



Web  
PA  
5-1-10

SANTIAGO, 31-12-2010.

**RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 5103 /**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Art. 7° letra o) de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el Artículo primero del DFL N°7 de 1980 del Ministerio de Hacienda; la Ley 20.407 del 16.12.2009 sobre presupuesto para el 2010; la Ley 19.886 publicada en el Diario Oficial del 30.07.2003 sobre compras y contrataciones públicas y su Reglamento; la Resolución N° 1055 de 2010, sobre procedimientos para adquisiciones y otros; las Resoluciones N°343 del 2000, y 98 de 2009 sobre delegación de facultades, todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; y la Resolución 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; las necesidades del Servicio; y,

**CONSIDERANDO:**

1°) Que, el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS** mantiene vigente el Contrato N° 999, de 30 de mayo de 2003, aprobado mediante Resolución Ex. SII N° 1783 de 30/05/2003, suscrito con la empresa **ADEXUS S.A., RUT N° 96.580.060-3**, con el objeto de prestar servicios de soporte y mantención técnica de los equipos que forman parte del Sistema del Correo Electrónico Corporativo, de propiedad del Servicio.

2°) Que, la Jefe del Departamento de Procesamiento de Información solicitó modificar la descripción del hardware y software de la plataforma de Correo Electrónico Corporativo del contrato, debido a que la empresa realizó un upgrade de la plataforma adquirida por el SII, basándose en la cláusula tercera del contrato N° 999.

**RESUELVO:**

**I. APRUÉBASE** la **Modificación del Contrato N° 999**, de fecha 02 de noviembre de 2010, suscrito entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS** y la empresa **ADEXUS S.A., RUT N° 96.580.060-3**, el que a la letra expresa:

**MODIFICACION N°1 - CONTRATO N° 999**

En Santiago de Chile, a 02 de noviembre de 2010, entre el **Servicio de Impuestos Internos**, RUT N° 60.803.000-K, en adelante EL SERVICIO o SII, representado por el Jefe del Departamento de Adquisiciones y Gestión de Contratos, don Edison Díaz Araya, ambos domiciliados en Teatinos N° 120, oficina 200, Santiago, por una parte, y, por la otra **ADEXUS S.A., RUT N° 96.580.060-3**, representada por don Carlos Busso Vyhmeister, cédula de identidad N° 5.718.244-K, ambos con domicilio en Santiago, calle Miraflores 383, Piso 20, en adelante indistintamente **ADEXUS**, el **PROVEEDOR** o la **EMPRESA**, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:**

**Antecedentes**

Con fecha 26 de Diciembre de 2001, el Servicio de Impuestos Internos y Adexus, celebraron un contrato por el cual este último vendió y transfirió al SII un sistema de Correo Electrónico Corporativo, de tipo Industrial capaz de atender tanto las necesidades de los usuarios internos del SII (funcionarios), como las de envío masivo de correo a los contribuyentes. Este sistema abarca los componentes de Software y Hardware asociados, que garanticen efectivamente la continuidad del servicio de correo que se otorga a los usuarios atendidos a lo largo del territorio nacional, a través de un sistema centralizado.

Vencido el plazo de garantía de los bienes adquiridos, EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS contrató con ADEXUS los servicios de soporte y mantención técnica de los equipos adquiridos en virtud del contrato mencionado precedentemente.

## SEGUNDO: **Modificación de Contrato**

En este acto y por el presente instrumento el Servicio de Impuestos Internos y Adexus S.A., ambos representados como se señaló en la comparecencia, acuerdan modificar el Contrato N° 999, según lo siguiente.

- **REEMPLÁCESE EL ANEXO I – CONTRATO N° 999 POR EL SIGUIENTE:**

### ANEXO I – CONTRATO N° 999

#### Descripción del hardware y software de la plataforma de Correo Electrónico Corporativo

El Servicio de Impuestos Internos dispone de un sistema de correo, que permite recibir hasta 2.000.000 de correos diarios y mantener 5.000 casillas de usuarios internos. Este sistema opera sobre plataforma Unix, con el software de correo Sun Java System Messaging V7.0 (JES) y Sun Java Directory V6.3. La solución actual considera:

- 2 servidores Sun, modelo Sparc Enterprise T5220, en un esquema de clúster, con el software Sun Cluster, soportando los servicios de Messaging y de STORE.
- 2 servidores Sun, modelo Fire X4200 M, para el servicio MTA's de entrada con software Sun Java System Messaging
- 2 servidores Sun, modelo Fire X4200 M, para el servicio de Directorio (LDAP), con software Sun Java Directory.
- 2 appliance IRONPORT C350 para el servicio de Antivirus y MTA de salida.
- 2 servidores Sun, modelo X4200 M, para el servicio Webmail y POP, con software Sun Java System Messaging.
- 2 servidores Sun, modelo Fire X4150, para el servicio de sincronización de equipos móviles, con software Notify Link, con 30 licencias para equipos Iphone y 170 licencias para equipos Blackberry.

Las características de hardware se detallan a continuación:

Software	Equipos (cantidad)	Modelo	CPU [Mhz]	Mem [MB]	Swap [MB]	Disks [GB]
Messaging	2	Sun T5220	16 x 1415	16256	33560	288
MTA messaging	2	Sun Fire X4200 M	2x2200	8192	8192	72
LDAP	2	Sun Fire X4200 M	2x2200	8192	8192	72
Webmail/MMP	2	Sun Fire X4200 M	2x2200	8192	8192	72
Notify Link	2	Sun Fire X4150	1x 3166	2048	2048	270
Ironport (appliance)	2	350C	1x 2200	2048	1024	292

1 Storage Sun Tek 9985 V, para el almacenamiento de las casillas de correo.

Hardware	Equipos (cantidad)	Modelo	Capacidad	Mem. Cache	Mem. Share
Storage	1	Sun Storage TeK 9985 V	13400 GB (Raw)	40 GB	12 GB

Este dominio actualmente alberga 4300 cuentas de correo y se realizan envío de correos masivos.

- **REEMPLÁCESE EL SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LETRA A) Y LA LETRA B) DE LA CLÁUSULA SEGUNDA “OBJETO”, POR LO SIGUIENTE:**

#### 1. Servicio de Soporte y Mantenimiento 7x24

El servicio de Mantenimiento y soporte consiste en:

##### a) Niveles de Atención

- **Soporte Telefónico**, consistente en que frente a un requerimiento del SERVICIO, un especialista responderá en el plazo de 1 hora para asistirlo, por vía telefónica, en la

solución de problemas que detecte el SERVICIO en el funcionamiento del Hardware o Software, cuando el mismo no opere conforme a las especificaciones del fabricante y/o para ayudarlo a restablecer las condiciones de operación aceptadas, de común acuerdo, entre el contratista y el SERVICIO.

- **Escalamiento de Problemas Críticos**, consiste en que la empresa adjudicada procederá, si lo estima necesario, a involucrar al centro de soporte telefónico del fabricante ("TAC" o "hot-line") en la solución de problemas que no puedan ser resueltos en el ámbito local.
- **Servicios en Línea**, consistente en el acceso privilegiado a los servicios en línea (web, dial-up) de los fabricantes o del oferente, mediante una cuenta del usuario y su correspondiente clave de acceso (password).

## 2. **Mantenimiento y Soporte del Software**

- **Servicio de Provisión de Modificaciones del Software**, consistente en la entrega, por parte de la empresa adjudicada, de las mejoras, modificaciones o nuevas versiones del Software liberadas por el fabricante. Cuando la empresa señale como recomendable la incorporación de estas mejoras, su instalación en los equipos en operación se programará para alguna futura fecha de mantenimiento preventiva/correctiva, según se indica en los puntos siguientes.
- **Mantenimiento Preventivo de Software**, su finalidad es realizar una auditoría a las configuraciones de los Software, con el objetivo de prevenir alguna anomalía en el funcionamiento de estos. El proveedor debe enviar un informe con las recomendaciones para regularizar este funcionamiento y éste puede incluir (si aplica) un análisis del entorno de los equipos en mantenimiento para auditar las configuraciones. La mantenimiento preventiva se efectúa cada seis meses, en las fechas y horarios que los coordinadores acuerden, en consideración a las disponibilidades de recursos humanos y materiales de ambas partes, en tales fechas.
- **Mantenimiento Correctivo de Software**, cuya finalidad es preservar el funcionamiento normal de las aplicaciones y que consiste en realizar actualizaciones de Software. Las mantenimientos correctivos se efectúan según la criticidad de la actualización, en las fechas y horarios que los Coordinadores acuerden, en consideración a las disponibilidades de recursos humanos y materiales de ambas partes, en tales fechas.

El Servicio, se reserva el derecho de decidir en realizar o no las mantenencias indicadas anteriormente, para los elementos de software que componen la solución.

## 3. **Mantenimiento y Soporte del Hardware**

- **Mantenimiento preventivo**, cuya finalidad es preservar el funcionamiento normal de los equipos y que consiste en la revisión periódica del estado de sus componentes, la verificación de la configuración, la revisión del nivel de utilización y del estado de las interfaces de comunicaciones y, cuando corresponda, la limpieza, ajuste, recambio o reparación de piezas que presentaren fallas, así como la actualización de software que los nuevos componentes puedan requerir.

La mantenimiento preventiva se efectúa cada seis meses, en las fechas y horarios que los coordinadores acuerden, en consideración a las disponibilidades de recursos humanos y materiales de ambas partes, en tales fechas. Este período podrá ser modificado por los coordinadores, en función de las recomendaciones del fabricante de los Equipos y/o del grado de intensidad de uso de los mismos.

Si durante la mantenimiento preventiva, el proveedor encuentra defectos que fueran de responsabilidad del SERVICIO, debe entregar un informe escrito con el detalle de ellos, para que éste proceda a su regularización.

Si la mantenimiento preventiva no pudiese ser realizada por motivos atribuibles al SERVICIO, éste deberá informarlo con a lo menos 48 horas de anticipación al día previsto para ello, debiendo los coordinadores reprogramarla para una nueva fecha.

- **Mantenimiento Correctivo del Software y Hardware en Horario Normal y Horario Extraordinario**

Consistente en que un especialista del proveedor apoyará al SERVICIO en las labores de determinación y aislamiento de fallas que afecten a los Equipos y procederá a la reparación o reemplazo de los Equipos o partes necesarios para restaurar el funcionamiento de ellos. El reemplazo podrá hacerse por unidades funcionalmente equivalentes.

El servicio de soporte, por mantenimiento correctiva de cualquier equipo, la corrección se deberá realizar por personal altamente calificado, durante 7 días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta telefónico dentro de 1 hora, presencia en terreno dentro de 4 horas y solución dentro de las 24 horas, y en que dicho soporte no tendrá costo alguno para el Servicio de Impuestos Internos.

El contratista realizará la configuración del equipo de reemplazo utilizando la última versión de respaldo de configuración que le haya sido guardada por el SERVICIO. Se entenderá que esta última versión es funcionalmente válida y de entera responsabilidad del SERVICIO.

Si el servicio continúa interrumpido (fuera de servicio la solución), se aplicarán multas correspondientes.

Para los fines de realizar el servicio de mantenimiento, se establecen las siguientes definiciones:

**Horario Normal:** significa las horas de trabajo comprendidas entre las 08:30 horas y las 18:30 horas, todos los días de lunes a viernes, inclusive, excluyendo los días feriados o festivos.

**Horario Extraordinario:** significa las horas de los días sábados, domingos, feriados o festivos y de los días hábiles, entre las 18:31 horas de un día y las 08:29 horas del día siguiente.

#### **COMPLEMENTÉSE LA CLÁUSULA NOVENA “DEMORAS EN EL CUMPLIMIENTO POR EL PROVEEDOR” CON LO SIGUIENTE:**

El atraso en la atención a la apertura de un requerimiento, en caso de fallas, es sancionado de acuerdo a las multas que se indican a continuación:

<b>Atraso en la atención de fallas</b>	<b>UF por hora de atraso</b>
De 0 horas a 4 horas	2
Sobre 4 horas y hasta 9 horas	3
Sobre 9 horas y hasta 12 horas	6
Sobre 12 horas	9

El atraso en la respuesta a requerimientos efectuados al proveedor, hallan o no sido escalados al fabricante, será sancionado de acuerdo a las multas que se indican a continuación:

<b>Atraso en la solución de fallas</b>	<b>UF por día de atraso</b>
De 0 días a 2 días	2
De 2 días a 5 días	3
De 5 a 10 días	4
Sobre 10 días	6

El valor total de la multa resulta de la multiplicación del número de horas de atraso por el monto horario de multa en ese rango, ejemplo: un atraso de 10 horas implicará una multa de 60 UF (10\*6,0). Se aproximará a una hora atrasos si el tiempo es más de 30 minutos. Para el caso de días, se considerará un día completo, a partir de las 08.00 hrs AM.

#### **TERCERO: Integridad del Contrato**

Todas las demás cláusulas y condiciones del Contrato y del Anexo referido, permanecen válidas y vigentes en su mismo tenor.

**CUARTO: Personerías**

La personería de don Edison Díaz Araya, para representar al Servicio de Impuestos Internos, consta en las Resoluciones N°s: 607 de 1996, 423 de 1998, 134 de 1999 y 343 de 2000, todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos.

La personería de don Carlos Busso Vyhmeister, para representar a ADEXUS S.A., consta de escritura pública de fecha 20 de agosto de 2009, otorgada en la Notaría de Santiago de don José Musalem Saffie.

El presente documento se firma en dos ejemplares de igual tenor, quedando una copia para cada una de las partes.

*Firma el presente contrato el Subdirector de Informática – Área Requirente – en señal de conformidad.* VICTOR PLAZA FARÍAS - SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

**POR ORDEN DEL DIRECTOR - ÉDISON DÍAZ ARAYA - JEFE DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES - Y GESTIÓN DE CONTRATOS - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - p.p. ADEXUS S.A. - CARLOS BUSO VYHMEISTER**

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**“POR ORDEN DEL DIRECTOR”**



**GUIDO VILLAR LEFENDA**  
**SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACION**