Indap

DEPARTAMENTO DE FINANZAS Y ADMINISTRACION

APRUEBA REGULARIZACION ADMINISTRATIVA DE LOS CONTRATOS VIGENTES A LA FECHA.

Santiago, 29 OCT 2001

RESOLUCION EXENTA Nro. 940 **/ VISTOS :** 30 OCT 2001

Decreto Supremo Nro. 21 de 1990 del Ministerio de hacienda y la facultad que otorga la Ley 18.910 Orgánica de Indap, modificada por Ley 19.213 de 1993; Resoluciones Nro. 488 del 26 de Julio de 1996 y Nro. 522 del 07 de Junio de 1999 de la Dirección Nacional del Instituto; y,

C O N S I D E R A N D O :

- Que, se considera necesario regularizar la situación administrativa de los contratos vigentes a la fecha con Resolución Exenta que los apruebe, en razón de que los servicios fueron adjudicados en su oportunidad.
- Que, el procedimiento administrativo anterior era confeccionar una Resolución de Adjudicación en la que se indicaba, además, "llévese a efecto y póngase en ejecución el contrato de prestación de servicios", lo que era válido en ese momento.
- Que, habiéndose modificado la normativa, es necesario que los contratos se aprueben mediante una Resolución.

R E S U E L V O :

1. Apruébase los contratos por los servicios que a continuación se detallan :

Proveedor / Empresa	Nro. Resolución	Servicio prestado	Item
Ascensores Shindler	---	Mantención de Ascensores	14-004
Imac Limitada	1180	Aire Acondicionado	14-004
Sabromeals	---	Concesionario Casino	17-017
Comercial Kerbe	866	Servicio Fotocopiado	17-003
Megabrill S.A.	782	Mantención de Aseo	17-005
Coloma y Asociados	595	Marketing y Asociados	17-002
Max - hubert	---	Servicio Fotocopiado	17-003
Kodak	---	Servicio de Revelado	13-001
Luis Valenzuela	---	Reparación de Muebles	14-004
Raúl Arias Gallardo	---	Mantención Eléctrica	14-004

Indap

Hugo Peñailillo	1133	Mantención Gasfitería	14-004
Elizabeth Rudnick R.	---	Arriendo Agust. 1476 D/709	17-010
C.T.C Corp	442	Enlaces de Comunicación	19-003
Empresa Teknos	491	Mantención Equipos	17-011
Empresa Orden S.A	851 688 689	*Sistema Fingub/Muaddib *Sistema Act. Fijo/Tesorería Resoluciones / Asistencia *Sistema Bienestar	56-004 19-003 56-004
Sara Espindola	---	Administración de la Casa Huéspedes	17-017
Interplus S.A.	569	Ingeniería de Sistemas	19-003
Interplus S.A.	447	Ingeniería Comunicaciones	19-003
Interplus S.A.	568	Soporte Técnico y Mesa de Ayuda	19-003
Interplus S.A.	570	Soporte Regional	19-003
Interplus S.A.	446	Ingeniería de Proyectos	19-003
Multicarga Limitada	640	Traslado Correspondencia	17-012
Luz Flores O.	---	Arriendo V/Letelier 1373 D/ 705.	17-010

ANOTESE Y COMUNIQUESE.

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO
DEPTO. DE FINANZAS Y ADMINISTRACION

GRACIELA FLORES CARVAJAL
Ingeniero Comercial
JEFE DEPTO. FINANZAS Y ADMINISTRACION

GOBIERNO DE CHILE
INDAP

CONTRATO DE SERVICIOS DE ASESORIA INFORMATICA
SOPORTE REGIONAL

En Santiago de Chile a 27 JUL. 2000 del 2000, entre el INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO , RUT: 61.307.000-1, representado por la Doña GRACIELA FLORES CARVAJAL, Jefe del Departamento de Finanzas y Administración, RUT: 5.821.516-3, ambos con domicilio en Agustinas 1465, Santiago, en adelante **INDAP**, por una parte; y por la otra , LA EMPRESA INTERPLUS S.A., RUT: 96.909.270 – 0, en adelante "**LA EMPRESA**" representada por Don DANIEL VENEGAS FERNANDEZ, RUT: 9.971.647-9, ambos domiciliados en Mapocho 2328, Santiago. acuerdan que los siguientes términos y condiciones regularán los servicios más adelantes explicitados.

CLAUSULA N° 1

a) **INDAP**, representado para éstos efectos por DOÑA GRACIELA FLORES CARVAJAL, ya individualizada contrata a **LA EMPRESA**, quien se obliga a prestar los servicios detallados en el Anexo N°1.

CLAUSULA N° 2 Los Servicios

a) **LA EMPRESA**, se obliga a prestar los servicios referidos en el Anexo N°1 a través de la provisión de profesionales que **INDAP** apruebe, y cuyos perfiles se detallan en el anexo N°1.

CLAUSULA N°3 De las responsabilidades de INDAP

Las siguientes serán las responsabilidades de **INDAP** dentro del desarrollo del servicio:

a) Designar una contraparte técnica en Informática (Jefe de externalización de los servicios), el cual tendrá la capacidad resolutiva en los aspectos técnicos del sistema informático de **INDAP**.

b) Proveer oportunamente de la información necesaria a **LA EMPRESA** para desarrollar los servicios contratados, complementarlos o desarrollar nuevos.

c) Asignar oficinas y los recursos informáticos necesarios en las dependencias de **INDAP**, a los profesionales y técnicos de **LA EMPRESA** para que desempeñen las labores relacionadas con los servicios individualizados en el anexo N° 1.

(d) Revisar las presentaciones e informes que entregue **LA EMPRESA** , aceptando por escrito o haciendo observaciones en un plazo no superior a 15 días, pasados los cuales se considerará aceptada las presentaciones o informes.

(e) Controlar exhaustivamente la calidad de los servicios externalizados, velando por que se realice de acuerdo con lo previamente planificado y aceptado. Para ello se utilizarán los indicadores de calidad de servicios definidos en la Claúsula N° 6 del presente contrato.

(f) Probar los sistemas, servicios, funciones, ambientes, configuraciones que entregue **LA EMPRESA**, revisando que los resultados sean acordes con los requerimientos entregados por **INDAP**, durante los 15 días siguientes a su entrega formal. De no haber observaciones, se consideraría que los productos o servicios entregados se encuentran a entera satisfacción.

CLAUSULA N°4 De las responsabilidades de LA EMPRESA

Las siguientes serán las responsabilidades de **LA EMPRESA** dentro del desarrollo del servicio:

(a) Designar una contraparte técnica JEFE DE PROYECTOS, el cual tendrá la capacidad resolutiva en los aspectos técnicos del sistema informático de **INDAP**, además de coordinar los recursos humanos y técnicos que **LA EMPRESA** proveerá para desarrollar en forma óptimas sus servicios

(b) **LA EMPRESA** deberá desarrollar los servicios indicados en el Anexo N°1, a través de uno o más profesionales de su dependencia, aprobados por el Jefe o Encargado de la unidad Informática de **INDAP**. Se deja expresa constancia que no existe relación laboral alguna entre éstos profesionales e INDAP.

(c) **LA EMPRESA** deberá capacitar periódicamente a sus profesionales y técnicos en los temas que **INDAP** así le indique y que sean consecuencia de actualizaciones o cambios en las tecnologías que **INDAP** utiliza, así como también en aquellos temas relacionados con los servicios que está prestando a **INDAP**, dicha capacitación será por cuenta de **LA EMPRESA**.

(d) **LA EMPRESA** deberá mantener una BITACORA para cada uno de los servicios indicados en el Anexo N°1, en la cual se registrarán todos los eventos en forma diaria, consignándose el evento (aunque no lo hubiere), la fecha y hora, las acciones efectuadas y el personal técnico involucrado.

(e) **LA EMPRESA** deberá generar mensualmente un informe detallado del estado de avance del cumplimiento del Plan Trimestral acordado, las recomendaciones técnicas derivadas para mejorar la calidad de los servicios, como también la anticipación de riesgos que se haya detectado en el período.

(f) **LA EMPRESA** deberá desarrollar la labor de consultoría en el ámbito informático solicitada por **INDAP** y acordada como actividad o proyecto dentro del Plan Trimestral, lo cual no implicará un costo adicional a los ya acordados en el presente contrato.

CLAUSULA N°5 Plan de Trabajo

(a) Trimestralmente **LA EMPRESA** acordará con **INDAP** un plan de trabajo, en el que se detalle las prioridades y estrategias institucionales, productos esperados, actividades, recursos y plazos.

(b) Este Plan de Trabajo será evaluado quincenalmente en reuniones de trabajo entre el Jefe de Proyectos de **LA EMPRESA** y el JEFE DE EXTERNALIZACION de **INDAP**, procediéndose a levantar un acta con los acuerdos, observaciones y sugerencias al desarrollo del mismo. Siendo posible la adecuación de prioridades, productos y plazos.

CLAUSULA N°6 Evaluación del Servicio

Para la evaluación de los servicios se deberá aplicar la pauta adjunta en el anexo N°2

CLAUSULA N°7 Duración del Contrato

a) Este contrato tendrá vigencia a partir de la fecha de firma del contrato, con plazo de vigencia hasta el 31 de Diciembre del 2000, renovándose en forma automática a menos que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo con al menos 60 días de anticipación de la fecha de vencimiento, o que se cumpla lo previsto en la claúsula Nro. 13 letra (b).

CLAUSULA N°8 Disposiciones de Pago

(a) En consideración a los servicios desarrollados de acuerdo al anexo N°1, el **INDAP** cancelará a **LA EMPRESA** mensualmente y de acuerdo al calendario de inicio de servicios que a continuación se detalla:

Servicio de Asesoría	Monto Mensual (UF) IVA Incluído
Soporte Regional	145,73 UF

(b) Los pagos se efectuarán dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, previa presentación de la factura respectiva visada por el Jefe o Encargado de Informática.

(c) Todos los trabajos extraordinarios que impliquen horas adicionales o viajes fuera de la Región Metropolitana serán cancelados de acuerdo a la siguiente tabla:

Servicio de Asesoría	Horas adicionales (UF) IVA Incluído
Soporte Regional	1,24 UF

Y para lo cual debe adicionarse una orden de trabajo (OT) debidamente autorizada por el Jefe o Encargado de la unidad de Informática, y deberá facturarse en forma independiente. Esta factura se cancelará dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente cuando se efectuaron los servicios.

(d) El primer pago se efectuará a la firma del contrato, y posteriormente mensualmente a partir del 30 de Julio de 2000.

CLAUSULA N°9 Garantías

(a) **LA EMPRESA** deberá tomar BOLETA o SEGURO DE GARANTÍA por un monto equivalente a un mes de servicios contratados por **INDAP**, la cual garantiza la seriedad y compromiso de **LA EMPRESA**. La vigencia de ésta BOLETA o SEGURO DE GARANTIA debe cubrir hasta el término del presente contrato. En caso de renovarse el contrato, deberá renovarse también la BOLETA o SEGURO DE GARANTIA.

CLAUSULA N°10 Dependientes del LA EMPRESA

(a) **LA EMPRESA** se compromete a mantener, durante la vigencia de este contrato, el personal técnico estipulado en el Anexo N°1, tiempo completo en las dependencias de **INDAP**, entendiendo por tiempo completo el horario normal de los funcionarios de **INDAP**.

(b) El pago de los servicios que otorguen los dependientes de **LA EMPRESA** al **INDAP** según este contrato, será cubierto por **LA EMPRESA** y serán de su exclusiva responsabilidad, no implicando ningún tipo de obligación por parte de **INDAP**.

(c) El personal dependiente del **LA EMPRESA** que postule a trabajar como profesional o técnico relacionado a este contrato, deberá ser previamente aprobado por **INDAP**, para lo cual **LA EMPRESA** deberá presentar con la debida anticipación (10 días hábiles) el currículum de los postulantes. **INDAP** podrá objetar a uno o todos los postulantes, sin estar obligado a expresar las causas de su decisión.

(d) En cualquier caso en que el **INDAP** solicite a **LA EMPRESA** algún cambio en el personal de su dependencia, ésta deberá presentar al **INDAP** nuevos postulantes en el plazo máximo de 10 días de recepcionado el aviso. Una vez que el **INDAP** haya aprobado el currículum de un reemplazante, **LA EMPRESA** deberá disponer de este nuevo recurso para el **INDAP** en un plazo máximo de 10 días.

CLAUSULA N°11 Confidencialidad

(a) **LA EMPRESA**, sus empleados, directivos y agentes deberán proteger los programas computacionales y toda información confidencial y secreto comercial del **INDAP**.

(b) **LA EMPRESA** o sus dependientes no podrán copiar o reproducir los programas y datos de la institución, ni cualquier información relacionada, excepto para los efectos de respaldo. **LA EMPRESA** deberá tomar todas las acciones razonables para lograr que las personas con acceso permitido a los programas y datos cumplan con las obligaciones contraídas en este contrato, respecto al uso, copia, protección y seguridad de los mismos.

CLAUSULA N°12 Limitación de Responsabilidad

(a) Los equipos, sistemas computacionales y, particularmente, los Sistemas sujetos de este Contrato de Mantención, son herramientas para el procesamiento de datos, que por su naturaleza están sujetos a eventuales fallas, ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas. Por esta razón, el **INDAP** deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad de computación, así como contar con holguras necesarias para la ejecución de sus procesos, especialmente aquellos que son críticos, en todos los casos que **LA EMPRESA** esté trabajando sobre ellos. **LA EMPRESA** no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el **INDAP** y/o terceros como consecuencia directa del uso y funcionamiento de los Programas, cuya mantención es objeto de este instrumento y que no provengan del incumplimiento de las obligaciones derivadas en este contrato.

(b) Las partes declaran que el presente contrato no crea vínculo laboral ni dependencia alguna entre las partes, ni entre cada una de ellas y los dependientes de la otra, pues es voluntad de las partes convenir una prestación de servicios profesionales regida por el Código Civil, por lo que en ningún caso puede ser considerada o asimilada a un contrato de trabajo regido por el Código de Trabajo. Se deja expresa constancia que **INDAP** no asume responsabilidad alguna por cualquier accidente que pudieren sufrir los dependientes de **LA EMPRESA** con ocasión del cumplimiento del presente contrato, materia sobre la cual éstos asumen la completa y total responsabilidad.

CLAUSULA N°13 Término del Contrato

a) Tanto **INDAP** como **LA EMPRESA** pueden terminar este contrato, previo aviso escrito a la otra parte, vía correo certificado con 60 días de anticipación sin razón ni causa que justificar.

b) **INDAP** podrá poner término al presente contrato si los indicadores de Calidad de Servicio son menores a 60% dos trimestres consecutivos, correspondientes a las evaluaciones de dos Planes Trimestrales consecutivos, y de acuerdo a mecanismo de evaluación detallado en el ANEXO N°2.

CLAUSULA N°14 Condiciones Generales

(a) Las partes acuerdan que, durante el cumplimiento de este contrato y después de su término, mantendrán en reserva la información propietaria de la otra parte. Cada parte acuerda tomar todas las medidas necesarias para asegurar que la información propietaria no sea revelada o distribuida por sus empleados o agentes violando las disposiciones de este contrato.

(b) Avisos: todos los avisos, incluyendo los de cambio de dirección, que sean necesarios enviar, serán entregados por escrito y deberán ser enviados a la dirección indicada en este Contrato, o a aquella que se determine como nueva dirección mediante comunicación certificada.

(c) Arbitraje: toda dificultad, discrepancia o divergencia que se suscite entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, validez y/o cumplimiento del presente contrato, será resuelta precisa y necesariamente por un árbitro de derecho.

(d) Para todos los fines las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago.

(e) Este contrato reemplaza a todos los acuerdos anteriores, escritos u orales, y constituye una declaración completa y exclusiva de los términos del contrato entre las partes, pudiendo sólo ser aumentado o modificado por un instrumento escrito, firmado por ambas partes.

(f) Copias: el presente contrato se firma en 2 copias quedando 1 copia en poder de cada parte.

(g) El **INDAP** proveerá todo el equipamiento, entendiéndose por tal hardware, software básico, elementos de comunicaciones, materiales de uso corriente e infraestructura física para la realización de los trabajos de mantención y soporte que se requieran. El **INDAP** proveerá, además, el apoyo y habilitación oportuna de los elementos computacionales requeridos por **LA EMPRESA** para realizar el trabajo asignado. **INDAP** dispondrá del equipamiento necesario para mantener debidamente respaldado el software y datos que sean utilizados .

(h) El **INDAP** podrá solicitar otros servicios a **LA EMPRESA** que no se hayan contemplado originalmente en el presente contrato, los cuales serán sujeto de evaluación en particular, dando orígen a una evaluación técnico-comercial respecto de su factibilidad de inclusión dentro del Plan de Trabajo trimestral. De no ser materia del ámbito original, estos podrán ser sujeto de cobro de acuerdo a la tarifa especificada.

CLAUSULA N°15 Anexos

Forman parte integrante del contrato los siguientes anexos:

ANEXO N°1: DETALLE DE SERVICIOS Y PERFIL PROFESIONAL
ANEXO N° 2: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA
ANEXO N° 3: OFERTA ECONÓMICA DE LA EMPRESA
ANEXO N° 4: BASES DE LA LICITACION
ANEXO N° 5: COPIA DE ESCRITURA PUBLICA DE LA EMPRESA

CLAUSULA N°16 Personería

a) La personería de Doña Graciela Flores Carvajal para actuar en representación de INDAP, consta en Resolución N°488 del 26 de Julio de 1996, Resolución N° 522 del 7 de Junio de 1999 de Dirección Nacional del Instituto de Desarrollo Agropecuario.

b) La personería de Don Daniel Venegas Fernández para actuar en representación de Interplus S.A consta en la copia de escritura pública de LA EMPRESA adjunta en el Anexo N° 5.

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO Depto. de Finanzas y Administración

GRACIELA FLORES CARVAJAL
JEFE DEPTO. FINANZAS Y ADMINISTRACION
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO

DANIEL VENEGAS F.
INTERPLUS S.A.

GOBIERNO DE CHILE
INDAP

ANEXO N°1

DETALLE DE SERVICIOS Y PERFIL PROFESIONAL

Soporte Regional

Descripción del Servicio

Este servicio comprende la mantención preventiva de los Sistemas Informáticos Regionales de INDAP, de forma tal de minimizar y reducir los problemas en las redes de las agencias de áreas y direcciones regionales de la institución.

El servicio debe contemplar las siguientes actividades:

1. Mantención Preventiva de Hardware:
   - Limpieza de equipos: computadores, impresoras
   - Reemplazo de accesorios menores defectuosos: mouse, teclado

2. Mantención preventiva del cableado 10BaseT de las redes regionales:
   - Cambio o reparación del cableado de red
   - Revisión de conexiones a nivel de patch panel
   - Revisión de norma (debe utilizarse un scanner de certificación)

3. Mantención preventiva de Software:
   - Revisión de los estándares de software que deben usarse (Software estándar de INDAP)
   - Chequeo de integridad del sistema operativo y disco duro
   - Eliminación de software no autorizado (según pauta de INDAP)
   - Re-instalación de aplicaciones de oficina y comunicaciones si es necesario
   - Actualización de antivirus

4. Mantención preventiva de los sistemas de comunicaciones
   - Revisión de las configuraciones de Internet-Routers (en caso de que existan)
   - Pruebas de conectividad a los sistemas
   - Pruebas de impresión con servidores de impresión

5. Mantención preventiva de software y aplicaciones institucionales
   - Chequear los servicios de acceso a los sistemas y aplicaciones institucionales : sistema de crédito, sistema de proyectos, sistemas de contabilidad, sistemas de personal, sistemas Intranet.

Registro en una bitácora de servicios de las acciones efectuadas.

Aplicación de check list de servicios para la recepción conforme de los usuarios, según pauta de aceptación previamente acordada con INDAP.

Registro de datos técnicos-administrativos de los equipos y periféricos (nro. De serie, nro. De inventario, características técnicas de los equipos).

Plan de Mantención

Las actividades antes señaladas deberán realizarse en un plan anual de mantención preventiva, el cual debe ser acordado oportunamente con INDAP, y que debe cubrir el 100% de las localidades geográficas señaladas a continuación:

Dir. Regional I
Arica
Iquique
Dir. Regional II
Calama
Dir. Regional III
copiapo
Vallenar
Dir. Regional IV
La Serena
Vicuña
Ovalle
Illapel
Combarbala
Dir. Regional V
Quillota
La ligua
San Felipe
Limache
San Antonio
Casablanca
Petorca
La Calera
Dir. Regional Metropolitana
Norte
San bernardo
Talagante
Melipilla
Dir. Regional VI
Rancagua
Rengo
San Vicente
Las Cabras
San fernando
Santa Cruz
Costa Sur
Costa
Lolol
Doñihue

Dir. Regional VII
Talca
San Javier
Curicó
Curepto
Linares
Parral
Cauquenes
San Clemente
Licantén
Longaví
Dir. Regional VIII
San Carlos
Chillán
Bulnes
Yungay
Coelemu
El Carmen
Santa Bárbara
Los Angeles
Concepción
Yumbel
Cañete
Quirihue
Arauco
Dir. Regional IX
Temuco
Vilcún
Cunco
N. Imperial
T. Smith
Carahue
Toltén
Hualpín
Pitrufquén
Loncoche
Villarica
Lautaro
Victoria
Curacautín
Traiguen
Angol
Collipulli
Pto. Saavedra
Galvarino
Pucón

Dir. Regional X
Pto Montt
Panguipulli
Lanco
San Jose de la mariquina
Valdivia
Paillaco
La union
Osorno
Purranque
Fresia
Los Muermos
Calbuco
Ancud
Castro
Chonchi
Quinchao
Quemchi
Chaitén
Palena
Futaleufú
Quellón
Dir. Regional XI
Coyhaique
Pto Aisen
Chile Chico
Cochranne
La Junta
Dir. Regional XII
Pta Arenas
Pto. Natales
Pto. Porvenir

Perfil de los profesionales del servicio

El personal técnico asignado debe se de nivel: Técnico Universitario o Superior, con conocimientos y experiencia en:

- cableados de datos 10BaseT
- Cableado Eléctrico
- Mantención de Hardware
- Mantención de Software básico y de aplicaciones de oficina
- Conectividad TCP/IP
- Servicios Internet-Correos

La empresa debe desarrollar y acordar con INDAP un calendario de visitas regional, de forma tal de asegurar una visita de trabajos de mantención al año para cada localidad geográfica.

Lugar de desempeño y logística

Las funciones a desarrollar serán en dependencias de INDAP, en cada una de las localidad geográficas donde INDAP tiene oficinas, y según detalle adjunto.
La logística de traslados y viáticos deben ser provistas por la empresa que brinda el servicio, y no debe depender de los recursos de INDAP.

En el caso de requerirse de materiales y elementos para la reparación y reemplazo, éstos serán provistos por INDAP: cables, conectores, mouses, teclados, software y licencias respectivas. Esto no incluye herramientas o equipos de medición (tester, scanner 10BaseT, etc)

Horario

Las funciones serán desarrolladas en jornadas laborales diarias, de 8 horas cada una, de Lunes a Viernes

Disponibilidad

El o los profesionales deberán estar disponible, para su contraparte de INDAP, ya sea en las oficinas de la institución o mediante telefonía celular, cuando la institución así lo requiera.

GOBIERNO DE CHILE
INDAP

ANEXO N°2
INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA

1.- Eficiencia del servicio: Desde el punto de vista de los objetivos logrados y plazos alcanzados.
Se definirá :

Grado de eficiencia = Metas Cumplidas/Metas Proyectadas*100

Las metas dicen relación con las que específicamente se expresan en el Plan Trimestral acordado.

2.- Calidad del servicio : La calidad del servicio se medirá bajo el siguiente concepto:

Concepto de evaluación	Definición	Porcentaje de Ponderación
Puntualidad y asistencia	Mide el grado de cumplimiento horario del personal de LA EMPRESA dedicado al INDAP. El dato se extraerá directamente de la bitácora del servicio contratado, donde se debe consignar, entre otros datos, la fecha, hora de ingreso y egreso del recurso humano dedicado al servicio. No se contabilizarán los eventos de ausencia por causa mayor o licencia médica.	10%
Grado de eficiencia	Pondera el grado de eficiencia de los servicios de acuerdo al mecanismo indicado en la letra (a) de ésta misma claúsula.	40%
Documentación de los servicios	Mide el grado de información registrada respecto de la tecnología de desarrollo de los servicios. Las funciones rutinarias y de contingencia deben estar claramente documentadas.	20%
Grado de Satisfacción de los usuarios computacionales	Indicador obtenido a través de encuestas específicas y aplicadas aleatoriamente entre los usuarios computacionales de **INDAP**, y efectuada por el mismo u otro despartamento , que permita medir la satisfacción del usuario respecto de los servicios contratados	20%
Grado de satisfacción de la Unidad de Informática	Indicador generado mediante la aplicación de formulario acordado entre **LA EMPRESA** e **INDAP**, y que debe ser respondida por el jefe o encargado de la unidad y los respectivos jefes de unidad del mismo Sub Departemento.	10%

(a) La evaluación deberá aplicarse al final del período de desarrollo del Plan Trimestral, el que debe contemplar ésta actividad y sus asociadas dentro de la respectiva carta gantt.

2.2. Indicadores Específicos:

Concepto de evaluación	Definición	Porcentaje de Ponderación
1. Desarrollo de Contenido	Evalúa la calidad del contenido del desarrollo de los servicios	50% = promedio (Sub Factores)
1.1. Completitud	Evalúa que incluya todos los elementos que se involucren en el sistema	0 %– 100%
1.2. Coherencia	Evalúa el grado de coherencia con los lincamientos tecnológicos institucionales	0 %– 100%
1.3 Factibilidad	Evalúa pertinencia de las soluciones propuestas en el marco del plan institucional	0 %– 100%
2. Servicios a Pedido En este caso, INDAP debe solicitar el servicio haciendo uso del formulario anexo *Formulario de Solicitud de Servicios.*	Dice relación con pedidos específicos de servicios, como son: evaluación de proyectos, confección de informes específicos, evaluación técnicas-económicas de alternativas de solución.	50% = promedio(Sub Factores)
2.1 Tiempo de Respuesta	Evalúa que el requerimiento cumpla con los compromisos de plazos comprometidos y acordados	0% - 100%
2.2 Resultado Final	Evalúa la calidad final de la solicitud: calidad del informe, presentación del mismo, correcta operatividad de lo solicitado.	0% – 100%
2.3 Impacto Asociado	Evalúa el correcto dimensionamiento del posible impacto sobre el nivel y calidad de los servicios en explotación. Cada solicitud debe tener asociado una evaluación de impacto sobre el actual sistema.	0% - 100%

FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Fecha : _____ NRO: _____

De : _____

Para : _____

Descripción de la solicitud de Servicio:

Objetivos: (definir y enumerar objetivo general y específicos)

Productos y Plazos:

Resultados de la Solicitud:

Tiempo de respuesta	: _____	100% = a Tiempo, -10% por cada día de atraso
Resultado Final	: _____	100% =bueno, 50% = regular , 20% = malo
Impacto asociado	: _____	100% = impacto controlado, 50% = afecta levemente operatividad , 20% = afecta operatividad