

Santiago, 10 de Octubre de 2011

**Vistos**

Lo dispuesto en la Ley de Presupuestos N° 20.481, en el artículo 57, de la Ley N° 19.946 y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**Considerando**

Que con fecha 01 de agosto de 2008, se suscribió entre las partes comparecientes, un contrato de prestación de servicios.

Que el contrato está reproducido íntegramente en la resolución 66 del 20 de julio de 2009 del Servicio Nacional del Consumidor.

Que todo nuevo requerimiento debe ser solicitado por el responsable del servicio del SERNAC.

**Resuelvo**

Adquirir los siguientes bienes y/o servicios a:

**Señores : DESARROLLO DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS LTDA.**

**R.U.T. : 78.080.448**

**Dirección :**

**Fono : 0 Fax :**

**REFRENDACION**

REFRENDACION

Obligación número

Centro de Costo *Cesión Terr. y Cons.*

Cta. Presupuestaria *22-11.003*

Total Obligación \$ *3.005.076.-*



Se reserva el derecho de anular la presente Resolución de Compra, si el proveedor no cumple fielmente con lo indicado en su cotización en relación a: precios, tiempo de entrega y estándar de calidad.

Agradecemos a Ud.(s) se sirvan dar curso a la siguiente Orden de Compra

| Item | C.Costo               | Cant. | Cuenta | U/M | Cantidad | Precio       | % Des | Total        |
|------|-----------------------|-------|--------|-----|----------|--------------|-------|--------------|
| A309 | SERVICIO INFORMATICOS |       |        | OT  | 1,00     | 5,005,076.00 | 0.0   | 5,005,076.00 |

Valor total: CINCO MILLONES CINCO MIL SETENTA Y SEIS PESOS mil



**Subtotal : 5,005,076.00**  
**I.V.A. : 0.00**  
**TOTAL : 5,005,076.00**

**JOSE FARIAS OSORIO**  
 Jefe Depto. Administración y Finanzas

La Factura debe ser emitida a nombre del Servicio Nacional del Consumidor. RUT N° 60.702.000-0

Dirección: Teatinos 50, 1er Piso, Santiago. Defensa del Consumidor : [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

Pago : Se efectuará contra presentación de factura a 30 días.

Distribución: Finanzas y Adquisiciones, Inventarios, Depto solicitante, Interesado y Of. de Partes (2)

### **Acta de Aceptación**

Santiago, 10 de Noviembre del 2011

Por medio del presente documento, SERNAC recibe y acepta formalmente de parte de la Unidad de Negocios APN de DTS Ltda. lo siguiente:

- a) Desarrollo y puesta en marcha de los siguientes requerimientos especificados en documentación "Modificaciones I Semestre 2011":
- 1) Cambio logos portal consumidor, portal proveedor y reportería web
  - 2) Cambio texto en formulario de ingreso de reclamos
  - 3) Entorno gráfico formulario ingreso reclamo, consulta y estado de caso
  - 4) Modificación reportes web
  - 5) Modificación propuesta de denuncia
  - 6) Link atención ciudadana
  - 7) Búsqueda proveedores sobre sucursales
  - 8) Editar nombre de casos colectivos
  - 9) Sacar casos de colectivos
  - 10) Reemplazo PDF y label en portal proveedor
  - 11) Validación tipos de archivos adjuntos
  - 12) Descarga masiva de adjuntos a un colectivo
  - 13) Factibilidad Interoperabilidad Sernac- Indecopi
  - 14) Web Service Genérico

Firma para conformidad de las partes:



**Nelson Lafuente L.**  
Jefe Departamento  
Gestión Territorial y Canales  
SERNAC



**Juan Reyes**  
Gerente de Operaciones  
APN - DTS



## ADENDUM DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR NUEVAS FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA "CALL CENTER"

En Santiago de Chile, a 8 de agosto de 2011, entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle Teatinos N° 50, piso 8, Comuna de Santiago, en adelante "SERNAC", por una parte; y por la otra, la empresa "DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.," Rut N° 78.080.440-8, representada por don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, cédula nacional de identidad N° 7.014-909-5, y doña Apolonia Ratinoff Ratinoff, cédula nacional de identidad N° 7.814.489-0, todos domiciliados en esta ciudad, calle Rosas N° 1444, comuna de Santiago, en adelante "DTS Ltda." o "el Proveedor", se ha convenido lo siguiente:

**CLÁUSULA PRIMERA:** Con fecha 1 de agosto de 2008, se suscribió entre las partes comparecientes un contrato de prestación de servicios por el cual DTS Ltda. se comprometió a prestar al SERNAC los servicios de Call Center y Alojamiento y Administración de Workflow para funcionamiento del "Centro de Atención al Consumidor" de SERNAC.

Los servicios se establecen en forma detallada en las Bases de Licitación del Centro de Contacto, ID 1611-5-LP08 del Portal "MercadoPublico", de la Dirección de Compras y Contratación Pública y están descritos en los **Anexos A, B, C, E y F** del contrato referido.

El contrato está reproducido íntegramente en la Resolución N° 66, de 20 de julio de 2009, del Servicio Nacional del Consumidor.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** De acuerdo a la cláusula undécima del contrato forma parte integrante del mismo, entre otros, el Anexo C "Producto Alojamiento, Administración y Modificación del Sistema". Conforme al punto 4 del Anexo, todo nuevo requerimiento de modificaciones, adaptaciones y nuevos desarrollos del sistema debe ser solicitado por el responsable del servicio de SERNAC y los esfuerzos asociados a dichos desarrollos y modificaciones serán evaluados caso a caso, de acuerdo a los recursos necesarios para cumplir los requerimientos.

**CLÁUSULA TERCERA.** Por el presente acto, los comparecientes dejan constancia de que han acordado nuevas funcionalidades y/o modificaciones en el Sistema que inciden en:

- Cambio logos portal consumidor, portal proveedor y reportería web
- Cambio texto en formulario de ingreso de reclamos
- Entorno gráfico formulario ingreso reclamo, consulta y estado de caso
- Modificación Reportes Web
- Modificación Propuesta de Denuncia
- Link Atención Ciudadana
- Búsqueda Proveedores sobre Sucursales
- Editar Nombre de Casos Colectivos
- Sacar casos de Colectivos
- Reemplazo PDF y Label en Portal Proveedor
- Validación tipos de archivos adjuntos
- Descarga masiva de adjuntos a un colectivo



Interoperabilidad SERNAC – INDECOPI  
Web Service Genérico Empresa

Las nuevas funcionalidades y/o modificaciones están detalladas en el documento "MODIFICACIONES I SEMESTRE 2011" que suscrito por los comparecientes forma parte integrante del presente adendum.

El plazo de entrega de las funcionalidades y/o modificaciones es de 30 días hábiles contados desde la fecha de entrega a DTS de la respectiva orden de compra.

**CLAUSULA CUARTA.** El precio de las funcionalidades y/o modificaciones es el siguiente:

| Perfil                 | Precio Hora | Horas Proyecto      | Precio Neto         |
|------------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| Director de Desarrollo | \$ 37.402   | 26                  | \$ 972.452          |
| Analista Programador   | \$ 23.176   | 174                 | \$ 4.032.624        |
|                        |             | <b>Precio Total</b> | <b>\$ 5.005.076</b> |

**CLAUSULA QUINTA.** El precio se pagará contra entrega de las funcionalidades y/o modificaciones especificadas en la cláusula tercera del presente documento a satisfacción del Servicio y presentación de factura visada por el Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, en señal de conformidad.

**CLAUSULA SEXTA.** Los servicios profesionales tienen una garantía de tres meses a contar de la aceptación final de SERNAC al proyecto encomendado. Esta garantía no tiene costo para instalaciones en la provincia de Santiago. Para servicios fuera de esta área, son de cargo de SERNAC los costos de traslado y estadía del profesional que se requiera.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.** Las partes fijan domicilio en Santiago para cuanto se relacione con el presente contrato.

**PERSONERIAS** La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje que lo faculta para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta del Decreto Supremo N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa Director Nacional del Servicio.

La personería de don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, que lo faculta para representar a DTS Ltda. consta de la escritura pública de fecha 17 de marzo de 2004, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Cosme Gomilia Gatica. A su vez, la personería de doña Apolonia



Ratinoff Ratinoff consta de la escritura pública de fecha 5 de noviembre de 2008 otorgada ante el mismo Notario Público.

El presente documento se firma en dos ejemplares, de idéntico tenor y fecha, quedando un ejemplar firmado en poder de cada parte.

Para constancia firman:

Luis Reinaldo Montecinos Aguirre

Apolonia Ratinoff Ratinoff  
DTS Ltda.



Juan Antonio Peribonio Poduje  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





### Acta de Aceptación

Santiago, 10 de Noviembre del 2011

Por medio del presente documento, SERNAC recibe y acepta formalmente de parte de la Unidad de Negocios APN de DTS Ltda. lo siguiente:

- a) Desarrollo y puesta en marcha de los siguientes requerimientos especificados en documentación "Modificaciones I Semestre 2011":
- 1) Cambio logos portal consumidor, portal proveedor y reportería web
  - 2) Cambio texto en formulario de ingreso de reclamos
  - 3) Entorno gráfico formulario ingreso reclamo, consulta y estado de caso
  - 4) Modificación reportes web
  - 5) Modificación propuesta de denuncia
  - 6) Link atención ciudadana
  - 7) Búsqueda proveedores sobre sucursales
  - 8) Editar nombre de casos colectivos
  - 9) Sacar casos de colectivos
  - 10) Reemplazo PDF y label en portal proveedor
  - 11) Validación tipos de archivos adjuntos
  - 12) Descarga masiva de adjuntos a un colectivo
  - 13) Factibilidad Interoperabilidad Sernac- Indecopi
  - 14) Web Service Genérico

Firma para conformidad de las partes:

  
**Nelson Lafuente L.**  
Jefe Departamento  
Gestión Territorial y Canales  
SERNAC

  
**Juan Reyes**  
Gerente de Operaciones  
APN - DTS



## ADENDUM DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR NUEVAS FUNCIONALIDADES EN EL SISTEMA "CALL CENTER"

En Santiago de Chile, a 8 de agosto de 2011, entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle Teatinos N° 50, piso 8, Comuna de Santiago, en adelante "SERNAC", por una parte; y por la otra, la empresa "DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.," Rut N° 78.080.440-8, representada por don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, cédula nacional de identidad N° 7.014-909-5, y doña Apolonia Ratinoff Ratinoff, cédula nacional de identidad N° 7.814.489-0, todos domiciliados en esta ciudad, calle Rosas N° 1444, comuna de Santiago, en adelante "DTS Ltda." o "el Proveedor", se ha convenido lo siguiente:

**CLÁUSULA PRIMERA:** Con fecha 1 de agosto de 2008, se suscribió entre las partes comparecientes un contrato de prestación de servicios por el cual DTS Ltda. se comprometió a prestar al SERNAC los servicios de Call Center y Alojamiento y Administración de Workflow para funcionamiento del "Centro de Atención al Consumidor" de SERNAC.

Los servicios se establecen en forma detallada en las Bases de Licitación del Centro de Contacto, ID 1611-5-LP08 del Portal "MercadoPublico", de la Dirección de Compras y Contratación Pública y están descritos en los **Anexos A, B, C, E y F** del contrato referido.

El contrato está reproducido íntegramente en la Resolución N° 66, de 20 de julio de 2009, del Servicio Nacional del Consumidor.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** De acuerdo a la cláusula undécima del contrato forma parte integrante del mismo, entre otros, el Anexo C "Producto Alojamiento, Administración y Modificación del Sistema". Conforme al punto 4 del Anexo, todo nuevo requerimiento de modificaciones, adaptaciones y nuevos desarrollos del sistema debe ser solicitado por el responsable del servicio de SERNAC y los esfuerzos asociados a dichos desarrollos y modificaciones serán evaluados caso a caso, de acuerdo a los recursos necesarios para cumplir los requerimientos.

**CLÁUSULA TERCERA.** Por el presente acto, los comparecientes dejan constancia de que han acordado nuevas funcionalidades y/o modificaciones en el Sistema que inciden en:

- Cambio logos portal consumidor, portal proveedor y reportería web
- Cambio texto en formulario de ingreso de reclamos
- Entorno gráfico formulario ingreso reclamo, consulta y estado de caso
- Modificación Reportes Web
- Modificación Propuesta de Denuncia
- Link Atención Ciudadana
- Búsqueda Proveedores sobre Sucursales
- Editar Nombre de Casos Colectivos
- Sacar casos de Colectivos
- Reemplazo PDF y Label en Portal Proveedor
- Validación tipos de archivos adjuntos
- Descarga masiva de adjuntos a un colectivo



Interoperabilidad SERNAC – INDECOPI  
Web Service Genérico Empresa

Las nuevas funcionalidades y/o modificaciones están detalladas en el documento "MODIFICACIONES I SEMESTRE 2011" que suscrito por los comparecientes forma parte integrante del presente adendum.

El plazo de entrega de las funcionalidades y/o modificaciones es de 30 días hábiles contados desde la fecha de entrega a DTS de la respectiva orden de compra.

**CLAUSULA CUARTA.** El precio de las funcionalidades y/o modificaciones es el siguiente:

| Perfil                 | Precio Hora | Horas Proyecto      | Precio Neto         |
|------------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| Director de Desarrollo | \$ 37.402   | 26                  | \$ 972.452          |
| Analista Programador   | \$ 23.176   | 174                 | \$ 4.032.624        |
|                        |             | <b>Precio Total</b> | <b>\$ 5.005.076</b> |

**CLAUSULA QUINTA.** El precio se pagará contra entrega de las funcionalidades y/o modificaciones especificadas en la cláusula tercera del presente documento a satisfacción del Servicio y presentación de factura visada por el Jefe del Departamento de Gestión Territorial y Canales, en señal de conformidad.

**CLAUSULA SEXTA.** Los servicios profesionales tienen una garantía de tres meses a contar de la aceptación final de SERNAC al proyecto encomendado. Esta garantía no tiene costo para instalaciones en la provincia de Santiago. Para servicios fuera de esta área, son de cargo de SERNAC los costos de traslado y estadía del profesional que se requiera.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.** Las partes fijan domicilio en Santiago para cuanto se relacione con el presente contrato.

**PERSONERIAS** La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje que lo faculta para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta del Decreto Supremo N° 224, de fecha 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa Director Nacional del Servicio.

La personería de don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, que lo faculta para representar a DTS Ltda. consta de la escritura pública de fecha 17 de marzo de 2004, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Cosme Gomilla Gatica. A su vez, la personería de doña Apolonia



Ratinoff Ratinoff consta de la escritura pública de fecha 5 de noviembre de 2008 otorgada ante el mismo Notario Público.

El presente documento se firma en dos ejemplares, de idéntico tenor y fecha, quedando un ejemplar firmado en poder de cada parte.  
Para constancia firman:

  
Luis Reinaldo Montecinos Aguirre

  
Apolonia Ratinoff Ratinoff  
DTS Ltda.

  
  
Juan Antonio Peribonio Poduje  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  


