



**LICENCIA DE USUARIO**  
**SISTEMA DE CONTROL DE CONTENEDORES**

**MITATC v1**



## 1. PRESENTACIÓN

MITATC es una plataforma que reúne e integra todos los componentes necesarios para permitir la gestión, administración y comunicación de las operaciones con contenedores en Aduana, además de tener una gran integración con los procesos solicitados por la aduana en la resolución exenta N° 5660 del 20 de diciembre del 2018.

La plataforma es fácil de manejar e intuitiva, funciona bajo el navegador web instalado en el computador, tiene soporte para ser utilizada en Tablet y/o desde dispositivos móviles, no tiene limitación de tiempo ni ubicación, su único requerimiento es tener una conexión a internet.

MITATC es un sistema modular el cual es adaptado según los requerimientos específicos de cada operador, previa evaluación.

El presente manual contiene la información detallada de todos los módulos del sistema, el uso de estos dependen de cada cliente y el contrato realizado con el proveedor del sistema.

Le recomendamos usar el sistema de Ticket incluido en el sistema para reportar problemas o solicitar mejoras, con esto estaremos en contacto en tiempo real y tendremos un historial de sus solicitudes.

## 2. SOBRE LA PRIMERA LICENCIA DE MITATC

La licencia del sistema MITATC v1 tiene un periodo de vigencia de 1 año, contados desde la fecha de la certificación por parte de Aduana, la cual se muestra en el pie de página de su sistema, esta licencia le permitirá a su empresa tener acceso a todas las funciones que contiene el sistema en la versión instalada. Tener en cuenta que el uso de la plataforma es único y especialmente para el manejo contratado, NO se podrá usar el código o parte del código en proyectos ajenos al sistema.

La licencia MITATC v1 inicial de 1 año, tiene un valor anual de 70UF neto, los cuales son cancelados según el acuerdo con cada operador, esta licencia no tiene que ver con el servidor de soporte ni con el servicio de post venta, los cuales están detallados en las siguientes páginas.

La licencia de uso del Sistema de Control de Contenedores Aduana contempla los siguientes servicios:

- Instalación del sistema MITATC v1
- Proceso de certificación del sistema con Aduana (Documentación)
- Uso ilimitado de la versión del MITATC v1 instalada
- Capacitación de usuarios del sistema
- Certificado de Seguridad SSL / HTTPS
- Políticas de respaldo diario, semanal y mensual
- Manuales de usuario
- Sistema de soporte vía ticket incluido (\*)
- Servicio de soporte, mantención y actualizaciones de seguridad (\*)
- Alojamiento web ilimitado para el sistema y su sub dominio (\*)

***\*\* El tiempo de demora del proceso de certificación del sistema depende únicamente de la revisión y entrega de observaciones de ADUANA.***

### **3. CAPACITACIÓN**

Si bien el sistema es bastante intuitivo y también integra una serie de manuales de uso, en conjunto con la licencia adquirida, usted puede solicitar una capacitación sobre el uso de la plataforma y sus funcionalidades, para esto basta que tome contacto con nosotros para coordinar una fecha y hora. La capacitación es realizada vía videoconferencia utilizando el sistema que se acuerde entre las partes.

En conjunto con la licencia, se incluye una primera capacitación sin costo asociado, capacitación que debe ser solicitada por el cliente con el fin de acordar el tiempo, fecha y medio de la misma.

La capacitación incluye la explicación de uso de la totalidad de los módulos del sistema, en la cual los participantes pueden aclarar dudas y realizar ejemplos en el mismo sistema. Tenga en cuenta que la capacitación no incluye la explicación de los tramites y/o temas administrativos de los reglamentos de ADUANA, los cuales deben ser aclarados con la institución indicada.

En caso de necesitar una nueva capacitación, esta incluye un costo adicional el que será acordado con su proveedor.

#### 4. Sobre el Servicio de Post Venta y Soporte del Sistema

Una vez adquirida la licencia MITATC v1 con el sistema funcionando, nuestra área de Post Venta proporciona el servicio de soporte, mantención, actualizaciones de seguridad.

El servicio mensual incluye los siguientes puntos:

- Servicio de Atención al Cliente vía ticket (24x7)
- Servicio de Alojamiento ilimitado
- Respallos diario, semanal y mensual
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Soporte al Sistema
- Capacitación
- Modernización y Actualizaciones de Seguridad
- Manejo de Obsolescencia

El servicio de soporte es únicamente a través del sistema de ticket instalado en el sistema, y tiene una respuesta máxima de 74 horas contadas desde que queda el registro de la solicitud en el sistema.

## **4.1 Sobre los planes del Servicio de Soporte y Mantenimiento**

Tenga en cuenta que una vez activada la licencia usted deberá optar entre dos planes, los cuales se detallan a continuación:

### **4.1.1 Plan 1: Soporte y mantenimiento Mensual**

Una vez adquirida la licencia, nuestra área de Post Venta proporciona el servicio de soporte, mantenimiento y actualizaciones de seguridad.

El servicio incluye sin costo extra la atención al cliente los siguientes servicios:

- Servicio de Atención al cliente ilimitado vía Sistema de tickets
- Servicio de Alojamiento de datos ilimitado
- Respallos diario, semanal y mensual
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Soporte al Sistema capacitación en línea
- Modernización y Actualizaciones de Seguridad

El costo del Plan 1 es de 5,0 UF + IVA por un periodo de 12 meses, el cual puede ser pagado mes a mes o de forma anual, teniendo en cuenta que al realizar un pago anual se descontarán dos meses, de tal manera solo pagará diez meses.

#### **4.1.2 Plan 2: Soporte y mantención Anual**

En caso de no necesitar el servicio de soporte y mantención mensual (plan 1) usted podrá optar por el plan anual 2, el cual contempla un pago único anual, y contiene los siguientes servicios:

- Servicio de Alojamiento de datos ilimitado
- RespalDOS diario, semanal y mensual
- Solo actualizaciones de seguridad

Tener en cuenta que el plan anual 2, no contempla el servicio de soporte vía ticket, entendiendo que el costo del servicio de ticket es relativo, el costo dependerá de la complejidad del requerimiento solicitado, cada ticket tiene un costo base de 0,8UF exento de IVA, el cual será facturado los primeros días del mes.

El costo del Plan 2 anual es de 10,0UF + IVA.

## 4.2 Detalle del Servicio de Soporte:

**a. Soporte en Manejo y solución problemas a nivel de usuario,** llámese a todos los requerimientos de solución a problemas de nivel de usuarios, creación de registros, traspaso de datos, problemas de formateo, corrección de errores a nivel de usuario.

**b. Mantención de la Plataforma,** llámese al servicio de servidor de desarrollos donde el sistema estará replicado y será respaldado una vez por semana o las veces que se estime conveniente, además contempla la instalación del respaldo si sucede una pérdida parcial o total de información.

**c. Servicio de soporte en situaciones críticas,** llámese al soporte 24 horas 7 días por semana por cualquier anomalía, sin importar la causa, que pueda ocurrir.

**d. Capacitación,** llámese a todas las capacitaciones que el cliente solicite para mantener su plataforma, sean estas en video conferencia o de forma presencial.

**e. Mantenimiento Preventivo,** llámese a todas las actualizaciones con respecto a los errores que pudieran suceder por los cambios de ley, o funcionamiento de la empresa.

**f. Mantenimiento Correctivo,** llámese a todas las actualizaciones que se generen con respecto al Sistema MITATC v1 como nuevas versiones de navegadores del mercado y/o modernización de estos.



## **5. SOBRE LA RENOVACIÓN DE LICENCIA**

Como se indica en el punto 2 del presente documento, "La licencia del sistema MITATC tiene un periodo de vigencia inicial de 1 año, contados desde la fecha de activación por parte de Aduana, la cual se muestra en el pie de pagina de su sistema."

Una vez terminado el periodo contratado, el cliente podrá optar a la renovación de la licencia por el periodo de un año, periodo en el cual podrá continuar utilizando todas las funciones del sistema indicadas anteriormente.

La renovación después de la primera licencia MITATC v1 será en adelante por periodos de 12 meses, con un costo asociado de 50UF + IVA, esta renovación es totalmente opcional para el cliente, y en caso de no ser necesario seguir utilizando el sistema podrá utilizar la salida indicada en el punto 6.

## **6. SOBRE EL TÉRMINO DE CONTRATO**

En caso de que el cliente estime necesario finalizar el contrato, o en su defecto quiera dejar de utilizar el sistema de Administración de Contenedores MITATC v1, se le entregará una copia fiel de todos los datos recolectados en el tiempo de uso, estos en formato de planillas Excel o archivos planos, previa revisión de pagos al día por concepto de licencia de uso del sistema y plan de soporte seleccionado.

## **7. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO**

Para todos los efectos legales y por el mero hecho de acceder al sistema MITATC v1, el Usuario acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con la licencia del sistema, en lo que en Derecho corresponda. Será responsabilidad del usuario la lectura y acatamiento de la presente licencia, cada vez que los utilice.

## **8. SOBRE LA INFORMACIÓN RECOPIADA**

MITATC v1 a través de su sistema de Control de Contenedores, obtiene y registra información de sus clientes. Esta acción se realiza a través de diferentes módulos de ingreso de datos de contenedores que va complementando cada usuario del sistema.

Los datos recopilados en estos procesos son, entre otros, información de contenedores, valores, transportes, salidas, etc.

Respecto de la recolección y tratamiento de datos en ningún caso MITATC v1 podrá realizar operaciones que impliquen venta o préstamos de datos de sus clientes.

MITATC v1 adopta los niveles de seguridad de protección de los datos legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados por los Usuarios. Ello no obstante, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

## 9. CAMBIOS EN LA NORMATIVA DE ADUANA

El sistema MITATC v1, tiene incluido todo lo solicitado por ADUANA en la **resolución exenta Nº 5660 del 20 de diciembre del 2018**, la licencia adquirida no incluye modificaciones y/o mejoras que solicite Aduana, tampoco incluye actualizaciones por cambios de normativa que se puedan producir en el futuro, las cuales están sujetas a una previa evaluación.