

POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE
 JEFATURA NACIONAL DE CRIMINALÍSTICA
 SECCION ADMINISTRACION Y LOGISTICA
 R.U.T :60.506.000-5
 CARLOS SILVA VILDOSOLA #9783.
 FONO 27082460
 LA REINA

COMPROMISO
 Folio N° 00033

FECHA	04-02-019
O/C	1

UNIDAD SOLICITANTE	LACRIM CENTRAL, SECCIÓN BALÍSTICA
DOCUMENTO	COMISION TECNICA "EJECUCION DE PROYECTOS JENACRIM, 2018"
RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN N° 13, DEL 27.NOV.018, DE JENACRIM

ITEMS	TOTAL
22.06.006	US\$ 237.833

TOMA DE RAZÓN N° 30.934, DEL 13.DIC.018, DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

PROVEEDOR

SEÑOR (ES)	ULTRA ELECTRONICS FORENSIC TECHNOLOGY INC
DIRECCIÓN	2001 McGill College Avenue, Suite 150, Montreal, Quebec H3A 1G1
ATENCIÓN	LUZ AMANDA PRIETO

RUT	
FONO	NO HAY
CEL	NO HAY

LuzAmanda.Prieto@ultra-ft.com

POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE
 JEFATURA NACIONAL DE CRIMINALÍSTICA
 SECCION ADMINISTRACION Y LOGISTICA
 R.U.T :60.506.000-5
 CARLOS SILVA VILDOSOLA #9783.
 FONO 27082460
 LA REINA

PAGO FONO CONSULTA 27082456-27082455
abustosl@investigaciones.cl

FECHA	04-02-019
O/C	1
RUT	0
FONO	NO HAY
FAX	NO HAY

SEÑOR (ES)	ULTRA ELECTRONICS FORENSIC TECHNOLOGY INC
DIRECCIÓN	2001 McGill College Avenue, Suite 150, Montreal, Quebec H3A 1G1
ATENCIÓN	LUZ AMANDA PRIETO

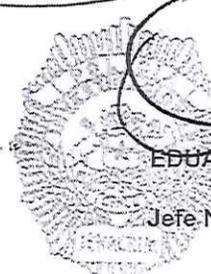
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	P. UNITARIO	TOTAL (\$)
1	QUINTO ESTADO DE PAGO, FEBRERO 2019	US\$ 59.458	US\$ 59.458
1	SEXTO ESTADO DE PAGO, MAYO 2019	US\$ 59.458	US\$ 59.458
1	SÉPTIMO ESTADO DE PAGO, AGOSTO 2019	US\$ 59.458	US\$ 59.458
1	OCTAVO ESTADO DE PAGO, OCTUBRE 2019	US\$ 59.459	US\$ 59.459
VALOR TOTAL US\$237,833, A PAGAR POR TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA, SEGÚN CORRESPONDIENTE ESTADO DE PAGO, CON CARGO A LA CUENTA CORRIENTE FISCAL 948802-2, DE LA UNIDAD OPERATIVA FINANCIERA JEFATURA NACIONAL DE CRIMINALÍSTICA, POR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS IBIS@TRAX-3D E IBIS@HERITAGE RDAS, POR EL PERIODO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019.		VALOR TOTAL	US\$ 237.833

SON : DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES DOLARES 00/100

NOTA : acc

[Signature]
 HÉCTOR CATRIAN GATICA
 Comisario (A)
 Area Finanzas
 Plana Mayor JENACRIM

[Signature]
 GABRIEL CONTRERAS ALTAMIRANO
 Inspector (A)
 Area Logística
 Plana Mayor JENACRIM



[Signature]
 EDUARDO ELLIARRI BÁEZ
 Prefecto
 Jefe Nacional de Criminalística



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIVISIÓN JURÍDICA

CUF

**CURSA CON ALCANCES LA
RESOLUCIÓN N° 13, DE 2018, DE
LA POLICÍA DE INVESTIGA-
CIONES DE CHILE.**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
REGIÓN 130

SANTIAGO,

13 DIC 2018

N° 30.934



21302018121330934

Esta Contraloría General ha dado curso al acto administrativo del rubro que aprueba el contrato con la empresa Ultra Electronics Forensic Technology Inc., para la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación de los sistemas que indica, por cuanto se ajusta a derecho.

No obstante, dado que los servicios de que se trata comenzaron a prestarse el 01 de enero de 2018, según da cuenta la cláusula novena del contrato, esto es, en forma previa a la suscripción del acuerdo de voluntades, debe entenderse que a través de la resolución en estudio, se regularizan aquellos ejecutados en ese lapso (aplica criterio contenido en oficio N° 26.275, de 2018).

Además, cumple con hacer presente que, atendida la duración del convenio, contenida en la antes citada cláusula, los pagos que se generen con imputación a presupuestos futuros, sólo procederán en la medida que exista disponibilidad presupuestaria y se cumplan las condiciones previstas para esos desembolsos, lo que se ha omitido consignar en el documento en estudio (aplica el oficio N° 9.365, de 2018).

Con los alcances que anteceden se ha tomado razón de la resolución del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud.,

JORGE BERMUDEZ SOTO
Contralor General de la República

AL SEÑOR
JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA Y GRANDES COMPRAS DE LA
POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE
PRESENTE

POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE
Jefatura Nacional de Logística y
Grandes Compras

REINGRESO

RESOLUCIÓN N° 13 /

APRUEBA CONTRATO CON LA EMPRESA
ULTRA ELECTRONICS FORENSIC
TECHNOLOGY INC (CANADA).

SANTIAGO, 27 NOV 2018

VISTOS:

- a) La Constitución Política de la República de Chile de 1980.
- b) Lo dispuesto en la Ley N°21.053, que aprobó el Presupuesto del Sector Público para el año 2018.
- c) Lo establecido en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado a través del D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- d) Ley N°19.886, sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- e) Ley N°19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- f) Ley N°20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- g) Lo establecido en el Decreto N°250, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, aprobado con fecha 24.SEP.004.
- h) El Decreto Supremo N°41, de 1987, del Ministerio de Defensa Nacional, Reglamento Orgánico de la Policía de Investigaciones de Chile.
- i) El Decreto Ley N°2.460, de 24.ENE.979, Ley Orgánica de la Policía de Investigaciones de Chile.
- j) La Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.
- k) La Resolución Exenta N°331 de fecha 02.ABR.018, que aprobó la regularización de la contratación directa de la empresa que se indica.
- l) Ley N°18.928, que Fija Normas Sobre Adquisiciones y Enajenaciones de Bienes Corporales e Incorporeales Muebles y Servicios de las Fuerzas Armadas.
- m) Decreto N°95, Reglamento de la Ley N°18.928 Sobre Adquisiciones de Bienes Corporales e Incorporeales Muebles y Servicios de las Fuerzas Armadas.
- n) Orden N°2, de fecha 08.ENE.018 de la Subdirección Administrativa, que crea la Comisión Técnica "Ejecución de Proyectos Jenacrim, 2018".



o) Resolución Exenta RA N°380/806/2018, de 06.NOV.018 de la Dirección General que designa Jefe Nacional de Logística y Grandes Compras.

CONSIDERANDO:

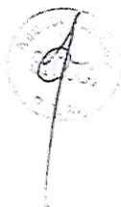
1) Resolución Exenta N°331, de fecha 02.ABR.018, que aprobó la contratación directa con la Empresa Ultra Electronics Forensic Technology INC. (Canadá), por el Servicio de Mantenimiento y Reparación del Sistema Ibis y Plan de Protección de los equipos Ibis Trax-3D RDAS e Ibis Heritage RDAS.

2) Acta de Reunión y Proposición de Trato Directo, para la contratación del Servicio de Administración, Operación y Plan de Protección y Garantía Extendida del Sistema Integrado de Identificación Balística IBIS® Trax-HD3D e IBIS® Heritage RDAS 2018-2019, de fecha 06.FEB.018, que señala que "El sistema IBIS fue adquirido a la empresa Forensic Technology WAI INC vía importación directa, y se encuentra incorporado a INTERPOL, mediante el sistema IBIN, siendo utilizado por países que conforman el bloque económico, político y social de la Unión Europea, para la identificación de la huella balística, permitiendo la correlación de imágenes de proyectiles y vainillas almacenadas en la base de datos de cada uno de ellos.

Que como todo sistema de tecnología computacional, requiere de asistencia técnica que permita resolver problemas de aplicaciones técnicas e informáticas o de partes defectuosas que impidan el normal funcionamiento del sistema. Para ello el sistema cuenta con una garantía que contempla una asistencia remota o "hot line" vía telefónica con la cual los técnicos de FTI, con asiento en la ciudad de Largo, estado de Florida en los Estados Unidos, monitorean los sistemas cada vez que los operadores reportan un defecto, dando las soluciones respectivas, que por lo general se deben a aplicaciones de los programas que componen el sistema. Cuando el resultado del monitoreo remoto sugiere que es un problema que necesariamente requiere de asistencia en terreno, un técnico es enviado al sitio a verificar o revisar a fondo todos los componentes del sistema, reponiendo si es necesario partes o piezas defectuosas que estén ocasionando fallas.

Por tanto la Comisión Técnica "Ejecución Proyectos Jenacrim 2018" sugiere contratar en forma directa el "Servicio de Plan de Protección y Garantía Extendida del Sistema Integrado de Identificación Balística IBIS® TRAX-HD3D Y IBIS® HERITAGE RDAS 2018-2019" de acuerdo a la causal establecida en el artículo 8º letra g de la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios de Compras Públicas y artículo 10 N°7, letra e) de su Reglamento, a la empresa Ultra Electronics Forensic Technology Inc, por la mantención y reparación de los equipos IBIS® TRAX HD3D, ubicado en el Laboratorio de Criminalística Central e IBIS® HERITAGE RDAS, ubicado en el Laboratorio de Criminalística Regional de Concepción, por tratarse de la única empresa que puede entregar dicho servicio (mantención y reparación), dado que es quien desarrollo y patentó la tecnología de lo sistema mencionados, por un plazo de dos años, desde la suscripción del contrato, por un valor de US\$475.666, mas impuestos si existieran, pagaderos mediante transferencia electronica al proveedor titular en Quebec, Canadá, considerando un tipo de cambio al día 11.ENE.018, de \$605,63 lo que equivale a un valor aproximado de \$288.077.600 impuestos incluidos, no obstante que se ha provisionado para esta adquisición la suma de \$150.000.000, por la volatilidad del dólar.

3) Informe Técnico de Ampliación de Garantía IBIS TRAX 3D, de fecha 24.ENE.018, suscrito por el Subcomisario Miguel CHAPARRO VEGA, Jefe de la Sección Balística, del Laboratorio de Criminalística Central, que señala que el Sistema Integrado de Identificación Balística "IBIS TRAX HD3D", es un equipo de tecnología avanzada, que la compañía Ultra Electronics Forensic Technology Inc. (FTI) ha desarrollado para la investigación balística, basado en nanotecnología y realidad virtual o reproducción 3D de las imágenes captadas, con alta calidad de resolución, que permite reproducir imágenes tridimensionales de la superficie de la base de las vainillas y la superficie del manto de los proyectiles, con detalles nunca antes



visto en este tipo de investigación, realizando comparaciones balísticas de altísima calidad dando mayor apoyo a la resolución de casos o delitos cometidos con arma de fuego, permitiendo que Chile, se mantenga a la vanguardia y a la par con otros países de Interpol que posean la misma tecnología, mediante la cual se accede a la red IBIN: "Interpol Ballistic Information Network".

Que la compañía Ultra Electronics Forensic Technology Inc. Ha patentado la tecnología IBIS TRAX HD3D, FTI, siendo éstos los únicos proveedores de asistencia técnica, incluso en las partes o programas normales u ordinarios, ya que a pesar de ello, son partes incorporadas al sistema denominado IBIS. Sumado a la situación contractual, que exime de responsabilidad a la compañía en caso de que cualquier persona ajena intervenga en el sistema, situación que es considerada fuera de la garantía.

4) Informe Técnico Sistema Integrado de Identificación IBIS® Heritage RDAS, suscrito en la ciudad de Concepción, por el Perito en Armamento Sección Balística Alejandro BELLO ARAVENA, operador del Sistema IBIS del Laboratorio de Criminalística Regional de Concepción, con fecha 19.ENE.018, el cual señala que Ultra Electronics Forensic Technology Inc, es una empresa dedicada a desarrollar tecnología enfocada a ayudar a las distintas ramas policiales y criminalísticas encontrándose el Sistema Integrado de Identificación Balística IBIS, para la vinculación de delitos donde haya participado un arma de fuego. Este equipo funciona mediante el ingreso de evidencias balísticas, donde el sistema luego de la adquisición, las transforma en sombras o escalas de grises, las que luego son convertidas en lenguaje binario siendo en ese momento que el equipo arroja un algoritmo, cuyo resultado de coincidencias es arrojado en una correlación usuario u operador.

El sistema es conformado por programas estándares y programas únicos creados y patentados por Ultra Electronics Forensic Technology Inc, para la adquisición, llamados Bulletproof y Brasscatcher, computadores, monitores, una UPS, un microscopio especial con dos cámaras incorporadas, con sus respectivos sistemas de fijación, además de un dispositivo externo, programas de formulación de informes y estadísticas. Que como sistema de tecnología electrónica y computacional, requiere de asistencia técnica, que permita resolver problemas de aplicaciones computacionales o de partes defectuosas que impidan el normal funcionamiento del sistema. Para ello IBIS cuenta con una mantención vigente, la cual es integral "hot line", con la cual los técnicos de Forensic, desde Estados Unidos monitorean los sistemas cada vez que los operadores reportan un defecto, dando las soluciones respectivas. Cuando el resultado del monitoreo remoto sugiere que es un problema que necesariamente requiere la asistencia técnica en terreno, un técnico es enviado al sitio a verificar o revisar a fondo todas las componentes del sistema, como parte de su protocolo, reponiendo si es necesario partes o piezas defectuosas que estén ocasionando las fallas. Todo lo anterior esta cubierto por el contrato de mantención, de lo cual se desprende, que al no cancelar este servicio, los sistemas no cuentan con asistencia ninguna. Además se efectúa una mantención preventiva en cada período de vigencia de garantía. De igual manera se incluyen todas las actualizaciones de software, con lo cual la compañía garantiza que el sistema adquirido mantendrá vigencia respecto de las modificaciones y mejoras de sus programas, versiones que serán actualizadas sin cargo a los usuarios que tengan su garantía vigente.

5) Informe Jurídico S/N, de fecha 06.FEB.018, suscrito por la abogada A/C Soraya SANDOVAL BILBAO, que señala que corresponde realizar una contratación directa, en virtud de que el artículo 8, letra g), de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, indica que por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos señalado en esta ley. Que esta disposición establece que en virtud de la causal invocada, la Institución no esta obligada a adjuntar las tres cotizaciones exigidas por la normativa, debiendo publicar la resolución fundada, en un plazo no mayor a las 24 horas desde la dictación del acto administrativo.

Así mismo el Decreto N°250, del año 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases



sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, establece en su artículo 10° N°7, letra e) *"Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros."*

Señala que se debe tener presente que la empresa "Forensic Technology Inc", junto a la marca fue adquirida por la compañía "Ultra Electronics Inc.", que pasó a denominarse "Ultra Electronics Forensic Technologies Inc.", de acuerdo a lo que consta en el registro de corporaciones del Gobierno de Canadá (<http://cipo.ic.gc.ca>), identificada con el N°8828377, quien a su vez es dueña de la marca "Ibis Integrated Ballistics Identification System & Design", según consta en el registro de marcas de la Oficina de Propiedad Intelectual de Canadá (<http://cipo.ic.gc.ca>).

Que el Convenio de París, para la protección de la propiedad Industrial, suscrito por Chile el 13.MAR.991, establece en su artículo 6° quinquies, letra A, respecto de la protección de las marcas registradas en un país de la Unión en los demás países de la Unión que *"toda marca de fábrica o de comercio regularmente registrada en el país de origen será admitida para su depósito y protegida tal cual es en los demás países de la Unión, salvo las condiciones indicadas en este artículo"*, entendiéndose que la marca *"Integrated Ballistics Identification System & Design"*, al pertenecer a un país de la Unión está protegida en otro país de la Unión, debiendo ser, además, admitida para su depósito y posterior registro en otro de los países miembros.

Finaliza el informe señalando que resulta de todo lógico contratar el servicio requerido por quien es el dueño de las marcas y presta el servicio de garantía y protección de los productos adquiridos por la Institución, sin la necesidad de recurrir a intermediarios.

6) Documento extraído de la web desde el sitio World Intellectual Property Organization de Canadá que indica con el N°74577895 al Ibis Integrated Ballistics Identification System, se encuentra registrado con el número 2163017, el 09.JUN.1998.

7) Certificado de único proveedor, de fecha 25.ENE.018, suscrito por Gregory FIELD, Vicepresidente Financiero de Ultra Electronics Forensic Technology, el cual señala que la compañía posee todas las patentes y fabrica los sistemas integrados de identificación balística IBIS®TRAX-HD3D, que los productos son fabricados en Quebec Canadá y a la fecha no se ha otorgado ninguna licencia para producir IBIS en otra parte del mundo. Que Ultra Forensic Technology Inc. Es la única empresa que ofrece servicios técnicos pos-venta y soporte técnico a los sistemas IBIS y sus productos complementarios, a través de su plan de Protección SafeGuard, plan que forma parte del portafolio de la compañía.

8) Propuesta de Plan de Protección y Garantía Extendida SafeGuard, para los años 2018-2019, de los sistemas IBIS TRAX-HD3D, instalados en Santiago y de la estación remota IBIS® HERITAGE RDAS instalada en Concepción, por un precio total de \$475,666 dólares de los Estados Unidos de América, suscrito por Ramón SIERRA DE LA GARZA, Director Regional de Ventas.

9) SafeGuard Ibis Extended Warranty and Protection Plan, documento que describe los servicios de posventa del Plan de Protección y Garantía Extendida SafeGuard ofrecidos por Ultra Electronics Forensic Technology Inc. para los sistemas IBIS TRAX-HD3D, instalados en Santiago y de la estación remota IBIS® HERITAGE RDAS instalada en Concepción.

10) Acta de Entrega y Recepción de Boleta de Garantía N°007468-590, de fecha 08.MAR.018, de la Sección de Administración y Logística de la Jefatura Nacional de Criminalística, que certifica la recepción de documento del Banco HSBC Banck Chile, emitido con fecha 26.FEB.018, hasta el 30.MAR.020, por un monto de \$23.783 USD, equivalente al 5% del valor contratado.

11) Poder para firmar contrato, de fecha 25.ENE.018, suscrito por Gregory Field, Vicepresidente Financiero de Ultra Technology



Forensic, de fecha 25.ENE.018, el cual se encuentra debidamente apostillado, en que cual se designa a don Ramón Sierra de la Garza, pasaporte de los Estados Unidos Mexicanos N°12864895284, como apoderado, con autoridad para recibir, revisar, negociar y suscribir en nombre de y por cuenta de la Compañía, todo documento de oferta y contrato con la Policía de Investigaciones, PDI, de la República de Chile.

12) Declaraciones juradas, suscritas por Ramón Sierra de la Garza, Director Regional para Latinoamérica de Ultra Electronics Forensic Technology Inc. De sin deudas vigentes con los trabajadores, de que Ultra Electronics Forensic Technology, es una sociedad pública y anónima por acciones y no posee socios conocidos de participación mayoritaria, de no tener la empresa condenas por prácticas antisindicales, sin condenas penales de personas jurídicas, de no condenas del Libro II, Título IX, Párrafo VII del Código Penal, declaración jurada, sin conflictos de interés con el Estado Chileno y declaración jurada de ajuste integro a las especificaciones técnicas.

13) Fotocopia de pasaporte de Ramón Sierra de la Garza N.º 12864895284, de los Estados Unidos Mexicanos.

14) El Acta de Reunión del Comité de Adquisiciones y Enajenaciones N°26/2018, efectuada el día 09.MAR.018, que aprueban la contratación en forma directa de acuerdo a la causal establecida en el artículo 8° letra g) de la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios de Compras Públicas y Artículo 10 N° 7 letra e) de su Reglamento a la empresa, Ultra Electronics Forensic Technology INC., por la mantención y reparación de los equipos IBIS®TRAX-3D ubicado en el Laboratorio de Criminalística Central e IBIS® Heritage RDAS, ubicado en el Laboratorio de Criminalística Regional Concepción, por tratarse de la única empresa que puede entregar dicho servicio (mantención y reparación) dado que es quien desarrolló y patentó la tecnología de los sistemas mencionados, ambos servicios desde la suscripción del contrato hasta el 31 de diciembre del 2019, por un valor de USD 475.666, más impuestos si existieran, pagaderos mediante transferencia electrónica al proveedor titular en Quebec, Canadá, considerando un tipo de cambio de \$603,07, equivalente a un valor aproximado de \$286.859.895 (doscientos ochenta y seis millones ochocientos cincuenta y nueve mil ochocientos noventa y cinco, pesos) impuestos incluidos.

15) Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, de fecha 06.FEB.018, suscrito por el Inspector (A) Gabriel CONTRERAS ALTAMIRANO de la Sección Administración y Logística de la Jefatura Nacional de Criminalística, que señala que "la Unidad Operativa Financiera de la Jefatura Nacional de Criminalística cuenta con el financiamiento en el subtítulo 22 "bienes y Servicios de Consumos", específicamente para la contratación del Servicio de Mantención del IBIS® TRAX-HD3D e IBIS® HERITAGE RDAS correspondientes al presupuesto normal año 2018, por un monto de \$150.000.000.-

16) Certificado de Aprovisionamiento de Recursos, de fecha 06.FEB.018, de la Sección de Administración y Logística de la Jefatura Nacional de Criminalística, que señala que se contempla para el período 2019 el aprovisionamiento del presupuesto con cargo al ítem 22 "Bienes y Servicios de Consumo" específicamente para la contratación del Servicio de Mantención del IBIS® TRAX-HD3D e IBIS® HERITAGE RDAS, por un monto de \$150.000.000.-

17) Certificado de No Existencia en Convenio Marco, de fecha 23.MAR.018, suscrito por el Profesional Perito Manuel OLMEDO VERGARA, que certifica que realizada la consulta en la plataforma electrónica del Convenio Marco, constatando que no existen los servicios de mantención del sistema IBIS® TRAX-HD3D e IBIS® HERITAGE RDAS no existen los servicios de mantención del sistema, con las especificaciones técnicas requeridas.

18) Que para la aprobación de la presente contratación directa, se ha tenido en consideración lo establecido en el Decreto Ley N°2.460, que en su artículo 4° establece como misión fundamental de la Policía de Investigaciones de Chile el investigar los delitos conforme a las instrucciones que al efecto dicte el Ministerio Público; así mismo el artículo N°79 del Código Procesal Penal

establece que "La Policía de Investigaciones de Chile será auxiliar del Ministerio Público en las tareas de investigación y deberá llevar a cabo las diligencias necesarias para cumplir los fines previstos en dicho Código..". Así mismo el artículo 3° de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece los denominados principios de servicialidad y continuidad del servicio, señalando que "La Administración del Estado, está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común **atendiendo las necesidades públicas, en forma continua y permanente** y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley". En este sentido, el servicio que por este acto se aprueba contratar, se presta desde el 1 de enero del presente año, hasta la fecha, de manera continua, ya que no contar con los servicios de la empresa Ultra Electronics Forensic Technology de Canadá, significa un riesgo y un eventual detrimento, en investigaciones futuras y en curso que actualmente desarrolla la PDI y donde han estado involucradas armas de fuego.

19) Lo dispuesto en el Artículo 8 letra g) de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios N° 19.886 en relación al artículo 10, N° 7, letra e) del Decreto N° 250, Reglamento Complementario de la precitada Ley, esto es, "Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros". Que la presente contratación, se hace imposible realizar un proceso concursal, ya que la empresa Ultra Electronics Forensic Technology (Canadá) es la que desarrolló y patentó la tecnología de los sistemas de los sistemas IBIS TRAX y Heritage.

RESUELVO:

1° **APRUÉBASE** el contrato suscrito con la empresa, Ultra Electronics Forensic Technology INC. de CANADA. Bajo la causal establecida en el artículo N°8 letra g) de la Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios N°19.886, en relación al artículo 10, N°7, letra e) del Decreto N°250, Reglamento Complementario de la Ley N°19.886, esto es, cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros, por las causales contenidas en los considerandos de esta contratación. Que el texto del contrato que se aprueba es el siguiente:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS: "SERVICIO DE MANTENCIÓN, AMPLIACIÓN DE GARANTÍA IBIS Y PLAN DE PROTECCIÓN".

POLICIA DE INVESTIGACIONES DE CHILE

Y

ULTRA ELECTRONICS FORENSIC TECHNOLOGY INC
(Canadá)

En Santiago, al 26 de marzo de 2018, entre la **POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE**, RUT: 60.506.000-5, persona jurídica de derecho público perteneciente a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, representada por su Jefe de Logística, **Subprefecto Alex Ariel ESPINOZA VALDÉS**, Cédula de Identidad N° 11.475.906-6, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle General Mackenna N° 1370, de la comuna de Santiago, (aquí referida también como "PDI"), por una parte; y por otra parte, la empresa "**ULTRA ELECTRONICS FORENSIC TECHNOLOGY INC**"(aquí referida simplemente como "Forensic Technology inc" o "El contratista", con domicilio en 5757 Cavendish Blvd. Suite 200 Cote St. Luc, Québec, H4W 2W8, Canadá, representado por don **RAMON SIERRA DE LA GARZA**, con pasaporte mexicano, No. 12864895284, domiciliado en 16281 SW 49th Ct, Miramar, Florida 33027, Estados Unidos, han convenido el presente contrato de prestación de servicios, cuyas especificaciones se expresan en las cláusulas siguientes:

PRIMERO: ANTECEDENTES DEL CONTRATO: PDI, en su Laboratorio de Criminalística Central cuenta con 1 sistema IBIS®TRAX™ (sitio de referencia: 001CL) y

referencia002CL), instalados en los años 2010 y 2011, lo que requieren una ampliación de la garantía del fabricante y plan de protección para sus componentes.

SEGUNDO: NORMAS INTEGRADAS Y ANEXOS: Para todos los efectos legales, se entiende formar parte integrante del presente contrato, y se adjunta en calidad de anexo, Propuesta Presupuestaria número S-05998 R05, de fecha 01.FEB.018, junto con los detalles del plan de Garantía extendida IBIS y plan de protección "SafeGuard" de Forensic Technology inc.

TERCERO: OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio, la cual, además de regirse por las normas legales correspondientes que regulan las compras públicas y la responsabilidad civil, se deberá ajustar a los términos del presente contrato. En efecto, el objeto principal del presente contrato es el de **"SERVICIO DE MANTENCIÓN, AMPLIACIÓN DE GARANTÍA IBIS Y PLAN DE PROTECCIÓN"**, de acuerdo al detalle técnico en Anexo N° 1.

CUARTO: MODIFICACIONES AL CONTRATO: PDI podrá disponer fundadamente, la modificación del presente contrato para el mejor logro de los objetivos de sus objetivos. El contenido, número y eventual precio de la modificación, se ajustará a lo establecido en el contrato, así como a la propuesta económica del "Contratista", en la medida que estos puedan ser asimilados a alguno de los servicios contratados que se realizarán previa cotización y aprobación por resolución fundada totalmente tramitada. Además, en caso imprevisto y de ser estrictamente necesario, y durante la vigencia del contrato, PDI podrá disponer la extensión de los servicios contratados, más allá del gasto señalado en la cláusula QUINTA, debiendo ajustarse ellos a las mismas condiciones y precio de los servicios establecidos para este contrato. El conjunto de estos servicios adicionales no podrá exceder el 10% del gasto estimado total original y deberá ser aprobada por PDI, mediante acto fundado totalmente tramitado.

QUINTO: PRECIO DEL CONTRATO: El valor total del contrato, que incluye todo servicio involucrado directa o indirectamente con el objeto principal del presente instrumento, es la suma total de **US\$ 475.666** (dólares americanos), cuyo cambio a moneda nacional se realizará al momento de la facturación. Si hubiere impuestos a aplicar, los valores por concepto de impuestos que aplicasen serán a cargo de la Policía de Investigaciones de Chile, quien se encargará también de pagarlos a la entidad que corresponda en Chile.

SEXTO: FORMA DEL PAGO:

- a) El pago del servicio se efectuará en 8 estados de pago, según detalle de programación de los servicios y costos asociados, previo informe del Coordinador de Contrato PDI:
- El primer estado de pago, ascendente a un valor de US\$ 118.916, que corresponde al servicio efectivamente prestado, entre el 01 de enero de 2018, hasta la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato, pagadero en un plazo de 30 días, que comienzan a correr desde que el contrato se encuentre totalmente tramitado ante la Contraloría General de la República.
 - El segundo, tercero y cuarto estados de pago, ascendente cada uno por un valor de US\$39.639, se pagarán en los meses de agosto, octubre y diciembre del 2018
 - El quinto, sexto, séptimo estados de pago, ascendente cada uno por un valor de US\$59.458, se pagarán los meses de febrero, mayo y agosto de 2019, y
 - Finalmente, el último estado de pago, ascendente a la suma de US\$59.459, se pagará el mes de octubre de 2019.

Fecha	Concepto	Monto USD
30 días después de Firma de Contrato	Estado de Pago 1	118,916

1-Ago-18	Estado de Pago 2	39,639
1-Oct-18	Estado de Pago 3	39,639
1-Dic-18	Estado de Pago 4	39,639
1-Feb-19	Estado de Pago 5	59,458
1-May-19	Estado de Pago 6	59,458
1-Ago-19	Estado de Pago 7	59,458
1-Oct-19	Estado de Pago 8	59,459

PDI se compromete a realizar cualquier tipo de reclamo a la factura dentro del plazo de 8 días siguientes de recibida la misma.

- b) El plazo que tendrá PDI, para realizar este pago será al contado, mediante transferencia electrónica contra presentación de factura, con un plazo máximo de 30 días corridos siguientes a la presentación y recepción conforme de la factura correspondiente, y se produzca el devengo de la misma. Si el vencimiento correspondiera a un día no hábil, se pagará hasta el primer día hábil siguiente.

SÉPTIMO: FACTURACIÓN: Los cobros, se presentarán a PDI, presentando factura a nombre de la Policía de Investigaciones de Chile RUT N° 60.506.000 -5, con domicilio en Carlos Silva Vildósola N° 9783, Comuna de La Reina.

OCTAVO: COSTOS Y RIESGOS: Son de cargo del Contratista, todos los costos por el servicio contratado.

NOVENO: VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO Y SERVICIOS: Sin perjuicio de la fecha de la suscripción del presente contrato, los pagos por los servicios quedan sujetos a la total tramitación de la resolución que aprueba la presente contratación por parte de la Contraloría General de la República. Sin embargo, por motivos de continuidad en la prestación de los servicios en el cumplimiento de la función pública encomendada, teniendo en consideración lo establecido en el artículo 1° inciso 4 y 5 de la Constitución Política y artículo 3°, inciso 2° de la Ley N°18.575 los servicios contratados, se prestan desde el 01.ENE.018, de manera continua, para efectos de garantizar el funcionamiento de los equipos emplazados en la ciudad de Santiago y Concepción para efectos de no entorpecer ni afectar, las actuales investigaciones en curso, quedando todo pago sujetos a la total tramitación del acto aprobatorio del contrato que se suscribe. Asimismo, el presente contrato será vigente hasta el 31 de diciembre de 2019.

DÉCIMO: NO CESIBILIDAD DEL CONTRATO: El Contratista no puede traspasar ni ceder a terceros a ningún título, ni total ni parcialmente, la ejecución del objeto principal del contrato ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo del presente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, el Contratista puede subcontratar aquellos servicios complementarios o accesorios al requerido, entendiéndose por tales aquellos que no correspondan al servicio principal que se contrata, que sean necesarios para efectuar la prestación a PDI, o consista en compra de insumos o servicios accesorios para prestar el servicio. Esta prohibición no es obstáculo a lo contemplado en la cláusula octava. La infracción a esta cláusula durante el cumplimiento del contrato es considerado una infracción grave del mismo.

DÉCIMO PRIMERO: CONFIDENCIALIDAD: El Contratista se obliga a la más absoluta y total reserva de información, procedimiento, fórmula, técnica, documentación y, en general, cualquier antecedente obtenido de PDI con ocasión del contrato. La obligación se hace extensiva al personal de su dependencia y se mantendrá aún después de verificado el cumplimiento cabal y pleno de sus obligaciones. Sin embargo, el contrato y sus anexos no tendrán el carácter de reservado. La infracción a la obligación señalada en esta cláusula durante el cumplimiento del contrato es considerado una infracción grave del mismo. Por su parte, PDI se compromete a no divulgar ni entregar a terceros, cualquier información a que tenga acceso como producto de su participación en el presente contrato y que sea propiedad del Contratista, de su personal o subcontratistas. Ambas partes se comprometen a limitar la divulgación de información en el cumplimiento del contrato, solo a aquellos empleados, funcionarios o asesores que

estrictamente tengan la necesidad de conocerla, instruyéndolos acerca del deber de confidencialidad que a su vez deben observar, absteniéndose de copiarla o duplicarla total o parcialmente y divulgarla a terceros no autorizados, bajo ninguna forma o medio. Lo anterior, es sin perjuicio de las normas sobre transparencia, publicidad y el cumplimiento de obligaciones legales de PDI.

DÉCIMO SEGUNDO: DEPENDENCIA CUSTODIA DE GARANTÍAS: Se designa como encargado de la custodia de todo documento que represente dinero o valores, que en cumplimiento del presente contrato se solicite al Contratista para efectos de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones a la Sección de Administración y Logística de la Jefatura Nacional de Criminalística, durante el tiempo y en la forma que de conformidad a este contrato proceda. Esta unidad se encuentra ubicada en Carlos Silva Vildósola N° 9783, Comuna de La Reina. En caso de cambio de dirección, será oportunamente comunicado al Contratista. Se autoriza al Coordinador del Contrato de PDI para recoger en el banco, el original de la garantía.

DÉCIMO TERCERO: COORDINADOR DE CONTRATO PDI: PDI designa como Coordinador de Contrato, dependiente de la Jefatura Nacional de Criminalística quien es el encargado de la comunicación formal y fluida y la coordinación con el Coordinador de Contrato del Contratista, durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, hasta su total y cabal cumplimiento, comunicación que se efectuará en conformidad a lo establecido en el presente contrato. El Coordinador de Contrato de PDI, puede delegar de manera transitoria su función en algún funcionario de su misma dependencia, asimismo, en caso de ausencia de cualquier tipo, debe ser subrogado por el funcionario que PDI designe como reemplazo ante el Contratista. Cualquier reemplazo se deberá comunicar oportunamente al Contratista vía correo electrónico.

Nombre: ALEJANDRO CONTRERAS CONTRERAS
Grado: Profesional A/C
Rut: 14.320.439-1
Email: acontrerasco@investigaciones.cl
Fono: 56-2-27082466
Domicilio: Carlos Silva Vildósola #9783, Comuna de la Reina.

DÉCIMO CUARTO: COORDINADOR DE CONTRATO DEL CONTRATISTA: El Contratista designa como Coordinador de Contrato a:

Nombre: LUZ AMANDA PRIETO
Email: luzamanda.prieto@ultra-ft.com
Fono: (514) 489 4247
Móvil: (514) 690-1565
Domicilio: 5757 Cavendish Boulevard, cote St.-Luc, Quebec Canada, H4W 2W8

La obligación principal del presente Coordinador de Contrato, es coordinarse permanentemente y mantener una comunicación fluida y formal con el Coordinador de Contrato de PDI. En caso de cualquier hecho o enfermedad que provoque la ausencia temporal de dicho Coordinador del Contratista, debe designarse un reemplazo dentro de las 24 horas siguientes. En caso que la ausencia del Coordinador de Contrato del Contratista sea o se transforme en definitiva, debe designarse uno nuevo y definitivo dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde el hecho que desencadena su efectiva ausencia. Cualquiera de las circunstancias antes descritas debe ser comunicada a PDI, de forma inmediata luego de conocida por el Contratista.

DÉCIMO QUINTO: REGIMEN COMUNICACIONAL DEL CONTRATO: Las comunicaciones que se efectúen entre PDI y el Contratista, durante el cumplimiento del contrato, por regla general se efectuarán por correo electrónico. El Contratista se entiende notificado de dichas comunicaciones en el día y hora del envío del correo electrónico por parte de PDI según el registro de correos enviados. No obstante lo anterior se puede usar cualquier otro medio escrito que permita su conservación durante todo el desarrollo del contrato y análisis posterior en caso de inconvenientes. En el caso de la documentación, las notificaciones en papel al Contratista deben ser firmadas por su Coordinador de Contrato, dejando constancia del día y hora de su notificación.

Sólo excepcionalmente y cuando se requiera una comunicación fluida y expedita para asuntos que no sean de importancia, puede efectuarse vía telefónica, radial u otra similar. La calificación de esto radica exclusivamente en el Coordinador del Contrato de PDI y no obsta a que se deje constancia de dicha comunicación en soporte electrónico o papel por parte de aquél. En este caso, se entiende que el Contratista tomó conocimiento de dicha comunicación en el mismo momento de efectuada. Finalmente, en el caso de las notificaciones por "carta certificada", se entiende efectuada la notificación al Contratista al tercer día hábil de enviada.

DECIMO SEXTO: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES: Para efectos del cumplimiento de la obligación principal y sus accesorias, tanto por PDI como por el Contratista, debe estarse a lo establecido en el presente contrato y sus anexos. Se entiende que existe incumplimiento siempre que el comportamiento contractual del contratista no se ajuste a los requerimientos del servicio.

DECIMO SÉPTIMO: TÉRMINOS ANTICIPADOS DE CONTRATO: A) **TÉRMINO ANTICIPADO:** PDI puede poner término anticipado al contrato, en cualquier momento, mediante resolución fundada en razones de seguridad nacional o exigirlo el interés público, sin derecho a indemnización a favor del Contratista, para lo cual comunicará su intención con una anticipación de a lo menos treinta (30) días a la fecha en que se decida su término. Lo anterior en conformidad al artículo 77 del Reglamento de Compras Públicas Decreto N° 250 de 2004, de Hacienda. B) **TÉRMINO DEL CONTRATO POR INSOLVENCIA:** PDI puede poner término al contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito al Contratista, si éste cayere en insolvencia, entendiéndose por tal, la falta de capacidad de pago para responder a sus obligaciones; se disolviera la sociedad o se decretare su quiebra, sin perjuicio de ejercer los derechos e interponer en su contra las acciones civiles y penales que procedan. Lo anterior salvo que el Contratista mejore las garantías entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato a juicio de PDI. C) **TÉRMINO DE CONTRATO DE MUTUO ACUERDO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, ambas partes de mutuo acuerdo pueden poner fin al contrato, que se concretará mediante el levantamiento de un anexo al contrato debidamente firmado por ambas partes. D) **INCAPACIDAD DEL ADJUDICATARIO PARA CUMPLIR EL CONTRATO:** Cuando el Contratista sea incapaz de dar cumplimiento al contrato, PDI puede ponerle término anticipado al mismo, llamando a licitación o al procedimiento de compra que corresponda, ello sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento. E) **TÉRMINO DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR:** Se terminará el contrato por esta vía, en conformidad al procedimiento que se establece en la siguiente cláusula.

DECIMO OCTAVO: TERMINO DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA: En caso de incumplimiento grave de las obligaciones contractuales por parte del contratista, será calificado por PDI y, en caso de decidirse el término anticipado se dictará la correspondiente Resolución Fundada, se procederá a poner término al contrato, haciéndose efectiva la garantía de fiel cumplimiento del mismo, no obstante esto para ejercer las acciones legales que correspondan con indemnización de perjuicios, caso en el que se procederá en conformidad a la ley.

DÉCIMO NOVENO: DE LOS INCUMPLIMIENTOS: Los incumplimientos de lo estipulado para el presente Contrato por el Contratista se clasificarán en Graves y Leves:

- a) **GRAVES:** Se entiende por incumplimientos graves del contrato todos aquellos que así se señalen expresamente en el presente contrato. Asimismo, constituye este tipo de incumplimiento el acumular excesivamente multas por incumplimientos leves (más de 7). Son de este tipo de incumplimientos, la infracción de las cláusulas 10, 11 y 29. Asimismo, será considerada una infracción grave si se configuran una o varias de las siguientes situaciones:

1.- Por no reemplazar las piezas y partes dañadas del sistema, si por esta causa los equipos quedasen fuera de operación por más de 30 días laborales consecutivos, contados a partir del resultado del diagnóstico de falla que haga el Contratista, salvo se configure la situación establecida en el acápite B), punto 5, párrafos 3 y 4 y el acápite "compromiso de disponibilidad", párrafo segundo, ambas referencias pertenecientes al anexo.

2.- Si el sistema de almacenamiento de datos es intervenido o modificado sin autorización de PDI.

3.- La falta total de asistencia Técnica, remota o presencial, en caso de ser requerida por PDI.

4.- Si producto del incumplimiento imputable al Contratista o su personal, PDI sufre un daño irreparable, ya sea en sus bienes o a sus funcionarios o afecte en el cumplimiento de las obligaciones institucionales y eso ocasione perjuicios a PDI.

b) **LEVES:** Se consideran incumplimientos de carácter leve aquellos que resulten en la disconformidad del servicio entregado con el resto de requerimientos no señalados como críticos o graves, según el recuadro que se detalla en la cláusula vigésimo segunda.

VIGÉSIMO: CONSECUENCIAS: Los incumplimientos graves, son motivos suficientes para poner término al contrato mediante una resolución fundada por parte de PDI, y hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, en conformidad a la cláusula 26 del presente contrato. Los incumplimientos de carácter Leve sólo pueden dar pie a la aplicación de multas, en conformidad al presente contrato mediante la dictación de la correspondiente Resolución Fundada. Sin perjuicio de lo anterior, la acumulación por parte del Contratista de más de 7 multas ejecutoriadas durante el período de cumplimiento se entiende que constituye un incumplimiento de carácter grave, pudiéndose proceder en conformidad al párrafo anterior. Toda Resolución Fundada que resuelva terminar anticipadamente el contrato o aplicar multas, será dictada previa solicitud fundada del Coordinador Contrato PDI.

VIGÉSIMO PRIMERO: FUERZA MAYOR: Si se presenta una situación de fuerza mayor, el Contratista lo notificará por escrito a PDI, dentro de 72 horas de haber tomado conocimiento oportuno, describiendo la situación y sus causas, cuestión que será resuelta por PDI, otorgándose, un plazo adicional igual al del impedimento. Para estos efectos, debe estarse al concepto de fuerza mayor que contempla el artículo 45° del Código Civil. Cesado el impedimento, haya sido este comunicado o no a PDI, el Contratista debe cumplir de todos modos con el requerimiento. La infracción a este deber de notificación, constituye una infracción leve a las obligaciones contractuales, sin embargo, la PDI tomando conocimiento del impedimento, puede considerarlo una atenuante a la aplicación de las multas que correspondan. Se entiende que el impedimento o la fuerza mayor, se vuelven definitivos e invencible, si transcurren 3 meses desde su inicio, caso en el cual se procederá al término anticipado del mismo.

VIGÉSIMO SEGUNDO: MONTOS DE LAS MULTAS. Las multas que puede aplicar PDI al Contratista se ajustarán al procedimiento que se detalla a continuación, y su monto dependerá del incumplimiento que se haya configurado, cuyo tope será el 5% del monto total del contrato:

Monto	Requerimiento
0,5% del valor contratado por cada incumplimiento. (Tope:4 ocasiones)	No dar cumplimiento con lo indicado en los numerales 1 y 2 del literal B), del anexo Especificaciones Técnicas del Servicio que refiere específicamente al centro de soporte y al soporte técnico que debe prestar el contratista. En especial: Si existe demora injustificada en la respuesta a una consulta telefónica, la cual debía entregarse a la hora siguiente de su realización. Si existe demora injustificada respecto del tiempo de corrección del problema, informado por el contratista.
0,5% del valor contratado (Tope:2 días de atraso)	No reemplazar el hardware defectuoso en el plazo de 90 días hábiles, según el numeral 5 del, literal B), del anexo Especificaciones Técnicas del Servicio, teniendo presente, que el contratista garantizará el producto o componente reemplazado o reparado.
0,5% del valor contratado (Tope: 2 ocasiones)	No realizar el soporte técnico en plaza según el numeral 7 del literal B), del anexo Especificaciones Técnicas del Servicio, teniendo presente, que el contratista enviará a un técnico de campo debidamente certificado para realizar los trabajos correctivos.

0,5% del valor contratado (Tope 2 ocasiones)	No realizar la mantención preventiva según los numerales 8 y 10 del literal B), del anexo Especificaciones Técnicas del Servicio, específicamente el mantenimiento proactivo y las visitas de mantenimiento preventivo para los sistemas IBIS@TRAX-3D™. En especial: Cuando se presente una falla de hardware que requiera el desplazamiento de un técnico de campo, el contratista programará automáticamente una visita de mantenimiento preventivo, para asegurar que el sistema continúa trabajando en óptimas condiciones. En los sistemas que no presenten fallas de hardware por un período de 24 meses, contados a partir de la última visita del técnico, el contratista programará automáticamente una visita de mantenimiento preventivo (sólo para los sistemas IBIS@TRAX-3D™).
---	--

En caso de incumplimiento del Contratista en el pago de una multa, se efectuará su cobro haciendo efectivo el documento de garantía de fiel cumplimiento de contrato, caso en el cual descontado el monto de la garantía y en caso de que el contrato subsista, se procederá a la devolución del saldo de dicho documento, contra entrega de una nueva garantía de acuerdo a la cláusula 27 de este contrato. El no pago de una multa no se considera un incumplimiento grave.

VIGÉSIMO TERCERO: RESOLUCIÓN QUE RESUELVE INCUMPLIMIENTOS Y APLICA MULTAS O TERMINA CONTRATO: Una vez que la Entidad Licitante haya determinado que existe una falta o eventual incumplimiento, se le comunicará junto con su fundamento al contratista y será notificado por correo electrónico, según lo establecido en el artículo 19 de la Ley 19.880. Una vez notificado, el proveedor tendrá un plazo fatal de 5 días hábiles, a fin de que manifieste sus descargos en relación al eventual incumplimiento.

En caso de que la PDI determine que corresponde aplicar una medida, la misma se formalizará a través de una resolución fundada, la que será notificada mediante correo electrónico y deberá pronunciarse sobre la infracción cometida, los hechos que la constituyen, los descargos presentados, si existieren, el monto de la multa a aplicar o la decisión de terminar anticipadamente el contrato, según corresponda, la que deberá publicarse oportunamente en el Sistema de Información.

Si el contratista hubiera presentado los descargos en tiempo y forma, la PDI tendrá un plazo de hasta treinta días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante resolución o acto administrativo, el que será notificado al contratista por correo electrónico. El referido acto administrativo, se entenderá ejecutoriado desde su notificación, por tanto, y en caso que el contratista se encontrara obligado al pago de una multa, el plazo para realizar tal trámite, que será de 10 días hábiles, comenzará a regir desde la notificación de la resolución respectiva.

El monto de las multas será rebajado del pago que la PDI deba efectuar al contratista, de no ser suficiente este monto o en caso de no existir pagos pendientes, se le cobrará directamente, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.

En casos de no pago de la multa por parte del contratista y término anticipado del presente instrumento, esta PDI tendrá la facultad de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato y realizar en paralelo cualquier otra acción, conforme a derecho.

VIGESIMO CUARTO: RECURSO: Notificada alguna resolución de las señaladas en la cláusula anterior, el Contratista, puede impugnarla mediante el procedimiento establecido para los actos administrativos en la Ley N° 19.880.

VIGESIMO QUINTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO: Para garantizar el cumplimiento íntegro y oportuno del contrato, el Contratista, Ultra Electronics Forensic Technology inc presenta en este acto boleta de garantía del Banco HSBC Bank Chile, N° 007468-590, de fecha 26 de febrero de 2018, por la suma

equivalente al 5% del valor del contrato antes de impuestos, es decir, US\$ 23.783.- (veintitrés mil setecientos ochenta y tres dólares americanos), vigente hasta el 30 de marzo de 2020. Forensic Technology autoriza ante el banco al Coordinador del Contrato de PDI para que le sean entregados personalmente los originales de dicha garantía.

VIGESIMO SEXTO: COBRO DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: PDI queda facultada para hacer efectiva la citada garantía, en caso de incumplimiento graves del Contratista de las obligaciones que le impone el contrato, y en caso de silencio o negativa al pago de una multa, de forma administrativa, y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna. Lo anterior, es sin perjuicio de las acciones que PDI pueda ejercer para exigir la correspondiente indemnización de perjuicios.

VIGESIMO SÉPTIMO: NUEVA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO: En el caso que habiéndose efectuado el cobro de alguno de los documentos de garantía en conformidad a las disposiciones anteriores, una vez hechos los descuentos correspondientes por multas u otro concepto que corresponda según contrato, se procederá a devolver el saldo al Contratista, contra entrega de un nuevo documento de garantía de fiel cumplimiento de contrato, el que debe cumplir las mismas características y ser del mismo monto que los especificados en el presente contrato, para el documento original. El plazo de vigencia de este nuevo documento debe ser por el tiempo restante del periodo contratado, más 90 días corridos. El plazo para la entrega de este nuevo documento es de 90 días hábiles contados desde el momento en que se notifique al Contratista de la ejecución de la garantía anterior, aplicándosele una multa, por día de atraso, de aquellas que se cursan por infracciones leves al contrato. La negativa a la entrega de esta nueva garantía es considerada una infracción grave del contrato, si supera los 120 días corridos de atraso.

VIGESIMO OCTAVO: DEVOLUCION GARANTIAS: Al Contratista se le devolverá el documento de garantía de fiel cumplimiento del contrato una vez cumplida cabal e íntegramente todas sus obligaciones contractuales y una vez terminada la vigencia de la misma.

VIGESIMO NOVENO: LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: El Contratista libera de toda responsabilidad a PDI, frente a acciones entabladas por terceros, con ocasión de transgresiones de derechos de patentes, licencias, marcas registradas, diseños industriales, etc., utilizados por él, al servicio de PDI. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales que le corresponden a PDI, al tomar conocimiento de algún ilícito.

TRIGÉSIMO: COMPETENCIA JURISDICCIONAL Y LEGISLACIÓN: Las partes constituyen domicilio en la ciudad de Santiago para todos los efectos legales derivados del presente contrato. Los derechos y obligaciones que, con ocasión del presente contrato, surjan entre PDI y el Contratista, se regirán por las leyes de la República de Chile y cualquier controversia que se suscite entre las partes, será sometida a conocimiento y fallo de los Tribunales Ordinarios de Justicia, del Tribunal de Contratación Pública y de la Contraloría General de la República, según corresponda.

TRIGESIMO PRIMERO: PERSONERÍA DE LOS REPRESENTANTES DE LAS PARTES: La personería del Subprefecto Alex Ariel ESPINOZA VALDÉS, Cédula de Identidad N° 11.475.906-6, para comparecer en representación de la PDI, consta en la Resolución Exenta N° 380/84/2017, del 04 de octubre de 2017, de la Jefatura de Personal, que lo designa como Jefe de Logística, resolución que no se inserta en el presente contrato, por ser conocida por las partes contratantes.

La personería de don Ramón Sierra De la Garza, para actuar en representación de la empresa Forensic Technology inc está debidamente autorizado por la junta directiva de Forensic Technology inc, como consta en el poder emitido el 25 de enero del 2018, suscrito ante notario y debidamente consularizado ante el Consulado de Chile en Montreal Canadá, documento que se adjunta a este contrato.

TRIGESIMO SEGUNDO: EJEMPLARES DEL CONTRATO: El presente contrato consta de 7 páginas y 1 anexo como están indicados en la cláusula segunda. Este contrato se firma en 4 ejemplares de un mismo tenor, valor probatorio y fecha, quedando 2 en poder de cada parte.

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO:

- A. Servicio de Mantenimiento, Garantía Extendida IBIS y Plan de Protección SafeGuard
 B.

Este documento describe el alcance de los servicios postventa ofrecidos por Ultra Electronics Forensic Technology (aquí referido simplemente como "Forensic Technology") para el sistema IBIS® TRAX™ situado en el laboratorio de balística de la Policía de Investigaciones de Chile (aquí referido como "PDI" o "El Cliente")

En su sede de Santiago, Comuna la Reina (sitio de referencia: 001CL) y para el sistema IBIS Heritage RDAS en las instalaciones de Concepción (sitio de referencia: 002CL).

En el siguiente cuadro se detallan los componentes del sistema a ser cubiertos por la Garantía Extendida IBIS y Plan de Protección SafeGuard:

Componentes del sistema	Número de serie	Fecha de instalación
Sitio 001CL – Santiago		
Estación IBIS® BRASSTRAX™	BRX00000255	Octubre, 2010
Estación IBIS® BULLETTRAX™	BULTX2028	
Estación MATCHPOINT +™	MPP 2100	
Estación MATCHPOINT+™	MPP 2101	
Concentrador de Datos IBIS® DC A1-50	DCTX0001079	
Servidor de Correlación IBIS®	SVR 1463	
Sitio 002CL- Concepción		
Estación IBIS® RDAS	IBIS1459	Enero, 2011
Estación MATCHPOINT	MPO XXX	

Algunas de las actividades y/o responsabilidades descritas son a cargo del Cliente, refiriéndose por cliente a la Policía de Investigaciones de Chile, y su mención tiene por objeto dejar claro que su cumplimiento NO estará a cargo de Forensic Technology.

Toda obligación que exceda, esté excluida o no haya sido considerada en los párrafos que siguen y que haya sido asumida por el Cliente, será de su exclusivo cargo sin que pueda ser trasladada a las obligaciones de Forensic Technology.

Programación de los servicios y costos asociados

Las actividades que se describen a continuación son aquellas que generan el valor total del contrato, el resto de las actividades descritas no generan valor adicional, ya que incluso algunas de ellas, solo se aplicarán en caso de ser necesario en el transcurso del contrato, lo que no implica gasto adicional.

ACUERDO IBIS. DESGLOSE DE SERVICIOS. PERIODO 2018 – 2019

									Total USD
	Ene-Jun 18	Ago18	18-Oct	Dic 18	Feb 19	May 19	Ago 19	Oct 19	
Centro de Soporte									
Soporte Técnico Remoto y en Línea	118,916	39,6 39	39,6 39	39 639	59,4 58	59 458	59,4 58	59,4 59	475,6 66

Programa de Atención al Cliente									
Actualización de Software									
Asistencia con Reportes									
Soporte y Diagnóstico									
Servicio									
Monto para Pagos previstos	113,916	39,6 39	39,6 39	39 ,639	59,4 58	59 ,458	59,4 58	59,4 59	475,6 66

B. Alcance de los servicios cubiertos por el Plan de Protección y Garantía Extendida SafeGuard

1. Centro de soporte

Forensic Technology dispone de un Centro Internacional de Servicios al Cliente que contrata el plan SafeGuard. Este Centro de Soporte provee:

- Servicio de Soporte y Asistencia Telefónica Help desk y /o por e-mail.
- Consulta telefónica disponible 24/7 con respuesta dentro de la hora siguiente a la consulta.
- Número telefónico toll free para el país : 1-807 69 5915
- Dirección de correo electrónico para soporte técnico: fti.support@ultra-ft.com
- Disponibilidad de recursos de soporte técnico a través del sitio web de ForensicTechnology: www.forensictechnology.com
- Las Llamadas pueden ser hechas durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. Si el administrador del soporte telefónico no puede responder la llamada inmediatamente, El Usuario puede dejar un mensaje y esperar respuesta de su llamada dentro de la hora siguiente.

Nuestro sistema de Soporte telefónico es un excelente recurso para asistencia a los operadores del sistema de forma oportuna con sus preguntas.

Forensic Technology provee, un teléfono VoIP dedicado para los Equipos IBIS, que permite a los usuarios el contacto directo con el Departamento de Soporte Técnico Global al Cliente. Este servicio no tiene costo para el cliente.

2. Soporte técnico

El soporte técnico se brinda para diagnosticar problemas y resolverlos.

Las acciones de soporte técnico se realizan utilizando los canales de comunicación previstos por Forensic Technology y por el Cliente en la siguiente secuencia:

- a) Teléfono y correos electrónicos: Estos canales de comunicación trabajan para los incidentes simples donde la tecnología forense puede guiar al usuario a través de la solución que no requiere de un especialista de apoyo para conectar con el sitio.
- b) Apoyo a distancia: Este método se utiliza en la gran mayoría de los incidentes para asegurar una rápida resolución mediante el uso de una conexión con el sitio del cliente utilizando las líneas de comunicación de servicio. Soporte remoto tiene la ventaja añadida de que la resolución 24/7 puede ser perseguido por el personal de tecnología forense de todo el mundo, incluidos expertos en productos y desarrolladores.
- c) Visita in situ de recuperación: Este es el método utilizado como último recurso, por el tiempo de viaje y la eficacia de los recursos limitados. Este enfoque implica viajar al sitio para diagnosticar y resolver el incidente. Normalmente, una vez en el lugar personal de tecnología forense tendrán un número limitado de canales de comunicación y sin posibilidad de experto Tecnología Forense para conectar y ayudar.

En algunos casos, una segunda o tercera visita (con piezas de repuesto para las reparaciones) puede ser necesaria para llegar a una resolución completa, lo que significa más retrasos.

El tiempo de servicio prestado es directamente proporcional a la existencia y la calidad de la línea de comunicación de servicio instalada en el lugar. Forensic Technology sólo puede proporcionar un servicio oportuno y diligente (diagnósticos, reparaciones, actualizaciones de software, parches de software, etc) con la presencia de líneas de comunicación de servicios recomendados y funcionales.

El Cliente será notificado sobre el tiempo estimado que tomaría corregir el problema. Para los sistemas IBIS TRAX-HD3D, por favor refiérase a nuestro "Objetivo de nivel de servicio" de la página 7. Siempre que sea posible, se propondrá una solución inicial. Si el material y / o apoyo técnico debieran ir sobre el terreno, su desplazamiento se hará en un plazo razonable.

3. Soporte Proactivo del Sistema

Para maximizar la disponibilidad del sistema, y como parte de nuestro proceso de mejora continua de los servicios ofrecidos a nuestros clientes, **Forensic Technology** ofrece al cliente la monitoreo remoto proactivo de las propiedades del sistema y los servicios de recolección de datos de configuración de los sistemas instalados.

La Habilitación del software para llevar a cabo estas tareas nos proporcionará información sobre los siguientes aspectos:

- Uso de la CPU, el porcentaje de espacio libre en disco, el porcentaje de memoria libre
- Tiempo de trabajo del ordenador
- Tiempo de trabajo de base de datos
- Funcionamiento correcto de copia de seguridad
- Estado de la UPS
- Operación correcta de la Correlación
- Operación correcta de la Replicación

Cuando uno o varios de los elementos anteriores están fuera de la tolerancia normal, un mensaje se envía automáticamente al Departamento de Soporte técnico Global al cliente, GCS. Esto le da a Forensic Technology la oportunidad de identificar y abordar los problemas del equipo de una manera mucho más oportuna. El servicio de soporte proactivos incluye el análisis del hardware del sistema, las propiedades de software y la configuración. El soporte proactivo permite mantener sus datos de configuración del sistemas de forma precisa y oportuna, lo que es necesario antes y después de las actualizaciones de hardware y software. El uso de este servicio no afecta la operación normal de su equipo.

Los clientes que ya reciben este servicio continuarán recibiendo estos beneficios y, para aquellos que no deseen participar, este servicio no se habilitará. Independientemente de si el cliente ha aceptado los servicios de soporte proactivo, el departamento GCS estará siempre en contacto con el cliente para informarle oportunamente y solicitarle permiso cada vez que lo requiera, para realizar cualquier acción en el equipo IBIS instalado, como solución de problemas, actualizaciones de software o cambios y modificación de datos

4. Ventana de Mantenimiento

Forensic Technology discutirá con cada cliente la implementación de una ventana de mantenimiento predeterminado durante el cual nuestros especialistas de soporte podrían establecer una conexión con el sistema de este modo que no requiere contacto o autorización previa para cada caso. Esta ventana de mantenimiento estará fuera de las horas de trabajo de los clientes, para no interferir con el uso de los equipos. Por lo general, esto significa que la ventana de mantenimiento sería antes de las 05:00 y después de 17:00 de la hora local de lunes a viernes y en cualquier momento durante el fin de semana. Las ventanas de mantenimiento serán utilizadas por **Forensic Technology** para llevar a cabo el mantenimiento o acciones que tengan impacto en el uso de los equipos del sistema sin cambiar ninguno de los datos de IBIS.

Los clientes que ya aceptaron el servicio acordando una ventana de mantenimiento continuarán recibiendo estos beneficios. Para los Clientes que no deseen participar de este servicio, el procedimiento operativo estándar permanecerá en vigor sin afectar en nada la calidad del servicio recibido. Esta ventana de mantenimiento puede ser modificada,



suspendida o revocada por el cliente en cualquier momento.

Por regla general, se establecerá contacto con el Cliente para solicitar permiso para realizar cualquier acción que pueda afectar el uso de su equipo IBIS (ejemplos de estas actividades son resolución de problemas, actualizaciones de software o cambios, y la modificación de datos).

5. Reemplazo de hardware defectuoso

Forensic Technology reemplazará el hardware del sistema IBIS TRAX-HD3D defectuoso el cual sería instalado por sus técnicos especializados de campo. Los gastos de envío para el reemplazo de hardware serán pagados por Forensic Technology.

Para los Equipos IBIS Heritage ubicados en la sede de Concepción, Forensic Technology no garantiza partes o repuestos, sin embargo proveerá partes de hardware para este sistema sobre la base de sus mejores esfuerzos, siempre que éstos estén aún disponibles en el mercado.

En el caso de que una parte de IBIS Heritage no esté disponible en nuestro inventario o en el mercado abierto, Forensic Technology lo informará al Cliente y el tiempo de servicio pactado que estuviese pendiente de ejecutarse, su valor económico será calculado en términos del servicio a brindar para los equipos IBIS TRAX-HD3D y el tiempo resultante, será abonado como una extensión de tiempo de servicio de éste último sistema. El abono referido, se realizará previa suscripción de la extensión del contrato, el que deberá ser aprobado mediante la dictación del acto administrativo respectivo, el que deberá encontrarse totalmente tramitado, lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta del contrato. Asimismo, la empresa deberá entregar un nuevo documento de garantía de fiel cumplimiento del contrato, el que debe cumplir las mismas características y ser del mismo monto que los especificados en el contrato para el documento original. El plazo de vigencia este nuevo documento de garantía de fiel cumplimiento debe cubrir la extensión en el tiempo del servicio para los equipos TRAX-HD3D, más 90 días corridos. La entrega de este nuevo documento, permitirá a PDI devolver el documento de garantía original, o bien, se podrá extender el documento original, cuya vigencia debe cubrir la extensión en el tiempo del servicio para los equipos TRAX-HD3D.

Cualquier producto o componente, que deba ser reemplazado o reparado, serán garantizados por Forensic Technology para el resto del período de validez del acuerdo SafeGuard en vigencia.

Cualquier reemplazo o reparación necesarias por culpadebidas al uso de fuentes de alimentación suministrados por otros, o por el ataque y el deterioro en las condiciones ambientales inadecuadas, o uso inadecuado del sistema por parte de los clientes, o negligencia, serán por cuenta del cliente. Forensic Technology no estará obligado a pagar los costos o cargos incurridos por el Cliente o cualquier otra parte, incluidos costos, cargos o penalidades directas o indirectas surgidas por la necesidad de reemplazo de las piezas, excepto que se acuerde por escrito con antelación por Forensic Technology. Si el diagnóstico indica que el reemplazo de piezas se origina por defectos en el sitio de instalación, el costo incurrido en la ejecución del diagnóstico y el cambio de piezas, si es necesario, serán por cuenta del cliente. El plazo para el reemplazo del hardware para los equipos de Santiago y Concepción, será de 90 días hábiles.

6. Actualizaciones menores de hardware

Antes de la implementación de una actualización de software sobre los sistemas IBIS TRAX-3D, Forensic Technology evaluará la capacidad de cada sistema informático y, en caso necesario, actualizará la memoria de acceso aleatorio (RAM) y / o unidad de disco duro. Estas actualizaciones asegurarán que el nuevo software sigue funcionando de manera óptima en el equipo.

La decisión de realizar una actualización menor de hardware en un equipo determinado se hace con la exclusiva discreción de Forensic Technology.

Los equipos IBIS Heritage han alcanzado su última actualización disponible. No se efectuarán actualizaciones de software o hardware sobre estos equipos.

7. Soporte técnico en plaza

Este nivel de soporte se brinda cuando los problemas no pueden resolverse por teléfono o de forma remota a través del servicio de canal de comunicación, que es proporcionado y mantenido por el Cliente. En esta situación, **Forensic Technology** enviará al sitio del Cliente un técnico de campo debidamente certificado para realizar los trabajos correctivos. Al retirarse del sitio, el técnico de campo completará un Informe de Orden de Trabajo del cual dejará una copia al Cliente.

8. Mantenimiento proactivo

Cuando se presente una falla de hardware que requiera el desplazamiento de uno de nuestros técnicos de campo, éste realizará tanto el mantenimiento correctivo como un mantenimiento preventivo durante su visita. **Forensic Technology** programará automáticamente una visita de mantenimiento preventivo, para asegurar que el sistema continúa trabajando en óptimas condiciones. Durante esta visita, el técnico inspecciona, limpia, lubrica y calibra el sistema y lleva a cabo verificaciones visuales y operativas. El técnico de campo también informará de cualquier parte que requiera ser reemplazada, inmediatamente o en una visita posterior.

9. Atención proactiva al sistema

Atención Proactiva del Sistema comprende una serie de inspecciones que permitirá identificar las ineficiencias del rendimiento del sistema antes de que causen problemas o dieran lugar a tiempos de inactividad. Estas actividades incluyen: la revisión del registro de copia de la cinta seguridad y de los datos de correlación de procesamiento de registros, verificación de la disponibilidad de espacio en disco duro, registro de archivos de software, servidor, y el estado de correlación, los controles del microscopio y la iluminación.

Atención Proactiva del Sistema se llevará a cabo de forma remota por **Forensic Technology** utilizando la línea de servicio de comunicación que el Cliente haya proporcionado para cumplir con este fin. **Forensic Technology** coordinará la eventualidad de este servicio con el Cliente.

10. Visitas de mantenimiento preventivo para los sistemas IBIS® TRAX-3D™

Por favor note que este servicio se ofrece solamente para los equipos IBIS TRAX-3D. En los sistemas que no presenten fallas de hardware por un periodo de 24 meses, contados a partir de la última visita del técnico, **Forensic Technology** programará automáticamente una visita de mantenimiento preventivo, para asegurar que el sistema continúa trabajando en óptimas condiciones. Durante esta visita, el técnico inspecciona, limpia, lubrica y calibra el sistema y lleva a cabo verificaciones visuales y operativas. El técnico de campo también informará de cualquier parte que requiera ser reemplazada, inmediatamente o en una visita posterior.

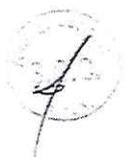
11. Programa de atención al Cliente

Forensic Technology se preocupa por el impacto que sus productos y servicios tienen sobre el trabajo de misión crítica de nuestros Clientes. **Forensic Technology**, por lo tanto instituyó el Programa de Atención al Cliente para fomentar la relación entre nuestros profesionales a través de comunicaciones oportunas y proactivas. **Forensic Technology** entiende el entorno del Cliente para que pueda reaccionar rápidamente optimizando el uso de nuestros productos.

Durante la visita o llamada telefónica, un representante de **Forensic Technology** hablará con el usuario (s) sobre su experiencia con el sistema, las actividades de apoyo, los procesos de flujo de trabajo, las características actuales y futuras, y otros temas de interés.

12. Tutoría

Forensic Technology se esfuerza en ofrecer a sus clientes la mejor solución de identificación balística acoplada al soporte en línea y al mantenimiento. Nuestra experiencia nos señala que a menos que invirtamos continuamente en mantener nuestros clientes habilitados en la operación de IBIS TRAX-3D, actualizados con las nuevas características y las nuevas técnicas de análisis y adquisición, no tendrán el máximo provecho de la inversión que han hecho. Con esto en mente, **Forensic Technology** estará ofreciendo a sus clientes del sistema IBIS TRAX-HD3D (con un contrato de SafeGuard vigente) un entrenamiento



anual de refresco con el enfoque de tutoría. Dependiendo de las necesidades de cada Cliente, este entrenamiento de cerca de 3 días será hecho por uno de nuestros Instructores Certificados. Esta sesión de acompañamiento no está diseñada para nuevos usuarios sino para aquellos que ya han recibido entrenamiento y operan el IBIS regularmente.

La sesión de tutoría contemplará los siguientes aspectos:

- Evaluación de la adquisición del Usuario y las técnicas de análisis
- Evaluación de las entradas de datos existentes
- Revisión de los protocolos de adquisición
- Entrenamiento en tareas y funciones específicas
- Introducción de nuevas funcionalidades

13. Corrección de errores de aplicación (Errores de Software)

Si el Cliente detecta e informa a nuestro centro de atención telefónica un error en la aplicación (error de software), un Reporte de Problema de Software será enviado al Departamento de Ingeniería de Forensic Technology. El tiempo de respuesta a un Reporte de Problema de Software depende de la índole del error en la aplicación IBIS del Cliente. Para un problema mayor en el que la operación del sistema se viera gravemente disminuida, se instalará un parche de software. Para un problema menor que no afecte gravemente el funcionamiento del sistema, el problema se abordará y la solución podrá emitirse como una futura actualización o versión de software.

14. Actualizaciones de software

Este servicio de actualización de software solo aplica a los equipos IBIS TRAX-3D de Santiago. Este servicio NO se aplica a los equipos IBIS Heritage ubicados en Concepción, los cuales ya alcanzaron su última actualización de software.

Al participar en nuestro plan de SafeGuard, la inversión inicial del software de los sistemas IBIS TRAX-3D del Cliente está garantizada para evolucionar con el tiempo. Bajo nuestro plan, la aplicación de software se actualiza a las nuevas características y funcionalidades resultantes de la investigación y desarrollo de nuestros equipos especializados de científicos, de desarrollo de producto, de técnicos especializados y de expertos en aplicación de la ley. Las actualizaciones de software también se dirigen a la gestión del ciclo de vida de software de terceros incluyendo los sistemas operativos, gestión de bases de datos y procedimientos y copias de seguridad de la información. Forensic Technology sin embargo, actualizará software de terceras partes que hayan sido suministrados con el sistema, sólo si Forensic Technology decidiera que es estrictamente necesario para mantener la operatividad del sistema.

Las actualizaciones de software para los sistemas IBIS TRAX-3D pueden ser hechas como un Paquete de Servicio o como parte de una versión mayor de software. Forensic Technology implementa las actualizaciones de software a través de la línea de sistema de comunicación establecida por el Cliente, después de recibir la respectiva aprobación del Cliente. Cambios en la configuración de la base de datos también pueden ser llevados a cabo durante el proceso de actualización. Sólo los sitios que cumplan con la recomendación de calidad de la línea de comunicación de servicio pueden contar con su software actualizado.

15. Compatibilidad con versiones anteriores

En las actualizaciones de software y las correcciones de los sistemas IBIS TRAX-3D se prevé la compatibilidad con los datos existentes. En consecuencia con las actualizaciones de software, los cambios de hardware estarán limitados a aquellos que se consideren estrictamente necesarios debido a las nuevas funcionalidades del software actualizado. Esto no aplica a la introducción de nuevos productos o tecnología significativamente diferente. En caso de que Forensic Technology determinara que las actualizaciones de software y/o hardware hechas en virtud del plan SafeGuard requieren capacitación adicional, dicha capacitación se hará en las instalaciones del Cliente sin costo adicional.

16. Documentación de usuario

En caso de que una actualización de software sobre un equipo IBIS TRAX-3D requiera cambios a la documentación, Forensic Technology modificará la documentación del

usuario, sin costo adicional. Copias adicionales pueden estar disponibles en formato PDF sin costo adicional o en formato impreso a un costo nominal.

17. Asistencia con plantillas personalizadas de Informes

El sistema incluye un conjunto de plantillas de informes estándar. También incluye la funcionalidad para que los usuarios generen sus propias plantillas de informes personalizados basados en una variedad de parámetros. Si los usuarios necesitan orientación más allá de su formación básica, nuestro departamento de Servicios al Cliente Global proporcionará asistencia técnica telefónica de expertos para ayudar a los usuarios a crear plantillas de informes personalizados.

18. Gastos de viaje y permanencia

Los gastos de viaje y permanencia de los técnicos que se requieran, estarán a cargo de **Forensic Technology** siempre y cuando el objetivo del viaje sea el cumplimiento del plan de Garantía SafeGuard.

19. Informe anual.

Durante el año, **Forensic Technology** lleva a cabo muchas actividades con los usuarios y en el sistema. **Forensic Technology** hace seguimiento de todas estas actividades colocando al servicio del Cliente las herramientas del software de Gestión de Servicios, que permite a **Forensic Technology** generar y presentar un informe consolidado de la situación de su sistema.

Este informe documenta todas las actividades en los últimos 12 meses y se pondrá a disposición del Cliente en formato PDF o en papel. El informe documenta las interacciones con los usuarios, las llamadas proactivas y de visitas, mantenimiento correctivo a distancia y en el sitio, el mantenimiento proactivo remoto y en el sitio, las actualizaciones de software, cursos de formación, actividades de atención al Cliente, y otros eventos.

Objetivo del nivel de servicio

Forensic Technology se esfuerza por alcanzar la excelencia en la prestación de servicios al Cliente. Nuestra misión es proporcionar a los Clientes con servicios de primera clase que superan los estándares industriales de calidad, seguridad y satisfacción del Cliente. Para alcanzar este objetivo, **Forensic Technology** ha sido certificada en ISO y ahora se ha embarcado en un programa de cumplimiento de programa ITIL su programa de certificación asociado. Para nuestros Clientes, esto se traduce en un objetivo de nivel de servicio de no menos del 95% de disponibilidad del sistema. Este objetivo es solamente para cada sistema **IBIS TRAX-3D** y se basa en la disponibilidad operacional 24 / 7 calculada por trimestre, al minuto. El mantenimiento programado y el tiempo de inactividad del sistema ocasionado por eventos fuera del control de **Forensic Technology** (tiempo llamado minutos fuera de alcance) están excluidos de este cálculo.

Definiciones:

- El tiempo de actividad del sistema es igual al número de componentes del sistema el sitio del Cliente multiplicado por el número de minutos en un trimestre.
- El tiempo de inactividad del sistema es igual a la cantidad acumulativa de minutos no-operativos de cada componente del sistema durante un trimestre. El tiempo de inactividad no incluye el tiempo necesario para realizar los mantenimientos programados y cualquier otro tiempo de inactividad causados por los acontecimientos que no estén bajo el control de **Forensic Technology**.

C. Servicios excluidos del Servicio de Mantenimiento, Plan de Protección y Garantía Extendida SafeGuard pero disponibles por solicitud de cotización individual

Los siguientes servicios no son cubiertos por la garantía inicial ni por el contrato de garantía Plan SafeGuard pero pueden proveerse mediante cotización:

1. Chequeo de Calidad

Porque la calidad y la integridad de la base de datos es la clave para asegurar el retorno de esta inversión tecnológica, **Forensic Technology** ofrece Consulta de control de calidad; una Consulta de seguimiento al control de la calidad y capacitación práctica que aumenta la



productividad del equipo de trabajo del Cliente. El volumen de trabajo del usuario y la falta de presupuestos de formación pueden generar una subutilización de la tecnología adquirida. El control y chequeo de la calidad, cuando se añade al plan SafeGuard, promueven la transferencia continua de conocimientos y mejora las habilidades de los operadores de IBIS. Las principales características del Chequeo de Calidad son:

- Cinco días de Consulta para evaluar y hacer formación y recomendaciones sobre el terreno
- Integridad de la base de datos la evaluación de la calidad de la imagen
- Entrenamiento personalizado del usuario de acuerdo a necesidades particulares
- Reporte detallado a los directores y responsables, de la gestión de Consulta y capacitación.

20. Traslado del sistema

En el evento que el Cliente necesite relocalizar el sistema IBIS a otro sitio, **Forensic Technology** cotizará el servicio correspondiente. El Cliente deberá notificar a **Forensic Technology** de este traslado y utilizar los servicios cotizados para no invalidar el acuerdo de garantía SafeGuard.

21. Cambio en las líneas de Comunicación y mantenimiento de la red.

La provisión, mantenimiento y financiación de todas las líneas de comunicación necesarias serán responsabilidad del Cliente. En caso de que las características de dichas líneas de comunicación cambiaran, será responsabilidad del Cliente notificar a **Forensic Technology**, quien enviará una cotización por el trabajo de reconfiguración necesario.

22. Reportes personalizados

La aplicación de generación de reportes incluye un conjunto de reportes preestablecidos. Sin embargo, **Forensic Technology** puede proveer el servicio para crear reportes ajustados a las necesidades específicas del Cliente.

23. Reparaciones debidas a mal uso o abuso

No se cubrirá el hardware y/o software que presente defectos debido al abuso o mal uso del sistema por parte del Cliente. **Forensic Technology** podrá llevar a cabo cualquier reparación necesaria como consecuencia del abuso o mal uso del software o hardware del sistema por parte del Cliente, a cargo del mismo (materiales, mano de obra y gastos). Esta reparación incluye:

- Daños ocasionados por la falta de un mantenimiento razonable del hardware y el software, incluyendo pero sin limitarse al cumplimiento de las especificaciones ambientales recomendadas de **Forensic Technology**, refrigeración insuficiente, exposición a fuentes de energía provistas por terceros, exceso de polvo, pérdida de documentación o de medios provistos, etc.
- Remoción de componentes de hardware y/o aplicaciones de software no autorizados.

En tales casos, **Forensic Technology** se reserva el derecho de anular cualquier garantía o acuerdo SafeGuard vigente. Además, **Forensic Technology** no garantiza que las acciones correctivas adoptadas a raíz de abuso o uso indebido del sistema aseguren la integridad de los datos del usuario.

24. Consumibles y elementos de hardware

Los elementos consumibles no están incluidos en la garantía SafeGuard, incluso si originalmente los hubiese provisto **Forensic Technology**. El Cliente deberá tener disponibles elementos tales como sillas, cajas de seguridad para medios de archivo a prueba de incendio, baterías para UPS, papel y tinta para impresora, cintas para copias de seguridad, guantes de látex, agentes limpiadores.

25. Solicitud de transferencia de datos.

Sin una red completa instalada entre los sistemas no es posible compartir datos para correlacionarlos con otras bases de datos de la misma naturaleza. Con la presencia de líneas de comunicación recomendadas en ambos sitios, **Forensic Technology** podrá cotizar la transferencia manual de datos de un sitio hacia otro.

26. Actualizaciones de hardware

El Cliente deberá comprar las actualizaciones de hardware para el sistema IBIS TRAX-3D, tendiente a mejorar el desempeño con respecto al desempeño inicial o para reubicar bases de datos crecientes. Por favor note que este servicio de actualización de Hardware no está disponible para los sistemas IBIS Heritage RDAS.

Sera necesario que Forensic Technology se ocupe de la instalación de todas las actualizaciones de hardware. La contratación de un tercero para la instalación de la actualización de hardware invalidará todos los acuerdos de Garantía SafeGuard. Forensic Technology deberá proveer las actualizaciones de hardware para asegurar que el sistema utilice solo los componentes que optimizaran su operación. En caso de que Forensic Technology determinara que las actualizaciones de hardware requieren capacitación adicional, dicha capacitación se cotizará junto con la actualización.

Ni el Cliente ni un tercero podrán instalar hardware o software que no pertenezcan a Forensic Technology. En caso de que un tercero que no sea Forensic Technology, agregare hardware o software adicional a la configuración del sistema, Forensic Technology se reservará el derecho de anular el resto de la garantía del sistema.

27. Gastos de Viaje y permanencia

Gastos de viaje y permanencia en los que incurriera Forensic Technology a fin de prestar cualquier servicio adicional solicitado por el Cliente, serán pagados directamente por el Cliente o reembolsados a Forensic Technology en su totalidad más un 15% en concepto de gastos administrativos.

Reactivación de SafeGuard

En el caso de que el Cliente opte por la terminación anticipada del plan SafeGuard o no lo renueve inmediatamente y si en el futuro desea renovarlo, se aplicará una tarifa de reactivación, así como los costos asociados a la actualización del sistema al estándar vigente al momento de la reactivación. La tarifa de reactivación será del 12% de la Tarifa Anual, por cada mes o fracción transcurrido entre la fecha de vencimiento del último plan SafeGuard y la fecha de inicio del nuevo plan.

Compromiso de disponibilidad

En el caso de que una parte de IBIS Heritage no esté disponible en nuestro inventario o en el mercado abierto, Forensic Technology lo informará al Cliente y el tiempo de servicio pactado que estuviese pendiente de ejecutarse, su valor económico será calculado en términos del servicio a brindar para los equipos IBIS TRAX-HD3D y el tiempo resultante, será abonado como una extensión de tiempo de servicio de éste último sistema. El abono referido, se realizará previa suscripción de la extensión del contrato, el que deberá ser aprobado mediante la dictación del acto administrativo respectivo, el que deberá encontrarse totalmente tramitado, lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la cláusula cuarta del contrato. Asimismo, la empresa deberá entregar un nuevo documento de garantía de fiel cumplimiento del contrato, el que debe cumplir las mismas características y ser del mismo monto que los especificados en el contrato para el documento original. El plazo de vigencia este nuevo documento de garantía de fiel cumplimiento debe cubrir la extensión en el tiempo del servicio para los equipos TRAX-HD3D, más 90 días corridos. La entrega de este nuevo documento, permitirá a PDI devolver el documento de garantía original, o bien, se podrá extender el documento original, cuya vigencia debe cubrir la extensión en el tiempo del servicio para los equipos TRAX-HD3D.

Línea de comunicación para servicio técnico suministrada por el Cliente

El Cliente es totalmente responsable de suministrar y mantener los servicios necesarios de las línea (s) de comunicación y, en una topología de red, todas las líneas de comunicación. El tiempo de servicio prestado es directamente proporcional a la existencia y la calidad de las líneas de comunicación instaladas en el lugar. Forensic Technology sólo podrá garantizar un rápido servicio (diagnóstico, reparación, las actualizaciones de software,

parches de software, etc.) con las líneas de comunicación recomendadas. Forensic Technology no se hace responsable de las líneas de comunicación.

Limitación de responsabilidad

Si el técnico autorizado por Forensic Technology y a cargo del mantenimiento, reparación o remplazo, incurre en algún daño de piezas o partes del equipo debido a su impericia o falta de conocimiento, Forensic Technology será responsable de cambiar las partes dañadas sin costo para el cliente.

Forensic Technology limita su responsabilidad al suministro de tales piezas y todas aquellas que se requieran para restablecer la operación normal del sistema, así como de reparar cualquier daño físico que pudiera haber causado tal técnico en ésta u otras instalaciones del Cliente.

Divisibilidad

En el caso de que alguna de las disposiciones de la presente propuesta deviniese en inválida, dicha disposición se anulará y no afectará la validez de la totalidad de la propuesta ni del resto de las disposiciones del mismo.

General

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario, la firma de la presente propuesta, será señal de aceptación de la misma. Este anexo consta de nueve (9) páginas.

2° **IMPÚTESE** el gasto de la presente contratación al subt. 22, ítem 06, asig.006 ítem "Mantenición y Reparación de Otras Máquinas y Equipos, por un monto de 150.000.000 (ciento cincuenta millones de pesos), para el período 2018 y al subt. 22, ítem 06, asig.006 ítem "Mantenición y Reparación de Otras Máquinas y Equipos, por un monto de 150.000.000 (ciento cincuenta millones de pesos), para el año 2019, de acuerdo al certificado de aprovisionamiento de recursos emitido.

3° **REMÍTANSE** la totalidad de los antecedentes que fundamentan la presente aprobación de contrato a la Contraloría General de la República, para su toma de razón.

4° **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el portal www.mercadopublico.cl.

PUBLÍQUESE.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y



EDUARDO CERNA LOZANO
Prefecto
Departamento Nacional de Logística y
Grandes Compras
Policía de Investigaciones de Chile


AEV/paa
Distribución:
- CGR (1)
- Jenacrim (1)
- Departamento G.C. (1)