

**ADDENDUM AL CONTRATO MARCO SUSCRITO ENTRE LAS PARTES EN  
FECHA 09 DE OCTUBRE DE 2017**

**PROPUESTA PARA EL DESARROLLO Y USO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO  
PARA BRINDAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES VARIOS A LOS  
COLEGIADOS DEL  
COLEGIO PROFESIONAL DE PSICÓLOGOS DE COSTA RICA.**

San José, Costa Rica  
09 de Octubre de 2017

## I. Introducción y Antecedentes

EL PRESENTE ADDENDUM AL CONTRATO MAESTRO (el "Acuerdo") es suscrito por y entre Arkkosoft sociedad inscrita en el Registro Público de Costa Rica, Sección Mercantil, Tomo 548, Asiento 2215, cédula jurídica tres ciento uno trescientos noventa y cinco ciento sesenta y ocho (3-101-395168), representada por el señor RICHARD ALONSO RODRÍGUEZ MORA, nacionalidad costarricense, mayor, casado una vez, ingeniero de sistemas, cédula de identidad 5-0262-0847 (cinco- cer doscientos sesenta y dos – cero ochocientos cuarenta y siete, vecino de San Rafael de Heredia, en adelante conocida como (ARKKOSOFT), y EL COLEGIO PROFESIONAL DE PSICÓLOGOS DE COSTA RICA, con cédula de persona jurídica número 3-007-45287-01 (tres – cero cero siete – cuarenta y cinco mil doscientos ochenta y siete – cero uno) representada en este acto por el **WEINER GUILLÉN JIMÉNEZ**, conocido como Waynner Guillén Jiménez, mayor, casado una vez, Licenciado en Psicología, portador de la cédula de identidad número 3-0341-0399 (tres - cero trescientos cuarenta y uno – cero trescientos noventa y nueve), vecino de Cartago, en su condición de Presidente, con facultades de Apoderado General del Colegio Profesional de Psicólogos.

El Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica, ente autorizado para emitir los formularios para exámenes de idoneidad mental y administrar las pruebas a través de sus miembros colegiados, busca automatizar el proceso de venta, registro y consulta de dichos formularios.

El proceso actual requiere que los colegiados adquieran formularios numerados en las oficinas del Colegio (quienes a su vez deben verificar que el profesional esté autorizado para otorgar el dictamen), administren las pruebas a sus pacientes interesados en tramitar el permiso de portación de armas, llenen el formulario, firmen y adjunten los timbres correspondientes y entreguen el dictamen al paciente para que lo presente ante el Ministerio de Seguridad por las instancias correspondientes.

En toda esta operación, el Colegio ha detectado una oportunidad de darle al proceso mayor transparencia y seguridad.

La empresa Arkkosoft líder en la automatización de procesos en el sector público e Costa Ricas y con amplia experiencia en desarrollos masivos, propuso automatizar la emisión de dichos certificados asegurando, prontitud, eficiencia transparencia y utilizando para tal fin todo un conjunto de tecnologías como "la computación en la nube" con el propósito de masificar dicho desarrollo, cuidando dos aspectos fundamentales: La regularidad, y la seguridad a través de una aplicación que pueda ser visualizada en Internet a través de un "navegador Web" permitiendo así a todos los



actores (profesionales colegiados, administrativos y funcionarios del Ministerio de Seguridad Pública), acceder a la información que cada quien requiere.

Es por lo anterior que se propone crear: un sistema modular, escalable desarrollado en tecnología “JAVA” que incluirá una serie de funcionalidades entre ellas la emisión de certificados de idoneidad mental y además otros elementos y funciones, los cuales serán determinados por un grupo técnico designado por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica, aprobados por Arkksoft siempre que los mismos se encuentren dentro de los límites de la razonabilidad técnicas, así como financiera y de negocios. La plataforma Web permitirá el acceso desde cualquier computadora personal equipada con un navegador Web y una conexión a Internet, a la vez que eliminará la necesidad de la distribución de las actualizaciones al sistema, reduciendo con ello los costos de mantenimiento. Esta modalidad de servicio es similar al modelo SaaS (Software as a Service), con la diferencia de que es un sistema dedicado al Colegio y construido a la medida de sus necesidades particulares.

#### ***Objetivo del Sistema:***

- Crear un portal de servicios digitales habitualmente prestados a los profesionales colegiados al Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

#### ***Con lo anterior se percibe:***

- Mejorar el control existente para los Certificados de Idoneidad Mental.
- Facilitar nuevos medios para la venta de formularios, como el pago electrónico de los mismos en el sitio web.
- Brindar herramientas que faciliten y aseguren la calidad de la información presentada en los formularios mediante la validación correspondiente de la misma, y ayudas en línea para el ingreso de la información.
- Ofrecer un servicio más ágil y seguro para el personal del Ministerio de Seguridad Pública.
- Establecer una plataforma robusta para la implementación de otros servicios digitales para los profesionales colegiados en el futuro.
- Implementar la firma digital en los Certificados de Idoneidad Mental para asegurar la autenticidad del uso autorizado de los formularios.
- Crear los medios para una autenticación única de los usuarios del sistema (Single Sign-On), de manera que todos los sistemas consolidados en el sitio web requieran una única autenticación.
- El sistema contará con un grupo de reportes que apoyen la toma de decisiones gerenciales a las autoridades del Colegio.

## **II. Nombre del Sistema**

SERVICIOS DIGITALES DE IDONEIDAD MENTAL "SEDIM", para la automatización y regulación de los procesos y trámites que realizan los psicólogos colegiados.

## **III. Descripción de los servicios**

Para brindar las funcionalidades necesarias y satisfacer los objetivos específicos, se crearán tres módulos iniciales, a saber:

### **1. Módulo Administrativo del Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica (Módulo CPPCR)**

Este módulo será accesible para el personal administrativo del Colegio Profesional de Psicólogos. Las funciones específicas que se podrán efectuar con este módulo son:

- a- Registrar en los registros del Psicólogo la fecha de habilitación, la plataforma también deberá registrar una bitácora del usuario que incluyó o modificó el dato y la fecha en que se hizo. Se requiere llevar un historial de las fechas de las habilitaciones de cada psicólogo. (Se espera al momento de la implementación poder realizar una importación de las fechas que actualmente están registradas en el ControlPas)
- b- Al momento de proceder con la inclusión de la fecha de habilitación, se conectará con el Webservice del Colegio, para validar si el colegiado está activo y al día, en caso que no cumpliera con la condición, la plataforma no permitirá registrar la fecha de habilitación.
- c- Registro del precio de los formularios.
- d- Generación de Reportes
- e- Creación, validación, revocación de usuarios para acceso a la aplicación.

### **2. Módulo para Psicólogos**

Este módulo será accesible para los psicólogos colegiados y es donde los psicólogos pueden acceder a información importante tal como la cantidad de formularios que tienen disponibles, comprar formularios, confeccionarlos, etc. Las funciones específicas que se podrán efectuar con este módulo son:

- a- Visualizar los totales de formularios emitidos y formularios en “blanco”, lotes adquiridos (incluyendo el método de adquisición) y demás estadísticas relacionadas, mediante los correspondientes reportes,
- b- Adquirir lotes de formularios utilizando medios electrónicos de pago, como tarjetas de débito y crédito. Para el pago en línea, Colegio Profesional de Psicólogos debe hacer las gestiones correspondientes ante las entidades financieras.
- c- Confeccionar el dictamen desde el computador personal utilizando medios seguros de transmisión SSL/TLS (HTTPS), para garantizar la privacidad de la información.
- d- Al momento de “Pre-llenar” información del paciente en el formulario de idoneidad mental, se tendrá una opción en donde el colegiado seleccione si el interesado es nacional o extranjero. En caso de que sea nacional al introducir el número de cédula, se realizará una consulta al padrón que Arkkosoft actualizará en la medida se actualice el padrón nacional del Tribunal Supremos de Elecciones. En caso de ser un interesado extranjero, el sistema le permitirá al psicólogo digitar el número de cédula de residencia y como condición obligatoria, debe seleccionar una opción que indique “Libre Condición”.
- e- Almacenar (transparentemente para el usuario), la información consignada en el dictamen, para asegurar que A- no pueda ser alterada luego de emitida, y B- permita la trazabilidad hasta el psicólogo que la generó,
- f- Proveer una copia digital uniforme del dictamen.
- g- Acceder al sistema ya sea mediante una computadora personal de escritorio o portátil, dispositivos móviles, tales como tabletas con los sistemas operativos iOS (e.g. iPad) o Android.
- h- El psicólogo autorizado podrá firmar digitalmente el dictamen mediante el uso de un Certificado de Firma Digital emitido por la entidad autorizada para dicho efecto, en Costa Rica la Dirección de Certificadores de Firma Digital, u otro ente autorizado.

### **3. Módulo para el Ministerio de Seguridad Pública**

Este módulo será accesible para el personal del Ministerio de Seguridad Pública con el objetivo de realizar la integración necesaria con el sistema encargado del otorgamiento de los permisos de portación de armas. Las funciones específicas que se podrán efectuar con este módulo son:

- a- Consultar la versión digital del dictamen que el interesado debe presentar a la hora de gestionar el permiso de portación de armas.

## **IV. Especificaciones Técnicas**

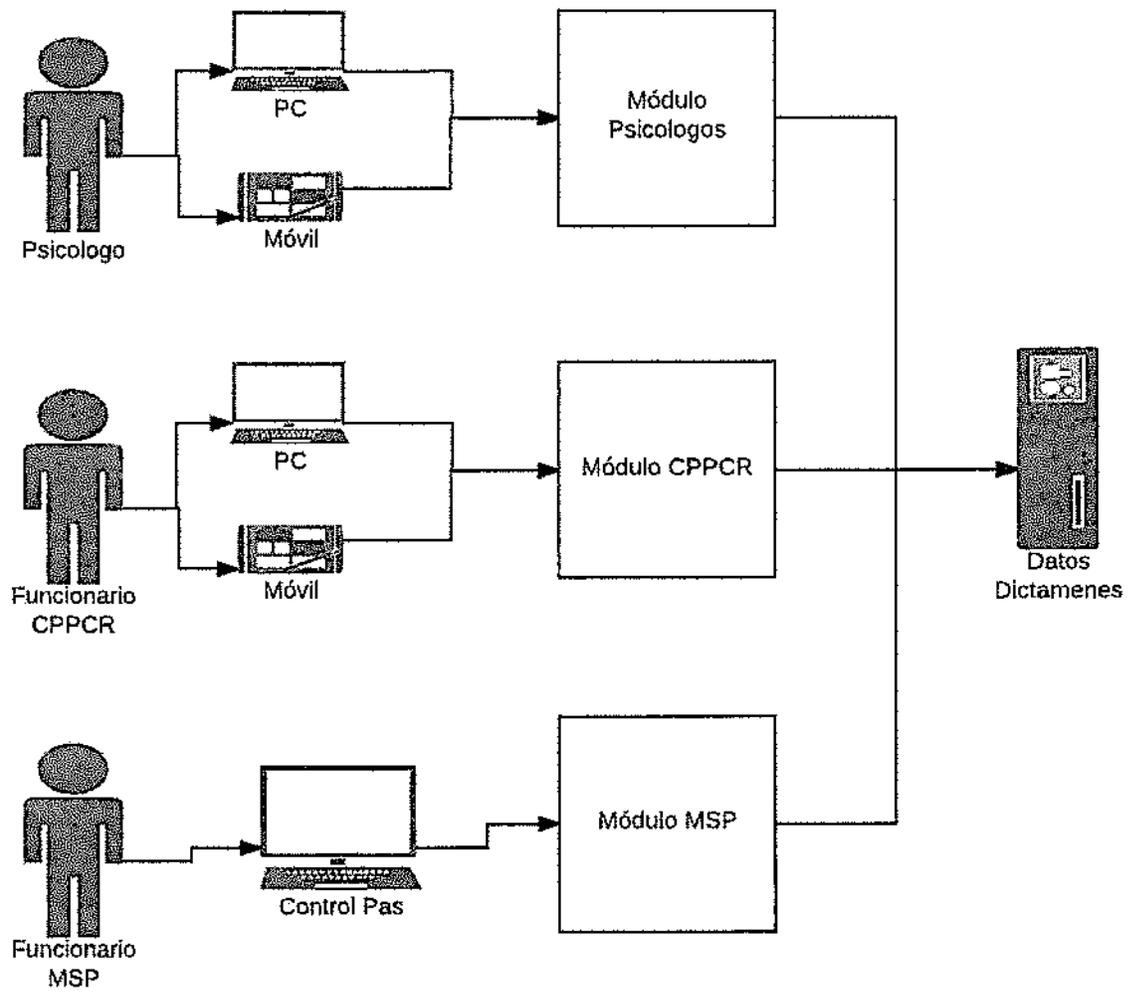
### **1. Módulo para Single Sign-On**

En principio, este módulo no se publica como una aplicación de usuario, sino que es para uso de los sistemas existentes como un subsistema de autenticación. Las funciones específicas que se podrán efectuar con este módulo son:

- a- Administrar las cuentas de usuarios, los roles dentro del sistema, los permisos asociados a dichos roles, y los roles asociados a los usuarios,
- b- Consultar al subsistema si el usuario está autorizado en el sistema para acceder al mismo,
- c- Consultar al subsistema si el usuario está actualmente autenticado en el sistema o si por el contrario debe autenticarse.

Los módulos descritos anteriormente se relacionan entre sí como se muestra en la Fig. 1 a continuación.

**Fig. 1 – Estructura del Sistema**



## 2. Interacción entre los Actores y el Sistema

### • Usuarios del Colegio Profesional de Psicólogos

- El psicólogo interesado se presenta ante el Colegio Profesional de Psicólogos para comprar un lote de N cantidad de formularios.
- El colegiado se registra y se debe generar un campo con la fecha de habilitación. Esta habilitación será válida por un tiempo de 2 años o hasta que se defina una nueva fecha de habilitación.
- El personal del Colegio Profesional de Psicólogos proporcionará un web service para confirmar que el colegiado esté autorizado para confeccionar los dictámenes estando al día con su colegiatura, caso contrario declina la venta.
- El sistema adjunta un lote de N formularios numerados secuencialmente a la cuenta del psicólogo que realiza la compra.
- 5. y 6. (Para usuarios administradores únicamente) El administrador puede consultar distintos reportes interactuando con el sistema, por ejemplo introduciendo un código de psicólogo, etc.

### • Profesionales Psicólogos Colegiados

- El psicólogo, a solicitud del interesado, y durante el examen psicológico correspondiente para dictaminar al paciente, inicia (con lo que el lote se decrementa en una unidad) y completa el formulario en línea, con información de ayuda en sitio y la validación del formulario en el navegador,
- El psicólogo **firmará digitalmente** el dictamen,
- El formulario y la firma digital el psicólogo se almacenan en el sistema y el conjunto constituye un documento inseparable,

## 3. Tecnologías y Métodos Especiales Necesarias para la Implementación

En esta sección se menciona brevemente cada una de las tecnologías y métodos que se utilizarán en la construcción del sistema.

### • Cloud Computing

Con el objetivo de reducir los costos por adquisición y administración de equipos y su conectividad, el sistema funcionará desde "la nube".

- **Firma Digital (incluyendo Certificado)**

La firma digital es un esquema matemático para demostrar la autenticidad de un mensaje o documento digital que da a su recipiente razón suficiente para confiar en que el documento efectivamente ha sido firmado por la persona que dice haberlo firmado, y que no ha sido alterado en tránsito.

Para integrar la firma digital, es necesario que los psicólogos obtengan y porten un certificado digital (criptográfico).

El sistema será capaz de leer el certificado desde el dispositivo para aplicar en la firma digital correspondiente de los dictámenes.

- **Web Services RESTful**

En la implementación de este sistema se requiere que el módulo del Ministerio de Seguridad Pública se encuentre disponible mediante webservices. Esto permitirá la integración con los sistemas de Ministerio de manera transparente.

- **SSL/TLS (HTTPS)**

El servidor de HTTP permitirá las conexiones encriptadas mediante SSL/TLS (HTTPS) para proteger la información en tránsito, por lo que deberá también contar con un Certificado de Servidor. Esto también permitirá que el programa cliente tenga la capacidad de establecer de manera fidedigna la identidad del servidor.

- **Integración con Medios de Pago Electrónico**

Para permitir a los psicólogos adquirir lotes de formularios en línea, el sistema implementará una interfaz con algún procesador de tarjetas. La interfaz específica dependerá del procesador, pero probablemente sea implementada a través de webservices seguros o algún protocolo propietario. Esto, deberá ser provisto por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.

- **Control de Acceso Basado en Roles**

Cada uno de los usuarios del sistema podrá tener uno o más roles asignados a su perfil. Cada rol tiene una serie de permisos que permiten a los usuarios dentro de ese rol ejecutar una o más tareas dentro del sistema. Inicialmente se pueden identificar los siguientes roles, y dentro de ellos las correspondientes funciones:

- ***Usuario Administrador del Colegio Profesional de Psicólogos***

- ✓ Administra la lista de psicólogos autorizados

- ✓ Administra los usuarios autorizados en el Colegio Profesional de Psicólogos (Single-Sign-On)
  - ✓ Consulta reportes
  - ✓ Configura el precio de venta de los formularios
  - ✓ Configurar el número máximo de dictámenes que se permite a un psicólogo confeccionar en un lapso determinado
  - ✓ Configurar los tamaños de los lotes de formularios que se venden en el Colegio Profesional de Psicólogos
- **Psicólogos autorizados**
    - ✓ Consultan sus saldos de formularios
    - ✓ Consultan reportes
    - ✓ Confeccionan el dictamen
    - ✓ Pueden comprar formularios en línea
    - ✓ Pueden consultar un formulario ya confeccionado
    - ✓ Podrán firmar digitalmente dictámenes.
  - **Funcionarios del Ministerio de Seguridad Pública**
    - ✓ Consultan los dictámenes mediante la identificación de la persona.

## V. Beneficios del Proyecto

- Cero inversión tecnológica
- Bajo costo de implementación.
- Sistema robusto, con altos niveles de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Eficiente, sostenible, escalable, moderno y con alto nivel de independencia
- Soportado por especialistas tecnológicos - know how -.
- El soporte y mejoras de la aplicación no tiene costo adicional.
- No requiere de la adquisición de software, hardware, equipo de comunicación adicional para el colegio.
- Costo de las mejoras del sistema corren por cuenta de la empresa que desarrolla el sistema.
- Garantiza la continuidad de negocios sin costo adicional.
- Soporte y servicio de la aplicación, infraestructura, continuidad del negocio en manos de especialistas.

- Esquema de negocios alineado con estrategias de “Cloud Computing”.
- Creación, soporte, mantenimiento y actualizaciones de la aplicación en manos de expertos comprobados con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de sistemas complejos y multiplataforma.

### **Beneficios del ISP:**

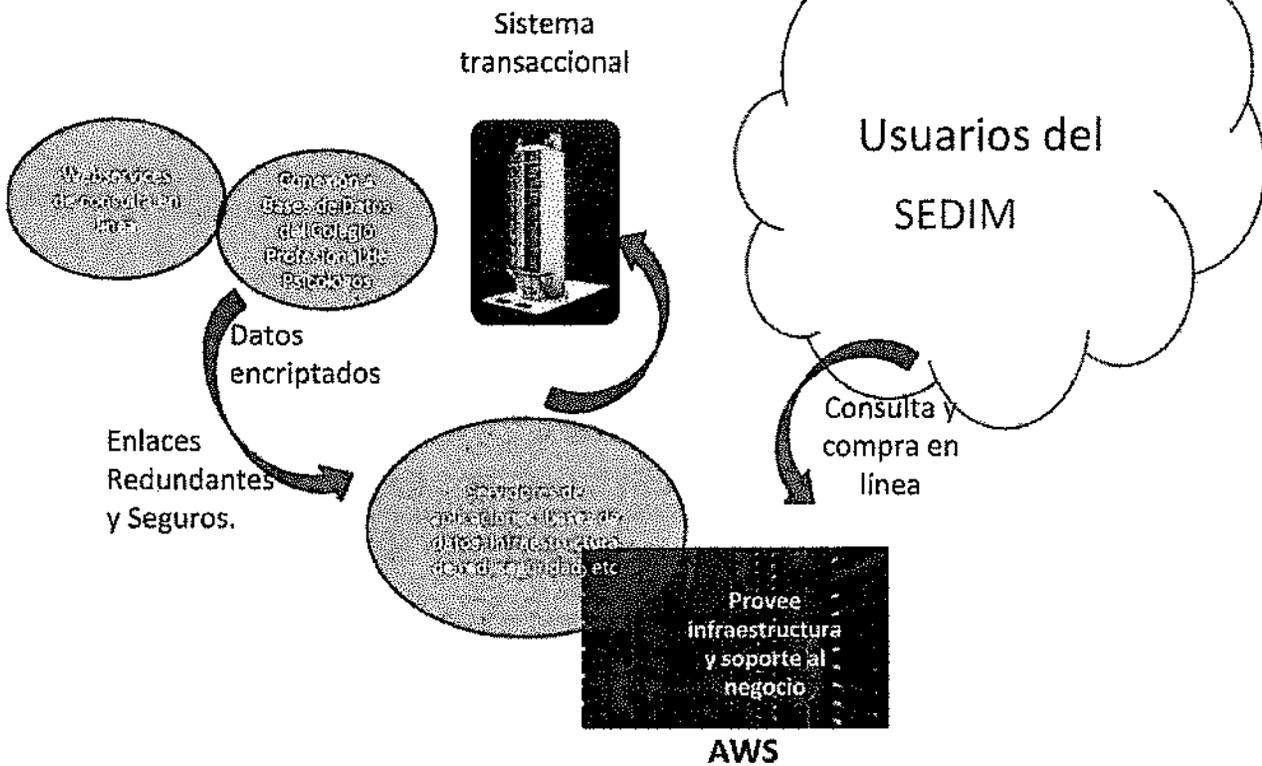
Los beneficios que ofrece un sistema en la nube son:

- escalabilidad,
- redundancia (en servidores y enlaces),
- balanceo de carga,
- respaldo de energía
- seguridad (lógica y física)
- Aumento de recursos por demanda (ancho de banda, disco, memoria, etc)
- Monitoreo (aplicaciones y recursos)
- Niveles de servicio (24x7x365)
- Garantizando que la información esté siempre disponible y “en línea” para hacer frente a las exigencias de los usuarios e incorporarse a la economía digital.

## VI. Topología del servicio

El siguiente gráfico ilustra la topología del servicio a prestar:

### Hospedaje de Aplicación



## VII. Factores críticos de éxito

Entendiendo la importancia del proyecto se identifican algunos factores críticos de éxito o compromisos de las partes que afectan el buen desempeño del proyecto:

- Contar con el personal calificado de acuerdo con los términos de referencia definidos.
- Debe existir un compromiso y apego total con los cronogramas establecidos y aceptados por el cliente en la implementación del servicio.
- Proveer los recursos técnicos necesarios para la instalación de la aplicación en el cliente.
- Definición de una contraparte o equipo de trabajo con el ISP y sus roles y responsabilidades.
- Asignar tiempo para las sesiones de trabajo y la aprobación oportuna de acuerdo con los cronogramas aprobados por el cliente.
- Definición de una contraparte o equipo de trabajo en el cliente con sus roles y responsabilidades.
- Entrega a tiempo de insumos necesarios por parte del cliente para realizar el trabajo de manera oportuna de acuerdo con el cronograma establecido.
- La interfaz gráfica del sistema es el propio del sistema, con colores y logo que el cliente provea. Si desea algo más elaborado debe proveerlo.
- Acceso a los sistemas del cliente para integrarlo con la aplicación.
- Revisión de la plataforma tecnológica actual del cliente.
- El cliente debe proveer los conectores requeridos para integrar la información.
- Se cuenta con un servidor en el cliente que servirá como módulo procesador de la información que será enviada a la plataforma del ISP para su transmisión.
- Las bases de datos del cliente nunca salen del dominio del mismo.
- Se cuenta con un enlace suficientemente robusto para aumentar la eficiencia de la transmisión del sistema.
- El sistema no es de misión crítica.

- La atención de averías no tomará más de 8 horas hábiles antes de que sea valorada.
- La propiedad intelectual del producto/servicio no es del cliente.
- Se cuenta con acceso a datos de prueba.
- Se cuenta con los permisos necesarios a sistemas involucrados en el proceso.
- El sistema contará con acceso a un servidor de directorios LDAP.

## VIII. Modelo de Negocios

- El modelo de negocios para utilizar el servicio es el de “SaaS” (por sus siglas en inglés Software as a service), es decir, se paga por lo que se usa (costo fijo por certificado transado).
- Arkkrosoft cubre los costos del desarrollo del sistema, soporte, mantenimiento, call center, ISP.
- Arkkrosoft administra los contratos con terceros.
- Para garantizar la viabilidad del modelo de negocios es necesario contar al menos 36 mil transacciones anuales
- La aplicación estará hospedada en un ISP (por sus siglas en inglés, Internet Software Provider), quien debe de proveer los siguientes servicios de manera óptima:
  1. Servidores virtuales tanto para el servidor de aplicaciones como el de base de datos.
  2. Soporte de segundo nivel – atención de averías en 2 horas o menos
  3. Respaldo de la información de los servidores.
  4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores.
  5. Mecanismos de seguridad necesarios para evitar que los servidores sean comprometidos ante ataques externos.
  6. Servidor de aplicaciones.
  7. Soporte de la infraestructura tecnológica
- Arkkrosoft se hará cargo de la contratación de estos servicios, así como la relación con el ISP, librando al Colegio de esta obligación.
- Arkkrosoft tomará todas las medidas técnicas a su alcance con el fin de procurar la disponibilidad del sistema 24/7, atender fallos en la aplicación, vigilar la integridad de las bases de datos, realizar respaldos permanentes que garanticen la continuidad del negocio.
- Arkkrosoft brindará toda la asistencia técnica necesaria para mantener 100% funcional la aplicación y cumplir con la agenda de requerimientos que periódicamente se vaya negociando.

## IX. Duración

Se estima la duración del desarrollo del proyecto en aproximadamente: 18 semanas

## X. Descripción del servicio ISP (por sus siglas en inglés Internet Service provider)

Las características de los servicios que serán prestados por una empresa proveedora de servicios de internet, se describen a continuación:

<b>Servicio:</b>	SERVIDORES VIRTUALES EN LA PLATAFORMA CÓMPUTO EN LA NUBE.
<b>Descripción:</b>	Soluciones de servidores virtuales como infraestructura de servicio en la nube (IaaS) con diferentes capacidades de procesamiento y recursos informáticos.

### Soporte Técnico y Monitoreo:

- Centro de Control de Averías.
- Asistencia técnica en sitio, 7x24x365.
- Comunicaciones accesibles 24x7x365.
- Software para manejo de tickets para reporte de averías.
- Respaldo de un "Service Level Agreement - SLA" a nivel contractual.

### Servicio Monitoreo:

- Monitoreo proactivo en la red principal.
- Informes de administración y fallas.

### Adicionalmente:

- Diseño robusto con modulación adaptiva para garantizar operación continua del enlace a la más alta velocidad posible y con fuentes de poder redundantes.
- Balanceo de carga (redundancia física)
- Firewall (redundancia física)

- IPS (redundancia física)
- Switches de borde 10 GB
- Solución de almacenamiento en alta disponibilidad
- Acometidas eléctricas redundantes
- Planta eléctrica. Tanque externo de diesel
- Servicios vitales (aire acondicionado, sistemas anti incendio, de enfriamiento, seguridad física, UPS, etc) Todos en N+1.
- Enlaces de datos redundantes hacia el Data Center(10 Gb c/u)
- Monitoreo y soporte 7x24 del core de internet soportado por GigaRouters y enlaces internacionales.

### **Niveles de Servicio - SLA**

- **Compromiso de servicio:**

ISP proveerá el servicio durante las 24 horas los 365 días del año, con una disponibilidad de un 99,95% anual.

Este acuerdo de nivel de servicio no será aplicable a los recursos y/o aplicaciones que pudiera tener el servidor, que hayan sido instalados por el cliente.

Los siguientes hechos no se tomarán en cuenta para la evaluación de la disponibilidad del servicio:

- Interrupciones programadas del servicio para labores de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Incumplimiento de las condiciones del contrato por parte del cliente.
- Hechos provocados por un tercero ajeno
- Caso fortuito y fuerza mayor

### **Reportes de averías del servicio**

Las averías o el mal funcionamiento de los equipos se comunicarán al ISP a través de llamada telefónica al Centro de Soporte, al ejecutivo de cuenta y/o cualquier otro que se determine.

En el caso de producirse alguna incidencia, el cliente dispondrá un mes natural desde que se produjo esta, para presentar su reclamación.

Una vez comunicada la incidencia, el cliente visualizará un mensaje informativo del envío de la misma y de que está pendiente de aprobación. El ISP responderá a la incidencia en el siguiente periodo mensual de facturación.

## **Ajustes y aclaraciones**

En razón de las características propias de los servicios y en caso de que el ISP no satisfaga el porcentaje mínimos de disponibilidad o en caso de interrupciones del servicio, las partes acuerdan que la única medida aplicable será que el ISP procederá a compensar al cliente en la factura correspondiente al periodo siguiente al considerado, en un monto igual a la proporción de la interrupción sufrida, tomando como base el costo mensual del servicio.

## **Baja del servicio**

El Colegio podrá solicitar al ISP en cualquier momento la desconexión del SERVICIO. No obstante, las partes acuerdan que en los casos en que el cliente decida terminar anticipadamente el contrato o el contrato termine como resultado del incumplimiento del Colegio, este se compromete a pagar al ISP un cargo de terminación igual a todas las cantidades pendientes de pago por el servicio efectivamente prestado.

El Colegio recibirá en la dirección de correo electrónica señalada en el contrato de servicios, la notificación de desconexión de su SERVICIO.

El ISP procederá a una baja del servicio sin derecho a indemnización de ningún tipo, cuando persista una alteración al servicio a pesar de haber sido notificado el cliente para que proceda a solucionar dicha alteración.

## **Falta de disponibilidad del servicio**

- La no disponibilidad del SERVICIO significa un problema que genere que el SERVICIO sea inaccesible.
- El nivel máximo de obligación del ISP, respecto a cualquier periodo de facturación es el cargo correspondiente a un mes del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

## **Exclusiones a la garantía de nivel de servicio**

No aplicará la garantía de nivel de servicio en las siguientes circunstancias:

- Un problema fuera del control razonable del ISP.
- Una suspensión del SERVICIO de acuerdo con las condiciones pactadas.
- Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
- Una falla en el SOFTWARE o en el sistema operativo, el software del servidor web o la aplicación web del CLIENTE.
- Por omisión del CLIENTE de brindar información relativa a la restauración del servicio.

- Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento.
- Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet.
- Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por el ISP.
- Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en su equipo.

Todos los reclamos serán resueltos a más tardar diez días hábiles después del periodo de facturación del periodo en que el servicio no haya estado disponible.

El ISP podrá verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el Colegio para obtener reducciones en la factura, para asegurar que están conforme a lo indicado en este Acuerdo.

## IX. Del Costo del Servicio

El costo del servicio que brindará Arkkosoft al Colegio se establece en el siguiente cuadro:

Descripción	Monto
Desarrollo del Sistema	¢ 2.360.000,00
Costo por Certificado Emitido	¢ 2.300,00
Soporte y Mantenimiento de plataforma	¢ 32.450,00 / hora

Los montos se cancelarán:

1. El Desarrollo del Sistema se cancelará contra la firma del contrato.
2. El Costo por certificado emitido se cancelará a mes vencido, previa emisión de factura hacia el colegio con la cantidad de certificados realizados durante el mes inmediato anterior.

Para que el proyecto sea viable, se deberán vender en promedio 36.000 certificados anuales.

## X. Del plazo del presente contrato

El presente contrato tendrá una vigencia de 2 años contados a partir de su firma y será prorrogado por periodos iguales, si no media notificación formal de las partes de su deseo de darlo por terminado.

## **XI. Clausula de rescisión.**

Dada la inversión que deberá de hacer Arkkosoft, en la implementación de los servicios que acá se pactan, en caso de que el Colegio desee dar por terminado el presente contrato o no cumpla con las condiciones pactadas, antes del vencimiento del primer año, pagará una indemnización fija de \$87.500, 00 (ochenta y siete mil quinientos, moneda corriente de los EEUU), antes del segundo año la suma de \$50.000, 00 (cincuenta mil dólares, moneda corriente de los EEUU).

## **XII. Derechos de autor y propiedad intelectual y código fuente.**

Arkkosoft será la única propietaria de los derechos de autor y propiedad intelectual de los servicios que desarrolla para el Colegio, si al finalizar el plazo del presente contrato, el Colegio desea adquirir dichos derechos, así como el código fuente del sistema, lo podrá hacer, mediante la cancelación de un valor de rescate, que se negociará por mutuo acuerdo entre las partes.

## **XIII. Cláusulas misceláneas.**

- I. **Notificaciones.** Notificaciones a entregar por las partes en conexión con este Acuerdo se harán por escrito y con firma de recibo en los siguientes domicilios.

### **Arkkosoft S.A.**

Atención Sr. Richard Rodríguez

San José, Mata Redonda,

Edificio Centro Cars, frente al Hotel Crown Plaza Corobici,

San José, Costa Rica

### **Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.**

Atención: Lic. Waynner Guillen Jimenéz

Dirección: Del Servicentro la Galera, 1 Km carretera Vieja a Tres Ríos.

San José, Costa Rica

- II. **Cesión.** Este Acuerdo y todos sus derechos, deberes y obligaciones bajo el mismo son personales para las partes que lo subscriben y no podrán ser cedidos, delegados o transferidos de otra manera por cualquiera de las partes, o en cumplimiento de la ley, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte; *se estipula, sin embargo*, que cualquiera

cualquiera de las partes puede ceder este Acuerdo íntegramente a cualquier compañía afiliada que adquiera o reciba sustancialmente todas sus acciones, bienes o negocios. Cualquier otro intento de cualquiera de las partes de ceder o transferir este Acuerdo o cualquier derecho u obligación del mismo será nulo y sin efecto y constituirá un incumplimiento material de este Acuerdo. Este Acuerdo y cada una de las estipulaciones del mismo serán vinculantes y se mantendrán en beneficio de las partes y sus sucesores o cedentes.

- III. **Inexistencia de Sociedad u Obligaciones Posteriores.** Este Acuerdo no constituye un negocio conjunto, sociedad u otro tipo de asociación comercial entre las partes, ni una obligación de comprar, vender, licenciar o suscribir algún otro acuerdo con respecto a la Información Confidencial o el Objeto. Cualquier relación o acuerdo de ese tipo será sujeto a negociación y ejecución de un acuerdo separado que sea satisfactorio para ambas partes.
- IV. **Legislación Aplicable / Jurisdicción Cláusula arbitral.** Este Acuerdo será regulado por y constituido en concordancia con las leyes costarricenses aplicables a los contratos redactados, ejecutados y aplicados dentro de ese país y sin tomar en cuenta conflictos de leyes causados. Ambas partes convienen en que, todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán en primera instancia por medio de la conciliación a pedido de la parte interesada. La conciliación se deberá solicitar por medio del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, la que deberá designar un conciliador en un plazo no mayor a ocho días. Si en el plazo de treinta días contados a partir de la designación del conciliador, o al cabo de la realización de tres sesiones no se llegare a conciliación alguna, se entenderá fracasado este procedimiento y la parte interesada podrá recurrir al arbitraje de derecho según se establece a continuación. El arbitraje será administrado al amparo de las normas y procedimientos propios de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a los que se someten voluntaria e incondicionalmente las partes. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un Tribunal Arbitral compuesto por tres árbitros. Los árbitros serán designados uno por cada parte y el tercero por el Cámara de Comercio de Costa Rica, el cual será el Presidente del Tribunal. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo, vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y se encuentre firme, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme el procedimiento avance, salvo que el Tribunal decidiera otra cosa. Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada parte. Todo esto sin perjuicio de la obligación de reembolso de cualquier gasto que le corresponda a la parte perdedora a favor de la parte ganadora, a este efecto, el laudo deberá condenar a la parte perdedora al pago de esos gastos, incluidos los honorarios profesionales de los asesores legales.
- V. **Prevalencia.** Este Acuerdo contiene la comprensión total y completa de las partes con respecto al material del mismo y tiene prevalencia sobre acuerdos, manifestaciones y arreglos previos y contemporáneos, ya sea orales o escritos.

- VI. **Renuncia.** Este Acuerdo no podrá ser reformado, modificado ni renunciado excepto por medio de un instrumento escrito suscrito por representantes de las partes debidamente autorizados. El incumplimiento de alguna de las estipulaciones de este Acuerdo no constituye renuncia de alguno de los términos del mismo.
- VII. **Constitución.** Este Acuerdo será interpretado y constituido en concordancia con sus términos y sin interpretaciones o estipulaciones a favor o en contra de alguna de las partes.
- VIII. **Nulidad Parcial.** En caso de que alguna de las estipulaciones de este Acuerdo sea declarada nula, anulable, ilegal o de alguna otra forma no susceptible de cumplimiento, en todo o en parte, por una corte con jurisdicción competente, dicha estipulación se extenderá solamente hasta el máximo permitido por la ley para cumplir con el interés de las partes, y el resto de este Acuerdo continuará con total validez y eficacia y será aplicable de acuerdo con sus términos.
- IX. **Protocolización:** Ambas partes se reservan el derecho a protocolizar el presente contrato ante el notario de su elección, cubriendo cada parte con los gastos propios de dicha gestión.
- X. **Honorarios Legales.** Si se presentara algún tipo de acción legal con respecto al cumplimiento del Acuerdo, la parte vencedora tendrá derecho a recuperar los costos de dicha acción, incluyendo honorarios legales razonables.

EN VISTA DE LO ANTERIOR, hemos estampado nuestras firmas en dos contrapartes documentales con el mismo contenido y valor legal en San José, el día 09 de Octubre de 2017.

	
Por COLEGIO PROFESIONAL DE PSICÓLOGOS DE COSTA RICA	Por ARKKOSOFT S.A.
Nombre: WEINER GUILLÉN JIMÉNEZ	Nombre: RICHARD ALONSO RODRÍGUEZ MORA
Cédula de identidad: 3-0341-0399	Cédula de identidad: 5-0262-0847