Decreto 1564

APRUEBA CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA SOBRE SOPORTE COMPUTACIONAL PROYECTO ADMINISTRACION DEL GASTO PUBLICO (SIGFE)

MINISTERIO DE HACIENDA

Fecha Publicación: 05-FEB-2007 | Fecha Promulgación: 27-DIC-2006
Tipo Versión: Única De : 05-FEB-2007
Url Corta: https://bcn.cl/2uy2i

APRUEBA CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA SOBRE SOPORTE COMPUTACIONAL PROYECTO ADMINISTRACION DEL GASTO PUBLICO (SIGFE)

Núm. 1.564.- Santiago, 27 de diciembre de 2006.- Vistos: Lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Política, el artículo 28 de la ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; los artículos 1º y siguientes del DFL Nº 106, del Ministerio de Hacienda, que fija disposiciones por las que se regirá la Dirección de Presupuestos; el artículo 3º letra c) de la ley Nº 19.886, Ley de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; el DS Nº 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; el Convenio de Préstamo BIRF Nº 4650 - CH, también conocido como BIRF Nº 7141- CH, celebrado entre la República de Chile y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y la resolución Nº 520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que regula las normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

Considerando:

1. La necesidad de contar con asesoría y soporte computacional de una empresa especializada para implementar adecuadamente el Proyecto Administración del Gasto Público (SIGFE),
2. Que el referido proyecto cuenta con financiamiento de un préstamo otorgado por el BIRF, 3. La necesidad de contar con la contratación de servicios de consultoría para los efectos antedichos en el Nº 1 precedente,
4. Que, por carta de fecha 11 de diciembre de 2006, el BIRF aceptó la petición del Proyecto SIGFE de contratar servicios de consultoría con la empresa "Everis Chile S.A.", RUT Nº 96.886.110-7, por un valor total de $86.562.414.- y
5. Las necesidades de la institución, las normas sobre adquisición de bienes establecidas por el referido banco internacional y las disposiciones citadas en los Vistos.

Decreto:

1. Autorízase la contratación de la empresa "Everis Chile S.A.", RUT Nº 96.886.110-7, para la prestación de servicios de consultoría al programa Proyecto Administración del Gasto Público (SIGFE), por un valor total de $86.562.414.
2. Establécese que la selección de la empresa consultora se efectuó de acuerdo a las cláusulas contractuales establecidas en el Convenio de Préstamo BIRF Nº 7141 - CH, celebrado entre la República de Chile y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.
3. Déjase constancia que la empresa cumple con los requisitos establecidos en el DS Nº 250, de Hacienda de 2004.
4. Aprúebase el siguiente contrato:

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORIA

Remuneración mediante pago de una suma global entre Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda Proyecto Administración del Gasto Público (SIGFE) y Everis Chile S.A.

I. CONTRATO

Remuneración mediante pago de una suma global

Entre el programa Proyecto Administración del Gasto Público (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), RUT Nº 60.802.000-4, representado por su Subdirector de Presupuestos, don Sergio Granados Aguilar, RUT Nº 6.221.645-K, ambos con domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, calle Teatinos Nº 120, piso séptimo, (en adelante denominado el "Contratante") por una parte y, por la otra, la empresa Everis Chile S.A., RUT Nº 96.886.110-7, representada por su Gerente General don Juan Yáñez Rodríguez, RUT Nº 21.326.757-4, ambos domiciliados en Avenida Vitacura 2939, piso 7º, Las Condes, (en adelante denominado el "Consultor" o "everis"), celebran el presente Contrato (en adelante denominado el "Contrato") a los 13 días del mes de diciembre de 2006.

La personería de don Sergio Granados Aguilar para representar a la Dirección de Presupuestos consta en la resolución exenta Nº 571, de 2004, de la Dirección de Presupuestos. La personería de don Juan Yáñez Rodríguez para representar a Everis Chile S.A. consta en el Acta de la Junta Extraordinaria de Accionistas de DMR Consulting Group (Chile), hoy Everis Chile S.A., reducida a escritura pública el 23 de octubre de 2006, ante Notario don Raúl Iván Perry Pefaur.

Considerando:

a) Que el Contratante ha solicitado al Consultor la prestación de determinados servicios de consultoría (en lo sucesivo denominados los "Servicios"), tal como se los define en las Condiciones Generales que se adjuntan a este Contrato;

b) Que el Consultor, habiendo declarado al Contratante que posee las aptitudes profesionales requeridas y que cuenta con el personal y los recursos técnicos necesarios, ha convenido en prestar los Servicios en los términos y condiciones estipulados en este Contrato;

c) Que el Contratante ha recibido un préstamo del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (en adelante denominado el "Banco") para sufragar parcialmente el costo de los Servicios y se propone utilizar parte de los fondos de este préstamo a fin de efectuar pagos elegibles conforme a este Contrato, quedando entendido que i) el Banco sólo efectuará pagos a pedido del Contratante y previa aprobación por el Banco, ii) dichos pagos estarán sujetos, en todos sus aspectos, a los términos y condiciones del convenio de préstamo, y iii) nadie más que el Contratante podrá tener derecho alguno en virtud del convenio de préstamo ni tendrá ningún derecho a los fondos del préstamo;

Por lo tanto, las Partes convienen en lo siguiente:

1. Los documentos adjuntos al presente Contrato se considerarán parte integral del mismo:

a) Condiciones Generales del Contrato;
b) Condiciones Especiales del Contrato, y
c) Los siguientes Apéndices:

Apéndice A: Descripción de los Servicios
Apéndice B: Requisitos para la presentación de

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

informes		
Apéndice C: Personal clave y Subconsultores		
Apéndice D: Desglose del precio del Contrato en moneda extranjera	X	No aplica
Apéndice E: Desglose del precio del Contrato en moneda nacional	X	No aplica
Apéndice F: Servicios e instalaciones proporcionados por el Contratante	X	No aplica
Apéndice G: Talleres requeridos por el Contratante		
Apéndice H: Plan de Trabajo Soporte de Infraestructura	X	No aplica

2. Los derechos y obligaciones mutuos del Contratante y del Consultor serán los estipulados en el Contrato, en particular, los siguientes:

a) El Consultor proporcionará los Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato, y
b) El Contratante efectuará los pagos al Consultor de conformidad con las disposiciones del Contrato.

En fe de lo cual, las Partes han dispuesto que se firme este Contrato en sus nombres respectivos en la fecha antes consignada.- Por y en representación de Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, Sergio Granados Aguilar, Subdirector de Presupuestos.- Por y en representación de Everis Chile S.A., Juan Yáñez Rodríguez, Gerente General.

II. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. Disposiciones Generales

1.1 Definiciones — A menos que el contexto exija otra cosa, cuando se utilicen en este Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

a) "Ley aplicable" significa las leyes y cualesquiera otras disposiciones que tengan fuerza de ley en Chile y que de cuando en cuando puedan dictarse y estar en vigencia;
b) "Banco" significa el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Washington, D.C., EE.UU.;
c) "Contrato" significa el presente Contrato de Servicios de Consultoría firmado por las Partes con fecha 13 de diciembre de 2006, del cual forman parte estas Condiciones Generales, junto con todos los demás

documentos indicados en la cláusula 1 del Capítulo I de este Contrato;

d) "Precio del Contrato" significa el precio que se ha de pagar por la prestación de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 6;

e) "Moneda extranjera" significa cualquier moneda que no sea la del Gobierno;

f) "CGC" significa estas Condiciones Generales del Contrato;

g) "Gobierno" significa el gobierno del país del Contratante;

h) "Moneda nacional" significa la moneda del Gobierno;

i) En el caso de que el Consultor sea una asociación en participación o grupos (joint venture) formados por varias firmas, "Integrante" significa cualquiera de ellas; "Integrantes" significa todas estas firmas, e "Integrante a cargo" significa la firma que se menciona en las CEC para que actúe en nombre de todas en el ejercicio de todos los derechos y obligaciones del Consultor ante el Contratante en virtud de este Contrato;

j) "Parte" significa el Contratante o el Consultor, según el caso, y "Partes" significa el Contratante y el Consultor;

k) "Personal" significa los empleados contratados por el Consultor o por cualquier Subconsultor para la prestación de los Servicios o de una parte de los mismos;

l) "CEC" significa las Condiciones Especiales del Contrato por las cuales pueden modificarse o complementarse las CGC;

m) "Servicios" significa el trabajo descrito en el Apéndice A que el Consultor deberá realizar conforme a

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

este Contrato, y

n) "Subconsultor" significa cualquier firma con la que el Consultor subcontrate la prestación de una parte de los Servicios conforme a las disposiciones de la subcláusula 3.5 y la cláusula 4.

1.2	Ley que rige el Contrato	Este Contrato, su significado e interpretación, y la relación que crea entre las Partes se regirán por la ley aplicable.
1.3	Idioma	Este Contrato se ha firmado en la versión en español, idioma por el que se regirán obligatoriamente todos los asuntos relacionados con el mismo o con su significado o interpretación.
1.4	Notificaciones	Cualquier notificación, solicitud o aprobación que deba o pueda cursarse o darse en virtud de este Contrato se cursará o dará por escrito y se considerará cursada o dada cuando haya sido entregada por mano a un representante autorizado de la Parte a la que esté dirigida, o cuando se haya enviado por correo certificado, télex, telegrama o fax a dicha Parte a la dirección indicada en las CEC.
1.5	Lugar donde se prestarán los Servicios	Los Servicios se prestarán en los lugares indicados en el Apéndice A y, cuando en él no se especifique dónde haya de cumplirse una tarea en particular, en los lugares que el Contratante apruebe, ya sea en el país del Gobierno o en otro lugar.
1.6	Representantes autorizados	Los funcionarios indicados en las CEC podrán adoptar cualquier medida que el Contratante o el Consultor deba o pueda adoptar en virtud de este Contrato, y podrán firmar en nombre de éstos cualquier documento que conforme a este Contrato deba o pueda firmarse.
1.7	Impuestos	A menos que en las CEC se indique otra cosa, el Consultor, el Subconsultor y el Personal de ambos pagarán los impuestos, derechos, gravámenes y demás imposiciones que

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

		correspondan según la ley aplicable, cuyo monto se considera incluido en el Precio del Contrato.
2.	Inicio, cumplimiento, modificación y resolución del Contrato	
	2.1 Entrada en vigor del Contrato	Este Contrato entrará en vigor en la fecha en que sea firmado por ambas Partes, o en la fecha posterior a su firma que se indique en las CEC.
	2.2 Comienzo de la prestación de los Servicios	El Consultor comenzará a prestar los Servicios treinta (30) días después de la fecha de entrada en vigor del Contrato, o en la fecha que se indique en las CEC.
	2.3 Expiración del Contrato	A menos que se resuelva con anterioridad, conforme a lo dispuesto en la subcláusula 2.6, este Contrato expirará al término del plazo especificado en las CEC, contado a partir de la fecha de entrada en vigor.
	2.4 Modificación	Sólo podrán modificarse los términos y condiciones de este Contrato, incluido el alcance de los Servicios o del Precio del Contrato, mediante acuerdo por escrito entre las Partes, y dicha modificación no entrará en vigor hasta que el Banco haya expresado su conformidad.
	2.5 Fuerza mayor	
	2.5.1 Definición	Para los efectos de este Contrato, "fuerza mayor" significa un acontecimiento que escapa al control razonable de una de las Partes y que hace que el cumplimiento de las obligaciones contractuales de esa Parte resulte imposible o tan poco viable que puede considerarse razonablemente imposible en atención a las circunstancias.
	2.5.2 No violación del Contrato	La falta de cumplimiento por una de las Partes de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Contrato no se considerará como violación del mismo ni como negligencia, siempre que dicha falta de cumplimiento se deba a un evento de fuerza mayor y que la Parte afectada por tal evento a) haya adoptado

		todas las precauciones adecuadas, puesto debido cuidado y tomado medidas alternativas razonables a fin de cumplir con los términos y condiciones de este Contrato, y b) haya informado a la otra Parte sobre dicho evento a la mayor brevedad posible.
2.5.3	Prórroga de plazos	Todo plazo dentro del cual una Parte deba realizar una actividad o tarea en virtud de este Contrato se prorrogará por un período igual a aquel durante el cual dicha Parte no haya podido realizar tal actividad como consecuencia de un evento de fuerza mayor.
2.5.4	Pagos	Durante el período en que se viera impedido de prestar los Servicios como consecuencia de un evento de fuerza mayor, el Consultor tendrá derecho a seguir recibiendo pagos de acuerdo con los términos de este Contrato, y a recibir el reembolso de los gastos adicionales en que razonable y necesariamente hubiera incurrido durante ese período para poder prestar los Servicios y para reanudarlos al término de dicho período.
2.6	Resolución	
2.6.1	Por el Contratante	El Contratante podrá dar por terminado este Contrato mediante una notificación de resolución por escrito al Consultor, emitida por lo menos con (30) días de anticipación, cuando se produzca cualquiera de los eventos especificados en los párrafos a) a d) de esta subcláusula 2.6.1; en el caso del evento indicado en el párrafo e), dicha notificación deberá emitirse con (60) días de antelación: a) Si el Consultor no subsanara el incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de una notificación al respecto, u otro plazo mayor que el Contratante pudiera haber aceptado posteriormente por escrito;

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

b) Si el Consultor estuviera insolvente o fuera declarado en quiebra;
c) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período de no menos de sesenta (60) días;
d) Si, a juicio del Contratante, el Consultor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por obtener el Contrato o durante su ejecución. A los efectos de esta cláusula:
"práctica corrupta" significa el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor con el fin de influir en la actuación de un funcionario público con respecto al proceso de selección o a la ejecución del contrato, y
"práctica fraudulenta" significa una tergiversación de los hechos con el fin de influir en un proceso de selección o en la ejecución de un contrato en perjuicio del Prestatario; la expresión comprende las prácticas colusorias entre los consultores (con anterioridad o posterioridad a la presentación de las propuestas) con el fin de establecer precios a niveles artificiales y no competitivos y privar al Prestatario de las ventajas de la competencia libre y abierta, o
e) Si el Contratante, a su sola discreción, decidiera resolver este Contrato.

2.6.2 Por el Consultor

El Consultor, mediante una notificación por escrito al Contratante con no menos de treinta (30) días de anticipación, podrá resolver este Contrato cuando se produzca cualquiera de los

eventos especificados en los párrafos a) y b) de esta subcláusula 2.6.2:
a) Si el Contratante no pagara una suma adeudada al Consultor en virtud de este Contrato, y siempre que dicha suma no fuera objeto de controversia conforme a la cláusula 7, dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación por escrito del Consultor respecto de la mora en el pago, o
b) Si el Consultor, como consecuencia de un evento de fuerza mayor, no pudiera prestar una parte importante de los Servicios durante un período no menor de sesenta (60) días.

2.6.3 Pagos al resolverse el Contrato: Al resolverse este Contrato conforme a lo estipulado en las subcláusulas 2.6.1 ó 2.6.2, el Contratante efectuará los siguientes pagos al Consultor:
a) Las remuneraciones previstas en la cláusula 6, por concepto de Servicios prestados satisfactoriamente antes de la fecha de entrada en vigor de la resolución;
b) Salvo en el caso de resolución conforme a los párrafos a) y b) de la subcláusula 2.6.1, el reembolso de cualquier gasto razonable inherente a la resolución rápida y ordenada del Contrato, incluidos los gastos del viaje de regreso del Personal y de sus familiares a cargo elegibles.

3. Obligaciones del Consultor

3.1 Generalidades: El Consultor prestará los Servicios y cumplirá con sus obligaciones con la debida diligencia, eficiencia y economía, de acuerdo con técnicas y prácticas profesionales generalmente aceptadas; asimismo, observará prácticas de administración apropiadas y empleará técnicas modernas adecuadas y métodos eficaces y seguros. En toda

		cuestión relacionada con este Contrato o con los Servicios, el Consultor actuará siempre como asesor leal del Contratante y en todo momento deberá proteger y defender los intereses legítimos del Contratante en los acuerdos a que llegue con un Subconsultor o con terceros.
3.2	Conflicto de intereses	
3.2.1	Prohibición al Consultor de aceptar comisiones, descuentos, etc	La remuneración del Consultor en relación con este Contrato o con los Servicios será únicamente la estipulada en la cláusula 6 y el Consultor no aceptará en beneficio propio ninguna comisión comercial, descuento o pago similar en relación con las actividades contempladas en este Contrato, o en los Servicios, o en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del mismo; además, el Consultor hará todo lo posible por asegurar que ni el Personal ni el Subconsultor, ni tampoco los agentes del Consultor o del Subconsultor, reciban ninguna de tales remuneraciones adicionales.
3.2.2	Prohibición al Consultor sus filiales de tener otros intereses en el Proyecto	El Consultor acuerda que, tanto durante la vigencia de este Contrato como después de su terminación, ni el Consultor ni ninguna de sus filiales, así como tampoco ningún Subconsultor ni ninguna filial del mismo, podrán suministrar bienes, construir obras o prestar servicios (distintos de los Servicios y de cualquier continuación de los mismos) para ningún proyecto que se derive de los Servicios o que esté estrechamente relacionado con ellos.
3.2.3	Prohibición de desarrollar actividades incompati-bles	Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal, podrán desarrollar, en forma directa o indirecta, ninguna de las siguientes actividades: a) Durante la vigencia de este Contrato, ninguna actividad comercial o profesional en

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

		el país del Gobierno que sea incompatible con las asignadas a ellos en virtud de este Contrato, o b) Una vez terminado este Contrato, ninguna otra actividad especificada en las CEC.
3.3	Confidencialidad	Ni el Consultor ni ningún Subconsultor, ni tampoco el Personal de ninguno de ellos, podrán revelar, durante la vigencia de este Contrato o dentro de los dos (2) años siguientes a su expiración, ninguna información confidencial o de propiedad del Contratante relacionada con el Proyecto, los Servicios, este Contrato o las actividades u operaciones del Contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
3.4	Seguros que deberá contratar el Consultor	El Consultor a) contratará y mantendrá, y hará que todo Subconsultor contrate y mantenga, a su propio costo (o al del Subconsultor, según el caso) y en los términos y condiciones aprobados por el Contratante, seguros contra los riesgos y por las coberturas que se indican en las CEC, y b) a petición del Contratante, presentará pruebas de la contratación y el mantenimiento de esos seguros y del pago de las respectivas primas en vigencia.
3.5	Acciones del Consultor que requieren la aprobación previa del Contratante	El Consultor deberá obtener la aprobación previa por escrito del Contratante para realizar cualquiera de las siguientes acciones: a) La celebración de un subcontrato para la prestación de cualquier parte de los Servicios; b) El nombramiento de los integrantes del Personal que no figuran por nombre en el Apéndice C ("Personal clave y Subconsultores"), y c) La adopción de cualquier otra medida que se especifique en las CEC.
3.6	Obligación de presentar	El Consultor presentará al Contratante los informes y

	informes	documentos que se especifican en el Apéndice B, en la forma, la cantidad y el plazo que se establezcan en dicho apéndice.
3.7	Propiedad del Contratante de los documentos preparados por el Consultor	Todos los planos, diseños, especificaciones, estudios técnicos, informes y demás documentos y programas de computación preparados por el Consultor para el Contratante de conformidad con lo dispuesto en la subcláusula 3.6 pasarán a ser de propiedad del Contratante, a quien el Consultor los entregará a más tardar al término o expiración del Contrato, junto con un inventario pormenorizado de todos ellos. El Consultor podrá conservar una copia de dichos documentos y programas de computación. En las CEC se indicará cualquier restricción acerca del uso de dichos documentos y programas de computación en el futuro.

4. Personal del Consultor

4.1	Descripción del Personal	En el Apéndice C se describen los cargos, funciones convenidas y calificaciones mínimas individuales de todo el Personal clave del Consultor, así como el tiempo estimado durante el que prestarán los Servicios. En virtud de este Contrato, el Contratante aprueba el Personal clave y los Subconsultores que figuran por cargo y por nombre en dicho Apéndice C.
4.2	Remoción y/o sustitución del Personal	a) Salvo que el Contratante acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del Personal clave. Si fuere necesario sustituir a algún integrante del Personal clave, por cualquier motivo que escape al razonable control del Consultor, éste lo reemplazará de inmediato por otra persona con calificaciones iguales o superiores a las de la persona reemplazada.

b) Si el Contratante i) tiene conocimiento de que un integrante del Personal se ha comportado de manera inaceptable o ha sido acusado de cometer una acción penal, o ii) tiene motivos razonables para estar insatisfecho con el desempeño de cualquier integrante del Personal, en tales casos el Consultor, a petición por escrito del Contratante expresando los motivos para ello, lo reemplazará por otra persona cuya idoneidad y experiencia sean aceptables para el Contratante.

c) El Consultor no podrá reclamar el reembolso de ningún gasto adicional resultante de la remoción y/o sustitución de algún integrante del Personal, o inherente a ésta.

5. Obligaciones del Contratante

5.1 Colaboración y exenciones	El Contratante hará todo lo posible a fin de asegurar que el Gobierno otorgue al Consultor la asistencia y exenciones indicadas en la CEC.
5.2 Modificación de la ley aplicable	Si con posterioridad a la fecha de este Contrato se produjera cualquier cambio en la ley aplicable en relación con los impuestos y los derechos que resultara en el aumento o la disminución del costo de los Servicios prestados por el Consultor, la remuneración y los gastos reembolsables pagaderos al Consultor en virtud de este Contrato serán aumentados o disminuidos según corresponda por acuerdo entre las Partes, y se efectuarán los correspondientes ajustes de los montos máximos estipulados en la subcláusula 6.2 a) o b), según el caso.
5.3 Servicios e instalaciones	El Contratante facilitará al Consultor los servicios e instalaciones indicados en el Apéndice F.

6. Pagos al Consultor

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

6.1	Remuneración mediante pago de una suma global	La remuneración total del Consultor no deberá exceder del Precio del Contrato y será una suma global fija que incluirá la totalidad de los costos de personal y del Subconsultor, así como los costos impresión de documentos, comunicaciones, viaje, alojamiento y similares, y todos los demás gastos en que incurra el Consultor en la prestación de los Servicios descritos en el Apéndice A. Salvo lo dispuesto en la subcláusula 5.2, el Precio del Contrato sólo podrá aumentarse por encima de las sumas establecidas en la subcláusula 6.2 si las Partes han convenido en pagos adicionales en virtud de lo estipulado en la subcláusula 2.4.
6.2	Precio del Contrato	a) El precio pagadero en moneda extranjera se indica en las CEC. b) El precio pagadero en moneda nacional se indica en las CEC.
6.3	Pago de servicios adicionales	Para determinar la remuneración por concepto de los servicios adicionales que pudieran acordarse en virtud de la subcláusula 2.4, en los Apéndices D y E se presenta un desglose del precio global.
6.4	Condiciones relativas a los pagos	Los pagos se depositarán en la cuenta corriente bancaria del Consultor conforme al calendario indicado en las CEC. A menos que en las CEC se estipule otra cosa, el primer pago se hará contra entrega por parte del Consultor de una garantía bancaria por una cantidad similar, y su vigencia será la indicada en las CEC. Todos los demás pagos se efectuarán una vez que se hayan cumplido las condiciones correspondientes a los mismos establecidas en las CEC, y que el Consultor haya presentado una factura al Contratante en la que se indique el monto adeudado.
6.5	Intereses sobre los pagos atrasados	Si el Contratante se atrasara más de quince (15) días en los pagos, contados a partir de la fecha de vencimiento indicada

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

	en las CEC, deberá pagar intereses al Consultor por cada día de atraso, a la tasa indicada en las CEC.

7. Solución de controversias

7.1 Solución amigable	Las Partes harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan de este Contrato o de su interpretación.
7.2 Solución de controversias	Toda controversia entre las Partes relativa a cuestiones que surjan en virtud de este Contrato que no haya podido solucionarse en forma amigable dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción por una de las Parles de la solicitud de la otra Parte para encontrar una solución amigable, podrá ser presentada por cualquiera de las Partes para su solución conforme a lo dispuesto en las CEC.

III. CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO

Número de cláusula de las CGC	Modificaciones y complementos de las Condiciones Generales del Contrato	
1.1 i)	El Integrante a cargo es	No Aplica
1.3	El idioma es el español.	
1.4	Las direcciones son:	
	En el caso del Contratante:	Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda
	Atención:	Señor Alberto Arenas de Mesa
	Télex:	---
	Fax:	6997300
	En el caso del Consultor:	Everis Chile S.A.
	Atención:	Señor Juan Yáñez Rodríguez
	Teléfono:	4215350
	Fax:	4215311
1.6	Los representantes autorizados son:	
	En el caso del Contratante:	Señor Sergio Granados Aguilar
	En el caso del Consultor:	Doña Eva Labarta Herráez

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

2.1	Este Contrato entrará en vigor una vez aprobado conforme a la legislación chilena.
2.2	La prestación de los Servicios comenzará en el momento de la firma del contrato.
2.3	El plazo será de seis meses calendario posterior a la firma del contrato.
3.2.2 y 3.2.3	"No aplican ambas subcláusulas de las CGC"
3.4	Los riesgos y las coberturas serán las siguientes: i) Seguro de responsabilidad civil hacia terceros respecto de los vehículos motorizados No Aplica ii) Seguro de responsabilidad civil hacia terceros No Aplica iii) Seguro de responsabilidad de empleador y seguro laboral contra accidentes No Aplica La empresa declara en el presente contrato que asume sobre si el riesgo de accidente laboral o enfermedad profesional a que se refiere este numeral, sobre sus dependientes o contratados a honorarios que actúen a su nombre en el cumplimiento del mismo. iv) Seguro de responsabilidad civil profesional No Aplica Seguro contra pérdidas o daños de equipos y bienes No Aplica
5.1	"No corresponde".
6.2 a)	"No corresponde".
6.2 b)	El monto total de $86.562.414 (ochenta y seis millones quinientos sesenta y dos mil cuatrocientos catorce pesos chilenos) será facturado y pagadero en moneda nacional.
6.4	Se efectuará el pago en cuatro cuotas, de acuerdo a los hitos que se indican, previa aprobación del informe respectivo por parte de la Unidad Coordinadora: Primera cuota: contra entrega y aceptación del Informe de Diagnóstico inicial. Segunda cuota: contra avance del 33% de las actividades de Intervención. Tercera cuota: contra avance del 66% de las actividades de Intervención. Cuarta cuota: contra avance del 100% de las actividades de Intervención.
6.5	El pago deberá efectuarse dentro de los veinte y cinco (25) días siguientes a la recepción de la factura y de la documentación pertinente que se indica en la subcláusula 6.4. Si el Contratante incurre en un retraso

mayor al especificado en esta cláusula, la tasa de interés diaria aplicada será la tasa de interés Bancario publicada por el Banco Central de Chile.

7.2 Toda diferencia, controversia o reclamación que surja de este Contrato o en relación con el mismo, o con su incumplimiento, Resolución o invalidez, deberá someterse a la competencia de los tribunales ordinarios de justicia con asiento en la ciudad y comuna de Santiago, Chile, y para la notificación, las direcciones de la DIPRES y Everis de Chile S.A. serán las siguientes:

* Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, Teatinos 120, piso 7º, Santiago.
* Everis de Chile S.A., Avenida Vitacura 2939, piso 7º, Las Condes, Santiago.

IV. APENDICES

Apéndice A - Descripción de los Servicios

1. Antecedentes

El Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuestos, y la Contraloría General de la República, se encuentran desarrollando el Proyecto Administración del Gasto Público, el cual considera el diseño, desarrollo e implantación de un conjunto de aplicativos informáticos para las instituciones públicas que integran el Gobierno Central. En este contexto, es que se encuentra actualmente en producción el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), cuyos servicios informáticos son prestados por el propio proyecto. Para fortalecer este último aspecto, se requiere una consultoría especializada que realice un diagnóstico e intervención sobre las áreas de servicios del proyecto, a objeto de detectar su actual nivel y desarrollar un programa de mejoramiento de calidad basado en buenas prácticas, utilizando para ello el modelo de referencia - Information Technology Infrastructure Library - ITIL.

El Proyecto SIGFE cuenta actualmente con un área de Servicios TI (Operaciones), con las siguientes unidades: Soporte, Ingeniería, Control de Cambios, Mesa de Ayuda y Explotación, sumando aproximadamente 20 personas.

2. Metodología y Plan de trabajo

Everis, para la implementación del proyecto "Mejoramiento de calidad de servicios informáticos, utilizando ITIL", recomienda un proyecto basado en las siguientes fases:

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 38

Las fases comprenden lo siguiente:

* Levantamiento de Situación Actual: Consiste en el levantamiento de la situación actual de la organización, procesos e infraestructura tecnológica involucrada en el funcionamiento del área del proyecto SIGFE. Tiene como objetivo hacer un levantamiento del funcionamiento actual de los procesos de Service Support y Service Delivery de ITIL y un diagnóstico del nivel de madurez ITIL de la Unidad de Proyecto SIGFE.
* Framework ITIL adaptado a SIGFE: Es la fase donde se determinará el nivel de

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

madurez objetivo, el modelo de framework ITIL y su gap análisis con respecto a la situación actual.
* Intervención de procesos: Se realizará la definición de los procesos y procedimientos de Service Support y gestión de niveles de servicio de Service Delivery incluidos en la propuesta. Su objetivo es definir un modelo de organización, procesos, personas y tecnología factible de implementar en la siguiente fase.
* Implementación: Fase durante la que se realizará la implementación de los procesos definidos. Su objetivo es lograr la adopción por parte de la organización de los procesos y procedimientos necesarios de implantar para lograr el nivel de madurez deseado.
* Posterior a la fase de implementación del proyecto, Everis ofrece a SIGFE una bolsa de horas asesoría periódica semanal durante 3 meses adicionales a la duración del proyecto.

Adicionalmente, se realizarán las tareas habituales de seguimiento y control de proyecto, conforme a la metodología de control y seguimiento de Everis basada en Macroscope. El mecanismo propuesto será el de reuniones semanales de seguimiento con los responsables del proyecto por parte de SIGFE, en dichas reuniones se gestionarán los alcances, se informará de los principales factores de riesgo y se determinarán medidas para mitigarlos y se verificará el grado de cumplimiento de la planificación y de los hitos asociados a la misma.

El proyecto incluirá una gestión continua del proceso de cambio desde el inicio, basada en la definición de un Plan de Comunicación, que contendrá distintos mecanismos de comunicación con la organización (intranet, folletería, workshops ...) en función de la etapa del proyecto y de los mensajes a lanzar y el público al que van destinados. De este modo, se garantizará una gradual aceptación del nuevo modelo de trabajo basado en ITIL así como una involucración constante de todos los implicados en el proyecto, bien sea directa o indirectamente.

2.1. Alcance

Las componentes de ITIL consideradas en el alcance del proyecto son Soporte al Servicio y Entrega del Servicio. Cada una de estas componentes está compuesta por varios procesos, para los cuales definiremos el alcance en este proyecto. En la siguiente tabla se define el alcance para cada uno de los procesos.

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 38

Queda fuera del alcance de la presente propuesta los módulos / procesos ITIL no detallados en la tabla de alcances así como la definición de niveles de servicio en ámbitos no considerados en Servcce Support.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Planificación

La planificación resumida para la ejecución del proyecto se presenta en el siguiente calendario:

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 38

2.2.2. Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo para este proyecto se presenta en la siguiente figura:

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 39

2.2.3. Mecanismos de Control y Seguimiento El comité de seguimiento tiene como objetivo realizar el control del proyecto, facilitar la toma de decisiones en los distintos niveles y minimizar los riesgos del proyecto, con el fin último de

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

asegurar el cumplimiento de los objetivos preestablecidos en los plazos propuestos.

Responsable de impulsar la máxima coordinación en el proyecto, será el máximo órgano de responsabilidad del proyecto y se reunirá por defecto semanalmente.

Sus objetivos básicos son:

* Presentar el plan de proyecto en la primera reunión (reunión de lanzamiento)
* Controlar el avance del proyecto, asegurando la participación de todas las personas involucradas según las necesidades
* Agilizar la toma de decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder las competencias del equipo de trabajo
* Aprobar los resultados parciales y el producto final del trabajo realizado
* Detección y control de riesgos, así como aprobación de cambios
* Asimismo, deberá garantizar el suficiente apoyo en coordinación de actividades críticas para el éxito del proyecto, como la revisión y aprobación de la documentación entregable, el control de los hitos del proyecto y el aseguramiento de la calidad, entre otras.
* Como soporte a las reuniones del Comité de Seguimiento, se realizará un Informe de Progreso, en el que se detallará el grado de avance de las actividades, incidencias detectadas, hitos conseguidos, problemas encontrados o potenciales y las acciones necesarias para la consecución de los objetivos fijados. Después de la reunión, se elaborará un acta con las principales conclusiones y decisiones tomadas, que será aprobada, a más tardar, en la reunión siguiente.

2.3. Levantamiento Situación Actual

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 39

Durante esta fase se realizarán las siguientes actividades:

* Reunión de Kickoff, en este foro se presentará el proyecto y marcará el inicio del mismo. Se dará a conocer la planificación detallada, se presentarán las fases, entregables, objetivos, roles. También se establecerá la dinámica de trabajo de equipo Everis - SIGFE implicado.
* Capacitación Introducción ITIL: Un proyecto ITIL no se puede abordar si todos los participantes no comparten unos conocimientos básicos de ITIL y una común nomenclatura. Este curso de capacitación, que durará 3 días full time en un Hotel o cualquier otro entorno de trabajo alejado de la problemática y la dinámica del día a día en SIGFE, permitirá poner al equipo SIGFE - ITIL al nivel necesario para poder abordar el proyecto con la preparación necesaria sobre la materia.
* Levantamiento Organización y Plan de Entrevistas:
  El objetivo es conocer la estructura de la organización actual, sus responsabilidades, luego plantear el plan de entrevistas para realizar el levantamiento de situación actual.
* Entrevistas Organización TI: Se realizarán las entrevistas con cada uno de los niveles de la organización con el objetivo de conocer el funcionamiento de los procesos ITIL involucrados en sus funciones.
* Entrevistas Usuarios TI: Con el objetivo de verificar cómo actúa el usuario final con respecto al servicio TI (cómo se comunica, cómo sigue sus peticiones, dónde encuentra las mayores dificultades...) se realizarán un conjunto de 10 sesiones de trabajo con distintos colectivos de usuarios finales a determinar al inicio del proyecto.
* Proceso de Incidencias: Es el levantamiento del proceso de incidencias al interior de la organización, su funcionamiento actual y los responsables involucrados. Su objetivo es verificar el control y seguimiento sobre las incidencias detectadas dentro de la organización.
* Proceso de Problemas: Levantamiento del proceso de gestión de problemas en su funcionamiento actual, detección de los niveles de escalamiento y responsables. Tiene como objetivo detectar el control y seguimiento de los problemas y la

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

aplicación de soluciones temporales para mantener la continuidad del negocio.
* Proceso de Cambios: Levantamiento de la forra en que se controlan y detectan los cambios actualmente. El objetivo es verificar la forma en que se controla la aplicación de los cambios en la organización, la evaluación de impacto en su ejecución y seguimiento posterior.
* Service Desk: Revisión de la implementación de la Mesa de Ayuda o responsables de la solución y seguimiento a las incidencias reportadas por los usuarios. El objetivo es detectar los procedimientos establecidos para la recepción, control y seguimiento de las incidencias.
* Gestión de Configuración e Inventario: Se revisará cuáles son las políticas y procesos de gestión de la configuración así como los procesos de mantenimiento del inventario y el grado de coincidencia del inventario con la realidad de los elementos de hardware y software.
* Gestión de Versiones: Comprenderá el análisis y documentación de las políticas y los mecanismos para la distribución de nuevas versiones de software en SIGFE.
* Gestión de Nivel de Servicio: Se detallará si el servicio TI se rige por acuerdos de nivel de servicio y, si es así, se recogerán y clasificarán dichos indicadores.
* Levantamiento de Arquitectura Tecnológica para la Gestión de Procesos ITIL: El objetivo es obtener el inventario de sistemas e infraestructura tecnológica vigente en la Unidad de Proyectos SIGFE para soportar el actual funcionamiento de los procesos de gestión de incidencias, problemas, cambios, service desk, configuración e inventario, gestión de versiones y gestión de niveles de servicio. Dicho levantamiento comprenderá el inventario de las herramientas de apoyo y cómo es su uso, el análisis de la idoneidad de la infraestructura de apoyo y una matriz de cobertura, en la que de forma visual se apreciará cuáles son los procesos dotados de soporte sistémico y cuáles no.
* Informe de Situación Actual: Documento que muestra el resultado del levantamiento de la organización, procesos y tecnología. Incluye un diagnóstico de nivel de madurez de la Unidad de Proyectos SIGFE.

2.3.1. Entregables

Diagnóstico y Situación Actual
Plan de Comunicación

2.3.2. Talleres a preparar y celebrar en la fase
Durante la fase de Levantamiento de la Situación Actual se llevarán a cabo los siguientes talleres:

* Taller Inmersión ITIL: actividad explicada como Capacitación Inicial.
* Taller de presentación, análisis y debate del nivel de madurez de la situación actual: Informe de Situación Actual.

2.3.3. Factores críticos de éxito
Para la correcta realización del levantamiento de situación actual es importante por parte de la Unidad de Proyecto SIGFE considerar lo siguiente:

* Entregar toda la información de organización, inventarios, procesos y procedimientos existente en la actualidad.
* Apoyar para la definición de los procesos actuales, asegurando la disponibilidad de los encargados de cada uno de los tópicos considerados en el levantamiento.
* Facilitar y coordinar la recopilación de información o antecedentes relativos a los procesos incluidos en el levantamiento.

2.4. Definición Framework ITIL adaptado a SIGFE
NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 40

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

Una vez definido el nivel de madurez objetivo para la organización y en base a la situación actual se definirá un modelo de organización, procesos y servicios de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL. Este modelo debe incluir la definición de los procesos de Soporte al Servicio, Gestión de Aplicaciones e Infraestructura. Las actividades incluidas en esta fase son:

2.4.1. Definición del framework ITIL de la Organización

Conjunto de actividades que se llevarán a cabo para obtener el marco o escenario ITIL de SIGFE. Dicho framework o modelo a alto nivel, se detallará proceso a proceso en la siguiente etapa del proyecto (Intervención de Procesos)

* Definición Objetivo Nivel de Madurez: Una vez que se haya realizado el levantamiento y diagnóstico de la situación actual, se revisará en conjunto con la Unidad de Proyecto SIGFE el grado de madurez ITIL objetivo para este proyecto, que sea factible de alcanzar de acuerdo a su realidad. En esta actividad participará el Comité Asesor, con el objetivo de entregar su experiencia y contrastarla contra la realidad de la organización.

* Definición de Misión, Visión y Objetivos Service Support
* Definición del Framework ITIL
* Gap Análisis, una vez definido el framework ITIL objetivo se determinará cuál es la distancia entre la situación actual y la objetiva determinando las acciones necesarias a llevar a cabo para alcanzar el framework de trabajo objetivo.

2.4.2. Entregables

Documentación del framework ITIL adaptada Plan de Intervención

2.4.3. Talleres a preparar y celebrar en la fase

De acuerdo con las políticas de gestión del cambio, durante la fase de Definición del Framework ITIL se llevarán a cabo los siguientes talleres:

* Taller con el equipo SIGFE - ITIL (WT), de workshop framework ITIL

2.4.4. Factores críticos de éxito

Para la correcta realización la definición del framework ITIL es importante por parte de la Unidad de Proyecto SIGFE considerar lo siguiente:

* Planteamiento de un modelo de madurez objetivo razonable y alcanzable en los plazos previstos.
* Medir cada decisión adoptada en términos de coste / beneficio.
* Establecer de forma detallada el camino a recorrer para alcanzar el framework, a través del Gap Análisis.

2.5 Intervención de procesos

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 40

Es el conjunto de actividades que permitirán definir los procesos ITIL al interior de la organización:

* Gestión Incidencias: Consiste en la definición del proceso de gestión de incidencias ITIL para la organización, indicando los roles y responsables requeridos para su implantación. Permite la definición del proceso para el soporte de primer nivel y el control de su escalamiento a niveles superiores cuando sea requerido.

* Definir Misión y Objetivos
* Definición del ciclo de vida de una incidencia
* Definición de estándares y términos
* Definición Roles y Responsabilidades

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

* Definición de Políticas y Formativas
 * Definición Procedimientos o Escalamiento
  ° Investigación y diagnóstico (2º y 3º nivel)
  ° Resolución de incidencia
  ° Cierre de incidencias
  ° Reportes de incidencias
  ° Integración con otros procesos
   ° Definición estándares
    * Registro y clasificación
    * Priorización
    * Errores
    * Reportes
* Mapa de roles y cargos
* Definición del service desk
 * Identificación de la automatización de actividades

* Gestión de Problemas: Es la definición del proceso de gestión de problemas ITIL para la organización, que consiste en la definición de los mecanismos de escalamiento y seguimiento de los problemas. Posteriormente de la aplicación de soluciones o workarounds (solución transitoria).

* Definir Misión y Objetivos
 * Definición del ciclo de vida de un problema
* Definición de estándares y términos
* Definición Roles y Responsabilidades
* Definición de Políticas y Normativas
* Definición Procedimientos
  ° Recepción e identificación de problemas
  ° Administración de soluciones temporales
  ° Relación con cambios
  ° Cierre de problemas
  ° Administración del conocimiento de problemas y errores
  ° Integración con otros procesos
  ° Definición estándares
    * Registro y clasificación
    * Priorización
    * Errores
    * Reportes
* Mapa de roles y cargos
 * Identificación de la automatización de actividades
* Gestión de Cambios: Es la definición del proceso para el control y seguimiento de la aplicación, cambios sobre la infraestructura tecnológica al interior de la organización, dentro de sus objetivos se encuentra la medición del impacto en la aplicación de los cambios y la priorización de ellos basado en sus beneficios y riesgos.
* Definir Misión y Objetivos
* Definir categorías de cambios
* Definir estados de los cambios
* Definición de roles y responsabilidades
* Definición de Políticas y Normativas
 * Procedimientos
  ° Cambio normal
    * Identificación y clasificación
    * Registro de requerimientos
    * Asignación
    * Registro de detalles
    * Análisis de impacto
    * Identificación de relación entre cambios

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

        * Implementación
        * Comité de Cambios
        * Pruebas
    ° Cambio Urgente
        * Registro
        * Revisión de Impacto
        * Aprobación
        * Implementación
        * Comité de Cambios de Emergencia
    ° Distribución
  ° Definición de Estándares
        * RFC
        * CAB
        * Reportes
        * Registros
        * Criterios de aceptación
        * Distribución
        * Ambientes
* Mapas de roles y cargos
 * Identificación de la automatización de actividades

* Gestión de Configuración e Inventario: Es la actividad mediante la que se determina el inventario y configuración básico para la gestión de incidencias, problemas, cambios y versiones.
  Dicha determinación deberá estar alineada con la infraestructura tecnológica existente y permitirá corregir cualquier tipo de excepción.

* Definir Misión y Objetivos.
* Definición de políticas, estándares y procedimientos
* Definición de roles y responsabilidades
* Definición de la nomenclatura de los ítems de configuración (C1)

* Gestión de Niveles de Servicio

° Definición de Servicios: Es la actividad donde en conjunto con la Unidad de Proyecto SIGFE se define el conjunto de servicios a ofrecer a los clientes. El objetivo es definir un conjunto de servicios adecuados para realizar el control y seguimiento sobre sus SLA's.

 * Definir objetivo del catálogo de servicios
* Definir responsabilidades
  ° Organización TI
  ° Cliente
  ° Ambas
* Identificar los servicios
* Definir responsabilidades y propiedad de los servicios
* Definir la participación de las distintas áreas TI en los servicios
* Describir c/u de los servicios indicando responsables y componentes de costo
* Entregar Catálogo de Servicios

° Definición de KPI's: Una vez definido el Catálogo de Servicios para la organización se deben definir sus indicadores de rendimiento o KPI (Key Performance Indicador), considerando las capacidades de control de la organización y el beneficio entregado por ellos.

 * Identificar los KPI para c/u de los servicios TI
* Diseñar una matriz de servicios v/s KPI
* Describir los KPI, indicando como se calculará su valor

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

° Niveles de Servicio: Esta actividad consiste en revisar en conjunto con la Unidad de Proyecto SIGFE los niveles de servicio adecuados con respecto a los KPFs definidos para los servicios.

* De ser posible, medir los niveles actuales
* Establecer la línea base
* Definir en conjunto con SIGFE los valores adecuados para comenzar la entrega del servicio.

° Definición de documentos SLA: En esta actividad, para cada ítem del Catálogo de Servicios, se debe elaborar un documento de SLA (Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio), en donde se especificarán los niveles de servicio a pactar con los clientes.

* Diseño de borradores de SLA's, para realizar la negociación con los clientes en la fase 111 de este proyecto.

° Definición requerimientos para la automatización de Procesos TI: El objetivo de esta actividad es detallar los requerimientos de una herramienta de apoyo para la automatización de los procesos ITIL definidos para la organización.

° Definición de requerimientos de la herramienta que soporte los procesos de:

- ° Gestión de Incidencias
- ° Gestión de Problemas
- ° Gestión de Cambios
- ° Operaciones de Service Desk
- ° Gestión de Configuración
- ° Gestión de Infraestructura
- ° Gestión de Aplicaciones

2.5.1. Entregables

1. Políticas, procesos y procedimientos Gestión de Incidencias y Problemas
2. Roles y Responsabilidades de la Gestión de Incidencias y Problemas
3. Políticas, procesos y procedimientos Gestión del Cambio
4. Roles y Responsabilidades de la Gestión del Cambio
5. Políticas, procesos y procedimientos Gestión de Versiones
6. Roles y Responsabilidades de la Gestión de Versiones
7. Políticas, procesos y procedimientos Gestión de Configuración e Inventario
8. Roles y Responsabilidades de la Gestión de Configuración e Inventario
9. Manual de requerimientos automatización procesos TI
10. Plan de Formación

2.5.2. Talleres a preparar y celebrar en la fase

Durante la fase de Framework ITIL y Modelo Objetivo se llevarán a cabo los siguientes talleres:

* Con el equipo SIGFE - ITIL (WT):
  - ° Proceso Gestión de Incidencias y Proceso Gestión de Problemas.
  - ° Normativa proceso de Incidencias y Problemas
  - ° Validación procedimientos Incidencias y Problemas
  - ° Proceso Gestión de Cambios y Versiones
  - ° Normativa proceso de Cambios y Versiones
  - ° Validación procedimientos Cambios y Versiones
  - ° Proceso Gestión de la Configuración e Inventario
  - ° Gestión de Niveles de Servicio

* Con los usuarios líder o usuarios clave se realizarán los siguientes talleres

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

(WU):

° Gestión Incidencias y Problemas
° Gestión Cambios y Versiones
° Gestión de la Configuración e Inventario
° Gestión de Niveles de Servicio

2.5.3. Factores críticos de éxito

Para el éxito de la fase de intervención de procesos es importante por parte de la Unidad de Proyecto SIGFE considerar lo siguiente:

* Uso de los talleres como estrategia para facilitar la comprensión y adhesión gradual del equipo SIGFE ITIL y Usuarios líder al nuevo modelo.
* Validación gradual y paulatina, a través de los workshops o talleres, con el objetivo de facilitar la fase de implantación, de manera que en la fase de implantación no aparezca ningún aspecto no tratado y resuelto en los workshops.

2.6. Implementación

NOTA: VER DIARIO OFICIAL DE 05.02.2007, PAGINA 41

Sus actividades son:

* Análisis de Impacto en la Organización y RR.HH.: Se verificará que los roles y responsabilidades que el modelo define no causa problemas de organización o de gestión de las personas desde el punto de vista de la definición de los puestos de trabajo y la categoría profesional. Este es un aspecto especialmente relevante tratándose de un organismo público.

* Aprobación de Procesos y Procedimientos: Se realizará una aprobación formal del compendio global de la documentación generada y validada de forma individual en la intervención de procesos.

* Capacitación: Se realizarán sesiones de formación, para cada uno de los procesos. Se realizarán dos sesiones genéricas para la totalidad de los grupos de trabajo, donde se pretende que reconozca la interacción entre cada uno de los procedimientos y cuál es el impacto en la organización de cada uno de ellos.

° Introducción a ITIL y Servicios TI: Visión general del contexto del proyecto, de los beneficios de la implantación de procesos conforme la Metodología ITIL, así como los fundamentos de dicha metodología.
° Fundamentos ITIL: En esta sesión se muestran los diferentes procesos incluidos en Service Support y Service Delivery. Los puntos a tratar son:

* Gestión de Incidencias y Problemas
* Gestión de Cambio
* Gestión de Inventario y Configuración
* Gestión de Control y Distribución de HW y SW
* Gestión de Disponibilidad
* Gestión de Continuidad
* Gestión del Nivel de Servicio
* Gestión de Finanzas TI
* Gestión de Capacidad
* Gestión de Proveedores

° Framework ITIL - SIGFE: en esta sesión se presentará el framework definido para la organización, explicando la interacción entre cada uno de los procesos y el nivel de impacto de ellos en el cumplimiento de los objetivos del negocio.

2. Impútese el gasto al siguiente ítem vigente de la Dirección de

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN | Ley Chile

Presupuestos:

121-22-11-003, servicios informáticos

Tómese razón, anótese, comuníquese y publíquese.- Por orden de la Presidenta de la República, Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Saluda atentamente a usted, María Olivia Recart Herrera, Subsecretaria de Hacienda.