

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

En Santiago de Chile, a 10 de Diciembre de 2014, comparecen don Francois Kriscovich Baeza, cedula nacional de identidad 12.882.106-6, en representación, según se acreditará del Centro Odontológico Militar N°1 "La Reina ", sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 61.974.200-1, todos domiciliados en Valenzuela Llanos N°623, La Reina, en adelante, "el Cliente", por una parte; y por la otra, don **ROBERTO MATÍAS LEÓN VELASCO**, chileno, soltero, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad número dieciséis millones doscientos siete mil setecientos setenta y nueve guión uno, y don **DANIEL HUMBERTO GUAJARDO KUSHNER**, chileno, soltero, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad número dieciséis millones veinte mil ochocientos cincuenta y uno guión uno, ambos en representación, según se acreditará, de **ENGENIS INGENIERÍA, GESTIÓN & TECNOLOGÍA LIMITADA**, sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario número setenta y seis millones noventa mil doscientos treinta y uno guión cuatro, todos domiciliados para estos efectos en Rosario Norte 555 of 2102, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, en adelante, el "Proveedor" o "ENGENIS"; y ambas conjuntamente denominadas "las partes", expresan que han convenido en el siguiente contrato de prestación de servicios, en adelante también "el Contrato".

### PRIMERO. ANTECEDENTES

- 1.1. Que el Cliente está interesado en la contratación del servicio integral con sistema de gestión para clínicas dentales y centros odontológicos denominado "**Dentalink**".
- 1.2. Que el Proveedor es una empresa especializada en ingeniería y soluciones de gestión informática flexibles para empresas.
- 1.3. Que las partes están interesadas en celebrar un contrato de prestación de servicios, en virtud del cual el Proveedor otorgue al Cliente el derecho de uso del sistema (software) de gestión para clínicas dentales y centros odontológicos denominado "**Dentalink**", y entregue soporte y asistencia en el uso de la misma.

## **SEGUNDO. EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS.**

2.1. En virtud del presente Contrato el Proveedor se obliga a otorgar al Cliente el derecho de uso del sistema de gestión para clínicas dentales y centros odontológicos denominado "**Dentalink**". Este sistema cubre los requerimientos administrativos fundamentales de estas entidades, manejando toda la información de agendamiento, ventas, liquidaciones, evoluciones, datos clínicos, descuentos por planilla, gestión de laboratorios, gestión de convenios, gestión de caja y cuadratura de caja, gestión de gastos y gestión de inventario.

La operación del sistema se realiza a través de Internet. El sistema reside on-line en los servidores de Dentalink, donde toda la información es almacenada en bases de datos. Dentalink no realiza ningún tipo de transacción económica con ninguna entidad financiera, bancaria o intermediaria, de modo que sólo contiene información que ha sido proporcionada por los propios usuarios.

El servicio entregado incluye el respaldo y seguridad de la información, mantención de los servidores donde se encuentra la información, actualización de los servidores, actualizaciones gratuitas del sistema mientras el contrato permanezca vigente (siempre y cuándo se encuentren mejoras para ese plan en particular), soporte y consultoría relacionada las veinticuatro horas del día mediante correo electrónico ([soporte@dentalink.cl](mailto:soporte@dentalink.cl)), soporte y consultoría relacionada vía telefónica durante horario laboral, esto es, de 9:00 horas a 18:00 horas, a través del teléfono 56-2-25709995, y finalmente el uso y goce de la plataforma misma. Entiéndase por "consultoría relacionada" todo apoyo al Cliente en temas de gestión relacionados con Dentalink e informática. El Proveedor podrá determinar, en forma fundada, si la solicitud del Cliente se encuentra dentro de lo pactado en el presente contrato o si excede de él; si se está en presencia de este último caso, el Proveedor podrá desechar la solicitud, lo cual deberá ser informado por escrito al Cliente, al mismo correo electrónico del cuál se realizó dicha solicitud.

2.2. El Cliente contrata el plan de servicios Dentalink Unlimited, que posee las siguientes características específicas:

- Software Dentalink Online completo: Posee todas las características actualmente disponibles del software: agendamiento, fichas de pacientes, pagos, gastos, inventario, liquidaciones de profesionales, laboratorios, descuentos por planilla, convenios, cuadraturas y gestión de cajas.
- Soporte: Descrito en párrafo 2.1.
- Ilimitadas cuentas de usuario: Tanto de odontólogos, como de usuarios regulares.
- Ilimitados puntos de conexión: Pueden conectarse desde donde deseen a través del acceso web.
- Plataforma de respaldo: El Cliente poseerá un acceso de emergencia ante caídas del sistema principal, que permitirá exclusivamente revisar la información y no editarla. Esta plataforma de emergencias posee una disponibilidad de uptime del 99%. Ante fallas de esta plataforma de emergencia, los canales de soporte son los mismos descritos en el párrafo 2.1.
- Espacio en disco para imágenes: El Cliente poseerá un espacio exclusivo de hasta 1 GB en disco para imágenes de pacientes, pudiendo ampliar este tamaño por 1 UF/mes + IVA por cada 5 GB adicional requerido.
- Capacitación y Implementación: Este plan incluye capacitación e implementación variables a solicitudes y requerimientos específicos del cliente.

### **TERCERO. PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO.**

Las partes dejan constancia que la actualización, mantención y soporte de equipos del Cliente se encuentran expresamente excluidos de los servicios objeto del presente Contrato. Entiéndase por equipos del Cliente, todo equipo distinto de los servidores a nombre del Proveedor.

### **CUARTO. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.**

Los Servicios se prestarán en los siguientes términos y condiciones generales:

4.1 El Proveedor prestará sus servicios con la más alta calidad y diligencia, y responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la prestación de los servicios objeto del Contrato.

4.2 El Proveedor se obliga a gestionar y obtener, a su cargo y costo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la realización de los Servicios, y a entregar una copia de todas ellas al Cliente antes del inicio de la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

4.3. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD: El Proveedor, sus empleados, asesores, subcontratistas, y los empleados de estos últimos, no podrán divulgar a terceros, en todo o en parte, sin previo consentimiento escrito del Cliente, toda información técnica, operacional, contable financiera, económica o de cualquier otra naturaleza recibida del Cliente, recabada u obtenida por el Proveedor con motivo del presente contrato, o que haya llegado a su conocimiento con ocasión del mismo y se le dará a esta información el tratamiento de información confidencial. Será responsabilidad del Proveedor tomar las medidas necesarias para que sus empleados, asesores, subcontratistas y empleados de estos últimos cumplan con la obligación de reserva y confidencialidad respecto de la información y documentación del Cliente en los términos antes señalados. El Proveedor se hace responsable por este acto de indemnizar y/o a resarcir al Cliente de todos los perjuicios directos, indirectos, previstos e imprevistos, incluido el daño moral, que pudieren ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula. El único derecho del proveedor es a realizar estudios estadísticos generales, como comparación de promedios de industria para reconocer patrones de comportamiento de la industria, pero no un análisis por cliente puntual, ni menos de información específica. Esto es con el fin de poder eventualmente entregar al Cliente su posición respecto al promedio de la industria, sin mención de datos específicos de ninguno de los Clientes el proveedor.

4.4. Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato durarán indefinidamente.

4.5. Las obligaciones establecidas para el Proveedor por la presente cláusula serán también de obligado cumplimiento para sus posibles empleados, colaboradores, tanto

externos como internos, y subcontratistas, por lo que el Proveedor responderá frente al Cliente si tales obligaciones son incumplidas por tales empleados.

4.6. ENGENIS no se hará responsable en caso de que un tercero irrumpiese maliciosamente en los servidores, y esto se tradujere en pérdida o eliminación de información de propiedad del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, ENGENIS cuenta con un sistema de respaldo de información destinado a evitar la situación antes descrita. Estos respaldos se hacen en servidores propios de ENGENIS en forma diaria y uno semanal.

#### **QUINTO. TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIFICOS.**

El Proveedor prestará los Servicios en los siguientes términos y condiciones específicos:

5.1 Dará acceso al Cliente a su servidor para que utilice el sistema denominado "Dentalink" a través de Internet.

5.2. El Proveedor tiene en vigor todas las licencias y permisos de uso colectivo de los propietarios protegidos por la Ley de Propiedad Intelectual o por la Ley de Propiedad Industrial de los programas y aplicaciones incluidos en su servidor. El Proveedor deberá entregar certificado de dichas vigencias al Cliente antes de inicio de la prestación de los servicios que en este acto se contratan.

5.3. El Proveedor facilitará al Cliente un código de usuario y una clave para entrar en el servidor denominado "Dentalink" y acceder a las aplicaciones objeto de este contrato.

5.4. Con el código de usuario se podrá acceder desde cualquier terminal del Cliente, para poder realizar varios accesos al mismo tiempo. El Proveedor facilitará una clave distinta para cada uno de los usuarios que el Cliente determine, sin un límite máximo para ello.

5.5. El Cliente podrá acceder a las aplicaciones a través del servidor en cualquier momento, 24 horas al día, todos los días del año y ejecutar los programas, recoger, modificar o añadir datos dentro de las aplicaciones del servidor a través de Internet.

5.6. El Proveedor pone a disposición del Cliente un número de teléfono de atención al cliente, a saber, el 56-2-25709995 de la ciudad de Santiago. A través de este, se comunicarán las incidencias o problemas de cualquier tipo al Proveedor, quien procederá a su solución en la forma que se señala en la cláusula décima siguiente. El horario del teléfono de atención al cliente es de 9:00 horas a 18:00 horas, de Lunes a Viernes, exceptuando festivos.

5.7. El Proveedor velará para que el acceso remoto al servidor no sufra ninguna incidencia y, en el supuesto de presentarse, la solucionará inmediatamente.

5.8. El mantenimiento, actualización y cualquier incidencia de los componentes hardware del servidor o de los sistemas operativos del mismo serán de cargo y costo del Proveedor. El Proveedor asegura que dispone de capacidad técnica suficiente para hacer frente a los reclamos que se produzcan.

5.9. El Proveedor ejecutará el Contrato prestando, de manera competente y profesional, los Servicios, cumpliendo los más altos niveles de calidad exigidos.

#### **SEXTO. POLÍTICA DE USO.**

6.1. El Cliente es el único responsable de determinar si los servicios que constituyen el objeto de este Contrato se ajustan a sus necesidades, por lo que el Proveedor no garantiza que los servicios prestados se ajusten a las necesidades específicas del Cliente.

6.2. El Proveedor no se responsabiliza del contenido y legalidad de los datos que puedan ser introducidos por el Cliente a través del servicio prestado por este contrato.

6.3. El Cliente se obliga a hacer constar de forma clara, visible y accesible los contenidos que incorpore al sistema al hacer uso del software Dentalink, como también sus datos identificativos, siendo él único responsable de dichos contenidos, poniendo un aviso en sus contenidos de la política de uso.

#### **SÉPTIMO. PRECIO DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO.**

7.1. El precio mensual del Contrato por la prestación de los servicios mencionados en este contrato es la cantidad de \$ **128.992/mes** más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), donde esta tarifa es fija en pesos durante el año de calendario. El primer cobro incluirá adicionalmente un costo de \$ **286.800 exento**, que se destina para puesta en marcha y capacitaciones, que se describen en detalle en punto 2.2. El precio del contrato se paga por mes adelantado y se reajustará anualmente conforme a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el período anterior. Esta medida solo tiene como objetivo compensar variaciones, y no realizar alzar de precio no justificadas. Si existiera un cambio en la cantidad de box o unidades dentales del Cliente, ENGENIS podrá aumentar el precio del contrato, agregando un costo de 0,86 UF/mes + IVA por cada unidad dental que exista por sobre las 6 actualmente existentes.

7.2. En caso de que el Cliente pagase por anticipado el precio correspondiente a 6 ó 12 meses, recibirá un 5% o un 12% de descuento, respectivamente, sobre el total de la suma de las cuotas correspondientes, sólo en el caso de que no exista un descuento adicional ya aplicado sobre el valor cuota mensual. En dicho caso, el Proveedor se reserva el derecho de otorgar este descuento adicional. Dicho pago deberá realizarse al contado, contra la entrega de la respectiva factura, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a la fecha de celebración del presente Contrato, mediante cualquiera de los medios de pago que se detallan en el párrafo 7.3 siguiente. Los descuentos a aplicarse en virtud de pagos anticipados por periodos distintos o casos distintos a aquellos descritos en este párrafo, deberán ser negociados caso a caso con ENGENIS. Si el Cliente pusiera término anticipado de contrato, existiendo pagos por adelantado que no se han utilizado aún, el Proveedor deberá efectuar la devolución de estos montos no utilizados, previa deducción del monto correspondiente a descuento de los meses ya utilizados, perdiendo el Cliente descuento generado anteriormente.

7.3. Para el caso de que el Cliente se encuentre en Chile, el precio pactado se pagará por períodos anticipados, dentro de los cinco primeros días de cada mes, de acuerdo al valor pactado como precio de contrato, en conformidad a alguna de las siguientes modalidades:

a) En el domicilio del Proveedor ubicado en Rosario Norte 555 of 2102, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, país Chile, o en donde éste lo indique, mediante cheque a la orden del mismo o en dinero en efectivo.

b) Mediante depósito o transferencia bancaria electrónica a la cuenta corriente bancaria del Proveedor número 81623208 del Banco de Crédito e Inversiones (BCI), en Chile. En este caso el Cliente deberá enviar copia escaneada o digital de comprobante de depósito o transferencia vía correo electrónico a la dirección [pagos@dentalink.cl](mailto:pagos@dentalink.cl), señalando claramente los números de factura que se están cancelando. Cualquier cambio que se genere respecto de la cuenta deberá ser informado oportunamente al Cliente.

c) Mediante PayPal ([www.paypal.com](http://www.paypal.com)), suscribiéndose a un cobro recurrente cargado a su tarjeta de crédito. Esta suscripción debe estar validada por ENGENIS. Si en cualquier momento la transacción no se generase automáticamente, sin importar la razón, el cliente será el responsable de notificar y solucionar el inconveniente, teniendo ENGENIS la facultad de considerar el servicio como no pagado y proceder con el corte temporal del servicio hasta registro del pago mismo.

7.4. En caso que el Cliente no efectúe el pago del servicio en la forma y tiempo estipulado en el párrafo 7.3, ENGENIS estará facultado para suspender el servicio mientras el Cliente no efectúe los pagos correspondientes reajustados en la manera que se detalla en el párrafo siguiente, reanudando la prestación del servicio una vez que se haya pagado lo adeudado.

7.5. Si dejare de determinarse el valor de la Unidad de Fomento, o por decisión de la autoridad competente se modificare la forma en que actualmente se efectúa su determinación, de tal modo que su valor no reflejare fielmente las variaciones del Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace o haga sus veces, las rentas pendientes de vencimiento se reajustarán en igual proporción de la variación experimentada por el señalado índice entre el último día del mes anterior a la fecha de pago efectiva de cada una de las rentas,



tomando como base la última cantidad en pesos pagada antes de ocurrir alguno de los eventos indicados.

7.8. En el caso de que el Cliente requiera de servicios adicionales, y estos fuesen aprobados por ENGENIS, el Cliente podrá contratar los servicios de consultoría informática para generar dichos desarrollos o consultorías, a un costo de 2 UF/hora de trabajo. Quedan excluidas las mejoras y reportes a solicitud que se encuentran incluidos dentro del plan Dentalink Unlimited, detallado en párrafo 2.2.

#### **OCTAVO. FACTURACIÓN.**

La facturación por los servicios tendrá lugar dentro de los últimos quince días de cada mes, y corresponderá al mes por venir, dado que el servicio se paga por periodos anticipados. La factura se enviará en formato digital vía correo electrónico a la dirección que el Cliente determine para tales efectos. Si su envío no pudiere llevarse a cabo por medios digitales, ésta será enviada al domicilio que se señala en la cláusula décimo quinta siguiente. Cualquier cambio que se genere respecto de la dirección de correo electrónico o domicilio del Cliente deberá ser informado oportunamente a ENGENIS.

#### **NOVENO. VIGENCIA DEL CONTRATO.**

El presente Contrato tendrá una duración de doce meses a contar de esta fecha, pudiendo renovarse automática y sucesivamente por periodos de seis meses cada uno, salvo aviso por escrito de cualquiera de las partes manifestando su voluntad de poner término al mismo, enviado con a lo menos **treinta días** de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo original o de cualquiera de sus prorrogas. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes, en cualquier momento, podrá poner término anticipado al Contrato, dando aviso por escrito a la otra, manifestando su voluntad de poner término anticipado al Contrato, enviado con a lo menos **sesenta días** de anticipación. Para cualquier término de contrato, el Cliente podrá solicitar la base de datos con su información, la cuál deberá ser entregada por el Proveedor en la medida de que la información solicitada exista, y pueda ser extraída del sistema, en plantillas de formato Excel (.xlsx o .csv), cuyo detalle específico es:

- Plantilla de pacientes: Constituida por pacientes dispuestos en filas, donde cada columna es un campo de sus datos personales básicos, como RUT, nombre completo, teléfono y e-mail.
- Fichas de pacientes: Información histórica de evoluciones desarrolladas sobre los pacientes.
- Pagos históricos: Registro de los pagos generados en el intervalo de tiempo.
- Citas: Registro de todas las citas futuras.
- Flujo de caja: Reportes de flujo de caja histórico del Cliente.
- Pacientes morosos: Registro de todos los pacientes que poseen deuda con la clínica.
- Otros.

Si el Cliente ya recibió su base de datos, o si este no la desea, el Proveedor se obliga a eliminar toda información perteneciente al Cliente de los servidores a nombre del Proveedor destinados para este servicio.

#### **DÉCIMO. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.**

10.1. Todos los Servicios prestados por el Proveedor se realizarán por personal especializado y altamente calificado en cada materia. El personal del Proveedor acudirá provisto de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los Servicios.

10.2. Las averías o el mal funcionamiento del Servicio se comunicarán al Proveedor a través de los teléfonos de atención al cliente, mencionado en el párrafo 5.6 precedente o por correo electrónico a la dirección [soporte@dentalink.cl](mailto:soporte@dentalink.cl).

10.3. Si existe algún corte de servicio ya sea debido a alguna falla de ENGENIS o a algún proveedor externo, ENGENIS se compromete a encontrar la causa del mismo dentro de la primera hora desde la notificación de la situación por parte del cliente. Luego de identificado el problema se contactará al cliente para informarle la gravedad de la misma y cual es plan de acción que se implementará. De ser necesario, ENGENIS implementará una nueva plataforma para reponer el servicio a la brevedad. Todos los costos en infraestructura asociados a la nueva plataforma serán cubiertos de manera íntegra por el proveedor, no teniendo el cliente que incurrir en costo alguno. El Proveedor

siempre deberá descontar del precio mensual del contrato el tiempo que el sistema no estuvo operativo en exceso del tiempo máximo de solución de los problemas que presente el sistema. El descuento será proporcional al tiempo que el servicio no se encuentre operativo respecto de la tarifa inicial, esto solo si el Up Time es menor al 99% . Si el problema se encuentra en alguna configuración de la plataforma, un ejecutivo de soporte, el cual se encontrará en constante contacto con el área de sistemas, acompañará al cliente via telefónica, videoconferencia o Chat, hasta que el problema se encuentre resuelto.

10.4. El estado de los Servicios se revisará diariamente por el Proveedor para comprobar su buen funcionamiento.

10.5. El nivel de servicio proporcionado por ENGENIS a lo largo de un año completo debe ser superior al 99%. Esto quiere decir que en el transcurso de un año, si la suma total de todas las caídas de sistema no programadas, no incluyendo bajadas por gestión de mejoras o solicitudes del cliente, exceden el 1% del tiempo como suma agregada, el Proveedor deberá descontar de la próxima factura el dinero proporcional al tiempo que el Cliente no pudo utilizar el sistema por sobre este 1%, relacionado a la tarifa mensual pactada en este contrato.

#### **UNDÉCIMO. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES.**

Las partes, al contratar los servicios contemplados en este contrato, actuarán solamente como contratantes independientes. Los profesionales de ENGENIS, no son dependientes ni empleados del Cliente, ni adquieren tal carácter en virtud del presente contrato. Prestarán sus servicios profesionales sin vínculo de subordinación o dependencia respecto del Cliente, y actuarán en su carácter de profesionales independientes y en el ejercicio libre de su profesión.

Por el hecho de suscribir el presente Contrato, no se genera entre las partes relación alguna de sociedad de hecho, consorcio, unión temporal ni figura similar, conservando cada parte su plena autonomía.

motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.

Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro mixto de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, renunciando las partes expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

#### **DÉCIMO QUINTO . NOTIFICACIONES.**

Para todos los efectos legales y convencionales derivados de este contrato, los avisos y notificaciones que deban efectuarse por o a las partes, se entenderán válidamente cumplidos si se dirigen a:

##### **ENGENIS INGENIERÍA, GESTIÓN & TECNOLOGÍA LIMITADA**

**Domicilio:** Rosario Norte 555 of 2102, Las Condes, Chile  
**Teléfono:** 56-2 25709995  
**Atención Sr.:** Roberto Matías León Velasco  
**Correo Electrónico:** roberto@dentalink.cl

##### **Centro Odontológico Militar N°1 "La Reina "**

**Domicilio:** Valenzuela Llanos N°623 La Reina  
**Teléfono:** 222732505  
**Atención Sr.:** Francois Kriscovich Baeza  
**Correo Electrónico:** directorcomlareina@cosale.cl

#### **DECIMO SEXTO : EJEMPLARES.**

El presente contrato consta de dos ejemplares de igual tenor y data, permaneciendo uno en poder de cada parte.

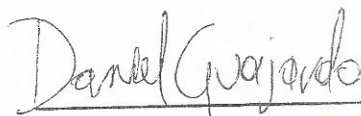
#### **DECIMO SÉPTIMO: PERSONERIA.**

Los representantes de ENGENIS poseen facultad de firmar el presente contrato, conforme a la escritura pública otorgada el 4 de Enero 2010, en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha.



Roberto Matías León Velasco

P.p. ENGENIS INGENIERÍA, GESTIÓN & TECNOLOGÍA LIMITADA



Daniel Humberto Guajardo Kushner

P.p. ENGENIS INGENIERÍA, GESTIÓN & TECNOLOGÍA LIMITADA



Francois Kriscovich Baeza

p.p. Centro Odontológico Militar N°1 "La Reina "

**ENGENIS LTDA.**  
**76.090.231-4**  
**2953 8160**