



17 Administración y Finanzas - Solicitud de Pago Factura Electrónica N° 27678 (Gestión de Pagos)

SOLICITUD N°	27678	FECHA	28/03/2017	RESPONSABLE	Carmen Acevedo
DEPARTAMENTO	17 Administración y Finanzas				
CUENTA	*17-00-00 Administración y Finanzas				
SUBCUENTA	*17-01-00 Gastos Administrativos Sede Balmaceda C.A				
ACTIVIDAD	*17-01-12 Asesoría y Servicios Externos	CÓDIGO	17-01-12		
A NOMBRE DE	Softland Ingenieria LTDA	RUT			
NETO	\$781.219	IMPUESTO	\$148.432	LIQUIDO	\$929.651
DOCUMENTO	Factura Electrónica N° 87824				
FORMA DE PAGO	Transferencia				
FORMA DE ENTREGA	Transferencia				
TIPO DE PAGO	NORMAL				
(Gestión de Pagos) FECHA	18/07/2017-Fallow Ferrari	VOUCHER	Sin voucher		

DETALLE	De acuerdo al Convenio de Transferencia 2017; Se solicita efectuar pago de Proveedor Softland Ingneria, por la Mantención de software Softland periodo 2017
---------	---

RESPONSABLE ÁREA ADMINISTRACIÓN TESORERÍA





Santiago, 06 de julio 2017

Sres.
FUND NAC DE ORQUESTAS JUVENILES
Presente

A continuación damos a conocer a usted, nuestra propuesta de Servicio de Mantenimiento de Software y sus características, el cual será el más completo apoyo que su empresa requiere para obtener el máximo rendimiento de su software de gestión, y así garantizar su continuidad operacional.

La vigencia de este servicio es por 1 año y se ofrece en dos modalidades: Premium y Remoto.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	PREMIUM	REMOTO
Nuevas versiones sin costo: Actualizaciones Tecnológicas, Nuevas Funcionalidades, Cambios Legales.	✓	✓
Consultas de Soporte Preferencial: Línea Telefónica, Vía Web, Correo Electrónico (supervisores).	+ 10 hrs. Asistencia Remota o en Terreno.	+ 5 hrs. Asistencia Remota.
Descuentos Especiales: Revisión temas de trabajos especiales en laboratorio de Softland, Asesorías de Soporte en Terreno dentro y fuera de Santiago, Migraciones, Instalaciones de Nuevas versiones, Traslado de Sistemas de un servidor a otro, Instalación y Configuración de Terminal Server, Reposiciones de carga, entre otros.	✓	✓

1. Servicio de Mantenimiento Premium

- **Cambios de Versión de Software** sin costo, durante la vigencia del servicio de mantenimiento, lo que permitirá mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y normas legales.
- **Soporte Telefónico con Línea Preferencial** con control de registro. Sin cargo adicional al SLM (o a larga distancia en caso de regiones). Asistencia sobre los sistemas Softland, sin limitaciones en la cantidad de llamadas que se efectúen.
- **Soporte Vía Web** desde el área de acceso "Exclusivo Clientes" en nuestra página web: www.softland.cl, donde podrá bajar Service Pack, Buscar información por tópicos, Generar requerimientos y conocer su estado en cualquier momento, entre otros.
- **Unidad de Asistencia en Terreno o vía acceso Remoto**, donde dispondrá de 10 horas anuales de asistencia presencial o virtual, según sea su necesidad.

Valor Servicio de Mantenimiento Premium: 35.5 UF+ IVA anuales

2. Servicio de Mantenimiento Remoto

- Cambios de Versión de Software sin costo, durante la vigencia del servicio de mantenimiento, lo que permitirá mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y normas legales.
- Soporte Telefónico con Línea Preferencial con control de registro. Sin cargo adicional al SLM (o a larga distancia en caso de regiones). Asistencia sobre los sistemas Softland, sin limitaciones en la cantidad de llamadas que se efectúen.
- Soporte Vía Web desde el área de acceso "Exclusivo Clientes" en nuestra página web: www.softland.cl, donde podrá bajar Service Pack, Buscar información por tópicos, Generar requerimientos y conocer su estado en cualquier momento, entre otros.
- Unidad de asistencia vía acceso Remoto, donde dispondrá de 5 horas anuales de asistencia a través de tecnología de acceso remoto a sus computadores.

Valor Servicio de Mantenimiento Remoto : 29.3 UF+ IVA anuales.

3. Seguro de Licencias

El Seguro de Licencias consiste en que ante incendios, robos, manipulación de terceros, daños en el disco duro, etc., nosotros le reponemos sus claves en menos de 4 horas desde la recepción de su carta formal de pérdida firmada por el Representante Legal, teniendo su Seguro previamente documentado.

Beneficios:

- Acceso a la liberación de la Licencia cuando lo requiera, mientras su Servicio de Mantenimiento esté vigente

NOTAS IMPORTANTES:

- Al momento de la renovación, la empresa debe estar operando normalmente con sus sistemas.
- El Servicio de Licencia se comercializa en base a la cantidad de sistemas que la empresa tenga en su Plataforma.
- Al adquirir el seguro se pedirán los datos del Representante Legal y su Rut
- En el caso que el cliente ya perdió sus Licencias, y desea adquirir el Seguro, en primer término debe reponerlas y además debe adquirir el Seguro. Por la reposición con Seguro incluido, puede optar a un 50% de descuento en valor de las Licencias. Este descuento solo es aplicable en las licencias y no en el seguro.
- El Seguro de Licencia tiene una duración hasta la fecha de término de su Servicio de Mantenimiento de Software.

Valor Seguro de Licencias : 4.35 UF + IVA anuales.

RESUMEN

Tipo de Servicio de Mantenimiento	Valor UF
Servicio Mantenimiento Premium	35.5 + IVA
Servicio Mantenimiento Remoto	29.3 + IVA
Seguro de Licencia	7.2 + IVA

Servicio Contratado

Servicio Mantenimiento Remoto	29.3 + IVA
-------------------------------	------------

Formas de pago:

Contado, Cheque al día y el resto documentado hasta en 5 cheques sin intereses.

Cotización válida por 05 días a partir de la fecha indicada al comienzo de esta cotización o hasta el término de la oferta.

Atentamente

Patricia Godoy Valenzuela
Ejecutiva Comercial Soporte ERP
Teléfono: 562-23889124 Fax: 562-23889291
Pgodoy@softland.cl
www.softland.cl

Softland
Lo hacemos fácil

El medio ambiente es cosa de todos, si necesita imprimir este correo no olvide reciclarlo.
Porque el papel es el soporte natural, renovable y reciclable de lo más humano: la palabra.



**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
ERP REMOTO****Datos del Cliente**

Razón Social: FUND NAC DE ORQUESTAS JUVENILES

RUT: 75.991.930-0

Plan Contratado: Serv Mant Software Business Remo hasta 15 Us 5 a 7 Sistemas

Ejecutivo Servicio de Mantenimiento: PATRICIA GODOY

Los servicios tendrán una vigencia de 12 meses.

La fecha de inicio para quienes soliciten el servicio de instalación será aquella en la que queden instalados los sistemas por Softland en las dependencias del Cliente. Para los clientes que instalen directamente los sistemas, la fecha de inicio de los servicios será la misma de la factura asociada a ellos. Para quienes renueven el servicio se considerará como fecha de inicio, la fecha de pago de los mismos, salvo que dicho pago se realice en forma anticipada al vencimiento de un periodo, en cuyo caso la renovación se iniciará al el término del periodo anterior.

El Cliente podrá solicitar los siguientes servicios de mantenimiento:

- 1. Atención a través de Línea Preferencial de Soporte Telefónico:** El Cliente podrá llamar en forma directa a Soporte Softland, a través del número **756 66 00**, de Santiago, exclusivo para clientes con Servicio de Mantenimiento, donde será atendido por un Analista de Soporte de Softland, en adelante "Analista", y podrá hacer todo tipo de consultas relativas a la operación de los sistemas ERP Softland. No hay límite para el número de llamadas que puedan efectuarse durante la vigencia del Servicio. Si al llamar los analistas se encuentran ocupados, el Cliente, indicando su RUT, podrá dejar registrado su llamado, el cual le será devuelto en cuanto se desocupe uno de ellos, conforme al número de requerimiento que le será asignado a propósito de su llamada.
- 2. Acceso a Soporte Vía WEB:** El Cliente podrá acceder a través del Acceso Exclusivo Clientes en nuestro sitio web www.softland.cl, a los siguientes servicios: Buscar información por tópicos, Bajar Service Pack actualizados de sus sistemas Softland, Generar nuevos requerimientos que quedarán registrados automáticamente en nuestro sistema de Atención (HelpDesk), Revisar los registros de atención recibidos y el estado en que se encuentran, Reservar horas de asistencia remota (visitas virtuales) provisionarias, mientras se confirman tópicos a tratar.
- 3. Asistencia Acceso remoto:** El Servicio de Mantenimiento de Software Remoto considera 5 horas de asistencia remota utilizando la tecnología de acceso remoto a sus computadores.
- 4. Actualizaciones o Cambios de Versión del software sin costo:** El Cliente tendrá derecho a las nuevas versiones que se liberen durante la vigencia del Servicio de Mantenimiento, debiendo solicitar éstas directamente desde nuestra página web o al Departamento de Soporte, para que se gestione la entrega de un DVD con las actualizaciones. Los contenidos de las actualizaciones son publicados en nuestra página web www.softland.cl, sección de acceso "Exclusivo Clientes", desde donde también podrá bajar Service Pack con actualizaciones.

Condiciones del Servicio de Mantenimiento

- 1. Asistencia Remota:** El tiempo ocupado se calcula en base al inicio de la conexión con el Cliente y la hora de desconexión, considerando un mínimo de 15 minutos, y se contabilizará el tiempo en múltiplos de 15 minutos, es decir, desde uno hasta 15 minutos, se descontarán 15 minutos, luego entre 15 y 30 minutos, se descontarán 30 minutos, es decir, al no completarse una cantidad entera de 15 minutos, se considerará el módulo de 15 minutos como ocupado completo para efecto de contabilización de tiempo del servicio. Para optar a la prestación de este servicio, el Cliente debe tener conexión Internet Explorer con Versión 6.0 o superior.
- 2. Limitaciones del Servicio de Mantenimiento del Software**
Los siguientes servicios no están incluidos:
 - Consultas que impliquen diseño de aplicaciones, sugerencias sobre las mismas o cualquier recomendación de compra de hardware.
 - Capacitación en sistemas Softland, operativos u otros software, tales como Windows, Excel, Word, etc.
 - Todas aquellas atenciones por la falla acreditada de un software o herramienta distinta de los Sistemas ERP Softland.

3. Horarios de Atención*:

- a) El Cliente contará con asistencia telefónica de Lunes a Viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.
- b) El Cliente contará con asistencia vía acceso remoto, previa planificación anterior de Lunes a Viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.

(*) Las horas a descontar por atención en acceso remoto en días hábiles de lunes a viernes en horario posterior a las 18:30 hrs. o sábados antes de las 13:30 hrs. tienen un recargo del 50%. Aquellas asistencias que sean brindadas en días sábados después de las 13:30 hrs., domingos o festivos, tienen un recargo del 100%.

- 4. **Caducidad del Servicio de Mantenimiento v/s horas de visitas contratadas:** La cobertura de horas de visitas remotas caduca cumplido los 12 meses desde la vigencia del mismo, independiente de que se hayan ocupado o no las 5 horas cubiertas por este Servicio.
- 5. **Respaldo de la Información:** El cliente se compromete a manejar los respaldos de Información de Servidores, equipos, y bases de datos debidamente actualizados, antes de solicitar a Softland cualquier intervención en sus equipos ya sea ésta en forma directa o indirecta, de manera tal que frente a cualquier imponderable sea posible recuperar los servidores, equipos y/o bases de datos a una situación inmediatamente anterior de presentado el imponderable.
- 6. **Responsabilidad:** Softland no se hace responsable de ningún daño o perjuicio que se cause o se pueda causar al contratante del servicio, sus empleados, clientes o terceros, por cualquier falla, daño directo o indirecto, interrupción de actividades comerciales, pérdidas de información, a propósito de la intervención directa o indirecta que se realice por personal de Softland producto del servicio de mantenimiento contratado.
- 7. **Término anticipado al Servicio de Mantenimiento:** El Cliente, podrá poner término anticipado al Servicio en la eventualidad de no estar satisfecho con los servicios prestados. El Cliente notificará su decisión a Softland mediante carta certificada, para que luego de 30 días de recibida ésta, se haga efectivo el término anticipado. Bajo estas circunstancias, Softland le hará devolución al Cliente del valor neto (sin IVA), correspondiente al saldo del Servicio de Mantenimiento que no se utilizará. Softland por su parte, podrá poner término anticipado al Servicio de Mantenimiento en cualquier tiempo a propósito de incumplimiento en el pago por parte del Cliente.
- 8. **Confidencialidad:** SOFTLAND se compromete a mantener bajo confidencialidad tanto los datos e información proporcionados por sus titulares, que le sean entregados por vía escrita o electrónica, así como la información que se genere por SOFTLAND a partir de esos datos; para ello, restringirá el acceso de sus empleados y dependientes a la información, prohibiéndoles, mediante políticas internas de seguridad, que la revelen, dupliquen o distribuyan por algún medio, salvo autorización expresa entregada por el Titular de los datos. SOFTLAND queda liberado de guardar confidencialidad, cuando la información: a) Ya se encontraba en el dominio público, al momento de conocerse, producirse o utilizarse por SOFTLAND, o entró luego en el dominio público sin culpa de aquél; b) Estaba en el conocimiento de SOFTLAND, sin obligación de guardar confidencialidad, con anterioridad a ser ingresada al sitio por su titular, y c) Fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros por SOFTLAND, en forma absolutamente independiente de su relación con el titular. El Cliente sólo podrá ingresar al sitio web de SOFTLAND, información y datos que le pertenecen o está autorizado a transmitir, luego lo autoriza expresamente para hacer, de ellos, uso anónimo y abstracto, con fines estadísticos y de inteligencia de negocios.
- 9. **Jurisdicción:** Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia.



13/7/20A
A
2/2