

SANTIAGO,

HOY SE HA RESUELTO LO QUE SIGUE:

RESOL. N° EX \_\_\_\_\_ /

**VISTOS** : Lo dispuesto en el Art .7° letra ñ), 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 N°19.596 de 02/12/98 sobre presupuesto para 1999; la Resolución N°607 de 1996, y 423 de 1998, sobre procedimiento para las adquisiciones mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios; la Resolución N°722 de 1994, sobre delegación de facultades; todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos ; las necesidades del Servicio; y,

**CONSIDERANDO :**

1°) Que, el Servicio de Impuestos Internos necesita contratar los servicios de una empresa externa para desarrollar el Proyecto denominado "Soporte de las Aplicaciones del Sistema Renta en Línea", solicitado por la Subdirección de Informática.

2°) Que, para ello se llamó a Licitación Privada a cinco empresas del rubro, de las cuales tres presentaron sus ofertas, las que fueron puestas en conocimiento del comité competente N° 3 de adjudicación, cuyos integrantes analizaron las propuestas y decidieron adjudicar los trabajos señalados a la empresa **SQL TECHNOLOGY ASESORÍAS S.A.** a los valores hora que se indican:

	<b>Valor Neto Horario Normal</b>	<b>Valor Neto Fuera de Horario Normal</b>	<b>Valor Neto Sábados, Domingos y Festivos</b>
<b>Tipo de Profesional</b>	<b>Hora(U.F.)</b>	<b>Hora (U.F.)</b>	<b>Hora (U.F.)</b>
Jefe de Proyecto	2,2	3,1	4,0
Consultor Técnico Especializado	1,8	2,5	3,2

3°) Que, la decisión señalada dio origen al contrato N° 559 de fecha 03-05-99, el que no podrá superar las 3.300 Unidades de Fomento.

**RESUELVO :**

**I. APRUEBASE** el contrato N° 559 de 03-05-99, suscrito entre el Servicio de Impuestos Internos y la empresa **SQL TECHONOLGY ASESORÍAS S.A.**, que a la letra expresa:.

**CONTRATO N° 559**

En Santiago de Chile, a 3 de Mayo de 1999, entre **EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS** de la República de Chile, R.U.T. N°60.803.000-K, en adelante EL SERVICIO, representado por el Jefe del Departamento de Servicios, don Edison Díaz Araya, ambos domiciliados en Teatinos N°120, Santiago, por una parte, y, por la otra **SQL TECHNOLOGY ASESORÍAS S.A.**, en adelante EL PROVEEDOR, R.U.T. N°96.860.050-8, representado en este acto por su Gerente General don Rafael Lathrop Olivares, chileno, Ingeniero, RUT N° 7.369.329-2, ambos domiciliados en Santiago, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO: Antecedentes.**

En el mes de Noviembre de 1998, el SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS llamó a Licitación Privada para la prestación de los servicios de Soporte de las Aplicaciones del Sistema de Renta en Línea.

**SEGUNDO: Documentos del Contrato.**

Se consideran como parte integrante del presente contrato y serán interpretados en forma conjunta con él, los siguientes documentos:

1. - Las Bases de Licitación.
2. - Las respuestas derivadas del procedimiento de consultas estipulado en las Bases.
3. - La oferta del proveedor.
4. - Cartas aclaratorias del Servicio
5. - El contrato respectivo.
6. - Otros antecedentes documentados que proporcione el Servicio.

Los documentos mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, en forma tal que se considerará parte del contrato cualquier obligación que aparezca en alguno de los documentos señalados, considerando el orden de prelación antes indicado.

Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las bases, como marco básico, sin perjuicio del valor del presente contrato.

**TERCERO: Objeto del Contrato.**

En este acto y por el presente instrumento, EL SERVICIO y El PROVEEDOR celebran un contrato en virtud del cual éste se obliga a prestar a aquél los servicios de Soporte Técnico de las Aplicaciones que conforman el Sistema Renta en Línea de propiedad del Servicio de Impuestos Internos, sobre la base de servicios prestados por horas, de modo que ante un llamado telefónico efectuado por el SII, se obtenga la solución a la contingencia presentada.

**Definición del Soporte**

La Operación Renta es un proceso cuyo ciclo anual, se ve afectado periódicamente como consecuencia, por ejemplo, de cambios legales y ajustes en los objetivos de fiscalización, entre otros factores. Como consecuencia, los sistemas de información que los apoyan, entre los que se considera el Sistema de Renta en Línea, deben necesariamente ser modificados para incorporar los cambios que se desprenden de los ajustes del proceso de Operación Renta.

Como resultado de estas modificaciones, propias de la función de mantención de aplicaciones, el Sistema de Renta en Línea en producción, es sujeto de actualizaciones periódicas que pueden, eventualmente, afectar la operación normal del sistema por parte de los usuarios finales.

Por otra parte, este mismo sistema se puede ver afectado en su operación normal debido a

cambios en su ambiente de explotación como resultado de, por ejemplo, variaciones en los siguientes factores:

- Crecimiento del volumen de datos
- \* Fragmentación de la Base de Datos
- Reorganizaciones de la Base de Datos
- Cambios en el Esquema de Seguridad (enrolamiento de nuevos usuarios)
- Necesidades de administración del ambiente de explotación.
- Cambios en la configuración de hardware/software a nivel de sistema operativo
- Cambios en la configuración de software a nivel de Oracle (base de Datos y Herramientas)
- Contingencias no previstas

En definitiva, el ambiente de explotación del sistema y el sistema mismo, son sujeto de cambios ya sea programados o imprevistos que pueden tener un impacto controlado o accidental en la operación normal del sistema por los usuarios, que justifica disponer de un servicio de soporte que asegure la disponibilidad del sistema en las condiciones requeridas para su explotación normal.

Se define el servicio de soporte del Sistema de Renta en Línea, como un servicio de atención de contingencias en la explotación del sistema, con las características y exigencias de tiempo de respuestas establecidas en las bases de licitación del SERVICIO.

Este soporte está orientado a garantizar al SERVICIO la disponibilidad de consultores del PROVEEDOR para atender reportes de problemas de explotación del Sistema de Renta en Línea para su resolución en las instalaciones del SERVICIO.

El Soporte permitirá al Servicio Impuestos Internos dejar un mensaje en un beeper o en las oficinas del PROVEEDOR, para que en un plazo no superior a una hora, un consultor técnico devuelva el llamado, para iniciar el proceso de resolución del problema.

El PROVEEDOR está en condiciones de brindar el servicio de soporte solicitado, en un esquema de 7 días a la semana, 24 horas al día.

#### *Objetivos Específicos*

En concordancia con los objetivos del servicio a contratar, planteados por el Servicio de Impuestos Internos en las bases de licitación, los objetivos específicos considerados son:

- Asegurar la máxima disponibilidad del sistema, de acuerdo a los parámetros de explotación normal establecidos por el Servicio Impuestos Internos.
- Asegurar la mínima pérdida de información tras fallas de hardware/software.
- Anticipar eventos que pudieran afectar el normal funcionamiento del sistema.
- Minimizar el impacto de los cambios en la explotación normal del sistema por parte de los usuarios.
- Optimizar el uso de los recursos computacionales requeridos para la explotación del sistema, manteniendo ajustados los parámetros y bien dimensionados los objetos de la base de datos que lo soporta.
- Anticipar necesidades de crecimiento de disco, cpu, memoria, etc. del servidor del sistema.
- Asegurar la disponibilidad de personal altamente experimentado a la hora de atender cualquier situación de emergencia.

#### **Metodología**

A continuación se detalla la metodología a usar para implantar el servicio de soporte del Sistema de Renta en Línea, la cual considera etapas y actividades de puesta en marcha del servicio y su prestación efectiva.

### **Puesta en marcha del servicio**

Las actividades a desarrollar, agrupadas bajo este concepto, tienen por objeto que el PROVEEDOR conozca las condiciones bajo las cuales opera el Sistema de Renta en Línea en su ambiente de producción. De este modo el PROVEEDOR adquirirá un acabado conocimiento del sistema actualmente en producción, mediante un levantamiento detallado de a lo menos los siguientes aspectos:

- Arquitectura del sistema
  - Estructura de directorios de instalación de fuentes y ejecutables
  - Estructura lógica y física de la base de datos
  - Objetos de la base de datos
  - Esquema de seguridad de la aplicación, usuarios, otros.
- Esquema de explotación del sistema
  - Administración de la base de datos
  - Procedimientos de respaldo y recuperación
  - Monitoreo del ambiente de explotación
  - Calendarización de procesos batch, otros.

### **Prestación efectiva del servicio**

Paralelamente con la puesta en marcha del servicio, se dará inicio a su prestación efectiva.

Para estos efectos, se establecerá, de común acuerdo entre el SERVICIO y el PROVEEDOR, un protocolo claramente especificado y documentado, que permita administrar efectiva y eficientemente tanto la recepción de reportes de problemas, como el posterior seguimiento de su atención y su resolución. En la definición de este protocolo, se considerarán los siguientes aspectos:

- Designación de los funcionarios del SERVICIO autorizados para reportar problemas al PROVEEDOR.
- El Servicio de Impuestos Internos tendrá a su cargo una **bitácora** en que se registrará toda la información exigida por el PROVEEDOR al SERVICIO al momento de reportar un problema y el posterior seguimiento de la atención y resolución del mismo de acuerdo con las condiciones de satisfacción que el SERVICIO establezca. Una vez recibido un reporte de problema, el PROVEEDOR deberá consignar en esta bitácora, una definición clara del problema reportado, un diagnóstico, y la solución, registrando en particular las horas de inicio y término de cada una de las actividades realizadas para resolver el problema, debidamente autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos.
- El Servicio de Impuestos Internos podrá reportar problemas cualquier día de la semana, a cualquier hora.
  - En días y horas laborales, se harán telefónicamente, vía fax y/o beeper a las oficinas del PROVEEDOR.  
Fuera de estos días y horarios se harán al beeper del Help Desk.

### **Equipo de trabajo**

Para efectos de estructurar el equipo de trabajo que prestará los servicios profesionales del

Sistema de Renta en Línea, se han considerado los siguientes perfiles profesionales a proporcionar por el PROVEEDOR:

- **Jefe de Proyecto:** responsable de la relación con la contraparte que el SERVICIO designe para coordinar la realización de las labores propias del servicio contratado.
- **Consultor Técnico Especializado:** Es un experto en la aplicación de las tecnologías de información bajo la cual se ha desarrollado el sistema, tanto desde el punto de vista del Server Oracle, como de las herramientas de desarrollo. Este tipo de profesional será el responsable de la prestación efectiva del servicio de soporte.

#### **CUARTO: Precio, forma y condiciones de pago.**

El precio de este contrato, que será pagado por el SERVICIO mensualmente, será el que resulte de multiplicar los valores unitarios por las horas/hombre efectivamente consumidas en la ejecución del contrato en el período mensual inmediatamente anterior a aquél en que se paga, previa presentación de la factura pertinente, la que deberá ser aprobada por el Subdirector de Informática del Servicio.

Después de presentado el informe de las horas/hombre efectivamente consumidas, el SII tendrá un plazo de 5 días hábiles para presentar sus observaciones. Pasado este plazo, se entenderá aprobado el informe y el PROVEEDOR automáticamente emitirá la factura correspondiente. En caso de que existan observaciones, estas serán resueltas por los Jefes de Proyecto asignados en un plazo no superior a 5 días hábiles.

Los valores unitarios que servirán de base al cálculo son los siguientes:

	<b>Valor Neto Horario Normal</b>	<b>Valor Neto Fuera de Horario Normal</b>	<b>Valor Neto Sábados, Domingos y Festivos</b>
<b>Tipo de Profesional</b>	<b>Hora(U.F.)</b>	<b>Hora (U.F.)</b>	<b>Hora (U.F.)</b>
Jefe de Proyecto	2,2	3,1	4,0
Consultor Técnico Especializado	1,8	2,5	3,2

#### **QUINTO: Control horario en la prestación de los servicios**

El trabajo a realizar bajo este contrato será realizado en las dependencias del SERVICIO, y la permanencia de los especialistas en el lugar de trabajo será controlada por el SERVICIO mediante el registro de la hora de entrada y de la hora de salida en la bitácora establecida en este contrato en el punto **SEGUNDO “Prestación efectiva del servicio”**.

**Se considerará Horario Normal, las horas trabajadas de Lunes a Viernes de 8.30 A.M. a 20.30 P.M. Cualquier prestación del servicio efectuada fuera del horario antes establecido, estará dentro del concepto “fuera de horario”.**

#### **SEXTO: Coordinación**

El PROVEEDOR designa como Jefe de Proyecto o Coordinador al Sr. Ricardo Rivas Goldsack, quien se relacionará con la Sra. Teresa Sentis Pendavis como contraparte técnica del SERVICIO para todos los efectos de la ejecución de los servicios adjudicados, pero en su labor de coordinación estas personas no podrán variar los términos del contrato y desde ya queda establecido que los efectos de tales actuaciones, no podrán ser invocados por el PROVEEDOR para alterar la responsabilidad contractual que le corresponda en virtud del contrato.

El Jefe de Proyecto del PROVEEDOR actuará como representante ante el SERVICIO sólo para los efectos de la ejecución de las labores objeto del contrato, a partir de la fecha del inicio de los trabajos, y su designación deberá contar con la aprobación del SERVICIO.

Cualquier modificación de la persona asignada a esta función deberá ser aceptada expresamente por el SERVICIO. Lo anterior sin perjuicio de la participación de los representantes legales cuando ella se requiera.

Todos los criterios y relaciones acordadas entre el Coordinador del Proyecto del SERVICIO y el Jefe de Proyecto del PROVEEDOR deberán constar en actas firmadas por éstos.

**SEPTIMO: De la cesión del contrato y las subcontrataciones**

El PROVEEDOR no podrá en ningún caso, ceder o traspasar, parcial o totalmente, el presente contrato o los derechos y obligaciones emanados de él

La contratación de terceros por EL PROVEEDOR en calidad de subcontratistas que trabajen con él en la ejecución del objeto de este contrato, requiere la autorización previa y escrita dada por el Subdirector de Informática del SERVICIO y no libera al PROVEEDOR de la responsabilidad ante el Servicio de Impuestos Internos en relación a los plazos y calidad de los servicios prestados. El SERVICIO podrá rechazar la contratación de algún subcontratista.

El PROVEEDOR será el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones laborales, previsionales, asistenciales, tributarias y otras concernientes a las personas que emplee directamente o en forma de subcontratación.

**OCTAVO: Propiedad de la Oferta, del software, los sistemas y la información**

La oferta técnica presentada por El PROVEEDOR, el desarrollo posterior del trabajo contratado, el software desarrollado en su caso, los informes, la información residente en cualquier medio y documentación referente a éste, los antecedentes y documentos asociados, serán de propiedad exclusiva del Servicio de Impuestos Internos, incluyendo los derechos de uso y propiedad intelectual del software y demás productos amparables que resulten de la ejecución del objeto de este contrato.

**NOVENO: Confidencialidad**

El PROVEEDOR y sus consultores y personal directo o que por subcontratación se encuentren ligados al proyecto en alguna de sus etapas, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que del SERVICIO y/o cualquier contribuyente conozcan durante la ejecución de este contrato, y de los resultados e informes que se obtengan. La responsabilidad del PROVEEDOR será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

El PROVEEDOR debe dar garantías respecto a la confidencialidad de la información, reservándose el SERVICIO, el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del PROVEEDOR durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará lugar al SERVICIO a entablar las acciones judiciales que correspondan contra la empresa responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria DEL PROVEEDOR por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

**DÉCIMO: Vigencia del contrato**

El presente contrato tiene vigencia por un año a contar desde esta fecha, al término del cual se renovará en los mismos términos y condiciones si ninguna de las partes manifiesta a la otra intención de no perseverar en él, lo que será avisado mediante carta despachada con 30 días de anticipación a la fecha del vencimiento del período en curso.

La boleta de garantía de cumplimiento del contrato deberá tener valor por 15 días adicionales a la vigencia del contrato.

Para que opere la renovación del contrato será condición esencial que el PROVEEDOR presente una nueva boleta de garantía por el período siguiente.

**UNDÉCIMO: Término anticipado del Contrato**

Este contrato quedará resuelto de pleno derecho, y el Servicio de Impuestos Internos facultado para declarar administrativamente el término anticipado del mismo, en los siguientes casos:

- a) Si el adjudicatario fuere declarado en quiebra o presentase proposiciones judiciales de convenio preventivo.
- b) Si se disolviese la Sociedad prestadora del servicio.
- c) Si se produjese cualquier incumplimiento grave de las obligaciones de EL PROVEEDOR, así calificado por EL SERVICIO.

Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el SERVICIO podrá poner término anticipado al contrato, dictando la resolución correspondiente, previo aviso dado al adjudicatario por escrito mediante carta certificada despachada al domicilio del PROVEEDOR registrado en la comparecencia, con diez días hábiles de antelación a la fecha en que haya de terminar el contrato.

Esta notificación no dará derecho al PROVEEDOR a reclamar indemnización alguna, y el SERVICIO se reserva el derecho de deducir las acciones legales que correspondiese.

En tal caso, el SERVICIO además, podrá hacer efectiva la Boleta de garantía de fiel cumplimiento del contrato y tomará posesión de todos los diseños e informes disponibles hasta esa fecha.

Una vez que el PROVEEDOR reciba la comunicación del término anticipado del contrato, dejará de tener injerencia en el proyecto y no podrá retirar ninguna especie, material o accesorio del SERVICIO sin su consentimiento o autorización.

**DUODECIMO : Garantía de fiel cumplimiento del Contrato.**

El PROVEEDOR hace entrega al SERVICIO de una Boleta Bancaria por un monto de U.F. 340 para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones que contrae en virtud de este instrumento, pagadera a 30 días desde la fecha en que se presente al cobro, tomada en un banco comercial, con oficinas en Santiago de Chile. La boleta ha sido tomada en Unidades de Fomento por el equivalente al 10% del monto total estimado para la realización del proyecto, y su plazo de vigencia será de 1 año y 15 días a partir de la firma del contrato. La devolución de la Boleta se efectuará sin reajustes, intereses, ni costo alguno para el SERVICIO.

Asimismo, se deja constancia de que el SERVICIO ha restituido al PROVEEDOR la garantía de seriedad de la oferta, de acuerdo con lo estipulado en las Bases de Licitación.

En caso de renovarse el contrato y como condición para que opere la misma, EL PROVEEDOR deberá renovar la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

**DÉCIMO TERCERO: Domicilios.**

Para todos los efectos legales del presente Contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna y la ciudad de Santiago, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia, y para toda notificación, las direcciones del PROVEEDOR y del SERVICIO, serán las siguientes:

**SERVICIO**

Teatinos 120 Piso 2.  
Santiago  
Chile

**PROVEEDOR**

Coyancura 2283 Of. 202 Providencia  
Santiago  
Chile

**DÉCIMO CUARTO: Acuerdo Integro**

Este contrato refleja fielmente el acuerdo a que llegaron las partes, quienes declaran expresamente que es la única expresión de sus voluntades y que reemplaza todo convenio anterior, escrito o no, relativo a las materias propias de este contrato.

**DÉCIMO QUINTO: Ejemplares.**

El presente contrato se extiende en tres ejemplares de igual tenor y valor, quedando dos en poder del SERVICIO y uno en el del PROVEEDOR.

**DÉCIMO SEXTO: Personerías Jurídicas.**

La personería de don Edison Díaz Araya para representar a EL SERVICIO consta en las Resoluciones N°s. 722 de 1994, 607 de 1996, 423 de 1998 y 134 de 1999, todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; en tanto que la de don Rafael Lathrop Olivares, para representar a EL PROVEEDOR, consta en la escritura pública de fecha 8 de Octubre de 1997, otorgada ante Notario de Santiago don René Benavente Cash. Las citadas personerías son conocidas de las partes, y no se insertan. **POR ORDEN DEL DIRECTOR - BENJAMÍN SCHÜTZ GARCÍA SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - EDISON DIAZ ARAYA JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - RAFAEL LATHROP OLIVARES GERENTE GENERAL SQL TECHNOLOGY ASESORIAS S. A**

**ANOTESE Y COMUNIQUESE  
POR ORDEN DEL DIRECTOR**

**ANDRE MAGNERE KNOCKAERT  
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACION**  
Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento  
y demás fines.

**DISTRIBUCION:**

- Depto. Servicios
- Depto. Finanzas
- Of. de Partes