



Servicio de Impuestos Internos
www.sii.cl

**SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS**

(Resol. 1262 E.G.R.)

MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES

RECIBIDO



SANTIAGO,

TOMADA DE RAZON
0276
19
OFICINA DE ADMINISTRACION
55
DIRECCION DE SERVICIOS
Enero 2001
Contralor General de la Republica
ENE 16-8-01

RESOLUCION N°

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON	
21 DIC. 2000 RECEPCION	
DEPART. JURIDICO	2612 A96
DEP. T. R. Y REGISTRO	
DEPART. CONTABIL.	
SUB DEPTO. C. CENTRAL	
SUB DEPTO. E. CUENTAS	
SUB DEPTO. C. P. Y Bienes Nec.	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V.O.P., U. Y T.	
SUB DEPTO. MUNICIP.	
REFRENDACION	
REF. POR \$
IMPUTAC.
ANOT. POR \$
IMPUTAC.
DEDUC. DTO.

VISTOS: Lo dispuesto en el Artículo 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°19.651, publicada en el Diario Oficial de 29.11.99, sobre Presupuesto para 2000; las Resoluciones 607 de 1996 y 423 de 1998, ambas sobre procedimiento para las adquisiciones, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; la Resolución N°520 de 1996 de la Contraloría General de la República; las necesidades del Servicio; y

CONSIDERANDO:

1°) Que, el Servicio de Impuestos Internos, por Resolución N° 410 de 14.8.2000, llamó a licitación pública para la contratación de una empresa proveedora de Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing, con el objeto de satisfacer las necesidades de soporte informático a través de una plataforma integrada de computación y telefonía.

2°) Que, la citada Resolución fue tomada de razón por la Contraloría General de la República con fecha 11.9.2000.

3°) Que a la licitación en referencia se presentaron cuatro empresas cuyas ofertas fueron conocidas por el comité competente N° 3 de adjudicación, cuyos integrantes estudiaron los antecedentes y las ofertas, decidiendo adjudicar a la empresa POLICOMP S.A. los trabajos señalados, según consta en acta de fecha 31 de octubre de 2000 de dicho comité.

4°) Que, el gasto que involucra la contratación de los servicios señalados se estima en la cantidad aproximada de \$ 253.000.000.- (Doscientos cincuenta y tres millones de pesos) anuales.

5°) Que, producto de la adjudicación señalada el Servicio de Impuestos Internos suscribió con la empresa POLICOMP S.A. el contrato N° 745 de fecha 01-12-2000 el que se aprueba por esta Resolución.

RETIRO
FECHA 08 ENE. 2001
CIA.

RESUELVO:

I.- APRUÉBASE el contrato N° 745 de fecha 01-12-2000, suscrito entre el Servicio de Impuestos Internos y la empresa Policomp S.A. el que a la letra expresa:

CONTRATO N°745

En Santiago de Chile, a 1° de Diciembre de 2000, entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**, RUT. 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 Of. 200, Santiago, por una parte, y por la otra, la empresa **POLICOMP S.A.**, en adelante indistintamente **POLICOMP** o la **EMPRESA**, del giro de Consultoría Computacional y de Telecomunicaciones, y Compra y Venta de Equipos Computacionales, RUT N° 96.692.300-8, representada, según se acreditará, por don Jaime Eduardo Pollock Veloso, Factor de Comercio, Cédula Nacional de Identidad N° 6.448.208-4, ambos con domicilio en Los Leones N° 134, Comuna de Providencia, se ha acordado lo siguiente:

PRIMERO Objeto del Contrato:

En este acto y por el presente instrumento **EL SERVICIO** y la **EMPRESA** celebran un contrato en virtud del cual esta última se obliga a prestar Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing del Servicio de Impuestos Internos, por el precio y en las condiciones establecidas en este contrato.

SEGUNDO Contenido del servicio contratado:

Los servicios contratados que realizará la **EMPRESA**, considera las siguientes características y actividades:

1. ANTECEDENTES GENERALES

Actualmente, el Servicio de Impuestos Internos cuenta con los recursos tecnológicos para el establecimiento de una mesa de ayuda que atiende a contribuyentes, usuarios internos y tiene la capacidad de llamados de salida.

La mesa de Ayuda debe entregar información y ayuda oportuna y continua a los contribuyentes para que se auto atiendan en el sitio WEB del SII y a que los funcionarios del SII aprovechen al máximo la tecnología que se ha puesto a su disposición, permitiéndoles recuperar su productividad en el plazo más corto posible, ayudándoles a utilizar mejor sus equipos y programas.

Un principio fundamental es la atención personalizada y amable tratando a la vez de resolver el máximo posible de los casos en el primer llamado o contacto.

Entre los recursos tecnológicos de la Mesa de Ayuda, se cuenta con un sistema integrado compuesto por los siguientes elementos funcionales: Central Telefónica, Distribuidor Automáticos de Llamadas, Operadora Automática, Integración Computación y Telefonía, Sistema Interactivo de Respuestas de Voz, Fax Automático, Correo de Voz, Sistema de Discado Automático, Grabadora de voz, Sistema de Administración Centralizada, Sistema de Mesa de Ayuda (Help Desk), Sistema de Administración de la fuerza de trabajo e Integración a Aplicaciones de Agentes, y Sistema de llamados de salida, líneas telefónicas entrantes y salientes, computadores personales para cada operador, programas de productividad general, programas de declaración de impuestos, espacio físico, mobiliario y otros.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

a.- Servicio de Gestión y administración de Help Desk para usuarios internos del servicio

Objetivo del servicio

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico y en terreno a usuarios computacionales del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

b.- Servicio de gestión y administración de Help Desk para contribuyentes

Análogamente al caso de Help Desk para usuarios internos, el Servicio de Impuestos Internos requiere la administración de un Help Desk orientado a resolver dudas y problemas de contribuyentes en su proceso de declaración de impuestos (IVA, impuesto a la renta y otros procedimientos computacionales que el servicio implemente vía Internet).

Las especificaciones del Help Desk para contribuyentes son análogas a las anteriores y se detallan a continuación:

Objetivo del servicio

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico a contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

c.- Servicio de gestión y administración de llamados de salida.

El tercer servicio a suministrar es el servicio de llamado de salida. Este servicio se describe a continuación:

Objetivos

El servicio de llamados de salida tiene por objetivo contactar a todos los contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos de Chile. El oferente deberá presentar una propuesta para proveer todos los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro de dicho servicio.

El horario en que se prestarán los servicios, es el siguiente:

Lunes a Viernes (excluyendo festivos): de 8:00 horas AM a 20:00 horas PM. El SII puede solicitar a horarios especiales de acuerdo a sus requerimientos, la extensión de horarios puede ser hasta 7x24 horas (7 días a la semana, 24 horas diarias).

TERCERO Informes:

La EMPRESA deberá llevar registro de las actividades realizadas, en particular de las estadísticas de atención del Help Desk, y deberá entregar cada mes un informe de la gestión realizada, detallando como mínimo fechas, tiempos de respuesta, materias de consulta, y otros antecedentes relevantes para la gestión y explotación de este servicio.

CUARTO Precio y Pago del Contrato:

El precio del contrato es de carácter variable y comprende la cantidad de horas de servicio de Help Desk efectivamente prestadas por la EMPRESA, considerándose los valores unitarios contenidos en la oferta y que se detallan en el **Anexo N°1** de este contrato, que debidamente firmado por las partes, lo integra para todos los efectos legales y contractuales,

La periodicidad del pago será **mensual**, para lo cual la EMPRESA deberá emitir al final de cada mes la factura correspondiente a las horas trabajadas durante ese mes, según las tarifas acordadas, incluyendo junto con la factura el informe de

control horario que avale dicha factura. Esta factura deberá llevar el VºBº del Subdirector de Informática del Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio pagará en un plazo de 15 días hábiles a contar de la recepción de la factura correspondiente. Sin embargo, se hace presente que este contrato sólo tiene vigencia legal una vez que la Resolución que lo aprueba esté totalmente tramitada. Por lo tanto no es posible efectuar pago alguno, hasta que ello ocurra.

QUINTO Multas:

Si la EMPRESA no prestare los servicios o cumpliera los horarios en todo o en parte dentro de los plazos especificados en este contrato, EL SERVICIO, sin perjuicio de las demás acciones que tenga con arreglo al contrato y la ley, podrá deducir del precio de éste una multa correspondiente a 0,5 UF más IVA, por hora de atraso, por persona.

El valor de la multa se deducirá de cualquier pago que se deba efectuar a la EMPRESA y se hará por vía administrativa.

SEXTO: De los Operadores:

Los requisitos de los operadores y supervisores están definidos en las bases de licitación. El SII fiscalizará el cumplimiento de estos requisitos, mediante pruebas, test o solicitud de antecedentes o algún otro instrumento de evaluación que estime necesario. El SII puede rechazar o solicitar cambio si un supervisor u operador no cumple con los requisitos señalados.

SEPTIMO De las Subcontrataciones:

La EMPRESA no podrá, en ningún caso, ceder o traspasar, total o parcialmente, los derechos y obligaciones nacidos del presente contrato o la realización del trabajo contratado, como tampoco contratar servicios para esta consultoría.

OCTAVO Confidencialidad de la Información.

La EMPRESA, 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 contribuyentes conozcan durante la prestación de los servicios objeto del presente contrato y de los resultados e informes parciales que se obtengan. La responsabilidad de la EMPRESA será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas. Queda establecido que toda información relativa al SERVICIO o a los contribuyentes que, con motivo u ocasión de la ejecución del presente contrato, conociere y/o procesare o menejare de cualquier forma LA EMPRESA, a través de su personal, revestirá para todos los efectos del presente contrato el carácter de confidencial, y no podrá ser divulgada de ninguna manera o modo por LA EMPRESA, ni durante la vigencia del contrato ni una vez terminado él.

La EMPRESA garantiza la confidencialidad de la información, reservándose el SERVICIO el derecho de ejercer las acciones judiciales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

En caso de violar la EMPRESA, sus consultores y personal directo o que por subcontratación se encuentren ligados al proyecto en alguna de sus etapas, por cualquier medio, en cualquier forma y/o grado este deber de confidencialidad, sea durante la ejecución del contrato o después de ella, el SERVICIO podrá hacer efectiva la garantía referida en la cláusula DECIMA sin perjuicio de las demás acciones que estime adecuado ejercer para la

indemnización de los perjuicios causados y el debido resguardo del interés fiscal.

NOVENO Coordinación:

Para todos los efectos de la ejecución y cumplimiento del presente contrato, especialmente los encargos, instrucciones, recepciones de trabajos y sus aprobaciones, la EMPRESA se relacionará con la Subdirección de Informática del Servicio de Impuestos Internos.

DECIMO Vigencia:

El presente contrato entra en vigencia el 1 de Diciembre de 2000 y regirá hasta el 30 de Noviembre de 2001, al término del cual se renovará tácitamente, por periodos de un año iguales y sucesivos, 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 que estuviere en curso.

La boleta de garantía de cumplimiento del contrato deberá tener la misma vigencia de éste.

Para que opere la renovación del contrato será condición esencial que la EMPRESA presente una nueva boleta de garantía por el período siguiente reajustada de acuerdo a la variación del IPC durante los últimos 12 meses anteriores a la renovación.

UNDECIMO Garantía de Fiel Cumplimiento:

A fin de garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, la EMPRESA hace entrega al SERVICIO, de una Boleta Bancaria de Garantía, tomada a nombre del Servicio de Impuestos Internos, por un monto de \$20.000.000 (veinte millones de pesos), con vigencia 30 días superior a la vigencia de este contrato, la que le será devuelta una vez finiquitado el mismo sin costo alguno para el SERVICIO.

DECIMO SEGUNDO Domicilio:

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DECIMO TERCERO Personerías:

La personería de don Edison Díaz Araya consta en la Resoluciones N°: 722 de 1994, 607 de 1996, 423 de 1998 y 134 de 1999, todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos.

La personería de don Jaime Eduardo Pollock Veloso, para representar a POLICOMP S.A., consta de escritura pública de fecha 25 de Enero de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Gonzalo Hurtado Morales.

DECIMO CUARTO Ejemplares del Contrato:

El presente contrato se otorga en tres ejemplares de igual tenor y valor, quedando dos de ellos en poder del Servicio y uno en el de la EMPRESA.

POR ORDEN DEL DIRECTOR - EDISON DIAZ ARAYA JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - FERNANDO BARRAZA LUENGO SUBDIRECTOR DE INFORMATICA SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - JAIME EDUARDO POLLOCK VELOSO pp. POLICOMP S.A.

**ANEXO N°1
CONTRATO N°745**

En Santiago de Chile, a 1° de Diciembre de 2000, entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**, RUT. 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 Of. 200, Santiago, por una parte, y por la otra, la empresa **POLICOMP S.A.**, en adelante la EMPRESA, del giro de **Consultoría Computacional y de Telecomunicaciones, y Compra y Venta de Equipos Computacionales**, RUT N° 96.692.300-8, representada, según se acreditará, por don Jaime Eduardo Pollock Veloso, Factor de Comercio, Cédula Nacional de Identidad N° 6.448.208-4, ambos con domicilio en Los Leones N° 134, Comuna de Providencia, se ha acordado el siguiente **ANEXO N° 1 al Contrato N°745:**

Cuadro de Tarifas para el Servicio (**Operador de Help Desk**), de acuerdo a las Bases Técnicas.

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$ 4.304
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$7.113
Domingos y Festivos Todo Horario	\$9.485

Cuadro de Tarifas para **Supervisores**, de acuerdo a las Bases Técnicas.

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$5.445
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$9.485
Domingos y Festivos Todo Horario	\$12.646

Tarifas por Servicios Opcionales:

Cuadro de Tarifas para Operador Básico:

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$ 3.074
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$5.533
Domingos y Festivos Todo Horario	\$7.430

Cuadro de Tarifas por servicio de Overflow:

HORARIO	VALOR POR LLAMADA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 18:30 Hrs.	\$1.170
Lunes a Sábado Desde 18:31 a 07:59 Hrs. del día siguiente	\$1.444
Domingos y Festivos Todo Horario	\$1.444

POR ORDEN DEL DIRECTOR - EDISON DIAZ ARAYA JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - FERNANDO BARRAZA LUENGO SUBDIRECTOR DE INFORMATICA SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - JAIME EDUARDO VELOSO pp. POLICOMP S.A.

II.- AUTORIZASE al Departamento de Finanzas del Servicio de Impuestos Internos, para pagar a la empresa POLICOMP S.A. el gasto que representa el contrato ya citado.

III.- CÁRGUESE, el gasto total que asciende a la suma aproximada de \$ 253.000.000.- (Doscientos cincuenta y tres millones de pesos), al Subtitulo 22. Item 17. "OTROS SERVICIOS GENERALES" del presupuesto corriente, en moneda nacional, del Servicio de Impuestos Internos .



TÓMESE RAZÓN, ANÓTESE Y COMUNIQUESE



**JAVIER ETCHEBERRY CELHAY
DIRECTOR**

CONTRALORIA GENERAL
TOMA DE RAZON

NUEVA RECEPCION

09 ENE. 2001

Con Oficio N°

DEPART. JURIDICO	ABG	
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DEPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. P. Y Bienes Nec.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U. y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		

REFRENDACION

REF. POR \$
IMPUTAC.
ANOT. POR \$
IMPUTAC.
DEDUC. DTO.

**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS**



CONTRATO N°745

En Santiago de Chile, a 1° de Diciembre de 2000, entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**, RUT. 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 Of. 200, Santiago, por una parte, y por la otra, la empresa **POLICOMP S.A.**, en adelante indistintamente **POLICOMP** o **la EMPRESA**, del giro de Consultoría Computacional y de Telecomunicaciones, y Compra y Venta de Equipos Computacionales, RUT N° 96.692.300-8, representada, según se acreditará, por don Jaime Eduardo Pollock Veloso, Factor de Comercio, Cédula Nacional de Identidad N° 6.448.208-4, ambos con domicilio en Los Leones N° 134, Comuna de Providencia, se ha acordado lo siguiente:

PRIMERO Objeto del Contrato:

En este acto y por el presente instrumento **EL SERVICIO** y la **EMPRESA** celebran un contrato en virtud del cual esta última se obliga a prestar Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing del Servicio de Impuestos Internos, por el precio y en las condiciones establecidas en este contrato.

SEGUNDO Contenido del servicio contratado:

Los servicios contratados que realizará la **EMPRESA**, considera las siguientes características y actividades:

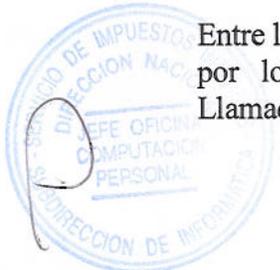
1. ANTECEDENTES GENERALES

Actualmente, el Servicio de Impuestos Internos cuenta con los recursos tecnológicos para el establecimiento de una mesa de ayuda que atiende a contribuyentes, usuarios internos y tiene la capacidad de llamados de salida.

La mesa de Ayuda debe entregar información y ayuda oportuna y continua a los contribuyentes para que se auto atiendan en el sitio WEB del SII y a que los funcionarios del SII aprovechen al máximo la tecnología que se ha puesto a su disposición, permitiéndoles recuperar su productividad en el plazo más corto posible, ayudándoles a utilizar mejor sus equipos y programas.

Un principio fundamental es la atención personalizada y amable tratando a la vez de resolver el máximo posible de los casos en el primer llamado o contacto.

Entre los recursos tecnológicos de la Mesa de Ayuda, se cuenta con un sistema integrado compuesto por los siguientes elementos funcionales: Central Telefónica, Distribuidor Automáticos de Llamadas, Operadora Automática, Integración Computación y Telefonía, Sistema Interactivo de



Respuestas de Voz, Fax Automático, Correo de Voz, Sistema de Discado Automático, Grabadora de voz, Sistema de Administración Centralizada, Sistema de Mesa de Ayuda (Help Desk), Sistema de Administración de la fuerza de trabajo e Integración a Aplicaciones de Agentes, y Sistema de llamados de salida, líneas telefónicas entrantes y salientes, computadores personales para cada operador, programas de productividad general, programas de declaración de impuestos, espacio físico, mobiliario y otros.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

a.- Servicio de Gestión y administración de Help Desk para usuarios internos del servicio

Objetivo del servicio

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico y en terreno a usuarios computacionales del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

b.- Servicio de gestión y administración de Help Desk para contribuyentes

Análogamente al caso de Help Desk para usuarios internos, el Servicio de Impuestos Internos requiere la administración de un Help Desk orientado a resolver dudas y problemas de contribuyentes en su proceso de declaración de impuestos (IVA, impuesto a la renta y otros procedimientos computacionales que el servicio implemente vía Internet).

Las especificaciones del Help Desk para contribuyentes son análogas a las anteriores y se detallan a continuación:

Objetivo del servicio

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico a contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

c.- Servicio de gestión y administración de llamados de salida.

El tercer servicio a suministrar es el servicio de llamado de salida. Este servicio se describe a continuación:

Objetivos

El servicio de llamados de salida tiene por objetivo contactar a todos los contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos de Chile. El oferente deberá presentar una propuesta para proveer todos los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro de dicho servicio.

El horario en que se prestarán los servicios, es el siguiente:

Lunes a Viernes (excluyendo festivos): de 8:00 horas AM a 20:00 horas PM. El SII puede solicitar a horarios especiales de acuerdo a sus requerimientos, la extensión de horarios puede ser hasta 7x24 horas (7 días a la semana, 24 horas diarias).



Handwritten signature in blue ink.

TERCERO Informes:

La EMPRESA deberá llevar registro de las actividades realizadas, en particular de las estadísticas de atención del Help Desk, y deberá entregar cada mes un informe de la gestión realizada, detallando como mínimo fechas, tiempos de respuesta, materias de consulta, y otros antecedentes relevantes para la gestión y explotación de este servicio.

CUARTO Precio y Pago del Contrato:

El precio del contrato es de carácter variable y comprende la cantidad de horas de servicio de Help Desk efectivamente prestadas por la EMPRESA, considerándose los valores unitarios contenidos en la oferta y que se detallan en el Anexo N°1 de este contrato, que debidamente firmado por las partes, lo integra para todos los efectos legales y contractuales,

La periodicidad del pago será **mensual**, para lo cual la EMPRESA deberá emitir al final de cada mes la factura correspondiente a las horas trabajadas durante ese mes, según las tarifas acordadas, incluyendo junto con la factura el informe de control horario que avale dicha factura. Esta factura deberá llevar el V°B° del Subdirector de Informática del Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio pagará en un plazo de 15 días hábiles a contar de la recepción de la factura correspondiente. Sin embargo, se hace presente que este contrato sólo tiene vigencia legal una vez que la Resolución que lo aprueba esté totalmente tramitada. Por lo tanto no es posible efectuar pago alguno, hasta que ello ocurra.

QUINTO Multas:

Si la EMPRESA no prestare los servicios o cumpliera los horarios en todo o en parte dentro de los plazos especificados en este contrato, EL SERVICIO, sin perjuicio de las demás acciones que tenga con arreglo al contrato y la ley, podrá deducir del precio de éste una multa correspondiente a 0,5 UF más IVA, por hora de atraso, por persona.

El valor de la multa se deducirá de cualquier pago que se deba efectuar a la EMPRESA y se hará por vía administrativa.

SEXTO: De los Operadores:

Los requisitos de los operadores y supervisores están definidos en las bases de licitación. El SII fiscalizará el cumplimiento de estos requisitos, mediante pruebas, test o solicitud de antecedentes o algún otro instrumento de evaluación que estime necesario. El SII puede rechazar o solicitar cambio si un supervisor u operador no cumple con los requisitos señalados.

SEPTIMO De las Subcontrataciones:

La EMPRESA no podrá, en ningún caso, ceder o traspasar, total o parcialmente, los derechos y obligaciones nacidos del presente contrato o la realización del trabajo contratado, como tampoco contratar servicios para esta consultoría.

OCTAVO Confidencialidad de la Información.

La EMPRESA, 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 contribuyentes conozcan durante la prestación de los servicios objeto del presente contrato y de los resultados e informes parciales que se obtengan. La



Handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page.

responsabilidad de la EMPRESA será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas. Queda establecido que toda información relativa al SERVICIO o a los contribuyentes que, con motivo u ocasión de la ejecución del presente contrato, conociere y/o procesare o menejare de cualquier forma LA EMPRESA, a través de su personal, revestirá para todos los efectos del presente contrato el carácter de confidencial, y no podrá ser divulgada de ninguna manera o modo por LA EMPRESA, ni durante la vigencia del contrato ni una vez terminado él.

La EMPRESA garantiza la confidencialidad de la información, reservándose el SERVICIO el derecho de ejercer las acciones judiciales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

En caso de violar la EMPRESA, sus consultores y personal directo o que por subcontratación se encuentren ligados al proyecto en alguna de sus etapas, por cualquier medio, en cualquier forma y/o grado este deber de confidencialidad, sea durante la ejecución del contrato o después de ella, el SERVICIO podrá hacer efectiva la garantía referida en la cláusula DECIMA sin perjuicio de las demás acciones que estime adecuado ejercer para la indemnización de los perjuicios causados y el debido resguardo del interés fiscal.

NOVENO Coordinación:

Para todos los efectos de la ejecución y cumplimiento del presente contrato, especialmente los encargos, instrucciones, recepciones de trabajos y sus aprobaciones, la EMPRESA se relacionará con la Subdirección de Informática del Servicio de Impuestos Internos.

DECIMO Vigencia:

El presente contrato entra en vigencia el 1 de Diciembre de 2000 y regirá hasta el 30 de Noviembre de 2001, al término del cual se renovará tácitamente, por períodos de un año iguales y sucesivos, 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 que estuviere en curso.

La boleta de garantía de cumplimiento del contrato deberá tener la misma vigencia de éste.

Para que opere la renovación del contrato será condición esencial que la EMPRESA presente una nueva boleta de garantía por el período siguiente reajustada de acuerdo a la variación del IPC durante los últimos 12 meses anteriores a la renovación.

UNDECIMO Garantía de Fiel Cumplimiento:

A fin de garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato, la EMPRESA hace entrega al SERVICIO, de una Boleta Bancaria de Garantía, tomada a nombre del Servicio de Impuestos Internos, por un monto de \$20.000.000 (veinte millones de pesos), con vigencia 30 días superior a la vigencia de este contrato, la que le será devuelta una vez finiquitado el mismo sin costo alguno para el SERVICIO.

DECIMO SEGUNDO Domicilio:

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.



DECIMO TERCERO Personerías:

La personería de don Edison Díaz Araya consta en la Resoluciones N°: 722 de 1994, 607 de 1996, 423 de 1998 y 134 de 1999, todas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos.

La personería de don Jaime Eduardo Pollock Veloso, para representar a POLICOMP S.A., consta de escritura pública de fecha 25 de Enero de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Gonzalo Hurtado Morales.

DECIMO CUARTO Ejemplares del Contrato:

El presente contrato se otorga en tres ejemplares de igual tenor y valor, quedando dos de ellos en poder del Servicio y uno en el de la EMPRESA.

POR ORDEN DEL DIRECTOR

JAIME EDUARDO POLLOCK VELOSO

p.p. **POLICOMP S.A.**

POLICOMP S.A.
RUT.: 96.692.300 - 8

EDISON DIAZ ARAYA
JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMATICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

**ANEXO N°1
CONTRATO N°745**

En Santiago de Chile, a 1° de Diciembre de 2000, entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**, RUT. 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 Of. 200, Santiago, por una parte, y por la otra, la empresa **POLICOMP S.A.**, en adelante la EMPRESA, del giro de **Consultoría Computacional y de Telecomunicaciones, y Compra y Venta de Equipos Computacionales**, RUT N° 96.692.300-8, representada, según se acreditará, por don Jaime Eduardo Pollock Veloso, Factor de Comercio, Cédula Nacional de Identidad N° 6.448.208-4, ambos con domicilio en Los Leones N° 134, Comuna de Providencia, se ha acordado el siguiente **ANEXO N° 1 al Contrato N°745:**

Cuadro de Tarifas para el **Servicio (Operador de Help Desk)**, de acuerdo a las Bases Técnicas.

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$ 4.304
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$7.113
Domingos y Festivos Todo Horario	\$9.485

Cuadro de Tarifas para **Supervisores**, de acuerdo a las Bases Técnicas.

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$5.445
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$9.485
Domingos y Festivos Todo Horario	\$12.646



Ed



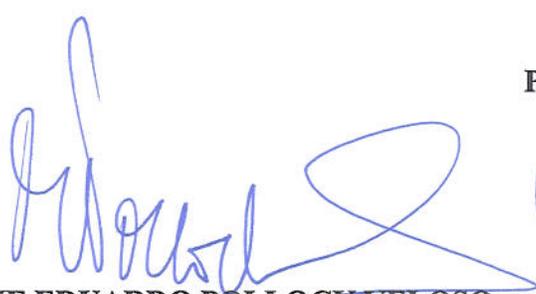
Tarifas por Servicios Opcionales:

Cuadro de Tarifas para Operador Básico:

HORARIO	VALOR POR HORA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 23:59 Hrs.	\$ 3.074
Lunes a Sábado Desde 00:00 a 07:59 Hrs.	\$5.533
Domingos y Festivos Todo Horario	\$7.430

Cuadro de Tarifas por servicio de Overflow:

HORARIO	VALOR POR LLAMADA (\$, SIN IVA)
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 18:30 Hrs.	\$1.170
Lunes a Sábado Desde 18:31 a 07:59 Hrs. del día siguiente	\$1.444
Domingos y Festivos Todo Horario	\$1.444


JAIME EDUARDO POLLOCK VELOSO

p.p. POLICOMP S.A.

POLICOMP S.A.
RUT.: 96.692.300 - 8

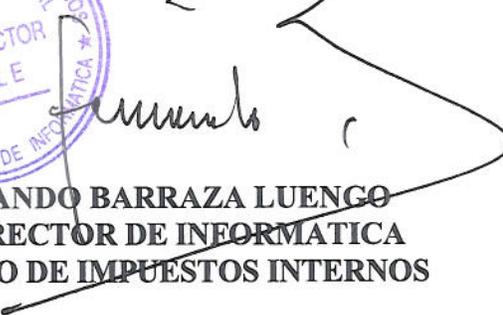
POR ORDEN DEL DIRECTOR




EDISON DÍAZ ARAYA

**JEFE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**




FERNANDO BARRAZA LUENGO
SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS





SANTIAGO, 09-10-2009

RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 2465 /

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 20.314 del 12.12.2008 sobre presupuesto para el 2009; la Ley 19.886 publicada en el Diario Oficial del 30.07.2003 sobre compras y contrataciones públicas y su Reglamento; las Resoluciones N°607 de 1996 y N°423 de 1998, sobre procedimientos para adquisiciones y otros, ambas de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; 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 suscribió con la empresa Policomp S.A., el contrato N° 745 de 01 de diciembre de 2000, por los Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing, para la Mesa de Ayuda del Servicio de Impuestos Internos.

2°) Que, el señalado contrato fue suscrito con una duración de un (1) año, renovable por períodos iguales y sucesivos, si ninguna de las partes manifieste su intención de no perseverar en él.

3°) Que, en virtud del tiempo transcurrido, se ha resuelto llevar a cabo un nuevo proceso de licitación para contratar los Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing, para la Mesa de Ayuda del Servicio de Impuestos Internos

4°) Que, mientras se ejecuta el nuevo proceso de licitación, se hace necesario renovar el contrato N° 745, suscrito con la empresa Policomp S.A., por los Servicios contratados hasta ahora con ésta.

RESUELVO:

I. AUTORIZÁSE la renovación del contrato N° 745 de 01 de diciembre de 2000, suscrito entre el Servicio de Impuestos Internos y Policomp S.A., por el período comprendido entre el 01/12/2009 al 30/11/2010, en las condiciones establecidas en dicho instrumento, cuyo eventual gasto anual asciende a la suma aproximada de \$616.700.000.- (seiscientos dieciséis millones setecientos mil pesos), IVA incluido.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL DIRECTOR”

GUIDO VILLAR LEFENDA
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN



SANTIAGO, 30/11/2010

RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 4721 /

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 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; en la Ley N°20.481 sobre Presupuestos del Sector Público para el año 2011; en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; en la Resolución N°1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremo N° 333 de fecha 16.03.2010, del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se nombra el Director del Servicio de Impuestos Internos; las necesidades del Servicio y,

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio de Impuestos Internos, mediante la Resolución N° 410 de 14 de Agosto del año 2000, llamó a licitación pública para la contratación de los Servicios de Gestión y Administración de Help Desk.

2° Que, la Resolución N° 551, de fecha 19 de Diciembre de 2000, aprobó el contrato N° 745, de 01 de Diciembre de 2000, entre el Servicio y la empresa POLICOMP S.A.

3° Que, dicho contrato se ha renovado sucesivamente, siendo la última renovación aprobada por Resolución Exenta N° 2465 de fecha 09.10.2009.

4° Que, actualmente se encuentra en curso un nuevo proceso licitatorio, iniciado mediante la Resolución Afecta N° 17, de 20 de Agosto de 2010, que aprueba las bases para la contratación de los **Servicio de Contact Center SII**, con toma de razón por la Contraloría General de la República el 06 de Diciembre de 2010, mediante el cual se contratarán los servicios que actualmente está desarrollando la empresa POLICOMP S.A.

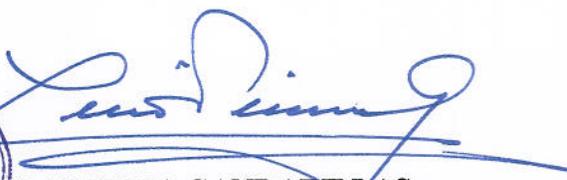
5° Que, resulta necesario renovar dicho contrato mientras se concreta el proceso de licitación, con el objeto de asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.

RESUELVO:

I. AUTORIZÁSE la Renovación del Contrato N° 745 de 01 de Diciembre de 2000, suscrito entre el Servicio de Impuestos Internos y Policomp S.A., en las condiciones establecidas en dicho instrumento y sus modificaciones.

II.- AUTORIZÁSE al Departamento de Finanzas del Servicio de Impuestos Internos para pagar a la empresa POLICOMP S.A. el gasto que representa el Contrato ya citado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



JULIO PEREIRA GANDARILLAS
DIRECTOR