

Rut :61.005.000-k

Dirección Demandante :

Teléfono :56-2-4952500

Demandante :SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO

Unidad de Compra :Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

Fecha Envio OC. :04-04-2025 15:00:15

Estado :Enviada a Proveedor

ORDEN DE COMPRA

Nº: 797305-26-TD25

SEÑOR (ES) : TECNOLOGIA DE LA INFORMACION FOUR YOU SOCIEDAD ANONIMA

RUT : 76.877.740-3

NOMBRE ORDEN DE COMPRA : Orden de Compra generada por Trato Directo ID 797305-5-FTD25

FECHA ENTREGA PRODUCTOS :

DIRECCION DE ENVIO FACTURA : AMUNATEGUI 228, PISO 1 Santiago Centro Región Metropolitana de Santiago

DIRECCION DE DESPACHO :

METODO DE DESPACHO :

FORMA DE PAGO : 30 días contra la recepción conforme de la factura

Código	Producto	Cantidad / Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total
80111801	Contratistas en tecnología de información	1 Unidad	CONTRATACIÓN SERVICIOS ESPECIALIZADOS, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO, DESDE FEBRERO A MAYO DE 2025.	CONTRATACIÓN SERVICIOS ESPECIALIZADOS, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO, DESDE FEBRERO A MAYO DE 2025.	10.100,00	0,00	0,00	10.100,00
Orden de Compra Emergencia, urgencia o imprevisto					Neto	US\$	10.100,00	
					Dcto.	US\$	0,00	
					Cargos	US\$	0,00	
					Subtotal	US\$	10.100,00	
					19% IVA	US\$	1.919,00	
					Total	US\$	12.019,00	

Disponibilidad Presupuestaria:

Esta orden de compra cuenta con disponibilidad presupuestaria. Validación realizada con el folio del compromiso SIGFE: 276

Fuente Financiamiento:

Observaciones:

LA CONTRATACIÓN DE ESTE SERVICIO ES INDISPENSABLE DEBIDO A QUE EL 25 DE FEBRERO DE 2025, UN CORTE MASIVO DE ENERGÍA ELÉCTRICA AFECTÓ A 14 REGIONES DE CHILE, INCLUYENDO LA REGIÓN METROPOLITANA, LO QUE PROVOCÓ LA CAÍDA DE LOS SISTEMAS CRÍTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPREDIMIENTO (SUPERIR).

Derechos del Proveedor del Mercado Público

1. Derecho a entender los resultados de cada proceso.

2. Derecho a participar en mercado público igualitariamente y sin discriminaciones arbitrarias.

3. Derecho a exigir el pago convenido en el tiempo y forma establecido en las bases de licitación.

4. Derecho a impugnar los actos de los organismos compradores del sistema.

5. A difundir y publicitar sus productos y servicios entre los organismos compradores, previo o no relacionados con procesos de compra o contratación en desarrollo.

6. Derecho a inscribirse en el registro oficial de contratistas de la Administración del Estado, Chile Proveedores y a no entregar documentación que se encuentre acreditada en éste.
- Especificaciones

Para revisar en detalle sus derechos como proveedor visite <https://www.mercadopublico.cl/Portal/MP2/secciones/leyes-y-reglamento/derechos-del-proveedor.html>

**MAT: AUTORIZA TRATO
DIRECTO ENTRE TECNOLOGÍA
DE LA INFORMACIÓN FOUR
YOU S.A. Y LA
SUPERINTENDENCIA DE
INSOLVENCIA Y
REENPRENDIMIENTO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 5890

SANTIAGO, 04 ABRIL 2025

VISTOS:

Las facultades que me confiere la Ley N.º 20.720, que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas; lo dispuesto en el D.F.L. N.º 1/19.653 de 2001 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N.º 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N.º 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N.º 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, modificada por la Ley N.º 21.634, en el Decreto N.º 661 de 2024, que Aprueba Reglamento de la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N.º 250, de 2004, ambos del Ministerio de Hacienda; en la Ley N.º 21.634 que Moderniza la Ley N.º 19.886 y otras Leyes; en la Ley N.º 21.722 que fijó el Presupuesto de la Nación para el año 2025; en la Resolución N.º 36 de diciembre 2024, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón; en el Decreto N.º 08 de 19 de enero de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que renueva nombramiento de Alto Directivo Público al Superintendente de Insolvencia y Reemprendimiento y Reemprendimiento y antecedentes tenidos a la vista;

CONSIDERANDO:

1. Que, la Unidad Informática solicitó la **“Contratación servicios especializados, infraestructura y desarrollo”**, según da cuenta la Solicitud de Productos o Servicios Folio N.º 59 del 31 de marzo de 2025.

2. Que, la contratación de este servicio es indispensable debido a que el 25 de febrero de 2025, un

corte masivo de energía eléctrica afectó a 14 regiones de Chile, incluyendo la Región Metropolitana, lo que provocó la caída de los sistemas críticos de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR). Como consecuencia, se perdió parcialmente la información de 20 máquinas virtuales, afectando plataformas esenciales como el Boletín Concursal, Módulo Funcionario, Portal Sujeto Fiscalizado, Mi Superir y los sitios web institucionales, según da cuenta el "Informe de Incidente de Seguridad: Caída Plataforma Ley 20.720 producto del apagón del 25 de febrero de 2025".

3. Que, en virtud de lo anterior, al no existir los recursos tecnológicos necesarios para atender dicha urgencia se hizo indispensable la contratación urgente de la empresa **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., Rut N.º 76.877.740-3**, para la adquisición del servicio especializado que permitiera la recuperación completa de la información, la revisión de infraestructura tecnológica y la implementación de medidas que garantizaran la continuidad operativa. Dicha contratación se hizo fundamental para reducir el riesgo de fallos futuros y asegurar la estabilidad de los sistemas institucionales. Este servicio permitió implementar medidas de contingencia, para garantizar la continuidad de los servicios, como se detalla a continuación:

- Traslado de equipo Synergy desde Ministerio de Minería a Salón Azul (Palacio de la Moneda).
- Verificación de condiciones de energía y climatológicas de datacenter de destino.
- Montaje equipo Synergy en rack Superir.
- Pruebas de Switch disponibles para comunicación.
- Compra de switch.
- Instalación de Switch.
- Configurar el switch para permitir la comunicación con el equipo Synergy y las máquinas Superir.
- Asignar direcciones IP y configurar las VLANs necesarias.
- Configurar el acceso remoto al equipo Synergy y a las máquinas Superir.
- Realizar pruebas de conectividad entre el equipo Synergy, los switches y las máquinas Superir.
- Habilitación Landing zone en Synergy
 - Configurar los discos del equipo Synergy para el almacenamiento de datos.
 - Instalación Vcenter VMware.
 - Instalación Vsan VMware.
 - Configurar las redes virtuales y los hosts ESXi.

4. Que, si bien este servicio se encuentra incluido en el Catálogo del Portal Mercado público, a través de "Formulario de Cotización", dada la urgencia con que se necesitó el servicio, no fue posible realizar el proceso de cotización que dispone dicho convenio y por tanto no fue posible su contratación mediante

dicho mecanismo, por cuanto fue necesario de satisfacer de manera inmediata la necesidad de mantener la continuidad de los sistemas críticos de la SUPERIR y evitar un daño mayor respecto de la pérdida de información y el funcionamiento de plataformas estratégicas para el funcionamiento correcto de los servicios y la debida y oportuna atención de usuarios.

5. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 bis letra a) de la Ley N.º 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, modificada por la Ley N.º 21.634 *"Procederá el Trato Directo o Contratación Excepcional Directa con Publicidad en los casos fundados que a continuación se señalan: c) En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, en que se requiera satisfacer una necesidad pública de manera impostergable, siempre que se justifique que, en caso de no realizarse la contratación en un breve plazo, se generarían graves perjuicios a las personas o al funcionamiento del Estado, calificados mediante resolución fundada del jefe superior del organismo contratante, y que, para evitar dichos perjuicios, no pueda utilizarse otro procedimiento de contratación.*

En caso que las circunstancias que justifiquen la aplicación de esta causal sean imputables a la entidad pública contratante, deberán adoptarse oportunamente las medidas tendientes para determinar las eventuales responsabilidades administrativas que correspondan.

En los contratos que se suscriban justificados en esta causal, el plazo para efectuar el suministro o prestación del servicio deberá ser delimitado a los supuestos de hecho que lo fundan".

6. Que, concurre la causal prevista en el artículo 71, número 1 del Decreto N.º 661 de 2024, que aprueba Reglamento de la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N.º 250, de 2004, ambos del Ministerio de Hacienda. En particular, señala que *"(...) Excepcionalmente, procederá el Trato Directo o la Contratación Excepcional Directa con Publicidad en los casos fundados y conforme a las normas que se establecen en la Ley de Compras y en el presente Capítulo. Las causales de Trato Directo son las que a continuación se señalan: 3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, en que se requiera satisfacer una necesidad pública de manera impostergable, sin perjuicio de las disposiciones especiales para casos de sismos y catástrofes contenidas en la legislación pertinente.*

7. Que el artículo 74 del referido Reglamento, dispone que para efectos de la aplicación de esta causal en cuestión, se entenderá que: *"b) La urgencia se refiere a aquella necesidad apremiante, que solo puede ser satisfecha si se obtiene la prestación requerida en el menor tiempo posible, y cuya falta de ejecución generará perjuicios en las personas, el funcionamiento o los*

bienes de la Entidad”, circunstancias que concurren en la especie por no disponer la Superintendencia de infraestructura de apoyo en el Salón Azul de la Moneda para hacer traspaso de máquinas virtuales en servidores alertados por un periodo aproximado de 3 meses, entre el 27 de febrero y el 31 de mayo de 2025, lo que permitiría comprar o arrendar nueva infraestructura y, como se indicó en el considerando 4º, la contratación resultó necesaria para mantener la continuidad de los sistemas críticos de la SUPERIR y evitar un daño mayor respecto de la pérdida de información y el funcionamiento de plataformas estratégicas para el funcionamiento correcto de los servicios y la debida y oportuna atención de usuarios.

8. Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N.º 52 de la Ley N.º 19.880 que Establece Bases De Los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, establece que: “Los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros”.

9. Que, no existiendo el deber de recibir a lo menos tres cotizaciones, se recibió la cotización de TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., Rut N.º 76.877.740-3, cuyos valores son los siguientes:

A. Requerimiento

SUPERIR necesita arrendar equipamiento de hardware (de transición) para poder alojar sus sistemas mientras escoge una infraestructura definitiva (nube privada o pública), inicialmente el periodo es de 3 meses hasta que definan las características de la adquisición (compra directa, convenio marco o licitación tradicional). IT4U arrienda un equipo Synergy de su propiedad que será alojado en La Moneda en datacenter Salón Azul. Este arriendo irá acompañado de un servicio de acompañamiento, y está orientado a procurar el mejor funcionamiento del Synergy. Adicionalmente ofrecemos arriendo mensual de licencias de Veeam cuyo valor es por máquina virtual.

B. Valores

1. Servicio de acompañamiento (*)

Servicios Profesionales	
Mes	Valor US\$
Febrero (*)	66,7
Marzo	1.000,0
Abril	1.000,0
Mayo	1.000,0
Subtotal US\$	3.066,7
IVA	582,7
Total US\$	3.649,3



2. Arriendo Synergy

Rental Synergy	
Mes	Valor US\$
Febrero (*)	133,3
Marzo	2.000,0
Abril	2.000,0
Mayo	2.000,0
Subtotal US\$	6.133,3
IVA	1.165,3
Total US\$	7.298,7

(*) corresponde al consumo de los días 27 y 28 de febrero

3 Arriendo licencias Veeam para BackUp

Veeam Rental			
Mes	Cantidad de MV	Valor US\$ xMV	Valor US\$
Abril	30	15	450,0
Mayo	30	15	450,0
Subtotal US\$			900,0
IVA			171,0
Total US\$			1.071,0

4 Valor total del servicio

Valor total del servicio considerando numerales B-1, B-2 y B3:
US\$ 12.019 IVA Incluido

Detalle Servicio Acompañamiento (*)

- Servicio acompañamiento de 15 horas mes
- Horario: 5 x 8 lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs
- Asistencia remota (Email, teléfono): Si
- Reunión mensual remota con informe de incidencias
- (Revisión de configuraciones, transferencia de conocimiento, informes de análisis y diagnóstico)
- Incluye todo el ambiente Software VMware para las actualizaciones de versión en Computo

D. Condiciones comerciales

- o Validez de la Oferta de 10 días, precios en dólar Observado y el tipo de cambio a Moneda Nacional + 10 pesos del día de facturación.
- o Forma de Pago contado total del servicio (numeral B-4) 30 días fecha facturación.
- o En caso de que el cliente se retracte de su Orden de Compra una vez confirmada ésta, IT4U S.A. se reserva el derecho de cobrar los gastos incurridos hasta ese momento
- o En caso de registrarse entregas parciales, el cliente aceptará facturaciones parciales
- o El cliente acepta el pago de la factura en los plazos convenidos, en caso de no respetar dichos plazos se aplicarán intereses por mora
- o Estos Términos Comerciales podrán ser modificados o complementados, de acuerdo con las condiciones especiales que se incorporen en la propuesta comercial correspondiente.



- o La presente cotización no incluye licencias o suscripciones de software las que deben ser provistas por SUPERIR.
- o Las horas mes son no acumulables.
- o Superir provee lugar físico (datacenter) para alojar el equipamiento que debe cumplir con los requerimientos técnicos adecuados para el correcto funcionamiento de este.

10. Que, conforme con lo expuesto, resulta aplicable en la especie la aludida causal prevista en el artículo 71, número 3 del Decreto N.º 661 de 2024, que aprueba Reglamento de la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N.º 250, de 2004, ambos del Ministerio de Hacienda.

11. Que, existe disponibilidad presupuestaria para financiar la contratación del servicio en referencia, que asciende a **US\$12.019.-** (doce mil diecinueve dólares), monto que incluye el impuesto al valor agregado IVA.

12. Que, corresponde dictar el acto administrativo de rigor que autorice la contratación directa, del proveedor **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., R.U.T. N.º 76.877.740-3**, para la prestación de la **“Contratación servicios especializados, infraestructura y desarrollo”**, por lo que asciende a **US\$12.019.-** (doce mil diecinueve dólares), monto que incluye el impuesto al valor agregado IVA.

RESUELVO:

1. AUTORIZASE la contratación directa, del proveedor **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., R.U.T. N.º 76.877.740-3**, cuya administración está a cargo de don Gustavo Fernández Maldonado, cédula nacional de identidad N.º 4.096.035-K, ambos domiciliados en Brown Norte N.º 642D, comuna de Ñuñoa, región Metropolitana, para la prestación del **“Contratación servicios especializados, infraestructura y desarrollo”**, cuyos términos son los siguientes:

i. El servicio deberá prestarse en la forma establecida en los términos de referencia, resolución que autoriza la contratación directa y cotización del proveedor, todos documentos que sirven de fundamento y se entienden formar parte integrante del presente acto administrativo. Para tal efecto, en el evento de existir discrepancias se establece el siguiente orden de prelación: 1.- Términos de referencia; 2.- Resolución que autoriza trato directo; 3.-Cotización del proveedor.

ii. Multas: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas imputable exclusivamente a la empresa, la Superintendencia podrá hacer efectiva la responsabilidad de aquel, ejerciendo los derechos que le correspondan



para obtener la reparación, íntegra, oportuna y completa de los daños y perjuicios que se le causaren. Ante incumplimientos o atrasos que no sean de una entidad que hagan procedente el término de la contratación, lo que será calificado privativamente por la Superintendencia de acuerdo a las causales de la presente resolución o en los términos de referencia, se establece una multa de media Unidad de Fomento por día de incumplimiento o atraso, considerándose como día completo aquella fracción superior a doce horas, aplicándose únicamente a día y horas hábiles de trabajo de la Superintendencia, los que se contarán desde el aviso mediante correo electrónico de la Superintendencia al proveedor, de su incumplimiento, con un tope de 10 UF. Para determinar la aplicación de la multa se estará al procedimiento señalado en el párrafo anterior. Producido el incumplimiento, la contraparte técnica de la SUPERIR, remitirá a la encargada de compras un informe que dé cuenta de los incumplimientos que den cuenta de la procedencia de la multa, con los antecedentes de respaldo, quien remitirá los antecedentes a la Jefa del Departamento Jurídico para iniciar el procedimiento administrativo respectivo.

Luego, la Superintendencia notificará los cargos relacionados con la multa al representante legal del contratista a través de carta certificada dirigida al domicilio registrado en su oferta adjudicada, la que se entenderá notificada al tercer día hábil desde su recepción en correos, informándole sobre la sanción a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva. A partir de la recepción de la carta certificada, el proveedor dispondrá del plazo de dos (2) días hábiles para realizar sus descargos acompañando todos los antecedentes que respalden su posición, éstos deberán presentarse por escrito a través de la Oficina de Partes de la SUPERIR, ubicada en Hermanos Amunátegui N°228, piso 1, comuna de Santiago, de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas, o a través del correo electrónico de la contraparte técnica. La no recepción de los correos electrónicos por razones no imputables a la SUPERIR será de responsabilidad exclusiva del proveedor.

Presentados los descargos o transcurrido el plazo, la contraparte de la SUPERIR evaluará la respuesta y remitirá a la Jefa del Departamento Jurídico su decisión conjuntamente con los antecedentes que disponga y/o que el proveedor haya aportado, para la decisión fundada de la SUPERIR o quien lo represente al efecto.

La decisión adoptada se notificará al representante legal del proveedor por medio de carta certificada dirigida al domicilio registrado en su oferta adjudicada, la que se entenderá notificada al tercer día hábil desde su recepción en correos. Respecto a esta decisión, procederán los recursos que al efecto dispone la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Una vez formalizada la sanción, ésta podrá ser descontada por la Superintendencia del saldo de precio pendiente, si los hubiere. En caso contrario, el proveedor deberá

realizar su pago, el que no podrá ser superior a diez (10) días hábiles, contado desde la fecha de la recepción en correos de la carta de notificación. En caso que el proveedor no realice el pago de la multa, en tiempo y forma, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato y cobrar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

En caso que los atrasos se produjesen por razones de fuerza mayor o casos fortuitos, la empresa a deberá comunicar en forma escrita esta circunstancia a la contraparte técnica, o quién los subrogue, dentro de las 24 horas siguientes a su acaecimiento, acreditando el hecho y cómo éste ha provocado el atraso o entorpecimiento, junto con ello deberá solicitar la ampliación del plazo respectivo. El hecho de no dar aviso autoriza a la Superintendencia para aplicar la sanción correspondiente.

De igual forma, si la Superintendencia experimenta casos de fuerza mayor u atrasos de cualquier tipo que impidan el normal desempeño de las labores indicadas en el presente contrato, ésta deberá informar a la contratante por medio de su contraparte técnica dentro de las 24 horas hábiles siguientes a su acaecimiento, acordando nuevos plazos de ejecución de las actividades. La responsabilidad de la empresa contratada, señalada en los párrafos anteriores, podrá hacerse efectiva administrativamente descontando de las sumas correspondientes del precio o saldo de precio que se encuentre pendiente a la fecha del daño, atraso o incumplimiento, deduciendo el monto de la multa del valor de la factura o boleta del periodo correspondiente.

iii. Término anticipado: La presente contratación podrá modificarse o terminarse anticipadamente, por las siguientes causas:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.

Se consideran especialmente como incumplimiento grave de las obligaciones si:

- El contratante no presta los servicios dentro del plazo o fecha estipulado, situación que será calificada por la Superintendencia.
- El contratante otorga sus servicios en forma deficiente o presta servicios de calidad distinta a los ofertados o establecidos la presente resolución o en los términos de referencia, situación que será calificada privativamente por la Superintendencia.
- El contratante, no subsana su incumplimiento en el plazo que le hubiere autorizado por escrito el Servicio.

- c) Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- d) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

- e) Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- f) Las demás que se establezcan en la presente resolución o en los términos de referencia del proceso de compra.

Finalmente, si a juicio de la Superintendencia y por causa fundada establecida en resolución exenta, no es conveniente continuar con los servicios contratados, considerando la evaluación previa de dichos servicios o las necesidades institucionales, podrá darle término anticipado, cancelando a la empresa sólo el valor de los servicios efectivamente prestados a la fecha del término, notificando dicha situación por carta certificada con, a lo menos, 15 días corridos antes de la fecha en que dicho término haya de surtir efectos.

iv. Contraparte Técnica y Administrativa del Contrato. El proveedor contratado deberá designar dentro de las 24 horas de perfeccionada la relación contractual una contraparte técnica y administrativa del contrato, informando nombre, domicilio, Rut, teléfono y correo electrónico.

v. La Contraparte Técnica de la Superintendencia, Jefe Unidad Gestión Estratégica o un funcionario designado por éste para tales efectos, deberá:

- Supervisar y controlar el desarrollo de la prestación de los servicios, velando por el cumplimiento de sus objetivos y plazos acordados.
- Proporcionar la información necesaria a la empresa para la correcta prestación del servicio contratado.
- Revisar y visar los trabajos finales, y certificación de los mismos según corresponda.
- Solicitar a la autoridad competente, el término anticipado del contrato en caso de requerirlo la institución ya sea por incumplimiento o por motivos presupuestarios.
- Solicitar a la autoridad competente, la aplicación de multas por incumplimiento.
- Solicitar ampliación o disminución del servicio en caso de así requerirlo la SUPERIR.
- Otorgar su conformidad previa al pago.

La Contraparte Administrativa de la Superintendencia (Encargada/o de Compras), deberá:

- Supervisar y poner a disposición de la contraparte técnica el mecanismo para evaluar el servicio o adquisición contratada.
- Brindar las herramientas administrativas para apoyar la toma de decisión de la contraparte técnica
- Realizar los actos administrativos que se deriven de la toma de decisión por parte de la contraparte técnica.



vi. Cumplimiento de Obligaciones Laborales: La Superintendencia podrá solicitar a la empresa, la acreditación del cumplimiento de sus obligaciones Laborales y Previsionales, al momento de perfeccionarse la relación contractual y en forma previa a cada estado de pago, es decir, al momento de perfeccionarse la obligación.

vii. Será obligación del contratante cumplir con todas las disposiciones del Código del Trabajo, Leyes Sociales y contratación de los Seguros exigidos.

viii. Los salarios o sueldos, así como los bonos, aguinaldos, ya sean legales o contractuales o sean estos de cualquier naturaleza que se paguen al personal del contratante, serán de exclusivo cargo de éste, al igual que las retenciones por imposiciones previsionales y de salud que correspondan.

ix. La Superintendencia no tendrá vínculo jurídico ni laboral alguno con el personal que emplee la empresa para la prestación del servicio. En consecuencia, no será responsable de sus remuneraciones, impuestos, imposiciones previsionales, seguros contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, todo lo cual será de exclusivo cargo y responsabilidad del adjudicatario.

x. Para el caso que la empresa registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de los servicios licitados deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo acreditar al Departamento Financiero y de Administración, mediante certificados emanados de la autoridad competente, que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas antes de efectuar cualquiera de los pagos.

xi. El incumplimiento de estas obligaciones será causal de término anticipado de la prestación.

xii. Dése cuenta del cumplimiento de lo establecido en el artículo 12 bis de la Ley N.º 21.634, respecto de los siguientes aspectos:

♣ La Superintendencia ha registrado en formularios habilitados en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado la nómina con el personal que participa en el presente procedimiento de contratación y las funciones que cumplen en tales procedimientos.

♣ El referido personal deberá velar por el correcto desarrollo del respectivo procedimiento y será responsable de ingresar la información requerida al Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado en la forma, el formato y la oportunidad señalados por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

♣ Dichos funcionarios y funcionarias realizaron una declaración de patrimonio e intereses, en la forma dispuesta en la ley N.º 20.880, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses.

xiii. La supervisión del fiel y oportuno cumplimiento de la prestación de los servicios, corresponderá al Jefe del Subdepartamento Servicios Generales de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento o en su defecto a un/a funcionario/a designada por éste.

xiv. Las partes declaran y garantizan cumplir con la Ley N.º 21.369 que regula el acoso sexual, la violencia y discriminación de género en el ámbito de la presente contratación. Junto con lo anterior, el contratante declara conocer que la Superintendencia ha adoptado un Protocolo de prevención de acoso laboral, sexual y violencia organizacional y un Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia organizacional disponibles en <https://www.superir.gob.cl/sistema-de-integridad/documentacion-integridad/>

xv. Las Partes declaran y garantizan cumplir con el Código de Ética para proveedores publicado en la página web <https://www.superir.gob.cl/sistema-de-integridad/documentacion-integridad/>, así como también con la normativa aplicable a las leyes N.º 20.393 y N.º 21.121 y sus modificaciones y ampliaciones, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de Lavado de activos, Financiamiento del terrorismo, Cohecho de funcionario público nacional o extranjero, Receptación, Negociación incompatible, Administración desleal, Corrupción entre privados (soborno) y apropiación indebida.

xvi. Junto con lo anterior, las partes se comprometen a cumplir con el Modelo de Prevención de Delitos y el Código de Ética de la Superintendencia y a denunciar los hechos o actividades sospechosas que lleguen a su conocimiento a través de los canales oficiales de denuncias dispuestos por la Superintendencia en su Procedimiento de Denuncia en el sitio <https://www.superir.gob.cl/sistema-de-integridad/codigo-de-etica/>

xvii. Asimismo, la contratante se obliga a informar a la Superintendencia, a través del canal de denuncia <https://www.superir.gob.cl/sistema-de-integridad/documentacion-integridad/> cuando sea necesario, cualquier violación de las normas y principios contenidos en el Modelo y cuando sea necesario informar a la Superintendencia cualquier violación de la Ley N.º 21.369 en consideración al Protocolo de prevención de acoso laboral, sexual y violencia organizacional de la Superintendencia.

xviii. Confidencialidad protección de datos personales seguridad de la información.

Todo tipo de información que proporcione la Superintendencia, relacionada con la prestación del servicio a contratar, de acuerdo con estas bases, sólo podrá ser utilizada en forma exclusiva y restringida por el oferente que se adjudique el presente proceso de licitación y para los fines de éste. En consecuencia, no podrá divulgar y/o entregar a terceros, ni aun bajo pretexto de haber terminado el/los contrato/s, por cualquier causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga un uso distinto al previsto por la SUPERIR y/o por el titular de los datos o antecedentes al momento de prestar su autorización o consentimiento. Esta prohibición no cesa con el término de los servicios licitados. La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del adjudicatario y/o sus trabajadores o dependientes, durante la vigencia de los servicios, o después de su finalización, dará lugar a la SUPERIR para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables. Finalmente, se deja constancia que la SUPERIR se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N.º 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N.º 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del adjudicatario relativos a esta adquisición y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

2. PÁGUESE, al proveedor **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., R.U.T. N.º 76.877.740-3,** el servicio en referencia. El pago se efectuará en dos pagos, en primero de ellos en el mes de abril de 2025 y el segundo en el mes de junio de 2025, una vez terminado el trabajo contratado.

La factura o boleta será emitida a nombre de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, RUT N.º 61.005.000-K, fono: 224952533, Dirección: Amunátegui N.º 228, en la ciudad de Santiago.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la Recepción conforme de los servicios por la Unidad Informática, en tanto la factura deberá ser enviada en formato XML a la casilla electrónica: supinrrecepcion@custodium.com, la que será pagada a través de pago centralizado por la Tesorería General de la República (TGR).

3. TÉNGANSE como parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales, los siguientes documentos: 1) Solicitud de productos o servicios Folio N.º

59 del 31 de marzo de 2025 emitido por la Unidad Informática; 2) Certificado de disponibilidad presupuestaria de fecha 31 de marzo de 2025; 3) Cotización del proveedor TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., Rut N.º 76.877.740-3, para la prestación de la "**Contratación servicios especializados, infraestructura y desarrollo**"; 4) Certificado de Habilidad de Registro de Proveedores del proveedor TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A., Rut N.º 76.877.740-3 de fecha 24 de marzo de 2025, en que figura hábil; 5) Términos de referencia elaborados por la Unidad de Informática.

4. FORMALÍCESE el contrato en la forma prescrita en el artículo 117 del Reglamento de Compras Públicas, esto es, por la emisión de la Orden de Compra por parte del Servicio y su aceptación por parte del proveedor.

5. DÉJASE constancia, en relación a lo dispuesto en el artículo 8 bis letra c) inciso segundo de la Ley N.º 19.886, y al artículo 83 de su Reglamento, que a la fecha se está realizando una investigación para determinar eventuales responsabilidades administrativas.

6. IMPÚTESE el gasto que irrogue el cumplimiento de la presente Resolución a la Partida 07, Capítulo 25, Programa 01, Subtítulo 22 Bienes y Servicios de Consumo, Ítem 11 Servicios profesionales y Técnicos, Asignación 003 Servicios Informáticos, del Presupuesto 2025 de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.



[Handwritten signature]
HUGO SÁNCHEZ RAMÍREZ
SUPERINTENDENTE DE INSOLVENCIA Y
REEMPRENDIMIENTO

CAA/SDS/JBP/JGB/CVS/SFP/ISP

DISTRIBUCION:

- V Departamento Financiero y Administración
- V Unidad Informática
- V Oficina de Partes (originales).

**SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS**

Santiago, 31 de marzo de 2025

Producto o Servicio

Producto	: Contratación servicios especializados, infraestructura y desarrollo
Objetivo	: El 25 de febrero de 2025, un corte masivo de energía eléctrica lo que provocó la caída de los sistemas críticos de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR). Como consecuencia, se perdió parcialmente la información de 20 máquinas virtuales, afectando plataformas esenciales como el Boletín Concursal, Módulo Funcionario, Portal Sujeto Fiscalizado, Mi Superir y los sitios web institucionales. En virtud de lo anterior, al no existir los recursos tecnológicos necesarios para atender dicha urgencia se hizo indispensable la contratación urgente de un servicio especializado que permitiera la recuperación de la información, la revisión de infraestructura tecnológica y la implementación de medidas que garantizaran la continuidad operativa.
Características	: De acuerdo a documento adjunto. En lo fundamental, arriendo equipamiento de transición, acompañamiento técnico y licencias Veem para efectuar respaldos de información.
Cantidad	: 1
Monto Aproximado	: 12.019.000
Mecanismo de Compra	: TRATO DIRECTO
Compra Urgente	: NO
Requiriente	: Unidad de informática
Teléfono / Celular	: +56224952308
Correo Electrónico	: creyes@superir.gob.cl
Fecha Solicitud	: 31/03/2025

Certificado de Disponibilidad Presupuestaria

Asignación Presupuestaria : 22-11-003
Cuenta Nombre : Servicios Informáticos
Valor del Requerimiento : 12.019.000
Año Presupuestario : 2025

La/El Encargada/o de Presupuesto de la SIR Certifica que existe disponibilidad presupuestaria para solventar el gasto del presente requerimiento.

Llenado por el Departamento de Administración y Finanzas

Incluido en el plan de compras : ☐ SI ☐ NO

Compra Extraordinaria : _____

Visaciones

Jefe Directo	: Carlos Ignacio Reyes Rubio , visado el 31/03/2025 11:44.
Encargada de Presupuesto	: Sujei Lucia Figueroa Paredes , visado el 31/03/2025 16:56.
Jefe Subdpto. de Recursos Financieros	: Jaime Ernesto Baquedano Pino , visado el 31/03/2025 17:02.
Superintendente y/o por orden del Superintendente	: Hugo Sánchez Ramírez , visado el 01/04/2025 09:53.

ASPECTOS TÉCNICOS & COMERCIALES

SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y REEMPRENDIMIENTO



19 de marzo 2025

Tabla de Contenido

Presentación.....	3
A. Requerimiento.....	4
B. Valores.....	4
1. Servicio de acompañamiento (*)	4
2. Arriendo Synergy	4
3 Arriendo licencias Veeam para BackUp	5
4 Valor total del servicio	5
US\$ 12.019 IVA Incluido.....	5
C. Detalle Servicio Acompañamiento (*)	5
D. Condiciones comerciales.....	5



Presentación

Santiago, 19 de marzo 2025

Estimados

Presente.

IT4U S.A. tiene el agrado de presentar una propuesta para el arriendo de un equipamiento Synergy para la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (desde ahora SUPERIR) destinada a alojar su plataforma Central de Cómputo.

IT4U S.A. es un socio de desarrollo de las más grandes e importantes marcas del mercado, contando con probados conocimientos en la implementación y soporte de soluciones integrales de IT que incluyen Plataformas On Premisa, Nubes Privadas o Públicas incluso híbridas que principalmente están basadas en VMWARE.

Por otro lado, dentro de nuestros 17 años, hemos recibido más de 16 premios a nuestra trayectoria, siendo el año 2021 muy especial dado que recibimos el primero a nivel mundial como Partner en Transformación Digital.

Congratulations to all of our 2021 VMware Partner Achievement Award Winners



vmware EMPOWER ONLINE VMware Confidential | ©2021 VMware, Inc.

Do not distribute or share any content on social media

IT4U S.A. PARTNER DIGITAL TRANSFORMATION AWARD 2021, quiere decir que nuestros clientes comprenden que la mejor forma de acelerar su estrategia digital es a través de la innovación y transformación de sus centros de datos a una verdadera nube híbrida.

Martin Andrade.

Representante comercial



A. Requerimiento

SUPERIR necesita arrendar equipamiento de hardware (de transición) para poder alojar sus sistemas mientras escoge una infraestructura definitiva (nube privada o pública), inicialmente el periodo es de 3 meses hasta que definan las características de la adquisición (compra directa, convenio marco o licitación tradicional). IT4U arrienda un equipo Synergy de su propiedad que será alojado en La Moneda en datacenter Salón Azul. Este arriendo irá acompañado de un servicio de acompañamiento, y está orientado a procurar el mejor funcionamiento del Synergy.

Adicionalmente ofrecemos arriendo mensual de licencias de Veeam cuyo valor es por máquina virtual.

B. Valores

1. Servicio de acompañamiento (*)

Servicios Profesionales	
Mes	Valor US\$
Febrero (*)	66,7
Marzo	1.000,0
Abril	1.000,0
Mayo	1.000,0
Subtotal US\$	3.066,7
IVA	582,7
Total US\$	3.649,3

2. Arriendo Synergy

Rental Synergy	
Mes	Valor US\$
Febrero (*)	133,3
Marzo	2.000,0
Abril	2.000,0
Mayo	2.000,0
Subtotal US\$	6.133,3
IVA	1.165,3
Total US\$	7.298,7

(*) corresponde al consumo de los días 27 y 28 de febrero



3 Arriendo licencias Veeam para BackUp

Veeam Rental

Mes	Cantidad de MV	Valor US\$ xMV	Valor US\$
Abril	30	15	450,0
Mayo	30	15	450,0
Subtotal US\$			900,0
IVA			171,0
Total US\$			1.071,0

4 Valor total del servicio

Valor total del servicio considerando numerales B-1, B-2 y B3:
US\$ 12.019 IVA Incluido

C. Detalle Servicio Acompañamiento (*)

- Servicio acompañamiento de 15 horas mes
- Horario: 5 x 8 lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs
- Asistencia remota (Email, teléfono): Si
- Reunión mensual remota con informe de incidencias
- (Revisión de configuraciones, transferencia de conocimiento, informes de análisis y diagnóstico)
- Incluye todo el ambiente Software VMware para las actualizaciones de versión en Computo

D. Condiciones comerciales

- o Validez de la Oferta de 10 días, precios en dólar Observado y el tipo de cambio a Moneda Nacional + 10 pesos del día de facturación.
- o Forma de Pago contado total del servicio (numeral B-4) 30 días fecha facturación.
- o En caso de que el cliente se retracte de su Orden de Compra una vez confirmada ésta, IT4U S.A. se reserva el derecho de cobrar los gastos incurridos hasta ese momento
- o En caso de registrarse entregas parciales, el cliente aceptará facturaciones parciales
- o El cliente acepta el pago de la factura en los plazos convenidos, en caso de no respetar dichos plazos se aplicarán intereses por mora
- o Estos Términos Comerciales podrán ser modificados o complementados, de acuerdo con las condiciones especiales que se incorporen en la propuesta comercial correspondiente.



- o La presente cotización no incluye licencias o suscripciones de software las que deben ser provistas por SUPERIR.
- o Las horas mes son no acumulables.
- o Superir provee lugar físico (datacenter) para alojar el equipamiento que debe cumplir con los requerimientos técnicos adecuados para el correcto funcionamiento de este.

Antecedentes para envío de OC:

- o Razón Social: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN FOUR YOU S.A.
- o Giro: Asesoría computacional y comercializadora.
- o R.U.T.: 76.877.740-3
- o Teléfono: +56 9 64030115
- o Email: martin.andrade@it4uinc.com
- o Dirección: Brown Norte 642-D; Ñuñoa, Santiago de Chile



Informe de Incidente de Seguridad: Caída Plataforma Ley 20.720 producto del apagón del 25 de febrero de 2025

**CARLOS
IGNACIO
O REYES
RUBIO** Firmado
digitalmente
por CARLOS
IGNACIO REYES
RUBIO
Fecha:
2025.03.31[®]
11:40:19 -03'00'

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
Antecedentes preliminares:	3
Descripción del Incidente	5
Impacto en otros Departamentos y Servicios	6
Medidas de Mitigación.....	7
Recomendaciones para la Modernización de la Infraestructura TIC	9
Medidas Pendientes de Implementar.....	10
Propuesta de Mejoras	11
Horizonte Estimado de las Repercusiones Futuras	11
Conclusión	11

Resumen Ejecutivo

El 25 de febrero de 2025, un masivo corte de energía eléctrica afectó a 14 regiones de Chile, incluyendo la región Metropolitana, donde se encuentra la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR). Este incidente provocó la caída de los sistemas críticos de la institución, incluyendo la Plataforma Ley 20.720, servidores, almacenamiento y sitios web institucionales. La interrupción del suministro eléctrico resultó en la pérdida parcial de 20 máquinas virtuales y la imposibilidad de acceder a información histórica. Los sistemas afectados incluyeron el Boletín Concursal, Módulo Funcionario, Portal Sujeto Fiscalizado, Mi Superir, y los sitios web www.superir.cl y www.tenlaclara.cl.

Para mitigar los efectos del incidente, se implementaron varias medidas. Se comunicó la indisponibilidad de los servicios a actores relevantes, se creó una máquina virtual en un servidor local, se levantó una base de datos de contingencia y se recuperó y migró información desde la base de datos "documental". También se implementaron procesos manuales para garantizar la continuidad de los servicios, incluyendo la recepción de solicitudes por correo electrónico y la postergación de audiencias de renegociación. Además, se capacitó al personal en procedimientos de emergencia y respuesta a incidentes, y se revisaron y actualizaron los procedimientos de Fiscalización y Renegociación para minimizar el impacto del incidente.

Finalmente, en el presente informe se proponen varias recomendaciones para prevenir incidentes futuros, incluyendo la migración a soluciones en la nube (IaaS o PaaS), la actualización de la infraestructura tecnológica, la implementación de un sistema de respaldo más robusto y eficiente, y el desarrollo de un plan de continuidad operativa. También se sugiere la capacitación y adquisición de talento con competencias en redes e infraestructura, y la implementación de un sistema de monitoreo y alerta temprana. Se estima que las repercusiones del incidente se extenderán por un período de 5 semanas, dependiendo del éxito de las medidas de mitigación y la recuperación de la información almacenada en los dispositivos dañados. La migración a soluciones en la nube y la modernización de la infraestructura TIC son clave para garantizar la continuidad operativa y reducir el riesgo de fallos técnicos en el futuro.

Antecedentes preliminares:

- Datos de identificación de la institución afectada (nombre, RUT, dirección, correo electrónico).
 - Nombre de la institución: Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
 - Dirección: Hermanos Amunátegui 228, piso 1, Santiago Centro, Santiago
 - RUT de la institución: 61.005.000-K
 - Correo electrónico: ofpartes@superir.gob.cl
- Datos de contacto del delegado de ciberseguridad.
 - Nombre de la delegada de Ciberseguridad: Geraldine Saavedra
 - Correo electrónico: gsaavedra@superir.gob.cl
- Fecha y hora de conocimiento y fecha estimada de inicio del incidente.
 - Fecha y hora de conocimiento: 26-02-2025, a las 7:30 horas:
 - Fecha estimada del inicio del incidente: 25-02-2025
- Indicios de la ocurrencia del incidente (denegación de servicio, acceso no autorizado, fuga de datos, malware, phishing, etc.).

Corte de energía eléctrica. No se logró establecer conexión digital a los sistemas vinculados a la Plataforma Ley 20.720; entre éstos se encuentran los siguiente Sistemas: Boletín Concursal, Módulo Funcionario, Portal Sujeto Fiscalizado, y Mi Superir. Tampoco se podía acceder a las páginas web del Servicio www.superir.cl y a www.tenlaclara.cl. A la fecha aún no es posible recuperar información del desarrollo para la habilitación de PISEE2, información del Sistema Portal de Fiscalización, que contiene la información de quiebras (Antigua Ley-Libro IV del Código de Comercio), Histórico del Portal de Atención Ciudadana (PAC).

- Activos y recursos potencialmente afectados.

Sumado a los sistemas señalados precedentemente, cabe consignar que aún hay problemas para levantar respaldo de documentación relativa a procedimientos concursales con fecha anterior a noviembre de 2024
- Indicadores de compromiso detectados.
 - Tiempo de tramitación en los procedimientos de renegociación.

- Tiempo de respuesta a consultas y reclamos efectuados por Entes Fiscalizados y Ciudadanos.
- Cobertura de fiscalización
- Plazo para el pago de honorarios de liquidadores

Descripción del Incidente

El 25 de febrero de 2025, a las 15:16, como es de público conocimiento, se produjo un masivo corte de luz en Chile que afectó desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Los Lagos.

Debido a este corte y al tiempo que tomó restablecer los servicios, se produjo una discontinuidad en la asistencia de generadores que mantuvieron el servicio en el Centro de Datos ubicado en el Salón Azul del Palacio de La Moneda. Sin estos generadores, el equipamiento alojado en ese Centro de Datos se apagó por falta de energía. Por consiguiente, sin el procedimiento correcto de apagado y encendido de equipamiento, los componentes de nuestra infraestructura se vieron afectados.

Se evidenció in situ el día 26 de febrero, que los dos nodos (servidores) se encontraban encendidos, pero no estaban operativos, estaban congelados en el iDRAC¹, y los 3 equipos de almacenamiento de datos (storage) se encontraban alertados, lo que involucró falla de componentes, uno de los cuales solo ha permitido el funcionamiento de algunas máquinas virtuales. La situación de los storage se mantiene hasta el día de hoy en las mismas condiciones.

La infraestructura que mantiene la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento en el Centro de Datos ubicado en el Palacio de La Moneda, corresponde a lo siguiente:

- Dos servidores de producción de la plataforma Ley 20.720
- Tres equipos de almacenamiento de datos (storage), que contenían 20 máquinas virtuales.

¹ El **iDRAC** (Integrated Dell Remote Access Controller) es una herramienta que permite a los administradores de sistemas gestionar servidores Dell de forma remota, incluso si el servidor está apagado.

Cuando se indica que los servidores estaban "congelados en el iDRAC", significa que, aunque los servidores estaban encendidos, no estaban funcionando correctamente. Estaban en un estado donde no respondían a comandos ni podían realizar tareas.

- Un servidor correspondiente al firmador ESIGNER
- Un Servidor correspondiente al VPN

No obstante se pudo recuperar la conexión a los servidores, el incidente causó el desperfecto de los 3 Storage, 2 de ellos sin reparación, y el tercero, operativo, pero en una parte de su capacidad. Lo anterior, provocó la caída de los sistemas y afectó la operatividad de la institución desde el 25-02-2025 al 03-03-2025. El día 04-03-2025 la institución ya contaba con los principales sistemas operativos para dar continuidad al servicio. En el análisis de causas que se ha realizado hasta la fecha, se ha identificado como detonantes del incidente que la infraestructura (servidores y storage) tienen más de 10 años, lo que fue informado oportunamente por el equipo TI, ya que representaba un riesgo latente de obsolescencia incluso antes de la interrupción del servicio eléctrico, sin embargo, no ha sido priorizado para asignación de presupuesto, dada la confianza que generaba el data center en el que se encontraba. Asimismo, se advirtió que el convenio con la subsecretaría del interior, data del 2015, debiendo revisarse su actualización, así como los procedimientos internos que dan cuenta del relacionamiento con dicha institución. Respecto de las causas que generó la indisponibilidad en los storage, se barajan varios supuestos, que derivaron en el retraso en la continuidad de los servicios, por ello, el jefe de servicio instruyó una investigación sumaria para dilucidar las causas del incidente y evaluar eventuales responsabilidades administrativas.

Impacto en otros Departamentos y Servicios

El incidente ha tenido un impacto significativo en el Departamento de Fiscalización, ya que no ha sido posible tramitar varios pagos de honorarios a los sujetos fiscalizados ni avanzar en otras fiscalizaciones y respuestas a usuarios debido a la falta de acceso a información histórica. En efecto, nuestros sistemas estuvieron caídos hasta el 3 de marzo, y luego trabajamos con falta de información histórica, hasta el 10 de marzo, lo que provocó imposibilidad de seguir operando normalmente. Esto impacta en varias metas institucionales que están a cargo del Departamento, incluyendo:

- La tramitación de pagos de honorarios a los fiscalizadores
- La realización de fiscalizaciones y seguimiento de los procedimientos
- La respuesta a la ciudadanía en relación con la búsqueda de información histórica

Asimismo, el incidente provocó en algunos casos la imposibilidad de firmar actos administrativos porque, para ejecutar dicha acción el sistema la búsqueda de información histórica y esto ha generado retrasos en la respuesta a la ciudadanía.

Además del impacto en el Departamento de Fiscalización, el incidente también ha afectado a otros departamentos y servicios, incluyendo:

- El sistema de Asesorías Económicas de Insolvencia, que aún no está operativo.
- El sistema de Recursos Financieros, que ha experimentado retrasos en la tramitación de pagos y la programación de cierre contable mensual.
- El sistema de Renegociación de Personas Deudoras, que ha experimentado retrasos en la tramitación de procedimientos y la recuperación de información, como también de las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, además de que, durante 6 días y medio corridos, los usuarios no pudieron acceder a los sistemas de la Superintendencia a hacer ingresar solicitudes u otras gestiones.
- Los retrasos en la tramitación de los procedimientos concursales afectarán en forma directa con algunas de las metas comprometidas para este año, como también, las estadísticas sobre la gestión institucional, en las cuales se deberán ver las consecuencias que tendrá la demora en la tramitación de los casos, en especial de las áreas de Renegociación y Unidad de Cumplimiento.
- Estuvo comprometida la recuperación de la base de datos institucional, dado el daño producido, uno de los storage que contenía los discos duros con el respaldo documental de la institución, lo cual en un inicio se asumió que se había comprometido la pérdida de los documentos de todo el año 2024 y 2025, por falta de respaldos.

Medidas de Mitigación

Se han tomado varias medidas para mitigar el impacto del incidente, incluyendo:

1. Comunicación hacia actores relevantes indicando la indisponibilidad o lentitud de los servicios; ente ellos: deudores, liquidadores, ciudadanos, funcionarios.
2. Se creó una máquina virtual en un servidor local alojado en sala de servidores institucional, para comenzar el levantamiento de las plataformas y la recuperación de la información.
3. Al no tener el servidor local, espacio suficiente para asegurar la estabilidad de las plataformas, se crea un storage (Lun) con capacidad necesaria para levantar las bases de datos que se encontraban en el Centro de Datos del Salón Azul.

4. Se levantó una Base de Datos de contingencia, en modo local, en un servidor local alojado en la sala de servidores institucional.
5. Se efectuó la recuperación de información y migración de los documentos almacenados en la base de datos "documental" (Base de Datos Espejo) que usa la plataforma de la Ley 20.720. Los respaldos se mantienen en el centro de datos en las dependencias de la Superintendencia.
6. Se realiza implementación de procesos manuales y recepción de solicitudes por medio de correo electrónico para garantizar la continuidad de los servicios, y la postergación de audiencias de renegociación.
7. Revisión del convenio con el Ministerio de Interior. Se establece la obligación del Ministerio por mantener los equipos en sus dependencias.
8. Se realiza capacitación del personal en procedimientos de emergencia y respuesta a incidentes.
9. Instrucción por parte del jefe de servicio, de investigación sumaria, para dilucidar las causas del incidente y avanzar en la subsanación de estas, así como indagar si existieron eventuales responsabilidades administrativas de parte de funcionarios.
10. Contratación empresa externa proveedora de servicios, para la recuperación de plataformas, por un periodo aproximado de 3 meses, entre el 27 de febrero y el 31 de mayo de 2025. Atendiendo a la contingencia a la empresa se le solicitó lo siguiente:
 - Traslado de equipo de apoyo desde Ministerio de Minería a Salón Azul (Palacio de la Moneda). Equipo Synergy HP.
 - Verificación de condiciones de energía y climatológicas de datacenter de destino.
 - Montaje equipo Synergy en rack Superir.
 - Pruebas de Switch disponibles para comunicación.
 - Compra de switch.
 - Instalación de Switch.
 - Configurar el switch para permitir la comunicación con el equipo Synergy y las máquinas Superir.
 - Asignar direcciones IP y configurar las VLANs necesarias.
 - Configurar el acceso remoto al equipo Synergy y a las máquinas Superir.
 - Realizar pruebas de conectividad entre el equipo Synergy, los switches y las máquinas Superir.
 - Habilitación Landing zone en Synergy
 - Configurar los discos del equipo Synergy para el almacenamiento de datos.
 - Instalación Vcenter Vmware.

- Instalación Vsan Vmware.
- Configurar las redes virtuales y los hosts ESXi.

Una vez ejecutadas las acciones señaladas en numerales precedentes, luego del traspaso de las máquinas virtuales desde Storage de la SUPERIR, al Servidor “Synergy HP”, se espera cambiar controlares del storage con funcionamiento parcial, al otro de los storage dañados e intentar recuperar más máquinas virtuales lo que permitiría levantar los siguientes servicios: página web tenla clara, portal fiscalización (quiebras) y PISEE2.

Recomendaciones para la Modernización de la Infraestructura TIC

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones están migrando sus plataformas locales a soluciones en la nube, ya sea IaaS (Infraestructura como Servicio), PaaS (Plataforma como Servicio) o, en algunos casos, SaaS (Software como Servicio).

Considerando el caso de nuestra institución, se recomienda la migración a una solución de tipo IaaS o PaaS, debido a la criticidad de nuestras plataformas. Dado que todo nuestro negocio depende de la operatividad de estas plataformas, es imperativo asegurar un mayor grado de disponibilidad (uptime), el cual solo puede ser garantizado por la nube.

La migración a una solución PaaS ofrecería varios beneficios, incluyendo:

- Reducción de costos de infraestructura y mantenimiento
- Mejora de la escalabilidad y flexibilidad de la infraestructura
- Acceso a tecnologías de vanguardia sin necesidad de inversión en hardware y software
- Mejora de la seguridad y la disponibilidad de los sistemas. Mejora de la seguridad y la disponibilidad de los sistemas. Las plataformas PaaS suelen incluir medidas de seguridad avanzadas, como cifrado de datos, autenticación multifactor y detección de intrusiones. Adicionalmente, los proveedores de PaaS gestionan las actualizaciones de seguridad y los parches de software de manera automática, asegurando que los sistemas estén siempre protegidos contra las últimas amenazas sin necesidad de intervención por parte del equipo de TI. Asimismo, las soluciones PaaS ofrecen alta disponibilidad, monitoreo continuo y alertas proactivas para detectar y responder rápidamente a cualquier actividad sospechosa o vulnerabilidad, permitiendo una respuesta más rápida y efectiva ante posibles incidentes de seguridad.

En cuanto a una migración a una solución IaaS, se puede observar lo siguiente:

- En cuanto a lo que ofrece, hardware para la nube, como servidores y almacenamiento
- En cuanto a control, alto nivel de control sobre sistemas operativos
- En cuanto a gestión, el usuario instala y gestiona todo el software
- En cuanto a beneficios, ayudaría a la SUPERIR a acceder a nuevas soluciones de computación

En el caso, en que no sea viable la opción anterior, existe también la opción de hacer una revisión del convenio del data center, con la subsecretaría del interior, toda vez que dicha entidad se encuentra implementando la ley de ciberseguridad, al cual considera una modernización de la RCE, pasando a llamarse RCSE, para lo cual se está a la espera de la formalización del reglamento, que pudiera contener información relevante para mejorar la seguridad de las plataformas y nuevas formas de relacionamiento entre usuarios y prestadores.

Medidas Pendientes de Implementar

Se han identificado varias medidas pendientes de implementar para prevenir incidentes futuros, incluyendo:

1. La implementación de un sistema de respaldo más robusto y eficiente.
2. La actualización de los procedimientos de Fiscalización y Renegociación para minimizar el impacto de incidentes futuros.
3. La capacitación del personal en procedimientos de emergencia y respuesta a incidentes, considera ley de ciberseguridad
4. La implementación de un sistema de monitoreo y alerta temprana para detectar posibles incidentes.
5. La renovación de los servidores y equipos de almacenamiento que se encuentren obsoletos, para reducir el riesgo de fallos técnicos.
6. La migración a una solución PaaS para modernizar la infraestructura TIC y reducir el riesgo de incidentes futuros, al menos de plataformas críticas
7. Capacitación de funcionarios de la Unidad de Informática en arquitectura de datos como también en los softwares necesarios para la actualización de los sistemas.

Propuesta de Mejoras

Se propone implementar las siguientes mejoras para prevenir incidentes futuros:

1. La creación de un equipo de respuesta a incidentes para garantizar una respuesta rápida y efectiva en caso de incidentes.
2. La realización de simulacros y ejercicios de respuesta a incidentes para garantizar la preparación del personal.
3. La implementación efectiva de un sistema de gestión de riesgos para identificar y mitigar posibles riesgos de Seguridad de la Información.
4. La actualización de la infraestructura tecnológica para reducir el riesgo de obsolescencia y fallos técnicos, mantenciones oportunas, dejando registros de ellas
5. En línea con numeral anterior, la migración a una solución PaaS para modernizar la infraestructura TIC y reducir el riesgo de incidentes futuros. Ello supone un gasto en servicios de manera permanente por cerca de MM\$20 mensualmente.
6. La implementación de un plan de Continuidad Operativa, que involucre todas las áreas de la SUPERIR

Horizonte Estimado de las Repercusiones Futuras

Se estima que las repercusiones del incidente se mantendrán durante un período de 5 semanas, dependiendo de la implementación de las medidas de mitigación y prevención propuestas, y del éxito de los procesos para recuperar información desde los dispositivos de almacenamiento de información (storage) dañados, y de los servidores.

Conclusión

El incidente de corte en el suministro eléctrico y por tanto de caída de los sistemas y afectación del hardware comprometido, ha tenido un impacto significativo en la operatividad de la institución, pero se han tomado medidas para mitigar este tipo de alteraciones y prevenir incidentes futuros.

Por lo anterior, se propondrán e implementarán mejoras para prevenir este tipo de situaciones, que permitan garantizar la continuidad operativa de los servicios, como la evaluación de una migración de nuestra plataforma a una solución IaaS o PaaS, considerando la administración del entorno que debe ser traspasado, la flexibilidad y crecimiento que se quiera obtener en el mediano y largo plazo, lo cual es una recomendación clave para modernizar la infraestructura TIC y reducir el riesgo de incidentes futuros.

Estimado Carlos

Las actividades desplegadas son:

- Traslado de equipo Synergy desde Ministerio de Minería a Salón Azul (Palacio de la Moneda)
- Verificación de condiciones de energía y climatológicas de datacenter de destino
- Montaje equipo Synergy en rack Superir
- Pruebas de Switch disponibles para comunicación
- Compra de switch
- Instalación de Switch
- Configurar el switch para permitir la comunicación con el equipo Synergy y las máquinas Superir.
- Asignar direcciones IP y configurar las VLANs necesarias.
- Configurar el acceso remoto al equipo Synergy y a las máquinas Superir.
- Realizar pruebas de conectividad entre el equipo Synergy, los switches y las máquinas Superir.
- Habilitación Landing zone en Synergy
 - Configurar los discos del equipo Synergy para el almacenamiento de datos
 - Instalación Vcenter VMware
 - Instalación Vsan VMware
 - Configurar las redes virtuales y los hosts ESXi

Saludos cordiales

Martín Andrade
Gerente IT4U
+56964030115



Ivonne Serrano Pizarro

De: Jaime Baquedano Pino
Enviado el: martes, 1 de abril de 2025 15:15
Para: Ivonne Serrano Pizarro
Asunto: RV: Actividades Synergy Superir

Para conocimiento, dos pagos



Jaime Baquedano Pino

Jefe Subdepto. Recursos Financieros

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
(562) 495 25 37
www.superir.gob.cl

El contenido del presente mensaje y sus archivos adjuntos, son privados, estrictamente confidencial y exclusivo para sus destinatarios, pudiendo contener información protegida por normas legales. Por ninguna circunstancia, su contenido puede ser transmitido o revelado a terceros, ni divulgado en forma alguna. Si usted ha recibido este correo por error, solicitamos notificar inmediatamente al remitente y eliminarlo con sus adjuntos, de su sistema.

De: Carlos Reyes Rubio <creyes@superir.gob.cl>
Enviado el: martes, 1 de abril de 2025 14:53
Para: Martin Andrade <martin.andrade@it4uinc.com>
CC: Jaime Baquedano Pino <jbaquedano@superir.gob.cl>
Asunto: RE: Actividades Synergy Superir

2 facturas separadas por favor.

Saludos ,



Carlos Reyes Rubio

Jefe Gestión Estratégica

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento

(562) 24952308

www.superir.gob.cl

De: Martin Andrade

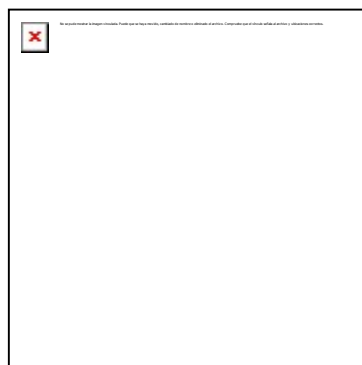
Enviado: Martes, 01 de Abril de 2025 13:04

Para: Carlos Reyes Rubio

Asunto: RE: Actividades Synergy Superir

Carlos buenas tardes, ¿emitimos una sola factura que incluya todos los meses? ¿o separamos en 2 facturas?

Saludos,



Martin Andrade Collao

Gerente de Cuentas Multindustria



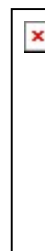
[+56 9 64030115](tel:+56964030115)



martin.andrade@it4uinc.com



[/in/martin-andrade-878b5037](https://in/martin-andrade-878b5037)



De: Carlos Reyes Rubio <creyes@superir.gob.cl>
Enviado: martes, 1 de abril de 2025 12:50
Para: Martin Andrade <martin.andrade@it4uinc.com>
Cc: Jaime Baquedano Pino <jbaquedano@superir.gob.cl>
Asunto: RE: Actividades Synergy Superir

Estimado Martín,

Con relación a la cotización enviada, y conforme me indican desde finanzas, solo se podría pagar en el primer pago contra factura por los servicios prestados a la fecha; es decir pagar los meses de febrero y marzo, y los primeros días de junio a más tardar lo restante. ¿Es posible?

Quedamos atentos.

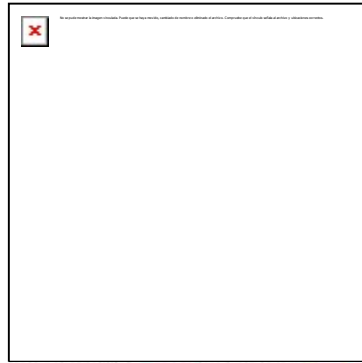
Cordiales saludos,

Carlos Reyes

De: Martin Andrade
Enviado: Viernes, 21 de Marzo de 2025 14:04
Para: Carlos Reyes Rubio
CC: Jaime Baquedano Pino
Asunto: Actividades Synergy Superir

Carlos adjunto lo solicitado.

Atentamente,



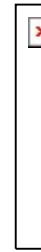
Martin Andrade Collao
Gerente de Cuentas Multindustria



[+56 9 64030115](tel:+56964030115)

martin.andrade@it4uinc.com

[/in/martin-andrade-878b5037](https://www.linkedin.com/in/martin-andrade-878b5037)



Ivonne Serrano Pizarro

De: Jaime Baquedano Pino
Enviado el: martes, 1 de abril de 2025 15:15
Para: Ivonne Serrano Pizarro
Asunto: RV: Actividades Synergy Superir

Para conocimiento, dos pagos



Jaime Baquedano Pino

Jefe Subdepto. Recursos Financieros

Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento
(562) 495 25 37
www.superir.gob.cl

El contenido del presente mensaje y sus archivos adjuntos, son privados, estrictamente confidencial y exclusivo para sus destinatarios, pudiendo contener información protegida por normas legales. Por ninguna circunstancia, su contenido puede ser transmitido o revelado a terceros, ni divulgado en forma alguna. Si usted ha recibido este correo por error, solicitamos notificar inmediatamente al remitente y eliminarlo con sus adjuntos, de su sistema.

De: Carlos Reyes Rubio <creyes@superir.gob.cl>
Enviado el: martes, 1 de abril de 2025 14:53
Para: Martin Andrade <martin.andrade@it4uinc.com>
CC: Jaime Baquedano Pino <jbaquedano@superir.gob.cl>
Asunto: RE: Actividades Synergy Superir

2 facturas separadas por favor.

Saludos ,

Certificado de Habilidad Registro de Proveedores

Se certifica que el proveedor indicado a continuación posee el siguiente estado de habilidad para ser contratado por el Estado de Chile, de acuerdo a la fecha y hora de la consulta especificada.

Proveedor	RUT/ID	Estado
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION FOUR YOU SOCIEDAD ANONIMA	76.877.740-3	✓ HÁBIL

Observaciones:

- ✓ HÁBIL Cumple con los requisitos para contratar con el Estado de acuerdo a las causales establecidas en el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- ✗ INHÁBIL No cumple con uno o más de los requisitos para contratar con el Estado.
- ? EN REVISIÓN Proveedor se encuentra en proceso de validación con fuentes oficiales para Ingreso al sistema. Su estado de habilidad aparecerá a contar del día hábil siguiente.
- SIN INFORMACIÓN Proveedor no tiene contrato vigente con el Registro de Proveedores.

Se emite el presente certificado conforme a lo establecido en la Ley de Compras Públicas y en el artículo 154 del Reglamento de dicha ley, aprobado por el Decreto N° 661 de 2024, del Ministerio de Hacienda.