

I. OBJETO Y DOCUMENTOS ANEXOS

Toda persona natural o jurídica que requiera ofrecer un producto o servicio a Servicios Internet Limitada (SIL o Tecnoera indistintamente), deberá previamente registrarse adecuadamente. Para ello deberá completar el formulario electrónico correspondiente, el cual mediante su mero envío constituirá la aceptación del proveedor a estos términos.

SIL podrá requerir mayores antecedentes al proveedor tales como sus escrituras de constitución, documentos o informes tributarios o comerciales, escrituras donde consten las facultades del representante legal, certificaciones, entre otras. Toda la información que el Proveedor entregue a SIL se mantendrá con carácter de confidencial, según las normas establecidas en cláusulas siguientes. La información técnica o propuestas económicas del producto o servicio que el Proveedor entregue tendrán el mismo carácter.

Todos estos documentos se entenderán parte integrante de este acuerdo y tendrán pleno valor en todo aquello que no fuere contradictorio con sus términos. En dicho caso, el texto de estos términos prevalecerá por sobre las disposiciones de otros documentos. En caso de que Tecnoera haya emitido una orden de compra, el proveedor deberá además dar cumplimiento a las obligaciones que en esta se establezcan.

II. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor se obliga a entregar los servicios con la mayor diligencia, implicando esto dar cumplimiento cabal a los términos de este contrato, a la entrega del servicio pactado tanto en cantidad, tiempo comprometido, lugar de entrega, y en general en el cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

Con el fin de controlar el cumplimiento de todas las obligaciones del proveedor que en virtud de este acuerdo emanen, Tecnoera podrá realizar inspecciones del avance de los trabajos, solicitar documentación o certificados que acrediten el cumplimiento cabal o solicitar directamente al proveedor la entrega de informes, los cuales se tendrán como una declaración jurada por parte de quien lo emite. Dentro de la obligación de entregar información, el proveedor deberá entregar a Tecnoera la información comercial necesaria para integrarlo en su registro de proveedores, incluyendo un domicilio comercial y los datos necesarios de cuenta corriente bancaria.

Tecnoera podrá retener el total o parte de las sumas adeudadas en caso de incumplimiento de esta obligación.

Además de las obligaciones emanadas directamente del encargo realizado y contenido en este acuerdo, el proveedor se obliga a cumplir cabalmente con las obligaciones generales de todo negocio y que están contenidas en la ley penal, tributaria, laboral y administrativa vigente. Los incumplimientos normativos se tendrán como un incumplimiento grave a los términos de este acuerdo. Las sanciones impuestas al proveedor por autoridad competente bastarán para determinar esta situación, sin importar la afectación que produzcan dichas sanciones. También lo será el operar sin los permisos necesarios para realizar las labores. El proveedor se compromete a cumplir con las obligaciones y entregar los servicios con la máxima seguridad y diligencia, evitando cualquier daño a tercero, sea en su persona o bienes y en caso de ocurrencia de estas, se compromete a asumir la responsabilidad e indemnizar a quien corresponda.

Al proveedor también le será obligatorio el cumplimiento de las normas internas de Tecnoera contenidas en políticas, reglamentos, protocolos y procedimientos que le serán informados al proveedor en la medida que sea necesario para la buena ejecución de los servicios.

El proveedor deberá asumir la defensa legal de Tecnoera ante cualquier acción judicial en su contra por violación de la propiedad intelectual, derechos de patente, marca o diseño industrial registrado y que se derive directa o indirectamente de la prestación de los servicios.

Al ejercer el derecho a retener el todo o parte de las sumas adeudadas al proveedor, Tecnoera no se constituirá en mora, y el proveedor no podrá suspender la entrega del servicio pactado, ni aplicar reajustes ni intereses al saldo.

III. PROHIBICIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor tendrá la prohibición de acceder a lugares dentro del recinto de la empresa al cual no se le haya permitido su ingreso, ni tampoco podrá captar imágenes (fotografías o videos) sin previa autorización.

No podrá operar equipos de Tecnoera que se encuentren en el recinto donde trabajan, aun cuando estos estén desprotegidos o sin supervisión. Tampoco podrá operar equipos o maquinaria de su propiedad que no tengan relación con la prestación del servicio.

Versión	Fecha	Control de Cambios
1	25/10/2024	Creación y aprobación de documento

No podrá retirar desde el recinto ninguna especie o bien sin la autorización respectiva y la documentación necesaria, sean estos equipos electrónicos o de otra clase, documentos, herramientas, vehículos o maquinaria.

Los trabajadores del proveedor no podrán consumir cigarrillos, ni bebidas alcohólicas dentro del recinto de la empresa. Tampoco podrán ingerir alimentos o líquidos sino en las áreas habilitadas para ello y en los momentos determinados por su supervisor.

IV. SUBCONTRATACIÓN

En la prestación de los servicios, el proveedor utilizará únicamente personal contratados bajo su subordinación y dependencia. Por lo tanto, Tecnoera no tendrá en ningún caso relación laboral directa o indirecta con los trabajadores del proveedor y este contrato no crea ningún vínculo de subordinación y dependencia con los trabajadores que el proveedor designe para el cumplimiento del encargo.

Será de cargo del proveedor el pago de remuneraciones, reembolsos, impuestos, imposiciones previsionales, asignaciones familiares, capacitaciones y en general cualquier otro beneficio u obligación legal que pudiese tener el derecho de impetrar el trabajador. El proveedor exime a Tecnoera de la responsabilidad solidaria o subsidiaria que le pudiese afectar por esas obligaciones, debiendo resarcir cualquier gasto en que Tecnoera deba incurrir, pudiendo incluso retener en todo o en parte las sumas adeudadas por los servicios prestados. El proveedor deberá siempre entregar la información que compruebe el cumplimiento de todas las obligaciones laborales con sus trabajadores y Tecnoera podrá por lo tanto exigir su derecho a información.

Tecnoera tiene la obligación de cumplir con altos estándares de seguridad laboral en el interior de sus recintos y en los trabajos que deba realizar fuera de ellos. Estas exigencias deberán ser cumplidas también por el proveedor contratado. Tanto la administración de Tecnoera como su Comité Paritario de Orden y Seguridad podrá exigir del proveedor la entrega a sus trabajadores de los elementos de protección personal requeridos para una determinada labor. Asimismo, podrán exigir al proveedor la entrega de información que acredite el cumplimiento normativo de la ley de seguridad laboral, tales como certificados, resultados de exámenes ocupacionales o comprobantes de pago de seguro, entre otros.

Tecnoera siempre tendrá el derecho a exigir en cualquier momento y sin causa, el retiro de sus recintos de cualquier trabajador del proveedor. En tal caso, el proveedor deberá reemplazar al trabajador excluido dentro de 1 día hábil.

V. COMUNICACIÓN Y ESCALAMIENTO

Para la comunicación entre las partes y la entrega de información y órdenes, el Proveedor deberá nombrar a una persona encargada. Asimismo, se obliga a contar y comunicar a SIL un plan de escalamiento para los casos de problemas en la ejecución de los servicios contratados

VI. SOLICITUDES, PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los productos o servicios sólo podrán ser solicitados por SIL mediante la emisión previa de una orden de compra visada al menos por 2 personas con facultades. En este documento, el Proveedor podrá conocer los términos de aceptación del negocio tales como la descripción, calidad, número y precio de los bienes y servicios solicitados, los plazos de pagos, la ubicación de entrega y la persona solicitante entre otras menciones.

En algunos casos de entrega de servicio, y previo a la emisión de la factura por parte del Proveedor se le emitirá por parte de SIL de una hoja de entrada de servicios o conformidad de recepción, en donde se especificará las menciones que deberá contener el documento tributario emitido.

Por los bienes o servicios prestados, SIL se obligará a pagar las sumas que se indiquen en la respectiva orden de compra, de acuerdo con las frecuencias y vigencias en ella contenida, sumas que incluyen todos los impuestos, comisiones, aranceles, gastos y primas aplicables al servicio otorgado. En los casos que por obligación legal Tecnoera deba retener parte del precio cobrado, esta lo deducirá de la suma total para entregarlo a quien corresponda. El proveedor podrá solicitar el comprobante de pago de la suma retenida.

Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica de fondos realizada directamente a la cuenta cuyo titular sea el proveedor y que este haya informado al momento de inscribirse como tal en el registro de proveedores de Tecnoera.

Versión	Fecha	Control de Cambios
1	25/10/2024	Creación y aprobación de documento

VII. CONDICIONES Y MOMENTO DE PAGO

El pago se realizará contra la entrega total del servicio contratado, en un plazo no mayor a 30 días corridos desde que se reciba conforme la respectiva factura de venta o boleta de honorarios emitida por el proveedor. Los documentos emitidos por el proveedor deberán ser de acuerdo con la orden de compra emitida y en la factura emitida para el cobro de los servicios, deberá indicar el número de orden de compra respectivo para el servicio que se cobra. En caso de que Tecnoera le haya informado al proveedor la necesidad de contar con un número o código de conformidad de entrega de servicio u hoja de entrada de servicio, dicho número o código deberá ser informado en el texto de la factura que emita. Si en una factura se contemplan servicios prestados que consten en varias órdenes de compras o que impliquen la emisión de varios números o códigos de conformidad, deberá informarlo en cada línea de detalle respectivo de los servicios cobrados en la factura.

Los servicios que se ejecutan parcialmente en base a un calendario podrán ser cobrados y pagados parcialmente. El proveedor para ello emitirá un estado de pago donde indicará al menos, el servicio prestado con referencia a la orden de compra respectiva, el valor total cobrado por dicho servicio, el monto parcial a cobrar por el avance en la entrega, el monto parcial pagado por Tecnoera y el saldo pendiente de cobro y pago.

Si Tecnoera solicita un servicio que se entregará periódicamente (obligación de tracto sucesivo) informará en la misma orden de compra los períodos totales y la frecuencia de entrega junto con el valor a pagar por cada uno de los períodos. El pago se hará en base a período vencido y servicio entregado. No se podrá anticipar pagos de servicios periódicos actuales no vencidos o no prestados.

VIII. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, SIL podría exigirle al Proveedor la constitución de garantías, las que serán devueltas una vez que las partes se otorguen el completo finiquito de las obligaciones emanadas de uno o más acuerdos comerciales.

IX. CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las partes deberán entregar información personal comercial a la otra únicamente cuando esté directamente relacionada con la prestación del Servicio, quienes podrán registrarla, y tratarla en bases de datos informáticas de su propiedad y comunicarla a terceros únicamente en los casos requeridos y que fueran necesarios de acuerdo con estos términos. La información personal registrada por la otra parte podrá ser modificada a solicitud del titular de los datos, a través de una solicitud formal por correo electrónico.

Las partes se obligan a proteger estos datos, y a usarlos únicamente en la medida que la prestación del servicio lo requiera, eliminándolos cuando no exista motivo para almacenarlos.

Toda información a la que las partes accedan debido a este contrato se considerará confidencial y no podrá ser revelada a terceros sin previo acuerdo por escrito de la otra, obligación que se mantendrá hasta por 2 años de finalizado este acuerdo.

Sin embargo, en caso de que una de las partes sea requerida por autoridad competente para entregar información de la otra, no será responsable por los perjuicios que pueda ocasionar.

Tecnoera mantiene un sistema de gestión de la seguridad de la información el que regula la manera en cómo asegura el almacenamiento, protección, integridad, procesamiento, disponibilidad y destrucción de la información requerida para el cumplimiento de sus objetivos. Algunas de las obligaciones emanadas de este sistema es posible que deban ser impuestas al proveedor de servicio para lo cual Tecnoera le ha señalado por escrito y con anterioridad a la firma de este sobre los requisitos, acciones y omisiones que deberá cumplir.

X. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE MARCAS

Al proveedor le estará estrictamente prohibido el uso en cualquier forma de las marcas comerciales, nombres logotipos, isotipos, sonidos o cualquier elemento identificador de las marcas que Tecnoera detente como titular. Esto a menos que exista una autorización formal por escrito que exima de esta obligación.

En virtud de la Ley 17.336, y debido al encargo que Tecnoera hace al proveedor, cualquier obra protegida por esta será de propiedad de Tecnoera quien será el titular de los derechos patrimoniales de autor.

Versión	Fecha	Control de Cambios
1	25/10/2024	Creación y aprobación de documento

XI. NIVEL DE SERVICIO Y MULTAS

En caso de requerir fijar un nivel de servicio o la aplicación de multas en caso de incumplimientos de estos mínimos, las partes deberán suscribir un acuerdo especial que fije de manera clara y precisa la forma de medir el cumplimiento, los responsables de su control, el procedimiento y responsables para dirimir su incumplimiento y los montos de las multas en caso de deber aplicarse.

XII. CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SERVICIOS

Si los servicios prestados por el proveedor son aquellos que aseguran la continuidad de los servicios de Tecnoera, deberá velar siempre por realizar las acciones que se orienten a su logro. Esto implica que no podrá suspender la entrega de sus servicios si esto representa un riesgo a la continuidad operativa de Tecnoera, y si cuenta con antecedente de que dicho riesgo se eleva por una acción u omisión de su parte, o por un hecho no vinculado a su control, pero que sea de su conocimiento por la mera prestación de los servicios acordados, deberá realizar las acciones urgentes que lo eviten, aunque estas sean temporales e informar de inmediato al administrador de este contrato.

XIII. CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD Y AUDITORÍAS

Tecnoera ha implementado modelos de gestión estandarizados en base a normas internacionales. Estos implican ejercer control respecto a aspectos financieros, administrativos, comerciales y de competencias, así como también la medición o revisión periódica de procesos y procedimientos aplicados en su gestión, y la entrega de productos y servicios conforme a su política de la calidad.

Las exigencias emanadas de los sistemas de gestión mantenidos por Tecnoera implican el traspaso parcial de ellas a los bienes y servicios entregados por sus proveedores.

En atención a esto último, el proveedor se verá en la obligación en el cumplimiento de este acuerdo, de cumplir con los objetivos definidos por Tecnoera como parte de sus sistemas de gestión y según las instrucciones que esta última le indique. Asimismo, el proveedor estará obligado a aceptar someterse a procesos de auditoría en temas de gestión y cumplimiento, si esto es solicitado por Tecnoera, proceso que será por cuenta y cargo de esta última.

XIV. PREVENCIÓN DE DELITOS Y RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

Las partes declaran conocer la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, receptación, soborno entre particulares, negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida, contaminación de aguas, entre otros. Asimismo, declaran conocer el hecho que dicha ley se les aplica plenamente y que ante la violación de sus preceptos podría acarrear la aplicación de sanciones en su contra.

Tecnoera mantiene un modelo preventivo de delitos que es conocido por el proveedor y quien acuerda darle total cumplimiento en el desempeño de sus funciones. Cualquier persona podrá denunciar anónimamente si ha llegado a tener conocimiento de la comisión de una conducta que sea constitutiva de delito. Para esto, Tecnoera deberá mantener en su sitio web www.tecnoera.cl un formulario de denuncia. Las comunicaciones realizadas a través de este serán tramitadas de la manera señalada en el modelo por el encargado de prevención de delitos.

Asimismo, Tecnoera deberá dar cumplimiento cabal a las obligaciones emanadas del modelo que el proveedor establezca para regular la actuación de sus trabajadores.

Las partes declaran que su modelo de prevención de delitos es adecuado a sus funciones, que lo mantienen, que realizan capacitaciones frecuentes a sus trabajadores y en general a toda persona que, involucrada en la gestión de su empresa, tenga el deber de dar cumplimiento a los estándares éticos señalados en el modelo preventivo, y en las normas que los rigen.

Los incumplimientos a esta cláusula permitirán a la contraparte cumplidora el solicitar la resolución de este contrato y la indemnización de los perjuicios que el incumplimiento produzca.

XV. VIGENCIA

Este acuerdo tendrá una indefinida a contar de la aceptación realizada por el proveedor según cláusula I. En cualquier momento SIL podrá modificar estos términos, para lo cual deberá ponerlo en conocimiento de la otra parte quien tendrá 30 días corridos para dar su aceptación a estos. En caso de no aceptar, se liquidarán las deudas y compromisos pendientes en un plazo que acuerden las partes.

Versión	Fecha	Control de Cambios
1	25/10/2024	Creación y aprobación de documento

XVI. TÉRMINO UNILATERAL

Tecnoera se reserva el derecho de dar término unilateral a este acuerdo en caso de incumplimiento grave del contrato. Por tal se entenderá el incumplimiento en la calidad, cantidad y oportunidad de la entrega de los servicios contratados, además del incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones consignadas anteriormente en este acuerdo.

XVII. CESIÓN DE DERECHOS

Al proveedor le estará prohibido ceder unilateralmente los derechos y obligaciones consignadas en este acuerdo.

XVIII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DOMICILIO DE LAS PARTES

Las partes en este acto fijan su domicilio en la comuna de Viña del Mar, aceptando someter cualquier conflicto que surja en la ejecución de este contrato a la decisión de sus tribunales ordinarios.

XIX. IDIOMA, COPIAS Y ACEPTACIÓN

Estos términos se otorgan en formato electrónico y fue redactado en idioma español.

El Proveedor declara que tuvo a la vista estos términos al momento de inscribirse a través del Portal de Proveedores de SIL y declara que ha leído todas las cláusulas y se compromete con su cumplimiento íntegro.

Versión	Fecha	Control de Cambios
1	25/10/2024	Creación y aprobación de documento