerdo de las Partes, sino hasta que estén íntegramente pagadas las cotizaciones previsionales de los trabajadores de la Sociedad.
- 25.1.2. **Caducidad.** El Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.
- 25.1.3. **Quiebra o insolvencia de INDRA,** sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9.
- 25.1.4. **Incumplimiento grave y reiterado de las normas laborales y de seguridad social con sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato,** sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9. Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo, las siguientes:
 - 25.1.4.1. 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 ejecutoriada.
 - 25.1.4.2. 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 ejecutoriada.
 - 25.1.4.3. La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas, en cada una de las siguientes materias, esto es:
 - 25.1.4.3.1. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por



infracciones a los Derechos Fundamentales del trabajador.

- 25.1.4.3.2. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.
- 25.1.4.3.3. Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.
- 25.1.4.3.4. 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 éste numeral se consideran sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a raíz de hechos o conductas ocurridas a partir de la Vigencia del Contrato.

- 25.1.5. **Disolución.** En caso que INDRA se disolviera por cualquier causa, sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9.
- 25.1.6. **Incumplimiento de declaración de Cláusula 4.2.2.1. y/o 4.2.2.2.** Sin derecho a indemnización y sin perjuicio del cobro de las boletas de garantía que se indican en la cláusula 9.
- 25.1.7. **Decreto Supremo.** En caso que se emita un 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. En éste caso procederá indemnización, la que se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N° 20.504.
- 25.1.8. **Termino Unilateral del Contrato por parte del Proveedor de servicios tecnológicos.** INDRA podrá poner término unilateral al Contrato, únicamente en los siguientes casos:
 - 25.1.8.1. 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
 - 25.1.8.2. Que la acumulación de saldos adeudados no disputados alcance un valor equivalente a la remuneración correspondiente al total de tres (3) meses de operación.
 - 25.1.8.3. 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.

Para los efectos de contabilizar los montos establecidos en este numeral, 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 numeral 25.1.8 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 presente 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.

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, y la conducta de INDRA, entre otros aspectos.

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 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 25.1.8 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 pendiente derivados de la aplicación de lo dispuesto en el punto 25.1.8., 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 la 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.

Además, 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.

Cláusula 28.- DISPOSICIONES VARIAS

28.1.- Idioma Oficial

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

28.2.- Ley Aplicable e Interpretación

El presente Contrato se registrará 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.

28.3.- Solución de Controversias

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato y/o sus anexos, 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.

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

- 28.3.1. La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.
- 28.3.2. Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de treinta (30) Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto.
- 28.3.3. Dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en el punto 28.3.1 precedente, cada parte designará e informará a la otra quiénes serán sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.
- 28.3.4. Dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en el punto 28.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que determine el Ministerio y en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa.
- 28.3.5. La mesa de negociación sesionará al menos en tres (3) ocasiones en días distintos durante el plazo señalado en el punto 28.3.6, 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, que debe ser suscrita por los participantes.
- 28.3.6. La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 (sesenta) Días un pronunciamiento, en el cual se establecerán los acuerdos eventualmente alcanzados

o la falta de los mismos.

Lo anterior es sin perjuicio de aquellas materias que las Partes acuerden o acordaron expresamente en el presente Contrato someter a la resolución del Panel de Expertos de la Ley de Subsidio N° 20.378 o la que la reemplace en el futuro, 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.



28.4.- 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.

28.5.- 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.

28.6.- 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.

28.7.- 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 Coordinación Transantiago. 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 Coordinación Transantiago.

28.8.- Ejemplares

El presente instrumento se 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.

28.9.- Personerías

La personería de don José Manuel Mollá Alborch y de la Sra. María Cristina Dibán Hasbún para actuar en representación de INDRA SISTEMAS CHILE S.A., consta en escritura pública de fecha 21 de diciembre de 2012, otorgada ante Notario Público de Santiago don Eduardo Diez Morello, en tanto que la personería de don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, consta en Decreto Supremo N°33, de fecha 16 de enero de 2011, del Ministerio del Interior.

FIRMADO. PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; JOSE MANUEL MOLLA ALBORCH y MARÍA CRISTINA DIBÁN HASBÚN, 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 ELECTRÓNICO3

2.1.1 Tareas de INDRA5

2.1.2 Tareas de METRO S.A.....5

2.1.3 Tareas del MTT.....6

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN.....6

2.2.1 Tareas de INDRA7

2.2.2 Tareas de MTT.....8

2.2.3 Tareas de METRO S.A.8

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO8

2.3.1 Tareas de INDRA9

2.3.2 Tareas de METRO S.A.10

2.3.3 Tareas del MTT.....10

3.- MODIFICACIÓN AL ANEXO..... 10

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. 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.

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., así como la recuperación de información de los dispositivos, 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.
- En caso que la incidencia sea producto de una falla de SW o de configuración del Sistema de Acceso Electrónico de METRO 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.

- Recuperación de información de los dispositivos cuando sea requerido, en particular para fallas graves o dispositivos siniestrados.

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., 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. 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 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 confeccionara un listado que de 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. 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 sus 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., 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. cuando se realicen cambios en el SW.
- Recuperación de la información contenida en los dispositivos de METRO S.A. que presenten fallas o siniestros.

2.1.2 TAREAS DE METRO S.A.

- Designar un coordinador técnico 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.
- Poner a disposición de INDRA los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de Metro, 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 software 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 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., 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.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A.
- Liderar proyectos de cambios y corrección de problemas.

2.2.- SERVICIO CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN

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.

Anexo 1 – Servicios INDRA

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 pilotos relacionados con el presente Contrato.

2.3.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

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. 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 vencido el plazo dispuesto para estos efectos, el MTT enviará a INDRA, en un plazo prudencial los comentarios remitidos por METRO 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. en los cambios relacionados con el mantenimiento evolutivo o en las nuevas funcionalidades.

2.3.2 TAREAS DE METRO S.A.

- Designar un coordinador técnico 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, los laboratorios de prueba que permitan integrar el equipamiento de buses y red de superficie, con los equipos de Metro 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. 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. para su análisis y aprobación para su envío a INDRA.
- Aprobar los diseños entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A.
- Aprobar los planes de prueba entregados por INDRA con las observaciones de METRO S.A.
- Liderar proyectos de cambios.

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. 5

5.1.1 Nivel de Cumplimiento 7

5.2.- SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN 8

5.2.1 Nivel de Cumplimiento y Remuneración del Servicio 8

5.3.- SERVICIO MANTENIMIENTO EVOLUTIVO. 9

5.3.1 Nivel de Cumplimiento 10

6.- INFORME DE NIVELES DE SERVICIO..... 10

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 se establecen en el presente anexo.

Las Partes han convenido que el cumplimiento de los Niveles de Servicio son vinculantes 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 dieran 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 Niveles de Servicio 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, facultará al Ministerio para declarar a 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 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 estará facultado para iniciar las sanciones que se establecen 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 por servicio 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.

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 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 período 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.
- **ΔIMC-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-TR = A_i / NTI

Donde:

- **A_i**= cantidad de incidencias no críticas, 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 2

- incidencias, se entenderá $NTI = NTI - 2$. De presentarse 2 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 al 0,8	1
IMC-TR menor 0,8	IMC-TR lineal + 0, 1



Cuando una incidencia no se diagnóstica 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 $\Delta IMC-CS$, se define el Indicador de Calidad del Software ($IMC-CS_{(k)}$) para un periodo k, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$IMC-CS_{(k)} = \sum_{i=1}^{i=BKL} \cdot ((U_i / TU_{(k)}) * I_i)$$

Donde:

- U_i = estimación de la cantidad de usuarios afectados por la incidencia
- I_i = 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 U_i e I_i 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 U_i o I_i 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 $IMC-CS_{(i)}$ respecto de las mediciones de los últimos 6 meses anteriores, se calcula como:

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

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

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

El factor $\Delta \text{IMC-CS}$ se ingresa a la siguiente tabla:

$\Delta \text{IMC-CS}_{(i)}$	Ponderador de cálculo del servicio (i)
$\Delta \text{IMC-CS}_{(i)} \leq 0\%$	1
$0 < \Delta \text{IMC-CS}_{(i)} \leq 1\%$	0,9
$1\% < \Delta \text{IMC-CS}_{(i)} \leq 3\%$	0,8
$3\% < \Delta \text{IMC-CS}_{(i)} \leq 5\%$	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% * $\Delta \text{IMC-CS}$

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
$\text{CSCOAE} \geq 98,0\%$	Servicio prestado	100%
$75,0\% \leq \text{CSCOAE} < 98,0\%$	Servicio prestado	CSCOAE lineal
$\text{CSCOAE} < 75\%$	Servicio No Prestado	0%

5.2.- SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE TABLAS DE DIFUSIÓN

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:

$$VAL-ER = \frac{\sum_{i=1}^{I=NDM} (A_i / B_i)}{NDM}$$

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:

$$VAL-R = 100\%*(1-VAL-ER)$$

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.

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 de días, 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 de 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-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 días 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:

$$\text{IME-EX} = 100\% * \left[\sum_{i=1}^{i=\text{NRT}} (\text{Dri}/\text{Dpi}) \right] / \text{NRT}$$

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 <i>Mantenimiento Correctivo y Evolutivo</i>	Clasificación de cumplimiento del servicio	Ponderador de cálculo del servicio
CME $\geq$ 98,0%	Servicio prestado	100%
75,0% $\leq$ CME < 98,0%	Servicio prestado	CME lineal
CME < 75%	Servicio No Prestado	0%

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

Anexo 2 – Niveles de Servicios

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 respaldaran el nivel de cumplimiento de los Servicios señalados en el presente Anexo, para su aprobación, en papel y en medio óptico.

Recibido 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. En caso que dentro del plazo señalado el Administrador de Contrato no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe, impugne fundadamente o solicite información adicional, ésta se entenderá aprobada para todos los efectos de este Contrato.

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 durante los seis (6) primeros meses desde la firma del presente Contrato estos Niveles de Servicio podrán ser ajustados por el Ministerio en cuanto al nivel de la medición o la forma de 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 el periodo de régimen, 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

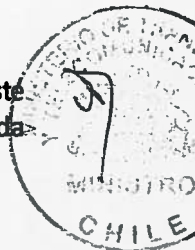
2.- CONSIDERACIONES..... 3

3.- ALCANCE DEL ANEXO..... 3

1.- INTRODUCCIÓN

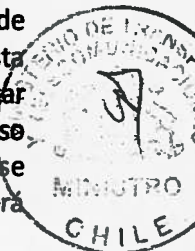
De conformidad a lo establecido en la cláusula 7 del presente Contrato, INDRA se obligó a prestar los Servicios Tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, que se indican en el Contrato y Anexo 1 del presente Contrato.

Atendido el nivel de especificidad tecnológica de cada uno de los servicios que presta INDRA, éste último deberá entregar una descripción detallada de las funcionalidades del Sistema y de cada servicio que se otorgue de acuerdo al presente Contrato.



2.- CONSIDERACIONES

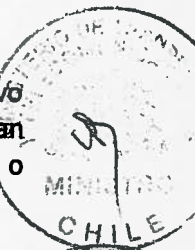
El detalle de las funcionalidades de cada servicio deberá ser presentado por INDRA, para aprobación del Ministerio, dentro de un plazo de noventa (90) Días, desde el día siguiente a la fecha de notificación de la Resolución totalmente tramitada que aprueba el presente Contrato. Recibida esta documentación 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 que dentro del plazo señalado el Ministerio no emita un pronunciamiento mediante el cual se apruebe, impugne fundadamente o solicite información adicional, ésta documentación se entenderá aprobada para todos los efectos de este Contrato.



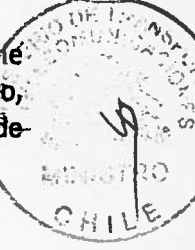
En caso de rechazo de la documentación presentada por INDRA, esta deberá ser fundada y, contener todas las observaciones de la documentación señalada. En ese evento, INDRA tendrá treinta (30) Días adicionales para presentar nuevamente el detalle de las funcionalidades de los servicios que debe prestar. 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 éste 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.

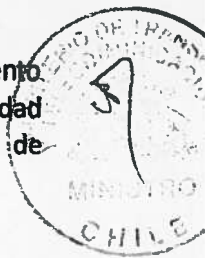


Si la incidencia se produce por una implementación distinta de la funcionalidad establecida conforme a este Anexo, se entenderá que corresponde a un error de responsabilidad de INDRA y, por tanto, ésta deberá proceder a incorporarlo en el servicio de Mantenimiento Correctivo. Esto, sin perjuicio de las sanciones que se correspondan de acuerdo a lo señalado en el Anexo 4.



Anexo 3 – Descripción Funcional del Sistema

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.



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, de acuerdo a lo indicado en los apartados siguientes, 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 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 el informe 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 5), 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	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.

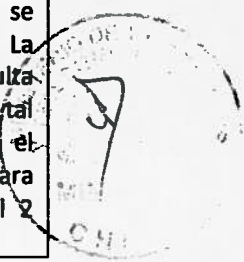
	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.1.1	Por incumplimiento de la obligación de certificar la difusión de las tablas de difusión a la red Metro, conforme las instrucciones del Ministerio.	3	Por cada día que se verifique la conducta.
4.1.2	Por declarar que el incumplimiento en los Niveles 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.	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.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
4.1.7	Incumplir las instrucciones del Ministerio emitidas por sí o a través de la Coordinación Transantiago 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.

Anexo 4 – Sanciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
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 del Contrato.	5	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.	5	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.	5	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. 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.	5	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.	5	Por cada vez que se verifique.
4.1.18	No reintegrar los malos cobros que afecten al Sistema, de 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 actualizar el Anexo 3 del presente Contrato.	3	Por cada mes en que se verifique la conducta.
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, la suscripción de cualquier Contrato de 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 Coordinación Transantiago 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 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.

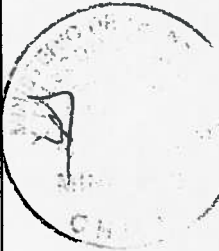


4.3.- INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES.

	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.
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.	5	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta.

Anexo 4 – Sanciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
4.3.4	Suscribir contratos, modificaciones o cualquier instrumento con los Actores del Sistema sin autorización del Ministerio, que afecten al Sistema Transantiago.	5	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 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.



4.4.- 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, 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.	5	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.
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.	5	Por cada mes en 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 continuo 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 causas 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 o nivel 5, 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, 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 prórroga, 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 prórroga 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 rechazara 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

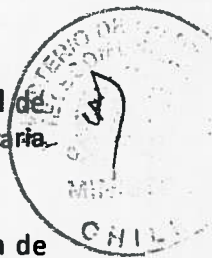
Anexo 4 – Sanciones

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 Transantiago.

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 al Coordinador General de Transportes de Santiago, 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 deberá crear un

Anexo 5 – Equipo de Administración de Emergencia

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 comuniqué y que digan relación con la gestión de los servicios que corresponde a INDRA de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

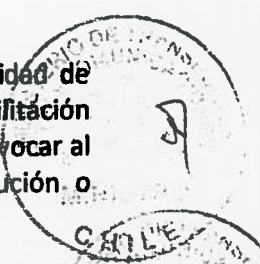
Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los servicios contratados a INDRA y respecto de las tareas señaladas en los puntos precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de INDRA, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que 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.



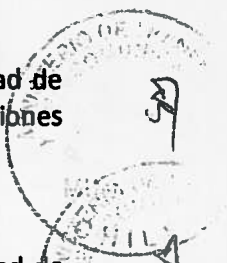
6.2.- CONSULTOR FINANCIERO:

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

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.



Pedro Pablo Errázuriz Domínguez

PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones



Ministro de Hacienda





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN
SUBDIVISIÓN JURÍDICA

DSV
MJCL

CURSA CON ALCANCE LA RE-
SOLUCIÓN N° 288, DE 2012, DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES.



SANTIAGO, 30. JUL 2013. 047903

La Contraloría General ha dado curso al documento individualizado en el rubro, que aprueba el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago", suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones e Indra Sistemas Chile S.A. con fecha 21 de diciembre de 2012, pero cumple con hacer presente que, en lo sucesivo, y en conformidad al artículo 6°, inciso segundo, de la resolución N° 1.600, de 2008, de esta Entidad Fiscalizadora -que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón-, el texto del contrato inserto en el acto aprobatorio debe coincidir exactamente con el convenio mismo, lo que no ha ocurrido en el caso del punto 28.9 de la cláusula 28 del referido acuerdo de voluntades.

Saluda atentamente a Ud.,

OSVALDO VARGAS ZINCKE
Contralor General Subrogante

AL SEÑOR
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
PRESENTE