

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

000093

GDA eHEALTH

ENTRE

CORPORACION MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE PUDAHUEL

Y

TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.

En Santiago de Chile, a 29 de enero 2015, entre la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE PUDAHUEL** RUT N°70.835.200-4, en adelante "**LA CORPORACIÓN**", representada por Nelson Zárate Hervera, cédula nacional de identidad N° 7.748.511-2 ambos domiciliados en San Francisco 8630, comuna de Pudahuel, por una parte, y por la otra, **TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° 78.703.410-1, en adelante indistintamente "**TELEFÓNICA EMPRESAS**" o "**LA COMPAÑÍA**", representada por su Gerente General don **Pedro Pablo Laso Bambach**, cédula nacional de identidad N° 7.021.935-2, ambos domiciliados en Avda. Providencia N° 111, comuna de Providencia, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Antecedentes. **LA CORPORACIÓN** en la búsqueda de prestar servicios más eficientes y de mejor calidad a los usuarios de los Centros de Salud bajo su administración, ha requerido los servicios y colaboración de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, para efectos de implementar un servicio integral para la gestión de la demanda asistencial en dichos Centros, y que faciliten la comunicación entre los usuarios y **LA CORPORACIÓN**.

SEGUNDO: Modelo conceptual y objetivos de GDA eHEALTH. **GDA eHEALTH** es una plataforma creada por **TELEFÓNICA EMPRESAS**, destinada a facilitar y optimizar la comunicación entre los Centros Asistenciales de Salud dependientes de **LA CORPORACIÓN**, sus funcionarios y sus pacientes, para las diversas actividades asistenciales que realiza **LA CORPORACIÓN**, tales como el otorgamiento de horas, agendamiento, cancelación y cambio de hora, recordatorio y confirmación de horas médicas, recordatorio de procesos administrativos, y la

gestión de listas de esperas, información de campañas de prevención y promoción de salud, entre otras.

Los objetivos generales de este servicio que integra la Plataforma GDA eHEALTH son:

1. Mejorar la comunicación existente entre los Centros Asistenciales de Salud dependientes de la **CORPORACIÓN**, los pacientes y los usuarios internos (funcionarios) del sistema.
2. Facilitar el acceso de las personas a los servicios asistenciales, resguardando los derechos y deberes de los pacientes.
3. Brindar servicios en los horarios y condiciones que respondan a las necesidades de la población y a las posibilidades de los establecimientos asistenciales.
4. Mejorar los indicadores de inasistencia a consultas, disminuyendo los pacientes que no se presentan y liberando las horas oportunamente, para poder reutilizar las mismas.
5. Mejorar la eficacia y alcance de la oferta asistencial de los Centros de Salud.
6. Mejorar la calidad de los datos e información de contacto en forma permanente y continua.

Para todos los efectos legales las partes declaran que la propiedad, administración y gestión del Sistema eHEALTH corresponde única y exclusivamente a **TELEFONICA EMPRESAS**, sin que **LA CORPORACIÓN** tenga injerencia alguna en las decisiones que **TELEFÓNICA EMPRESA** pudiera adoptar en relación a las condiciones técnicas de **GDA eHEALTH**, y a la venta a terceros del mismo producto.

TERCERO: Los Servicios. La plataforma **GDA eHEALTH** permite prestar diversos servicios asociados a la gestión de la demanda asistencial de los Centros de Salud, los cuales pueden ser contratados íntegramente o en forma parcial, de acuerdo a lo que se establezca en el respectivo "**Anexo de Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH**".

Los servicios que forman parte de la plataforma **GDA eHEALTH** son los siguientes:

1. Servicios Especiales De Otorgamiento De Horas

1.1. Otorgamiento de Horas o Cupos de Morbilidad: Consiste en un Servicio integral de gestión de demanda asistencial de otorgamiento de horas para los centros médicos dependientes de la **CORPORACIÓN**.

Conforme a un listado de disponibilidad de horas que es enviado por la **CORPORACIÓN**, en los términos acordados con ésta, **TELEFÓNICA EMPRESAS** provee un punto de contacto telefónico a través del cual el paciente de los centros de Salud puede agendar un cupo de atención, de acuerdo a la disponibilidad horaria que ofrece la plataforma a través de un sistema IVR automatizado.

Dentro de este servicio y conforme a lo que la **CORPORACIÓN** contrate mediante anexo, y en caso de que el paciente tenga como número de contacto un equipo móvil, **TELEFÓNICA EMPRESAS** enviará un SMS personalizado y gratuito para el paciente, para cada uno de los cupos otorgados y/o cancelados en forma instantánea.

Adicionalmente, **TELEFÓNICA EMPRESAS** entregará informes diarios, semanales y/o mensuales de las horas o cupos agendados, de acuerdo a lo que cada Centro requiera, a los cuales, la **CORPORACIÓN** podrá acceder a través de portal web.

1.2. Punto de contacto de Salud (800 432 GDA): Este servicio consiste en la instalación y puesta en operación de número 800 reservado y exclusivo para la **CORPORACION**, habilitación y mantenimiento de Línea Gratuita 800 GDA especial sin restricciones para los usuarios; opción de mensajes institucionales habilitada.

El funcionamiento del punto de contacto telefónico será las 24 horas, los 365 días del año, sin perjuicio de que la **CORPORACIÓN** pueda definir un horario determinado para el servicio de otorgamiento de horas.

2. Servicios para confirmación/recordatorio.

2.1. Contacto automatizado con el paciente con gestión de resultados y personalización.

Consiste en el proceso de comunicación automatizada mediante IVR, desarrollado especialmente por GDA eHealth que aplica a distintos procesos asistenciales en los que resulta necesario contactar al paciente o a algún familiar o persona de contacto para informarle de alguna actividad o necesidad asistencial y para obtener del mismo alguna respuesta

(confirmación, Cancelación, etc.) que permita optimizar el uso de los recursos de los establecimientos de salud. Este Servicio GDA, genéricamente denominado Confirmación/Recordatorio aplica a distintos procesos específicos a saber Confirmación de Horas/Estudios/Procedimientos, Notificación de Cancelación, Cambio de Hora, Información/Recordatorio de Programas; Apoyo a gestión de Lista de Espera, etc.

Como características diferenciales, el Servicio cuenta con integración total de otras tecnologías de comunicación que permiten realizar reforzamientos de los mensajes y estructurar la comunicación en distintos momentos para garantizar el mejor resultado de las mismas (Campañas Primarias y Campañas Secundarias).

Incluye el servicio Integral GDA de Mejora de Calidad de Datos; Gestión de contactos diaria para los procesos de Gestión de Agenda y confirmaciones de horas; llamadas de contacto hasta 3 teléfonos con reintentos según condición de contactabilidad; envío de SMS a contactos cancelados con móvil; Campañas secundarias para casos especiales; informes diarios y mensuales de resultados y envío de informe a establecimientos de origen; habilitación de campañas secundarias o de reforzamiento.

3. Plataforma de Servicios GDA

3.1. Plataforma GDA para la Administración de Servicios: Es la interfaz de administración para los establecimientos de Salud, Clientes del servicio GDA eHEALTH de Telefónica, a través del cual se realiza el intercambio de información entre los establecimientos y la Plataforma de Servicios GDA, tanto para recibir los datos que permiten la ejecución del servicio como para la presentación y entrega de los resultados de los procesos que se implemente en cada caso.

Plataforma GDA para la Administración de Servicios permite la comunicación con los Establecimientos a través de distintos mecanismos:

- a) Correo Electrónico. Para lo cual se implementarán protocolos seguros de comunicaciones.

- b) Portal Wéb Archivos/Informes GDA, Sitio seguro que permite el acceso a los informes y resultados de los procesos GDA que se implementen.

- c) Plataforma Integrada. Esquema de integración según disponibilidad técnica del cliente y de los sistemas con los que cuenta

El esquema operativo a implementar en cada caso será acordado con el Cliente y con cada establecimiento dependiendo si cuenta con sistemas de información que permitan implementar mecanismos de integración o esquemas semi-automatizados, siendo el mecanismo electivo inicialmente el envío de información mediante correo electrónico o ingresando los archivos a través de la funcionalidad específica de la plataforma.

Para facilitar los procesos de integración con los sistemas clínicos de los clientes, la Plataforma GDA eHealth cuenta con Servicios Web que facilitan la consulta y actualización de la información necesaria para los procesos asociados a gestión de agenda. En todos los casos, el Cliente deberá arbitrar los mecanismos para que se entregue en tiempo y forma a la Plataforma GDA los datos e información que permitan la ejecución de los procesos a los que se defina aplicar Servicios GDA. En los casos en los que se defina utilizar opciones de integración, es de responsabilidad del Cliente desarrollar los Servicios Web que se consultará o se invocará para actualizar la información, por ser la fuente de información que se gestionará de su responsabilidad. El servicio GDA eHEALTH de Telefónica entregará al cliente los documentos técnicos que detallan la información necesaria y las características técnicas de los Servicios Web con los que cuenta para poder integrarse con los sistemas de información de los clientes. En todos los casos estos han sido desarrollados considerando los estándares sectoriales (MINSAL, DEIS, SIDRA, etc.).

El servicio GDA eHEALTH de Telefónica no considera cubrir los costos de desarrollos de terceros, empresas proveedoras de sistemas del Cliente o de otros proveedores que tengan relación directa o indirecta con los sistemas del Cliente que provean y/o suministren información para los procesos a implementar con la Plataforma GDA.

El servicio GDA eHEALTH de Telefónica cuenta con los siguientes Servicios Web Disponibles como parte de su Plataforma de Servicios:

- 3.2. Portal Web para la Administración de SMS:** Es la interfaz de administración para los establecimientos de Salud que permite administrar sus comunicaciones mediante mensajería de texto externas (pacientes) e internas (funcionarios) como un complemento y apoyo a los procesos de comunicación que brinda la Plataforma utilizando automatización de voz.

Esta funcionalidad permite el envío de mensajería de texto en forma unitaria, masiva y programada. Cuenta con opciones de configuración que permiten determinar la disponibilidad de envío de SMS para áreas o establecimientos y permite la administración de usuarios, junto con los perfiles de acceso que determine; administrar procesos automatizados de envíos de SMS como canal preferente de procesos de gestión de horas; habilitar procesos de cancelación de horas, cambios de hora y recordatorio con SMS; utilizar la Bolsa de mensaje Base y visualización de estadísticas y reportes en línea según los procesos contratados.

Los clientes contarán con un Plan Base de SMS asociado a la habilitación del Portal Web para la Administración de SMS, y podrán controlar, en el mismo, la cantidad de SMS que se van consumiendo del Plan asignado.

El Cliente podrá definir si establece restricciones al envío de SMS una vez alcanzado el límite del Plan Base o si permite a los usuarios habilitados enviar SMS con distinto nivel de restricciones o en forma libre.

Los Mensajes de Texto que excedan el Plan Base tendrán un costo adicional, el cual se facturará al cliente a mes vencido.

3.3. Set de Conectores para procesos de Gestión de Agenda y

Confirmación de horas: Este es un servicio de integración, que considera la habilitación de servicios web estándares para lograr en forma automática y en Línea la Actualización de Datos de los procesos GDA involucrados, entre otros Cupos Otorgados; Confirmación de Horas, etc.

La realización de las integraciones y la habilitación de las mismas permiten acceder a Informes de gestión de demanda asistencial completos en Línea. En todos los casos, la habilitación de estos Set de Conectores requieren un procesos de planificación y detalle técnico ya que implican, además de que el servicio GDA eHEALTH de Telefónica habilite sus servicios Web, la realización de una serie de acuerdos y pruebas previas a la puesta en operación de los mismos.

Los SET de Conectores que se habilitan para dar cuenta de los procesos asociados a esta oferta son los de Agenda - Confirmación/Cancelación en Línea - Oferta de Horas en Línea para lo cual se tiene disponibles los siguientes Servicios Web estándar para conexión:

1. Procesos de Otorgamiento de Horas (Inbound)

- a. Autenticación
- b. Identificación del Paciente
- c. Consulta de las Citas del Paciente para un Establecimiento
- d. Cancelando una Cita
- e. Solicitud de una Nueva Reserva
- f. Solicitud de una Nueva Reserva (Opcional 2)
- g. Confirmación de Reserva
- h. Fin de la sesión

2. Procesos de Confirmación de Horas (Outbound)

- a. Notificación de Nueva Cita en Sistema Clínico
- b. Cancelación de cita en Sistema Clínico Cliente
- c. Actualización de datos de la citación
- d. Notificación de no asistencia a citación
- e. Confirmación de asistencia
- f. Rechazo justificado de citación

4. Servicios Especiales.

La plataforma GDA eHEALTH ofrece los siguientes servicios especiales distintos a los servicios de otorgamiento y confirmación de horas, los cuales pueden ser contratados por la **CORPORACIÓN** mediante Anexo y en las condiciones que allí se explicitarán:

- 4.1. **SMS Adicional Todo Uso:** Incluye la posibilidad de envío de SMS a cualquier destino con las funcionalidades del Portal Web. Disponibilidad de Servicios de Integración estándar para envíos masivos desde sistemas de los Centros de Salud Asistencial dependientes de la **CORPORACIÓN**.
- 4.2. **Líneas de teléfono en los centros y citófonos directos a línea 800 GDA:** Este servicio consiste en la implementación de puntos de atención telefónica en los Centros de Salud para utilizar las funciones de GDA, mediante citófonos provistos por Telefónica, que permite el contacto directo con la línea 800GDA.
- 4.3. **Gestión personalizada con Agente de contacto (Básico) posiciones para procesos de Gestión de Agenda y Confirmación de hora:** Este servicio está destinado para la implementación de puntos de atención telefónica en los Centros integrados con las funciones de GDA

eHEALTH, atendidos por funcionarios dependientes de la **CORPORACIÓN**. lo que permite transferencia de las llamadas desde las Campañas GDA, a éstos puestos en los Centros de Salud.

Lo anterior, incluye cintillos para cada uno de los agentes; Software CCoD GDA para posición de Agente de los procesos implementados; Módulos de COGDA (Central de Operaciones Gestión de Demanda Asistencial) disponible en puestos de trabajo del Agente según los procesos implementados; transferencia de llamadas a los puestos de trabajo de los agentes, de acuerdo a la políticas que se incorporan como anexo al presente contrato.

4.4. Gestión personalizada con supervisión de Agentes de Contacto (Avanzado) posiciones para procesos de gestión de agenda y confirmación de horas: Consiste en un servicio de Call Center de los Establecimientos en los que se implementan puntos de atención telefónica, de los centros integrados con las funciones de GDA eHEALTH, que permiten funciones de control y seguimiento de las llamadas por jefaturas o supervisores. Incluye cintillos para cada uno de los agentes; software CCoD GDA para posición de Agente; Módulos de GDA según procesos implementados. En este caso el agente de contacto es proporcionado por **TELEFÓNICA**

4.5. Grabaciones para posiciones de agentes de Contacto: Es un servicio adicional para los puntos de atención telefónica a implementar en los Centros integrados con las funciones de GDA eHEALTH, que permiten realizar grabaciones de las llamadas que se realizan desde estos puntos en los centros integrados.

CUARTO: Servicio De Soporte. TELEFÓNICA EMPRESAS dispondrá de un servicio de soporte técnico para atender los casos que requieran de asistencia. Este Servicio de soporte se denomina "SERVICE DESK", y es el servicio de soporte Help Desk que **TELEFÓNICA EMPRESAS** pone a disposición de **LA CORPORACIÓN**, para ofrecer una atención integral a sus usuarios internos, con cobertura 9x5.

La Mesa de Ayuda de **TELEFÓNICA EMPRESAS** para el Servicio de **GDA eHEALTH**, atiende en los números: +56 2 2691-2261 y +56 2 2691-7217, y para brindar este servicio, **TELEFÓNICA EMPRESAS** cuenta con un grupo de profesionales que cubre los horarios especificados, brindando de esa manera un

servicio 9x5. El funcionamiento de la Mesa de Ayuda en cuanto a procedimientos cronológicos es el siguiente:

- i. Los operadores toman sus datos (Cliente, Contacto, dirección, falla/servicio), entregando un número de folio para un control tanto interno como externo, con el objeto que el cliente consulte posteriormente por el estatus de su reclamo.
- ii. Los operadores realizan un diagnóstico previo sobre la falla. Una vez que los operadores determinan la causa de la falla, se procede a ingresar en los procesos de operación de incidencias.
- iii. Una vez solucionada la falla, el operador se encarga de confirmar y verificar con el cliente el óptimo funcionamiento de su servicio, para que con la aprobación de este se proceda a cerrar el reclamo.
- iv. La estructura de la Mesa de Ayuda está conformada por personal capaz de realizar un diagnóstico de la falla, activando los niveles de soporte y escalamientos necesarios, para dar la solución al problema.

QUINTO. Objeto del contrato. Por el presente instrumento, **TELEFÓNICA EMPRESAS** y la **CORPORACIÓN**, convienen en la celebración de un Contrato Marco de Prestación de Servicios, en virtud del cual, **TELEFÓNICA EMPRESAS**, proveerá a la **CORPORACIÓN**, los servicios de la Plataforma GDA eHEALTH, que específicamente se individualizan en el *Anexo N°1 denominado "Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH - Telefónica Empresas Chile S.A. y la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel"* y/o en los demás anexos, que firmados por las partes forman parte del presente contrato.

Los términos y condiciones generales del presente instrumento se entenderán incorporados en su integridad en cada uno de los Anexos de Servicios que la **CORPORACIÓN** celebre con **TELEFÓNICA EMPRESAS**, y que formarán parte integrante del presente Contrato mediante su suscripción.

Las condiciones comerciales, económicas y técnicas de la prestación de los servicios de **GDA eHEALTH**, así como plazos involucrados, singularización de los lugares en que se prestará el servicio y las demás condiciones particulares, serán incorporados en cada uno de los Anexos de Servicios que la **CORPORACIÓN** celebre con **TELEFÓNICA EMPRESAS**.

SEXTO: Precio. El precio de los servicios se determinará a partir de un **Precio Base** más los consumos adicionales que **LA CORPORACIÓN** utilice por sobre los volúmenes del precio base, cuyos precios unitarios se establecen en *Anexo N°1*

“Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH - Telefónica Empresas Chile S.A. y Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel”

El precio base asciende a la suma de **\$6.866.905-** más **Impuesto al Valor Agregado**. Los que serán pagados en forma anticipada por la **CORPORACIÓN**. En caso de que **LA CORPORACIÓN** utilice servicios que excedan la cantidad de servicios contratados incluidos en el precio base, serán informados y cobrados junto con la factura correspondiente al mes siguiente, en que los servicios fueron prestados.

El precio mensual convenido, deberá ser pagado por la **CORPORACIÓN** en las oficinas de **TELEFÓNICA EMPRESAS** o en los lugares de pago que ésta indique, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de emisión de la respectiva factura.

Los valores convenidos en cada Anexo de Servicio serán netos; en consecuencia, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuando corresponda y todo otro impuesto, contribución, tasa o gravamen que afecte o pudiere afectar a este contrato o sus Anexos, será de cargo exclusivo de la **CORPORACIÓN** y se recargará en la factura respectiva a excepción de los impuestos que gravan la renta del prestador del servicio.

SÉPTIMO: Mora. El no pago de cualquiera de las rentas dentro del plazo señalado, devengará interés corriente para operaciones reajustables en moneda nacional, determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que la reemplace.

El no pago de una o más de las facturas, consecutivas o no, facultará a **TELEFÓNICA EMPRESAS** para suspender el o los servicios contratados y/o para poner término ipso facto al contrato, sin perjuicio del ejercicio de las demás acciones y derechos que consagra la ley destinados a obtener el pago de las rentas adeudadas y demás compensaciones e indemnizaciones que fueren procedentes, todo lo cual es conocido y aceptado por la **CORPORACIÓN**.

OCTAVO: Duración. El plazo de vigencia del presente Contrato será de **36 meses** contados desde la fecha de suscripción del presente contrato. Transcurrido dicho plazo, el contrato se renovará por períodos iguales de **36 meses** cada uno, salvo que alguna de las partes manifieste a la otra su voluntad de no renovarlo por un nuevo periodo mediante comunicación por carta certificada, enviada al domicilio de su contraparte indicado en este contrato, con al menos 60 días de anticipación al término del contrato o alguna de sus renovaciones.

La vigencia de cada uno de los Anexos de Servicio suscrito por las partes, así como el eventual plazo de renovación de su vigencia y el mecanismo previsto para que ello ocurra, será el que se indique en cada uno de dichos instrumentos.

En caso de que la **CORPORACIÓN** solicite la incorporación de servicios adicionales a los individualizados en **Anexo "Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH - Telefónica Empresas Chile S.A. y Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel"**, ambas partes deberán suscribir un anexo complementario al presente contrato. El plazo para la prestación de servicios adicionales deberá adecuarse a la vigencia del presente contrato marco.

NOVENO: Centros de Salud Integrados. Los Centros de Salud de la **CORPORACIÓN**, que se integrarán a la Plataforma GDA eHEALTH son los siguientes:

1. Consultorio Pudahuel Estrella
2. Consultorio Pudahuel Poniente
3. CESFAM Dr. Gustavo Molina
4. CESFAM Cardenal Raúl Silva Henríquez
5. CESFAM Violeta Parra
6. CECOF Concejal Guillermo Flores O.
7. CECOF Padre Félix Gutiérrez Donoso
8. CECOF Río Claro
9. CECOF Mar Caribe
10. CECOF Santa Corina
11. Posta Irene Frei Montalva
12. Centro de Rehabilitación

DÉCIMO: Flexibilidad del contrato. Los servicios contratados mediante el Anexo N°1: **"Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH - Telefónica Empresas Chile S.A. y Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel"**, o los que se contraten mediante la suscripción de nuevos anexos, pueden ser libremente administrados por **LA CORPORACIÓN**, quien, a través de su agente administrador del contrato a suscribir, podrá solicitar, modificar la forma de prestación de los servicios contratados. En este sentido, la **CORPORACIÓN** podrá:

1. modificar los volúmenes de los servicios contratados pudiendo imputar el precio de ellos a la utilización de otros servicios dentro del mismo plan;

2. imputar los servicios adicionales al precio base, a los servicios del precio base del mes siguiente.

Las flexibilizaciones del correspondiente plan deberán ser previamente acordadas con el gerente de proyecto de **TELEFONICA EMPRESAS**, debiendo siempre adecuarse a los requerimiento mínimos de los servicios contratados y que se indican en el **Anexo N°1 "Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH - Telefónica Empresas Chile S.A. y Corporación Municipal de Desarrollo Social de Pudahuel"** y/o en los demás anexos que se suscriban, debiendo siempre tener en consideración la duración de 36 meses de vigencia del contrato.

DECIMO PRIMERO: Obligaciones de las partes.

TELEFÓNICA EMPRESAS estará obligada a:

1. Cumplir con los servicios y productos de la manera establecida en el presente contrato y sus anexos.
2. Asignar un gerente de proyecto para administrar la ejecución y alcance de los servicios llevando este a buen término.
3. Proveer el personal técnico calificado para realizar la instalación del, software, soporte técnico y mantenimiento de acuerdo a los productos y servicios que se contraten.
4. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el Ministerio de Salud.
5. Asistir a cualquier reunión programada con el equipo de trabajo de la **CORPORACIÓN**, la Municipalidad de Pudahuel o el Ministerio de Salud.
6. Entregar la información de propiedad de la **CORPORACIÓN** y de sus Centros de Salud, a las personas o entidades que la **CORPORACIÓN** le indique. Asimismo, deberá en todo momento permitir que la **CORPORACIÓN** y/o cualquier otra empresa o entidad que al efecto sea designada por ésta, pueda efectuar todo tipo de auditorías en relación con los servicios objeto del contrato, otorgando todas las facilidades y colaboración del caso a la **CORPORACIÓN** y/o las entidades designadas al efecto. Tratándose de los organismos fiscalizadores, como la Contraloría General de la República, **TELEFONICA EMPRESAS** deberá permitir acceso permanente a todos los datos e información que se procesen, mantengan y generen a través suyo.
7. Adoptar todos los mecanismos y resguardos necesarios para garantizar a la **CORPORACIÓN** la confidencialidad e integridad de la información, datos y configuración del equipamiento y/o de la red a la que **TELEFONICA EMPRESAS** tenga acceso.

- En este sentido, **TELEFÓNICA EMPRESAS** se compromete a: (i) No divulgar a terceras personas o instituciones, información respecto del sistema GDA eHEALTH utilizado por la **CORPORACIÓN**; (ii) No permitir a terceros el manejo de información obtenida en los procesos de mantención; (iii) No explotar y aprovechar en beneficio propio o permitir el uso por otros de las informaciones obtenidas durante la prestación de los servicios;
8. Adoptar todos los mecanismos y resguardos necesarios para en caso de falla o interrupción de los servicios por causas técnicas que impidan el normal funcionamiento del sistema, restablecer en el menor plazo posible el servicio contratado, en aquellos casos en los que la falla obedezca a problemas directamente asociados con su Plataforma de Servicios. En los casos en los que las fallas técnicas deriven de problemas en las comunicaciones o infraestructura de terceros u otros operadores, **TELEFÓNICA EMPRESAS** arbitrará mecanismos para informar a los mismos de las eventuales fallas. **TELEFÓNICA EMPRESAS** arbitrará mecanismos de mitigación y contingencia para subsanar problemas de información a los usuarios finales, en los casos donde se disponga de la información para poder realizar dichas acciones.

LA CORPORACIÓN estará obligada a:

- a. Asignar un agente administrador del contrato para administrar la ejecución y alcance del servicio, pudiendo hacer modificaciones a los servicios contratados dentro del precio base de conformidad a la cláusula décima, "flexibilidad del contrato", contenida en presente instrumento.
- b. Proporcionar a Telefónica toda la información necesaria para el buen funcionamiento de los servicios GDA eHEALTH contratados por la **CORPORACIÓN**, garantizando que ésta es concordante con la información proporcionada por sus pacientes y los Centros de Salud.
- c. Hacer extensible a sus proveedores, subcontratistas, trabajadores dependientes y/o independientes y funcionarios de la Municipalidad de Pudahuel, las obligaciones asumidas de conformidad al presente contrato y sus anexos. No obstante, para todos los efectos, la **CORPORACIÓN** será siempre responsable de todas las obligaciones con **TELEFÓNICA EMPRESAS**.
- d. Permitir el acceso de trabajadores, dependientes y/o independientes, o subcontratistas de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, ya sea en los lugares de procesamiento (de propiedad de la **CORPORACIÓN** o de terceros) o por vía remota, de todos los datos e información necesarias para el correcto

funcionamiento de la Plataforma GDA eHEALTH, informando previamente a la **CORPORACIÓN**, a través de su agente administrador, de los horarios y formas de la inspección de los mismos, o para la ejecución de cualquier trabajo que fuere necesario efectuar.

- e. La **CORPORACIÓN** se obliga a comunicar por escrito a **TELEFÓNICA EMPRESAS**, dentro de las 24 horas de ocurrido, todo acto o hecho susceptible de afectar la situación jurídica de los equipos y/o sistemas de propiedad de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, o los derechos de esta última como titular de la plataforma GDA eHEALTH o de generar cualquier responsabilidad para ésta. En el mismo plazo, y de igual forma, deberá comunicar a **TELEFÓNICA EMPRESAS**, todo siniestro que sufran los equipos y todo perjuicio a terceros ocasionado con dichos bienes o a raíz del funcionamiento de la **CORPORACIÓN** y de sus Centros de Salud. Sin perjuicio de lo señalado, la **CORPORACIÓN** contrae la obligación de tomar, desde la ocurrencia del acto o hecho de que se trate, todas las medidas de resguardo jurídico y material que sean procedentes.
- f. La **CORPORACIÓN** no podrá enrutar tráfico de redes de otras organizaciones distintas a los Centro de Salud individualizados en cláusula novena salvo expresa autorización de **TELEFÓNICA EMPRESAS**.

DÉCIMO SEGUNDO: **Fuerza Mayor.** Las partes quedarán exentas de responsabilidad por cualquier incumplimiento que se deba a casos de Fuerza Mayor. Serán considerados como casos de Fuerza Mayor, entre otros, los siguientes: guerra, lockout, naufragio o accidente aéreo, terremoto, inundación y en general todo acto ajeno a la voluntad de las partes, que impida o demore el cumplimiento de las obligaciones pactadas, no obstante haber la parte afectada empleado la máxima diligencia, basándose para ello a lo previsto en el artículo 45 del Código Civil.

Si ocurrieran tales circunstancias descritas como de Fuerza Mayor, la parte afectada informará por escrito a la otra la existencia de éste dentro de las 48 horas siguientes de conocido el hecho; la forma cómo tal hecho afectará el cumplimiento de sus obligaciones y la duración del mismo, procediendo de la misma manera para informar el término de tal hecho, y en ambos casos acompañando los documentos justificativos correspondientes. Tan pronto como los hechos constitutivos de Fuerza Mayor hubieren cesado en sus efectos, las partes iniciarán o continuarán el cumplimiento de sus obligaciones afectadas.

DÉCIMO TERCERO: Responsabilidad de las partes.

Las partes convienen que la **CORPORACIÓN** deberá hacerse responsable de cumplir con la entrega de la información de disponibilidad de horas y/o cupos de los Centros de Salud, datos de contactabilidad de los pacientes, y en general de toda información que se requiera para el buen funcionamiento de la Plataforma GDA eHEALTH, no siendo, bajo ninguna circunstancia, **TELEFÓNICA EMPRESAS** responsable, de cualquier falla y/o error derivada de la información proporcionada por la **CORPORACIÓN**, ni de la falta de conocimiento del paciente de los correspondientes avisos (confirmación, cancelación, campañas, etc) efectuados a través de SMS o llamada telefónica.

Por su parte, **TELEFÓNICA EMPRESAS** deberá ejecutar, a través de la Plataforma GDA eHEALTH y bajo su responsabilidad, todas las actividades que se encuentran comprometidas en los servicios contratados por la **CORPORACIÓN**, de conformidad a los términos señalados en Anexos 1 y 2, que firmados por las partes forman parte del presente contrato.

TELEFÓNICA EMPRESAS sólo responderá por los daños directos y previstos que le hubiere causado a la **CORPORACIÓN** el incumplimiento de sus obligaciones; siempre que dicho incumplimiento le fuere imputable. Con todo, la responsabilidad de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, incluyendo, pero no limitándose a todos los casos de responsabilidad contractual, extracontractual, responsabilidad civil y comercial, penalidades, incumplimientos de garantías, reclamos de paciente, terceros u otras, en ningún caso superará el valor del presente Contrato, monto éste que operará como límite máximo de responsabilidad de **TELEFÓNICA EMPRESAS** por todo concepto.

Los equipos y sistemas computacionales son herramientas para el procesamiento de datos, que por su naturaleza están sujetos a eventuales fallas, ya sea en su propio funcionamiento ó en sus programas. Por esta razón, la **CORPORACIÓN** deberá tomar todas las medidas necesarias para la correcta integración del sistema de la **CORPORACIÓN** con la Plataforma GDA eHEALTH y contar con los equipos necesarios para el buen funcionamiento de la Plataforma, no siendo responsable **TELEFÓNICA EMPRESAS** de cualquier falla, error y/o retraso en la transmisión de información que sea imputable al mal funcionamiento de los sistemas, equipos y conectividad a internet de la **CORPORACIÓN** y sus Centros de Salud.

TELEFÓNICA EMPRESAS no será responsable en caso alguno de los daños o perjuicios que pueda experimentar la **CORPORACIÓN**, sus funcionarios y sus pacientes como consecuencia indirecta del funcionamiento o no funcionamiento de cualquiera de los servicios objeto de este Contrato, sin perjuicio de su obligación de efectuar las acciones correctivas o reparativas que correspondan.

la **CORPORACIÓN**, en caso de la contratación de servicios que requieran la entrega de equipos, será responsable de todo daño y/o pérdida total o parcial que pudieren sufrir los equipos de propiedad de **TELEFÓNICA EMPRESAS** que se encuentren en sus recintos. Dicha responsabilidad se extiende a todos los actos u omisiones ejecutados por la **CORPORACIÓN**, sus agentes, empleados o dependientes. En consecuencia, todas las reparaciones que pudieren ser necesarias por los daños mencionados serán de cargo exclusivo de la **CORPORACIÓN**. Estas reparaciones deberán ser realizadas por personal de **TELEFÓNICA EMPRESAS** o por quien **TELEFÓNICA EMPRESAS** determine, y la **CORPORACIÓN** pagará el valor correspondiente, según las tarifas ordinarias de **TELEFÓNICA EMPRESAS** vigentes a la fecha de reparación, dentro de los 15 días siguientes a la emisión de las facturas correspondientes, más los impuestos que fueren procedentes. En caso de pérdida, la **CORPORACIÓN** deberá pagar a **TELEFÓNICA EMPRESAS** el valor de reposición de los equipos afectados.

DÉCIMO CUARTO: Vínculo Laboral. Se deja expresa constancia de que los profesionales, trabajadores, dependientes y/o independientes, y personal técnico de **TELEFÓNICA EMPRESAS** o de sus subcontratistas, que eventualmente participen en el desarrollo, documentación, implementación, soporte técnico, Mesa de Ayuda y entrega del servicio objeto de este Contrato no les une ningún vínculo ni relación laboral con la **CORPORACIÓN**, siendo por tanto de cargo exclusivo de **TELEFÓNICA EMPRESAS** las remuneraciones, sueldos, salarios y otros emolumentos, y las cotizaciones provisionales y/o de salud que les correspondan en cumplimiento de las disposiciones laborales y provisionales vigentes.

En el mismo sentido, se entenderá respecto a los profesionales, trabajadores, dependientes y/o independientes, y personal técnico de la **CORPORACIÓN** que intervengan en la operación de los servicios de la Plataforma GDA eHealth, los cuales bajo ninguna circunstancia los une algún vínculo o relación laboral con **TELEFÓNICA EMPRESAS**, siendo de cargo exclusivo de la **CORPORACIÓN** las remuneraciones, sueldos, salarios y otros emolumentos, y las cotizaciones provisionales y/o de salud que les correspondan en cumplimiento de las disposiciones laborales y provisionales vigentes.

DÉCIMO QUINTO: Terminación anticipada del contrato.

TELEFÓNICA podrá poner término anticipado al presente contrato y sus anexos en los siguientes casos:

- i. Que la **CORPORACIÓN** no cumpla con los requerimientos técnicos y operativos de la Plataforma GDA eHEALTH y que sean requeridos por escrito por el gerente de proyecto.
- ii. En caso de no pago en los plazos y formas establecidas en cláusula sexta precedente.
- iii. En el caso de que por decisión de autoridad judicial o administrativa competente, o bien por caso fortuito o Fuerza Mayor, observancia de prohibiciones, restricciones, condiciones o limitantes establecidas por la legislación, se hiciere imposible, muy gravosa o se dificultare económica o técnicamente la prestación de los Servicios de GDA EHealth.

LA CORPORACIÓN podrá poner término anticipado al contrato y sus anexos en los siguientes casos:

- i. Incumplimiento de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, total o parcial, de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos y que sean directamente imputables a su acción y/o omisión negligente.
- ii. Atrazo injustificado de más de treinta (30) días en el plazo de entrega de los servicios o proyectos contratados.
- iii. Disolución o término de la sociedad de **TELEFÓNICA EMPRESAS**.
- iv. Declaración de quiebra o insolvencia notoria de **TELEFÓNICA EMPRESAS**, o si éste celebrare convenios judiciales o extrajudiciales con sus acreedores.

El término anticipado del contrato se notificará a través de carta certificada, dirigida al domicilio de la parte incumplidora, sin necesidad de requerimiento judicial. Pudiendo la parte diligente, ejercer las acciones de pago y/o de indemnización de perjuicios que fuera procedentes.

El término del presente Contrato otorga derecho a **TELEFÓNICA EMPRESAS** a terminar con la prestación de los servicios contratados y retirar los equipos de su propiedad, en caso de haberse contratado servicios que exigiera su entrega.

En este último caso, deberá hacer entrega de la totalidad de los equipos individualizados, en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el desgaste que se produjere por el uso legítimo de los mismos y el transcurso del tiempo, a quien **TELEFÓNICA EMPRESAS** le indique, y ello, dentro de los cinco días corridos siguientes a la fecha de término de este Contrato, sin perjuicio de las acciones y derechos conferidos a **TELEFÓNICA EMPRESAS** por la legislación vigente para exigir el cumplimiento de tal obligación.

DÉCIMO SEXTO: Confidencialidad. Toda la información que las partes o sus dependientes tomen conocimiento en virtud del presente Contrato tiene el carácter de reservada y confidencial, por lo que las partes se obligan por sí y por sus dependientes a mantener estricta reserva de ella.

En virtud de lo anterior, la respectiva parte se hace responsable del mal uso y/o de la indebida entrega a terceros de la información obtenida con motivo de los servicios prestados o de su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación del servicio materia de este Contrato.

Las partes durante y con posterioridad a la vigencia de este Contrato, tratará la información entregada por la parte contraria, de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros sin autorización expresa de la parte propietaria de la información, según corresponda.

El incumplimiento de alguna de las partes de lo indicado anteriormente facultará a la otra para poder resolver el presente Contrato, además de poder exigir los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

La obligación de confidencialidad terminará 1 año después de la fecha de expiración del presente Contrato, tanto para **TELEFÓNICA EMPRESAS** como para la **CORPORACIÓN**, y sus respectivos representantes, agentes, dependientes o terceras personas involucradas directamente en la prestación de este servicio.

DÉCIMO SÉPTIMO: Cesión del Contrato. Los derechos y obligaciones contenidos en el presente Contrato no pueden ser objeto de cesión o transferencia a terceros, sin la previa autorización escrita de la otra parte.

DECIMO OCTAVO: Irrenunciabilidad de los derechos establecidos por las partes. La omisión de las partes en cumplir alguna disposición de este instrumento no constituirá en forma alguna una renuncia o desistimiento, ni afectará sus derechos a exigir a la parte incumplidora el cumplimiento, ni afectará la validez y vigencia de tal disposición ni de ninguna otra disposición de este instrumento, salvo donde éste disponga expresamente lo contrario.

La mera circunstancia de que ocasionalmente o en lapsos determinados se acepten situaciones que impliquen trasgresión del mismo o el hecho de que cualesquiera de las partes no ejerza o ejercite con retardo los derechos que este Contrato le otorga, sea los que se expresan en él o los que derivan del mismo en razón de su naturaleza o de la ley, constituirán actos u omisiones de mera tolerancia que no podrán ser interpretados o invocados como modificación tácita de este Contrato, ni privarán a las partes del ejercicio de sus derechos.

La renuncia que cualesquiera de las partes haga de algún derecho o potestad establecido en su favor no importará en caso alguno una renuncia a los demás derechos y/o potestades establecidos en su favor en el presente Contrato ni a derechos y/o potestades que pueda adquirir o ejercer en el futuro.

DECIMO NOVENO: Acuerdo Total. El presente contrato y sus Anexos de constituirán el único acuerdo entre las partes sobre esta materia y reemplazan todo otro Contrato, acuerdo, memorándum, carta de intención o representación anterior sobre la materia objeto de éste. El Contrato podrá ser enmendado sólo mediante acuerdo escrito firmado por los representantes debidamente autorizados de las partes.

VIGÉSIMO: Modificaciones. Toda modificación del presente Contrato que constituya eliminación, disminución, ampliación y/o incorporación de servicios y/o equipos, se entenderá perfeccionada previo acuerdo entre las partes, mediante la firma de un Addendum o Anexo, el cual firmado por las partes, se considerará parte integrante del Contrato.

VIGÉSIMO PRIMERO: Domicilio Y Resolución De Conflictos. Para todos los efectos legales derivados de este Contrato las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago de la República de Chile, y se someten a la competencia de sus tribunales ordinarios de Justicia.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Comunicaciones y Notificaciones entre las partes. A fin de facilitar la necesaria coordinación y comunicación que debe existir entre la **CORPORACIÓN** y **TELEFÓNICA EMPRESAS**, se designa a los siguientes coordinadores, denominados en el contrato, agente administrador de contrato GDA Ehealth y gerente de proyecto GDA EHealth, respectivamente:

Por la **CORPORACIÓN**

Don / doña : Maria Isabel Varela Bunster
Dirección : San Francisco 8630 Pudahuel
Teléfono : 226402515
Email : ivarela@codep.cl

Por **TELEFÓNICA EMPRESAS**

Don / doña : Marcelo Jimenez
Dirección : Av. Providencia 111, Piso 16, Providencia
Teléfonos : 26914203 y celular 91907070
Email : marcelo.jimenez@telefonica.com

Serán válidas todas las comunicaciones que se efectúen ente el agente administrador del Contrato de la Corporación y el gerente de proyecto de **GDA eHealth** asignados, que se efectuó a través de cualquiera de estos medios. Asimismo, se entenderán válidos los requerimientos de servicios adicionales efectuados a través de correo electrónico dentro del marco de la flexibilidad del contrato establecida en clausula décima.

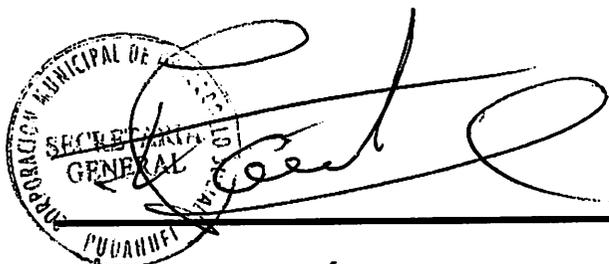
VIGESIMO TERCERO: Forma parte del contrato el siguiente anexo:

Anexo N°1: "Anexo de Servicios contratados y Tarifas GDA eHEALTH":

VIGÉSIMO CUARTO: Ejemplares. El presente Contrato se firma en dos ejemplares de un mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de la **CORPORACIÓN** y uno en poder de **TELEFÓNICA EMPRESAS**.

VIGÉSIMO QUINTO: Personerías. La personería de don Pedro Pablo Laso Bambach para actuar en representación de **TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, consta en escritura pública de fecha 12 de enero de 2012, otorgada ante el Notario de Santiago don Iván Tamargo Barros.

La personería de don Néstor Zárate, para actuar en representación de la **CORPORACIÓN**, consta en Escritura pública de fecha 14 de junio de 2011 otorgada en Notaría de don Hernán Blanche Sepúlveda.



NELSON ZÁRATE HERVERA
SECRETARIO GENERAL
CORPORACION MUNICIPAL DE
DESARROLLO SOCIAL DE
PUDAHUEL

PEDRO PABLO LASO BAMBACH
GERENTE GENERAL
TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.