

ANEXO 1-3

Modificación al Anexo 1-2

Con fecha 01 de Diciembre de 2011, por un periodo de duración de trece meses, sin perjuicio de renovación de vigencia mediante acuerdo posterior, las partes acuerdan modificar el Anexo 1-2, sobre "Descripción y Alcance de los Servicios contratados por el Cliente" de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo:

1. SOPORTE DE HARDWARE

1.1 Mantención Correctiva Hardware

Este servicio consiste en que ante un incidente de hardware reportado por el cliente, un especialista de ADEXUS realizará las labores de diagnóstico y reparación del o los equipos que presenten fallas. Los equipos (hardware) bajo esta cobertura se encuentran individualizados en el Anexo 2-2: "Identificación de los Equipos y del Software". La provisión de repuestos para estos equipos será brindada por ADEXUS. Si la reparación del equipo no puede ser realizada dentro de los tiempos requeridos, ADEXUS dispondrá de un equipo de iguales o superiores prestaciones para facilitar al cliente y mantener la continuidad en los servicios.

En caso del equipo "SUN E250", tanto BCN como ADEXUS apoyarán en la provisión de repuestos.

En caso del equipo "Rocuant" (Fujitsu-Siemens) y "Santo Domingo" (ARM), los repuestos serán con cargo al cliente.

1.2 Tiempo de Respuesta

Tan pronto como el Service Desk de ADEXUS haya recibido un Requerimiento de Servicio, se obliga a atender el requerimiento devolviendo el llamado antes de 30 minutos y si es requerido el traslado de un especialista al sitio del cliente, esto se realizará antes del plazo máximo de 2 horas en Horario Normal y 4 Horas en Horario



Extraordinario.

2. SOPORTE DE HARDWARE CON GARANTÍA DEL FABRICANTE

2.1 Gestión incidentes HP

Como valor agregado para la plataforma tecnológica de la Biblioteca del Congreso Nacional que se encuentre bajo un contrato de soporte directo con el fabricante, ADEXUS entrega el servicio de administración de este contrato, permitiendo al cliente mantener un punto único de llamado y de contactos para solicitar el soporte, realizar los diagnósticos preliminares y la apertura del caso con HP.

ADEXUS como Canal Autorizado de Servicios de HP, será la empresa que además entregará el servicio de delivery del soporte y una equivalencia en los tiempos de respuesta que esta marca oferta en la ciudad de Santiago.

2.1.1 Mantención Correctiva Hardware

Este servicio consiste en que ante un incidente de Hardware reportado por el cliente, un especialista de ADEXUS realizará las labores de diagnóstico y reparación del o los equipos que presenten fallas. Los equipos (hardware) bajo esta cobertura se encuentran individualizados en el Anexo 2-2 "": "Identificación de los Equipos y del Software", los cuales deben tener vigente los servicios de soporte con el fabricante para solicitar la provisión de repuestos. (Carepack HP 7x24).

2.1.2 Tiempo de Respuesta

Tan pronto como el Service Desk de ADEXUS haya recibido un Requerimiento de Servicio, se obliga a atender el requerimiento devolviendo el llamado antes de 30 minutos y si es requerido el traslado de un especialista al sitio del cliente, esto se realizará antes del plazo máximo de 2 horas en Horario Normal y 4 Horas en Horario Extraordinario.



2.2 Gestión incidentes Oracle

Como valor agregado para esta plataforma tecnológica de la Biblioteca del Congreso Nacional que se encuentra bajo un contrato de soporte directo con este fabricante, ADEXUS puede entregar el servicio de administración de este contrato, permitiendo al cliente mantener un punto único de llamado y de contactos para solicitar el soporte, realizar los diagnósticos preliminares y la apertura del caso con Oracle.

Se ofrece tiempo de respuesta de 2 horas vía soporte remoto desde las oficinas del Adexus en Santiago.

La disponibilidad de repuestos está supeditada al nivel de servicios contratados por la Biblioteca del Congreso con Oracle. ADEXUS puede realizar la gestión de repuestos y realizar el reemplazo correspondiente en la ciudad de Valparaíso, apenas los tenga disponibles.

2.3 Gestión incidentes Dell

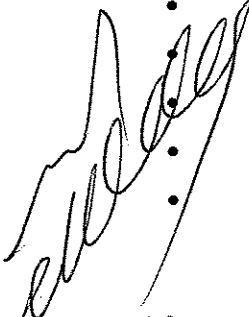
Como valor agregado para esta plataforma tecnológica de la Biblioteca del Congreso Nacional que se encuentra bajo un contrato de soporte directo con este fabricante, ADEXUS puede realizar las labores de diagnóstico de falla de primer nivel y gestionar con el fabricante la provisión de repuestos.

La instalación de repuestos dependerá de las políticas de servicios que DELL posea.

3. HORAS PROFESIONALES.

Este servicio tiene por objetivo apoyar la resolución de consultas, administración, problemas o asesorías relacionadas con los siguientes productos:

- Microsoft Windows Server
- Microsoft Active Directory
- Microsoft Exchange
- VmWare vSphere ESX Server
- VmWare Virtual Center



El Cliente dispondrá de 6 horas mensuales de ingeniería, no acumulables de un mes a otro.

En caso de exceder las horas de ingeniería mensuales, el exceso de horas se factura a un valor de UF 2,0 por cada hora de trabajo en Horario Normal y 3,0 UF por cada hora de trabajo en horario Extraordinario.

Condiciones:

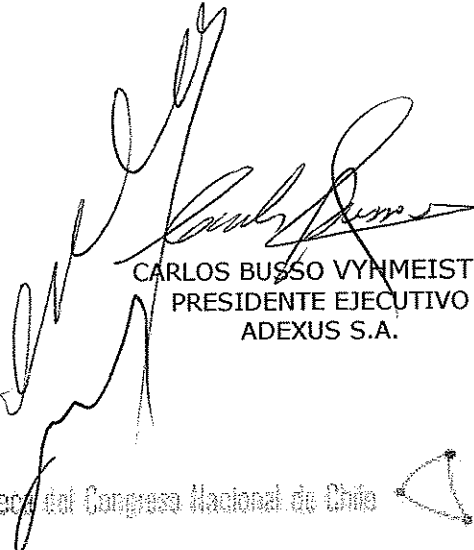
- Servicios telefónico y remoto en modalidad 8 x 5.
- El cliente debe disponer de acceso remoto vía Internet para otorgar el soporte remoto.
- La prestación de estos servicios es principalmente otorgada en forma programada en común acuerdo con el cliente.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El lugar de prestación de los servicios y tiempos de repuesta indicados son válidos para atenciones dentro de las dependencias de la Biblioteca del Congreso Nacional en la ciudad de Valparaíso.

5. INFORMES

ADEXUS por cada atención que se realice producto de una solicitud de servicios, sea esta por una atención programada o por una atención de emergencia, se emitirá un informe por las acciones o actividades desarrolladas


CARLOS BUSSO VYNMEISTER
PRESIDENTE EJECUTIVO
ADEXUS S.A.


SOLEDAD FERREIRO SERRANO
DIRECTORA
BIBLIOTECA CONGRESO NACIONAL

ANEXO Nº 2-3

Modificación al Anexo 2-2

Con fecha 01 de Diciembre de 2011, por un periodo de duración de trece meses, sin perjuicio de renovación de vigencia mediante acuerdo posterior, las partes acuerdan modificar el Anexo 2-2 sobre: "Identificación de los Equipos y del Software" de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo:

1. Se retiran y actualiza el inventario, quedando los siguientes equipos:

Item	Equipo	Descripción	Nombre Host	S/N
1	SUN E-250	CPU: 2 X UltraSPARC-II 400MHz, 1 GB RAM, 2 HD 18 GB c/u, 1 fte. Poder. Tape DDS3. CdRom	VENUS	BCN3836
2	SUN FIRE 280R	CPU: 1 X 1200 MHz, 2 GB RAM, 2 HD 72 GB c/u, 2 fte. Poder. DVDROM	CHRONOS	BCN4273
3	FUJITSU-SIEMENS RX300 S3	CPU: 1 x Xeon 5130 2 Ghz., 4 GB RAM, 3 HD 73 GB, 2 fte. Poder, CDRW, 2 HBA's	ROCUANT	BCN5045
4	ARM	CPU: 1 x Xeon 5320 1,86 Ghz., 4 GB RAM, 2 HD 146 GB c/u, 2 fte. Poder, DVDROM	SANTODOMINGO	BCN5215
5	Dell PowerEdge 2950	CPU: 2 x Xeon E5440 2.83 Ghz, 16 GB RAM, HD 3 x 300 Raid5	Chaparro	HW3XXH1
6	Sun Fire X4150 (Oracle)	CPU: 2 x Xeon 5260 3.33 Ghz, 24 GB RAM, HD 3 x 146 Raid5	Toro1	0825QAR006
7	Sun Fire X4150 (Oracle)	CPU: 2 x Xeon 5260 3.33 Ghz, 24 GB RAM, HD 3 x 146 Raid5	Toro2	0825QAR005
8	Sun Fire X4150 (Oracle)	CPU: 2 x Xeon E5440 2.83 Ghz, 16 GB RAM, HD 3 x 146 Raid5	Ohiggins	0819QAR238
9	Sun Fire X4150 (Oracle)	CPU: 2 x Xeon 5440 2.83 Ghz, 2 GB RAM, HD 3 x 146 Raid5	Yungay	0825QAR007
10	HP DL380 G5	CPU: 2 x Xeon X5450 3 Ghz, 16 GB RAM, HD 3 x 146 Raid5, 2 HBA	LaLoma	2UX852009C
11	HP DL180 G5	CPU: 1 x Xeon E5420 2.5 Ghz, 10 GB RAM, HD 3 x 750 Raid5	Perdices	2UX91603D8
12	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5560 2.8 Ghz, 32 GB RAM, HD 2 x 300 GB Raid1	Monjas	USE937S1MP
13	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5530 2.4 Ghz, 16 GB RAM, HD 2 x 146 GB Raid1	Prensa2	USE937S1MR

14	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5530 2.4 Ghz, 6 GB RAM, HD 2 x 73 GB SAS Raid1	Dichato	MXQ9500FJS
15	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5530 2.4 Ghz, 6 GB RAM, HD 2 x 73 GB SAS Raid1	Iloca	MXQ9500FJP
16	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5560 2.8 Ghz, 64 GB RAM, HD 2 x 300 GB Raid1	Esperanza	USE04642LD
17	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5560 2.8 Ghz, 64 GB RAM, HD 2 x 300 GB Raid1	SantaElena	USE0504YM9
18	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5660 2.8 Ghz, 64 GB RAM, HD 2 x 600 GB Raid1	Miraflores	USE121AJ4R
19	HP Proliant 460c G6	CPU: 2 x Xeon X5650 2.66 Ghz, 16 GB RAM, HD 2 x 600 GB SAS Raid1	Larrain	MXQ1210JJ9
20	C7000	Enclosure Blade	Enclosure	USE937S1MN

CARLOS BUSO VYNMEISTER
PRESIDENTE EJECUTIVO
ADEXUS S.A.

SOLEDAD FERREIRO SERRANO
DIRECTORA
BIBLIOTECA CONGRESO NACIONAL

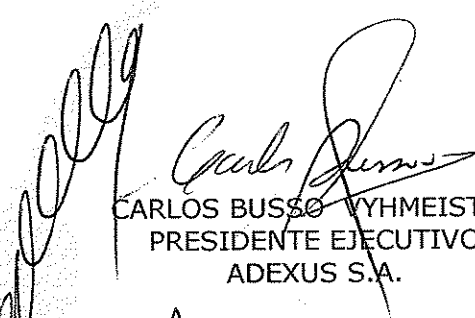


ANEXO 4-3

Modificación al Anexo 4-2

Con fecha 01 de Diciembre de 2011, por un periodo de duración de trece meses, sin perjuicio de renovación de vigencia mediante acuerdo posterior, las partes acuerdan modificar el Anexo 4-2 sobre "Precio de los servicios" de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo:

El valor mensual se fija en UF 34,0 más IVA mensuales.



CARLOS BUSSO WYHMEISTER
PRESIDENTE EJECUTIVO
ADEXUS S.A.



SOLEDAD FERREIRO SERRANO
DIRECTORA
BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL



ANEXO 5-2

Modificación al Anexo 5-1

Con fecha 01 de Diciembre de 2011, por un periodo de duración de trece meses, sin perjuicio de renovación de vigencia mediante acuerdo posterior, las partes acuerdan modificar el Anexo 5-1 sobre "Procedimiento de Solicitud de los Servicios Contratados" de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo:

1. SOLICITUD DE SERVICIOS.

Las solicitudes de servicio serán realizadas directamente por el CLIENTE al Call Center de ADEXUS, mediante un llamado telefónico a los números 686 18 50 y 355-1850 de Santiago.

1.1. El Cliente deberá proporcionar la siguiente Información al reportar un Incidente.

- Nombre del Cliente/Empresa
- Nombre del Contacto
- Teléfono del contacto para una llamada de vuelta (*)
- Dirección Contacto
- Descripción del servicio Solicitado
- Tipo de máquina
- Número de serie del Equipo
- Grado de severidad

(*) En ocasiones ocurre que el solicitante es distinto de la persona que realmente requiere del servicio.

Esta información es registrada en el Sistema de Control el cual genera un Número de Requerimiento único que será utilizado como referencia futura para ese requerimiento tanto por ADEXUS como por el CLIENTE.



1.2. Niveles de Severidad

Nivel de Severidad es definido por el Cliente de acuerdo a su criterio y de acuerdo a las siguientes definiciones.

Severidad CRÍTICA: Impacto crítico en el negocio

El problema causa una pérdida completa del servicio sin importar el ambiente del cliente (producción, pruebas, desarrollo, etc.) y el trabajo no puede continuar, afectando el negocio.

Severidad ALTA: Impacto serio en el negocio

El problema o defecto en el equipo o las comunicaciones está degradado causando una pérdida severa del negocio, sin embargo las operaciones pueden continuar en forma restringida.

Severidad MEDIA: Impacto mínimo en el negocio

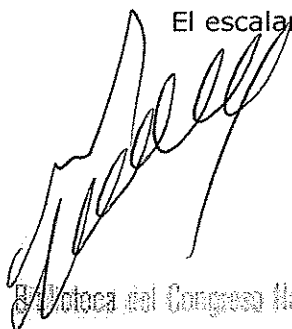
El nivel de rendimiento de los sistemas o de la red se encuentra deteriorado, pero la mayoría de las operaciones de negocios permanecen operativas.

Severidad BAJA: No causa impacto en el negocio

El Cliente puede requerir información o asistencia en relación con las capacidades de sistemas o productos, su instalación o configuración.

2. ESCALAMIENTO ADEXUS

El escalamiento ADEXUS se resume en la siguiente tabla:



Severidad Crítica	Severidad Alta	Severidad Media	Severidad Baja
Jefe Área Wintel o Unix	Jefe Área Wintel o Unix	Jefe Área Wintel o Unix	Jefe Área Wintel o Unix
Subgerente de Ingeniería	Subgerente de Ingeniería	Subgerente de Ingeniería	Jefe Área Wintel o Unix
Gerente de Servicios Ejecutivo Comercial	Gerente de Servicios		

Nombre	Cargo	Fono	Celular
Miguel Suárez	Jefe Área Wintel	686 1380	9 240-3578
Dante Superbi	Jefe Área Unix	686 1321	9 243-9929
Eduardo Carrasco	Sub Gerente de Ingeniería	686 1375	8 595-7770
Lorenzo Fuentes	Gerente de Servicios	686 1320	9 227-4614
Joaquín Poblete	Ejecutivo Comercial	686 1268	8 158-2103

CARLOS BUSSO VYHMEISTER
PRESIDENTE EJECUTIVO
ADEXUS S.A.

SOLEDAD FERREIRO SERRANO
DIRECTORA
BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL

