

ANEXO Nº 3 – CONTRATO 954: CAPACITACION Y SOPORTE TÉCNICO

CERTIFICA conviene con el SII en las siguientes acciones que organizan y norman la capacitación y soporte de los software instalados:

- 1) Sesión de capacitación inicial básica en procedimientos de administración y mantención de la aplicación CERTIFICA METRIC para su correcto funcionamiento a los operadores del SII que éste designe para las funciones de administración y mantención. La fecha, hora y lugar de la capacitación será definida de común acuerdo entre las partes.
- 2) Las actividades de soporte se prestarán mientras este contrato tenga vigencia y contemplan las siguientes características y opciones:
 - a. El personal de SII tiene accesos sólo de lectura de datos y bajo ninguna circunstancia a la modificación de los datos y/o algún elemento del software de CERTIFICA METRIC.
 - b. Soporte telefónico para resoluciones básicas y contacto inicial para evaluación de requerimientos en terreno. Este soporte funciona de lunes a viernes entre 09:00 y 19:00 hrs. en el número telefónico 2400420, Santiago de Chile.
 - c. En caso de eventos específicos, el personal capacitado del SII podrá interactuar con el Soporte de CERTIFICA, recibiendo instrucciones y aplicándolas rigurosamente conforme son emitidas ya sea en forma telefónica o escrita.
 - d. En caso de eventos de contingencia, esto es, ya sea por baja en la performance ó suspensión de alguno de los servicios pertenecientes a la solución instalada por CERTIFICA en nuestras instalaciones, y dada la criticidad del sitio www.sii.cl, CERTIFICA deberá facilitar al SII, contacto especial en horario 7x24.

POR ORDEN DEL DIRECTOR

**p.p. CERTIFICA S.A.
ALEJANDRO FOSK BELAN
GERENTE GENERAL**

**EDISON DÍAZ ARAYA
JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

ANEXO N° 4 – CONTRATO 954: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La calidad del servicio de CERTIFICA METRIC esta sujeta al cumplimiento de condiciones de red optimas. La interconexión de servidores debe estar aislada con otras funciones de manera de no intervenir con las política de seguridad informática del SII y no afectar el desempeño y la operación del propio sistema.

El sistema de medición CERTIFICA METRIC deberá cumplir con los siguientes indicadores de calidad de servicio medidos por CERTIFICA.

- a) Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta de los servicios de captura de información medido desde un enlace local en Chile no debe ser mayor a 1000 milisegundos.
- b) Funcionamiento: La aplicación de Software Licenciado garantiza una disponibilidad de funcionamiento de un 99%. Eso independizando las variables exógenas de Red y entorno de operación a la plataforma.

La falta en la calidad de los Servicios, en cuanto a Funcionamiento y Tiempo de respuesta, no hará responsable a CERTIFICA de manera alguna sino hasta por el precio de los Servicios para el mes en que se produzca la falla, dividido por el número de días en que ella subsista o se presente. En el caso de existir 10 días (no necesariamente consecutivos) de falta de servicio en un periodo de 30 días, CERTIFICA se obliga a no facturar o descontar de la facturación, según fuere el caso, ese período de 30 días.

POR ORDEN DEL DIRECTOR

**p.p. CERTIFICA S.A.
ALEJANDRO FOSK BELAN
GERENTE GENERAL**

**EDISON DÍAZ ARAYA
JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

ANEXO N°5 – CONTRATO 954: NORMAS DE INSTALACION Y MEDICION PARA FINES PUBLICABLES O DE DIFUSION

DEFINICIONES GENERALES PARA LA MEDICION

Para obtener las mediciones señaladas en el Anexo N°2, definiciones de materias en sus puntos 1), 2) y 3) referidas a un sitio, el SII deberá instalar el código CERTIFICA en todas las páginas del sitio cuya medición requiera. Estas mediciones no acumularán page views, sesiones o visitantes únicos provenientes de configuraciones de áreas: Video, Chat y Pop up u otras distintas a tráfico solicitado por un navegante.

VIDEOS

Para obtener y considerar válidas las mediciones señaladas en 4, 5 y 6 los sitios deberán:

- a) Desplegar los videos en una ventana con un frame que tenga auto refresh cada 1 minuto; y
- b) Marcar dicho frame con códigos que hayan sido configurados como "Area Video" en el menú que CERTIFICA METRIC posee para ello.

CHAT

Para obtener y considerar válidas las mediciones señaladas en 7 y 8 los sitios deberán:

- a) Desplegar la ventana de Chat con un frame que tenga auto refresh de 1 minuto; y
- b) Marcar dicho frame con códigos que hayan sido configurados como "Area Chat" en el menú que CERTIFICA METRIC posee para ello.

POP UP

Se define Pop Up como el despliegue de una ventana sin que medie solicitud o voluntad del usuario. La medición de este tipo de elementos es posible, pero sólo con fines de control de gestión interna del sitio. Las cifras que de esta medición resulten, no serán publicadas oficialmente y serán descontadas de los indicadores de carácter General (page views, sesiones, visitantes únicos). Si el sitio desea recoger esta medición deberá marcar la ventana de Pop Up con códigos que han sido configurados como "Area Pop Up" en el menú que CERTIFICA METRIC posee para ello.

AUTO REFRESH

Se define Auto refresh como la impresión de una página (page view) enviada a un usuario válido como resultado de un proceso automático. No se autoriza la utilización de esta instrucción en cualquier lugar o página del sitio, salvo en los casos especificados anteriormente: Videos y Chat.

FRAMES

Se define Frame como cada una de las zonas que pueden delimitarse en una página web mediante mandatos del lenguaje HTML. Cada una de esas zonas es a su vez una página que funciona de manera independiente. Respecto de estos elementos, hay que dejar claro que no debe marcarse más de un frame en páginas que contengan dos o más de ellos. Si el sitio quisiera medir cada uno de los frames contenidos en una página, lo podrá hacer, pero sólo con fines de control de gestión interna del sitio. Las cifras que de ésta medición resulten, no serán publicadas oficialmente y serán descontadas de los indicadores de carácter General (page views, sesiones, visitantes únicos). Si el sitio desea recoger esta medición deberá marcar los frames adicionales con códigos que han sido configurados como "Area Frame" en el menú que CERTIFICA METRIC posee para ello.

METODOLOGIA DE AUDITORIA DE LAS NORMAS

Se aplica un robot de auditoría que tiene por objeto revisar el árbol de llamados de un sitio y verificar que se cumpla el conjunto de reglas previamente acordado. Funciona cargando el árbol de sitio y aplicando un conjunto de expresiones regulares o reglas a cada página que forma el sitio.

Las expresiones regulares a revisar:

- Que no se incluya autorefresh excepto en las páginas que pertenezcan a las áreas de chat o video,

- Que un pop up no tenga código de CERTIFICA,
- Que una página no tenga dos códigos de CERTIFICA (iguales o diferentes),
- Que una página no tenga código CERTIFICA,
- Que una página tenga el sitio ID en el código CERTIFICA,
- Que una página con frames sólo tenga uno de ellos marcados con el código CERTIFICA,

El robot no detecta el código artificialmente generado; éste es detectado por las reglas de negocio incorporadas en el código de encolamiento de CERTIFICA.

El robot de auditoría se ejecuta desde direcciones IP excluidas de las estadísticas de tráfico revisando los sitios y levantando un informe que indica las violaciones detectadas a la metodología de medición.

Cuando se detecta una violación, se notifica inmediatamente a los contactos técnico y comercial del SII y si a los 5 días la anomalía no es resuelta, las cifras afectadas no serán publicables.

Para casos especiales en los cuales algún LICENCIATARIO requiera realizar autorefresh, medición de frames u otra medición que esté fuera de las prácticas convenidas de medición, estas deben ser notificadas a CERTIFICA por el SII.

POR ORDEN DEL DIRECTOR

**p.p. CERTIFICA S.A.
ALEJANDRO FOSK BELAN
GERENTE GENERAL**

**EDISON DÍAZ ARAYA
JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

ANEXO N°6 – CONTRATO 954: CONDICIONES E INSUMOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA CERTIFICA METRIC

Hardware:

- 2 Maquinas de encolamiento con las siguientes características mínimas: Pentium III de 600Mhz o superior, 512Mb de memoria RAM, Disco de 7.200RPM de 4Gb, CD o DVD Rom.

El numero de máquinas de encolamiento es estimado y está sujeto a cambios de acuerdo al nivel de tráfico que reciba el sitio del SII.

-1 maquina de base de Datos con las siguientes características mínimas: Dos CPU Pentium III de 600Mhz ó AlphaCOMPAQ, 1Gb de RAM, arreglo en RAID (5 o 0+1) de al menos 5 discos Ultra160, con controladora con RAID por Hardware.

-Una máquina con IIS para instalación del web server de reportes.

Red:

Se sugiere mantener la plataforma CERTIFICA METRIC en un segmento aislado de red, con el fin de no interferir en las políticas de seguridad de la empresa y poder garantizar niveles de disponibilidad y calidad de servicio que permitan el correcto funcionamiento de la plataforma.

CERTIFICA podrá tener acceso a las instalaciones del SII para los efectos de verificar el cumplimiento del Contrato. Para estos efectos deberá enviar una comunicación escrita o por correo electrónico en los términos de la cláusula 17.1 y a la persona designada en dicha cláusula. El SII deberá acceder a esta solicitud en el plazo de 24 horas a partir de la fecha de recepción de la carta por la persona designada.

En caso que se utilice más de una máquina de encolamiento se debe considerar el uso de un dispositivo de balanceo de carga ("load balancer").

Software:

El software utilizado sobre la plataforma de hardware corresponde a:

- Linux o Tru64 (y respectivas licencias) para servidores de encolamiento.
- Linux o Tru64 (y respectivas licencias) para servidor de base de datos.
- Sybase Adaptive Server Enterprise version 12 o posterior como aplicación de base de datos.
- Certificado Digital (y respectivas licencias) para servidores web de encolamiento.

POR ORDEN DEL DIRECTOR

**p.p. CERTIFICA S.A.
ALEJANDRO FOSK BELAN
GERENTE GENERAL**

**EDISON DÍAZ ARAYA
JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

ANEXO Nº 7 – CONTRATO 954: NORMAS GENERALES DE INSTALACION

La instalación del producto Certifica Metric se basa en la inserción de códigos en las páginas de los sitios de nuestros clientes. Al estar programados en javascript, son soportados por cualquier lenguaje de programación en el cual el SII haya desarrollado su sitio (html, asp, php, cgi,... etc.).

Antes de instalar:

El primer paso para comenzar la instalación de Certifica Metric en su sitio, es tener un usuario válido para el sistema. El área tecnológica de Certifica.com se encargará de proveerle esta información en caso de que aún no contara con ella. Ahora, es necesario comprender cómo Certifica Metric identifica la información de los sitios y cómo esto determina la instalación:

- El proceso de instalación consiste básicamente en insertar un código al final de cada página que se desea medir, permitiendo de esta forma que el sitio sea identificado y contabilizado. Cada código de Certifica Metric maneja tres variables que identifican claramente para qué Sitio, Área y Pagina se ha hecho un requerimiento por parte de un navegante, para cualquiera de nuestros clientes.
- Cada cuenta de nuestros clientes tiene asociada un identificador (ID) de sitio, así también, cada área y página es asociado a un identificador único en las bases de datos; todo esto permite identificar el origen de las mismas.
- Cada sitio puede estar compuesto por una o más áreas, siendo éstas las secciones en las que el sitio se divide. De la misma manera, cada área puede estar compuesta por una o más páginas.
- Como en todo trabajo de implementación, es recomendable primero analizar y planificar antes de empezar los trabajos de instalación.
- El primer paso consiste en revisar cómo está constituido el sitio, es decir, identificar las áreas o secciones del mismo, así como el nivel de detalle que se desea tener con respecto a la información de cada área. De ser posible, debe contarse con la asesoría de la persona que verá los reportes (quienes tomarán decisiones con relación a la información brindada por los reportes). Estas personas son generalmente los encargados de determinar la actualización de los contenidos del sitio. A este trabajo de definición de áreas y estructura del sitio, lo denominamos "mediatización".

Una vez que ya se cuenta con la mediatización, puede procederse con mayor facilidad a realizar la instalación. Este procedimiento puede realizarse de diferentes formas, dependiendo de:

- Cómo está diseñado el sitio.
- Cómo está desarrollado.
- Frecuencia de actualización de los contenidos del sitio.

Con el uso de tres niveles (sitio, área, página) se configura originalmente cada sitio con todas sus áreas y páginas a ser medidos. Cabe señalar que en forma posterior a la instalación, existe la posibilidad de anidar páginas con el fin de crear múltiples niveles de medición como se explica más adelante.

INSTALACION

Existen dos tipos de marcado o instalación, la primera o ESTATICA es la más tradicional, comienza por ingresar en el sitio de Certifica.com (www.certifica.com), sus datos de user y password en los casilleros habilitados para ello, entrando así a su servicio privado. Entonces, al elegir la opción "Configurar" del menú, podrá comenzar la instalación creando la estructura y extrayendo los códigos necesarios para ello.

El segundo método, DINAMICO, consiste en la posibilidad de generar en forma automática códigos áreas_páginas desde el mismo sitio del cliente. El proceso consiste en pegar el código certifica con nombres de áreas y páginas predefinidos.

Ambos métodos se explican detalladamente en el presente documento.

Interfase de Configuración:

Antes de pasar a los métodos de instalación, es bueno relacionarse con la interfase que permite realizar la instalación.

Debe seleccionarse la opción **"Configurar"** del menú principal de la cuenta.

Aparecerán varias opciones, entre ellas **"Áreas/Páginas"** y al ser seleccionada esta subopción, aparecerá el respectivo formulario que permitirá el registro y edición de las áreas del sitio:

CERTIFICA PROFESIONAL

configuración

Permiten Ingresar el Nombre del área, así como su descripción (opcional). Una vez ingresado el nombre, debe presionarse el botón "Agregar"

Áreas y Páginas
En esta sección puede crear nuevas áreas, editar o borrar las existentes. Una vez creada un área, puede ir a configurar páginas para ese área.

Nombre Descripción Opciones

Agregar

Habilitar

Permite habilitar un área.

Áreas Desahabilitadas

Nombre	DESCRIPCIÓN	Opciones
ÁREANIVEL1		

Áreas existentes

Deportes	Area sin Descripcion Definida.	Editar	Borrar	Páginas
Información General		Editar	Borrar	Páginas
Principal		Editar	Borrar	Páginas
Registro		Editar	Borrar	Páginas

Los botones "Editar" hacen permanentes las modificaciones modificadas al nombre y/o la descripción de su respectiva área

Los botones "Borrar" deshabilitan el área respectiva

Los botones "Páginas" permiten acceder al nivel de páginas del área respectiva, mostrando un formulario con la información de las páginas correspondientes

Suponiendo que quisiéramos ver las páginas pertenecientes al área "Información General", debemos hacer clic en su respectivo botón páginas.

CERTIFICA PROFESIONAL

configuración

Permiten Ingresar el Nombre del área, así como su descripción (opcional). Una vez ingresado el nombre, debe presionarse el botón "Agregar"

Áreas y Páginas
En esta sección puede crear nuevas áreas, editar o borrar las existentes. Una vez creada un área, puede ir a configurar páginas para ese área.

Páginas de: Información General

Nombre	Descripción	Opciones
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Agregar"/>

Páginas Deshabilitadas No hay Páginas Deshabilitadas

Páginas asociadas

Contáctenos	<input type="text"/>	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Borrar"/>	<input type="button" value="Código"/>
Objetivo	<input type="text"/>	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Borrar"/>	<input type="button" value="Código"/>
Quiénes Somos	<input type="text"/>	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Borrar"/>	<input type="button" value="Código"/>

Los botones "Editar" hacen permanentes las modificaciones hechas al nombre y/o la descripción de su respectiva página.

Los botones "Borrar" deshabilitan la página respectiva

Al hacer clic sobre estos botones, aparecerá una ventana con el código para la página correspondiente.

Basta con copiar y pegar este código en los documentos respectivos, antes del cierre de cuerpo (tag </body>) de cada documento.

```

http://www.certifica.com/certifica/codigo.html?reporte=336p_tipo=2&codigoarea...
NeoPlanet
NEOPLANET

<SCRIPT language="javascript">
<!--
/* Certifica.com : Version 3.00 (01/05/2001)*/
Certifica_resolucion="otro";
Certifica_colores="otro";
Certifica_java_activado="otro";
Certifica_browser="otro";
Certifica_version="otro";
Certifica_desde="" +escape(document.referrer);
Certifica_cpu_XXXX="otro";
Certifica_idioma_sistema="otro";
if (Certifica_desde== "")
{
  Certifica_desde="otro";
}
Certifica_resolucion=screen width;
Certifica_browser=navigator.appName;
Certifica_version_navegador=navigator.appVersion.charAt(0) + navigator.appVersion.charAt(1);
Certifica_version_navegador=Certifica_version_navegador + navigator.appVersion.charAt(2);
Certifica_cpu_XXXX=navigator.cpuClass;
Certifica_idioma_sistema=navigator.userLanguage;
if (Certifica_browser != "Netscape")
{
  Certifica_colores=screen.colorDepth;
} else {
  Certifica_colores=screen.pixelDepth;
}

```