

PROVIDENCIA, 11 FEB 2016

EX. N° 224 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y, lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada.-

CONSIDERANDO: Que mediante Memorándum N°2.450 de fecha 2 de Febrero de 2016, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para el servicio denominado "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACION".-

DECRETO:

- 1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas que regirán la licitación pública para el servicio denominado "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACION", las que para todos los efectos legales, forman parte integrante de este decreto.-
- 2.- Llámase a propuesta pública para el servicio denominado "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACION".-
- 3.- PRESENTACION DE CONSULTAS: Hasta las 14:00 horas del día 16 de Febrero de 2016, a través del Portal Mercado Público.-
- 4.- ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS: Desde las 18:00 horas del día 23 de Febrero de 2016, a través del Portal Mercado Público.-
- 5.- FECHA CIERRE RECEPCION DE OFERTAS: A las 14:00 horas del día 2 de Marzo de 2016.-
- 6.- FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRONICA: A las 16:30 horas del día 2 de Marzo de 2016.-
- 7.- GARANTIAS: Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un valor de \$1.000.000-, con vencimiento al 31 DE MAYO DE 2016.-
- 8.- La encargada del proceso es doña FRANCISCA ROMERO ZAPATA, de la Secretaría Comunal de Planificación.-

J

Secretaría Municipal

HOJA N° 2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 224 / DE 2016.-

9.- Publíquese el llamado a propuesta pública, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, el día **11 DE FEBRERO DE 2016.-**

Anótese, comuníquese y archívese.


EDITH NAMUR GONZALEZ ESCUDERO
Secretario Abogado Municipal (S)


MARCELO BELMAR BERENGUER
Alcalde (S)


XSA/ENGE/sgr.-

Distribución:

- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Control
- Archivo
- Decreto en Trámite N° 699 /

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
Coordinación y Supervisión de Proyectos

Memorando N° **2.450.-**

Antecedente : Memorando N°26.109 (16-11-2016).

Materia : Solicita aprobación llamado licitación pública "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN".

PROVIDENCIA, 02 de febrero de 2016.

DE : MARCELO BELMAR BERENGUER
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
A : JOSEFA ERRÁZURIZ GUILISASTI
ALCALDESA

De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, adjunto remito a Ud. expediente de licitación para el llamado a Propuesta Pública por el "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN", para su consideración y trámites correspondientes.

El responsable administrativo de esta licitación es Francisca Romero Zapata.

Saluda atentamente a Ud.,


RQC/FRZ
Distribución/

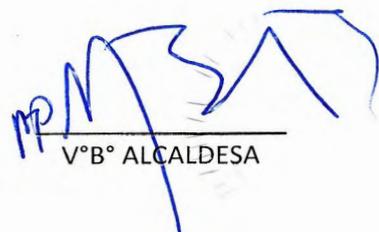
- Archivo correlativos 2016.
- Archivo "SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN".


MARCELO BELMAR BERENGUER
Secretario Comunal de Planificación


V°B° JURÍDICA
DIRECCION DE ASESORIA


V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL (S)


V°B° CONTROL
CONTRALOR


V°B° ALCALDESA

4
383
10-2-2016



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

Publicación en Portal Mercado Público 11 de febrero de 2016
www.mercadopublico.cl

Presentación de consultas hasta las 14:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl 16 de febrero de 2016

Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 18:00 horas a través del Portal Mercado Público www.providencia.cl 23 de febrero de 2016

Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 14:00 horas. 02 de marzo de 2016

Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:30 horas. 02 de marzo de 2016

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

BASES ADMINISTRATIVAS

1.- GENERALIDADES

ARTICULO Nº1

Las presentes Bases Administrativas regirán el llamado a licitación pública para la contratación del **“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”**, a través del Portal Mercado Público, en adelante www.mercadopublico.cl.-

El objeto de la presente licitación, es contar con un servicio mensual que provea el soporte y mejoras necesarias a los sistemas de información incluidos en estas bases. Teniendo en consideración la resolución de incidentes, mejoras del tipo correctivo, evolutivo, adaptativo, perfectivo y preventivo.

Las condiciones especiales de la propuesta y las características y detalles de ejecución del servicio, serán las indicadas en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes que conforman la licitación.

ARTICULO Nº2

La licitación antes señalada se regirá por las normas señaladas en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, Aclaraciones y las Respuestas a las Consultas, por los términos del contrato, la Ley Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su reglamento contenido en el Decreto 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda y otras normas legales o reglamentarias que por la naturaleza de la contratación, le fueren aplicables.

ARTICULO Nº3

Podrán presentarse a la Licitación las personas naturales o jurídicas chilenas o extranjeras que cumplan los requisitos establecidos en estas Bases Administrativas y Técnicas.

Para participar, también podrán unirse personas naturales y/o jurídicas bajo la figura “Unión Temporal de Proveedores” en los términos previstos en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 18.886, entendiéndose por ello la “asociación de personas naturales y/o jurídicas para la presentación de una oferta”.

ARTICULO Nº4

Las Bases de licitación y demás antecedentes de la presente propuesta serán publicados a través del Portal www.mercadopublico.cl.-

ARTICULO Nº5

La inspección técnica del servicio estará a cargo del Departamento de Computación E Informática (en adelante IMC) perteneciente a la Secretaría Comunal de Planificación (en adelante “SECPLA”).

ARTICULO Nº6

Todas las consultas o dudas en relación a la propuesta deberán hacerse por escrito a través de www.mercadopublico.cl, en la fecha indicada en el cronograma de licitación, publicado en dicho Portal. Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere, se harán por escrito en el mismo medio y pasarán a formar parte integrante de las Bases Administrativas y/o Bases Técnicas, según corresponda.

Será responsabilidad de los oferentes obtener estos antecedentes del Portal Mercado Público.

ARTICULO N°7

La Municipalidad no proporcionará estudios, proyectos, equipos, materiales y ningún otro antecedente o elemento para la ejecución del servicio, salvo aquellos que se indiquen expresamente en la Bases Administrativas y/o Bases Técnicas.

ARTICULO N°8

Por la naturaleza de esta licitación, **no se considera visita a terreno**. Todas las consultas necesarias, deberán obligatoriamente efectuarse de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°6, respetando la forma y plazos indicados.

2.- PRESENTACION DE ANTECEDENTES

ARTICULO N°9

Los oferentes ingresarán a www.mercadopublico.cl los documentos que se indican a continuación y la oferta económica, hasta la fecha y hora indicada en el cronograma de licitación. Se podrá ingresar solo una oferta por oferente.

A. Antecedentes Administrativos:

En forma física:

A.1.- Garantía de Seriedad de la Oferta.

Se aceptará cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva.

Este instrumento deberá entregarse en la Oficina de Partes de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, **hasta las 14:00 horas del día del cierre de recepción de las ofertas indicada en el cronograma de licitación**. Dicho documento se deberá entregar en un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la propuesta en el anverso. Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y será enviado a Tesorería Municipal para su verificación y resguardo.

La garantía de seriedad de la oferta deberá tomarse a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, por un monto de **\$1.000.000.- (un millón de pesos)**, con una vigencia de 90 días corridos desde la fecha de apertura de la propuesta, con vencimiento al **31 de mayo de 2016**.

Asimismo, deberá indicar la siguiente glosa:

"En garantía de la seriedad de la oferta de (nombre completo del oferente) por la propuesta pública denominada **"SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN"**.

En el caso del Vale Vista, esta glosa deberá estar escrita en el reverso del documento.

En el caso de la póliza de seguro, ésta será Cod. Pol 120131751 denominada "póliza de seguro de caución para Licitaciones, Propuestas o Subastas Públicas o Privadas" y se incluirá la glosa señalada.

Se deja expresamente establecido que no son aplicables las cláusulas de arbitraje, siendo los tribunales de justicia los que tendrán la competencia de resolver cualquier conflicto entre el Municipio, la Compañía Aseguradora y el Oferente.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será devuelta de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°14 de las presentes bases.

En forma digital:

- A.2.- Individualización completa del oferente**, en formulario entregado (**Anexo N° 1**).
- A.3.- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que la empresa registra al momento de efectuar el trámite, el que debe estar vigente a la fecha de apertura de la propuesta (Formulario F-30).
- A.4.-** Si el oferente es persona jurídica, deberá acompañar el Formulario **“Resumen de Antecedentes Legales de Sociedades Oferentes”**, debidamente firmada por el representante legal respectivo. (**Anexo N°2**).
- A.5.-** Si el oferente corresponde a una “Unión Temporal de Proveedores”, se debe adjuntar el documento público o privado, según fuere el caso, que dé cuenta del acuerdo para participar bajo esta modalidad y que formaliza tal unión temporal (instrumento privado, de tratarse de licitaciones inferiores a 1000 UTM e instrumento público de tratarse de licitaciones iguales o superiores a 1.000 UTM).
- A.6.-** Copia vigente de la **Patente Municipal**, del rubro asociado a la licitación.
- A.7.- Declaración Jurada**, debidamente firmada por el oferente o Representante Legal de la Empresa (**Anexo N°3**), la cual incluye:
- Declaración de no tener inhabilidades establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas. En lo relacionado a las vinculaciones de parentesco.
 - Declaración de los Oferentes referida a Condenas por Prácticas Antisindicales o infracción a los Derechos Fundamentales del Trabajador, a que se refiere el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas.
 - Declaración de no estar la persona jurídica oferente sujeta actualmente a la prohibición –temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del estado, establecidas en el N°2, del artículo 8° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- A.8.- Antecedentes Curriculares**, para lo cual debe acompañar lo siguiente:
- a) Currículo del oferente o empresa oferente.
 - b) Nómina de Contratos Ejecutados o en Ejecución” (**Anexo N°4**), que acrediten experiencia en trabajos similares y entregada conforme al formato indicado en las presentes Bases Administrativas, de lo contrario no serán considerados en la evaluación.
 - c) Certificados emitidos por el mandante, decretos, contratos, órdenes de compra con sus respectivas facturas u otros antecedentes válidos que respalden dicha información, de trabajos ejecutados durante los últimos 3 años, que indiquen el tipo y monto del contrato.
- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.

- En caso de tratarse de una “Unión Temporal de Proveedores”, debe entregarse un anexo por cada uno de los proveedores para acreditar su experiencia, si fuere del caso.

A.9.- Compromiso de Confidencialidad, debidamente firmado por el oferente o su representante legal (**Anexo N°8**).

NOTA: El oferente no estará obligado a presentar los documentos solicitados en el punto A (a excepción de la letra A.1), cuando éstos se encuentren en Chile Proveedores, circunstancia que deberá acreditar mediante el correspondiente comprobante, que deberá ser incluido en el Portal Mercado Público junto a los Antecedentes Administrativos, a fin de que la Municipalidad a través de la Unidad responsable de la licitación, obtenga electrónicamente la información requerida. En caso que el oferente presente en forma incompleta uno o más de los antecedentes solicitados, y/o éstos no estuvieren agregados en Chile Proveedores, la Municipalidad podrá solicitarlos a través de “Aclaración Ofertas” en los plazos indicados en el Artículo N°12 de las presentes bases.

B.- Antecedentes Técnicos

B.1.- Oferta Técnica, de acuerdo a lo indicado en los formatos **Anexo N°5 y 5.1** Cualquier incumplimiento respecto a los requerimientos mínimos o máximos, originará que el oferente sea declarado fuera de bases.

B.2.- Responsabilidad Social, la cual se evaluará a través de las remuneraciones a cancelar a los distintos trabajadores que desarrollen labores dentro de la prestación del servicio, y de acuerdo a lo indicado en formato **Anexo N°5.2.-**

C.- Propuesta Económica

Los oferentes deberán efectuar su Oferta Económica, a través del Portal Mercado Público (www.mercadopublico.cl), hasta la fecha y hora indicadas en el cronograma de Licitación. Tal Oferta Económica deberá venir acompañada por los siguientes documentos:

C.1.- Carta Oferta, donde se debe indicar el valor del servicio mensual por el soporte y mejoras de sistemas de información, en formulario entregado (**Anexos N°6**), debidamente firmado por el representante legal.

Los oferentes deberán presentar en formato computacional todos sus antecedentes, manteniendo la estructura contenida en formularios adjuntos, sin modificar ni agregar partidas a las indicadas en él. El incumplimiento de esta indicación hará incurrir al oferente en falta y podrá ser declarado fuera de bases durante el período de evaluación de la propuesta.

La oferta realizada a través del Portal, se debe expresar en **VALORES NETOS**, en **UNIDADES DE FOMENTO** y debe ser coincidente con el valor expresado en el respectivo anexo asociado a la oferta económica.

En caso de no poder ingresar los antecedentes al Portal Mercado Público, situación que deberá ser justificada a través de un Certificado de Disponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá proceder como se indica:

- La Garantía de Seriedad de la Oferta se deberá entregar **hasta las 14:00 hrs. de la fecha de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el cronograma de licitación.
- Los antecedentes solicitados en el presente artículo, se deberán entregar en un sobre cerrado

con el nombre de la propuesta y del oferente en la portada, en un **plazo máximo de dos horas a partir de la fecha y hora de cierre recepción de ofertas**, en la Oficina de Partes de la Municipalidad.

- El Certificado de Indisponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá entregar en un plazo no superior a **48 horas a partir de la fecha y hora de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el cronograma de licitación, en la Oficina de Partes de la Municipalidad.

Asimismo, si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no se pudiese realizar la apertura de las ofertas oportuna y electrónicamente ingresadas, la Municipalidad de Providencia deberá fijar una nueva fecha y hora para la realización de dicho acto, la cual se informará en www.mercadopublico.cl.

3.- VALOR DEL CONTRATO

ARTICULO N°10

El monto de la propuesta será ofertado por los oferentes en el anexo N°6. Los valores que allí se indiquen se entenderán expresados en **unidades de fomento**, con impuestos incluidos y deberán incorporar todos los costos directos, indirectos, gastos generales, impuestos, seguros, garantías, utilidades, obras y suministros, servicios y cualquier otro gasto o derecho a que de origen el buen cumplimiento del contrato. Por tanto, en el valor de la oferta deberá incluirse y contemplarse todo gasto que irrogue el cumplimiento total del contrato.

La contratación del servicio que se licita será a **SUMA ALZADA**.

El concepto "Valor Total del Contrato" corresponderá al Valor Total del Servicio Mensual por 24 meses, impuesto incluido.

4.- APERTURA DE LAS OFERTAS

ARTICULO N°11

La apertura electrónica se efectuará a través del sistema de información establecido en el Portal Mercado Público, liberándose automáticamente las ofertas el día y hora establecidos en el Cronograma de licitación. Los oferentes podrán efectuar sólo una oferta en el portal.

La Comisión de Apertura estará conformada por el Secretario Municipal, quien actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por el Secretario Comunal de Planificación o quienes estos designen para estos efectos. De la apertura se levantará Acta de Apertura Municipal, la que será suscrita por los funcionarios antes mencionados.

En este Acto, se verificarán los documentos solicitados en el **Artículo N°9** de las presentes Bases, dejándose constancia en el Acta. El contenido de los mismos se analizará durante el periodo de evaluación de la propuesta. La Comisión de Apertura se limitará a abrir los archivos digitales y a verificar el contenido de ellos, pero en ningún caso podrán calificarlos, con excepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

No se abrirán ni considerarán las ofertas que no hubieren ingresado en Secretaria Municipal el documento de garantía de seriedad de la oferta, solicitado en el Artículo N° 9, letra A.1.-

La Comisión de Apertura deberá dejar fuera de bases a aquellos oferentes que presenten más de una



oferta, tal como se indica en el primer párrafo del artículo N°9.

Se revisará, en primer lugar, el sobre que contiene el documento de garantía. Si esta garantía no cumpliera con los requisitos solicitados en el Artículo N°9, letra A.1.-, se declarará fuera de bases y no se abrirá la oferta correspondiente.

En el mismo acto, se abrirán los archivos digitales "Antecedentes Administrativos" y "Antecedentes Técnicos", mencionándose los documentos que contiene cada uno de ellos, los que se anotarán en el "Acta de Apertura", dejando constancia además de las ofertas rechazadas (si las hubiere), con la indicación de la causal que origina el rechazo, y se consignarán las observaciones.

La inexistencia de cualquier antecedente requerido en el Artículo N°9 letra A (a excepción de la letra A.1.-), quedará registrado en el Acta de Apertura, siendo posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de algún antecedente, se declarará fuera de bases al oferente o se le solicitará a través del foro "Aclaraciones Ofertas" la información faltante. La inexistencia de cualquier antecedente técnico y/o económico (Artículo N°9, letras B y C), obligará a la Comisión de Apertura declare la oferta fuera de bases.

A continuación, se abrirá los archivos digitales de la "Propuesta Económica", los cuales se anotarán en el Acta ya señalada.

Los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información.

5.- EVALUACIÓN

ARTICULO N°12

La evaluación de las ofertas se realizará a través de una Comisión Evaluadora, encargada de estudiar y analizar las ofertas, constituida por un funcionario de Administración Municipal y dos funcionarios de la SECPLA, quienes emitirán el informe Final de Evaluación.

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y omisiones no les confieran esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, las que ningún caso podrán constituir modificación de la oferta ya presentada, ni afectar los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y siempre que se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del sistema de información.

Para tales efectos, se utilizará el foro "Aclaración Ofertas" de la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, mediante la cual la comisión evaluadora deberá otorgar a los oferentes un plazo que estime conveniente según la complejidad de la rectificación o aclaración. El plazo que otorgue dicha comisión no podrá ser superior a 10 días corridos y se contará desde la notificación en el portal www.mercadopublico.cl. La no rectificación de los vicios u omisiones en el plazo otorgado por la Comisión, facultará a ésta para declarar la respectiva oferta fuera de bases.

La evaluación se realizará de acuerdo a los siguientes criterios técnicos y económicos:

- Oferta económica 45 %
- Propuesta técnica y otros antecedentes 45 %

- Responsabilidad social 5%
- Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta 5%

Para los efectos del proceso de evaluación de ofertas, el oferente deberá considerar el **Anexo N°7 “Metodología Y Pauta de Evaluación”**, en el cual se detalla la metodología y se establecerán las ponderaciones de los criterios, factores y sub-factores que se contemplen.

6.- ADJUDICACIÓN

ARTICULO N°13

La adjudicación de todo el servicio, será a un solo oferente, siendo éste el que de acuerdo a los resultados de la evaluación, obtenga el mayor puntaje final conforme a la pauta de evaluación (Anexo N°7).

Los oferentes se obligan a mantener vigente el valor de su oferta por el plazo de vigencia de la garantía de seriedad de la oferta señalada en el **Artículo N°9 letra A.1.-**

En caso de existir empate en el resultado de la evaluación general se procederá a adjudicar a la oferta más económica. Si el empate persiste, se considerará la propuesta técnica para dirimir.

La Municipalidad se reserva el derecho de declarar desierta la propuesta cuando las ofertas no resulten convenientes a sus intereses o no se presenten ofertas, o declarar inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieran con los requisitos establecidos en las bases. Además, podrá rechazar las ofertas, si el Concejo Municipal no aprueba el Informe de Evaluación presentado, de acuerdo al artículo N°65 letra i) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la propuesta será hasta la fecha indicada en el cronograma de licitación publicado en el Portal Mercado Público. Cuando la adjudicación no se realice en este plazo, la Municipalidad comunicará en el Sistema de Información las razones que justifican éste incumplimiento e indicará un nuevo plazo para adjudicar, indicando en caso de ser necesario la renovación de la garantía de seriedad de la oferta.

ARTICULO N° 14:

La Comisión Evaluadora elaborará un informe dirigido a la Sra. Alcaldesa, el cual deberá contener a lo menos las materias especificadas en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en el cual propondrá la adjudicación o desestimación de la licitación. En caso de plantear adjudicación, se propondrá la oferta que haya obtenido la mejor calificación general, una vez ponderados los factores y criterios técnicos y económicos de evaluación. La Adjudicación se realizará mediante Decreto Alcaldicio, el que será notificado al oferente favorecido mediante la publicación del mismo a través del Portal Mercado Público.

Adjudicada la propuesta o rechazadas las ofertas, se devolverán a los oferentes sus garantías, a través de la Tesorería Municipal, sin intereses ni reajustes, a contar del 15º día hábil siguiente a la publicación en www.mercadopublico.cl, sea del contrato suscrito con el adjudicatario o del decreto que declara inadmisibles las ofertas o desierta la licitación.

Para el caso en que el contrato involucre montos iguales o superiores al equivalente a 500 UTM, se requerirá el acuerdo del Concejo Municipal, para la adjudicación.

READJUDICACIÓN

La Municipalidad tendrá la facultad de readjudicar la licitación, en caso de que el oferente seleccionado en primera instancia:

- Se desista de la celebración del contrato.
- Se encuentre inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamentos, al momento de la firma del contrato.
- No presente la garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- No suscriba el contrato dentro del plazo establecido en las presentes Bases Administrativas.

En cualquiera de estos casos, a dicho oferente se le hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

7.- LIBRO DE SERVICIOS

ARTICULO N°15:

La IMC llevará un libro de servicios para el contrato, donde se anotarán las deficiencias u observaciones que merezcan el desarrollo del servicio. Por este mismo medio se notificarán las multas que eventualmente apliquen.

8.- CONTRATO

ARTICULO N°16

El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, aclaraciones y las respuestas a las consultas, si las hubiere, y ofertas del adjudicatario.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto de Adjudicación. Para lo anterior, deberán acudir a la Dirección Jurídica dentro del plazo establecido.

El atraso del adjudicatario en la suscripción del contrato, y/o en la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por causas imputables a éste, facultará al municipio para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, pudiendo en este evento dejar sin efecto la adjudicación y readjudicar la licitación en el orden de prelación establecido en el informe de evaluación o bien declararla desierta, todo ello sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda adoptar por los perjuicios irrogados a los intereses municipales.

Para todos los efectos legales emanados del contrato que se celebre, el contratista deberá fijar su domicilio en la ciudad de Santiago.

Las modificaciones de contrato se perfeccionarán en la misma forma establecida en el presente artículo.

El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley.



ARTICULO Nº 17:

Si el adjudicatario es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escritura pública de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicado el mismo en el Diario Oficial dentro del plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran disponibles en Chile Proveedores.

Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.

Sin perjuicio de esto, la Dirección Jurídica se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato.

ARTICULO Nº 18:

Todos los contratos que superen el valor equivalente a 1.000 UTM, considerando para estos efectos el valor de la UTM el día de la apertura, deberán protocolizarse en una Notaría Pública siendo de cargo del adjudicatario los gastos que se originen.

9.- GARANTÍAS

ARTICULO Nº19

El adjudicatario deberá reemplazar la garantía de seriedad de su oferta por una garantía o caución que garantice el fiel y oportuno cumplimiento del contrato. Al efecto, se aceptará cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, por un monto equivalente al 5% del valor total del contrato (impuesto incluido), expresada en Unidades de Fomento, la que deberá mantenerse vigente durante todo el tiempo que dure éste y hasta 90 días corridos después de la Recepción Provisoria del servicio, la que garantizará el fiel y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones que asuma el contratista.

En caso de entregar una Póliza de Garantía, ésta deberá contener la siguiente información: Cod. Pol. 120130189, 120131794, 120131716 "póliza de garantía de cumplimiento de contrato en general y de ejecución inmediata" o 120131312 "póliza de garantía para organismos públicos, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata", para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato por el mismo monto y vigencia señalados precedentemente, la cual deberá establecer en sus cláusulas especiales que no será aplicable su artículo Nº9 para este caso, y que las multas y demás cláusulas penales del contrato quedan cubiertas por la póliza. Asimismo, el contratista deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad del siniestro, si éste ocurriera.

Se deja expresamente establecido que no son aplicables las cláusulas de arbitraje, siendo los tribunales de justicia los que tendrán la competencia de resolver cualquier conflicto entre el

Municipio, la Compañía Aseguradora y el Contratista.

Cualquiera que sea el instrumento que caucione o garantice la obligación, deberá indicar la siguiente glosa: “En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y todas las obligaciones solicitadas, de (nombre completo del adjudicatario) por el contrato denominado **“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”**, a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9.”

ARTÍCULO N°20

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato solicitada en el artículo precedente, cauciona también el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores de los contratantes.

ARTÍCULO N°21:

En caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior, debe entenderse, sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del contratista.

ARTICULO N° 22:

La garantía a que se refiere el Artículo N°19 precedente, deberá acompañarse por el adjudicatario al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica.

ARTICULO N° 23:

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el contratista deberá otorgar mandato a la Municipalidad, tan amplio como en Derecho se requiera, para que ésta pueda ejercer los derechos que emanen de los instrumentos señalados en el Artículo N° 19 precedente, incluyendo la facultad de cobrar y percibir los montos señalados en el instrumento respectivo. Este mandato estará vigente durante todo el plazo del contrato y hasta su completa ejecución, y sólo se terminará una vez que se emita y notifique el respectivo Decreto Alcaldicio de Recepción Definitiva, en la forma dispuesta en el Artículo N°43 de estas bases.

ARTICULO N° 24:

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Municipalidad será el encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la empresa contratista o subcontratista del servicio, de la normativa relativa a lo dispuesto por el artículo 66 Bis de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el artículo 3° del Decreto Supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud.

El contratista deberá entregar a la Unidad encargada del contrato la “Cartilla de Registro Control de Empresas Contratistas y Subcontratistas”.

10.- REAJUSTES

ARTICULO N° 25:

No habrá reajustes de ningún tipo.

11.- MODIFICACIONES

AMPLIACIONES O DISMINUCIONES DE SERVICIOS

ARTICULO N° 26:

La Municipalidad se reserva el derecho de ordenar al adjudicatario que amplíe hasta en un 30% el servicio contratado y/o disminuya en un 30% el servicio respecto del valor total del contrato estipulado en el contrato.

El aumento del servicio, su presupuesto y el plazo definido, deberá ser aprobado mediante V°B° correspondiente o rechazado por la Alcaldía. Esta aprobación o rechazo será comunicada a la empresa por la IMC a través del Libro de Servicios, sólo después de ello se podrá iniciar el servicio.

Los aumentos o disminuciones del mismo deberán ser aprobados por la Alcaldesa y serán ratificados por el correspondiente Decreto Alcaldicio.

En caso de ampliación del servicio el contratista deberá realizar los nuevos trabajos de acuerdo a los valores originalmente pactados.

Las ampliaciones y disminuciones de servicio regirán a contar de la fecha en que la IMC así lo indique en el Libro de Servicios. Todos los aumentos de servicio deberán garantizarse en la misma forma y porcentaje que el contrato original, con una garantía complementaria, expresada en Unidades de Fomento, con una vigencia igual a la garantía inicial del contrato.

SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

ARTICULO N°27:

Si se dispone la realización de un servicio complementario que contenga partidas que no estuviesen comprendidas dentro de las Bases Técnicas, el contratista deberá presentar en el plazo indicado a través del Libro de Servicios a la IMC, el estudio del nuevo precio, para su aprobación.

El valor del nuevo Ítem o Partida deberá ser ratificado por Alcaldía, a través de Decreto Alcaldicio, quedando así incorporado oficialmente al listado original, a contar del período siguiente al que fuera incorporado el contrato.

ARTICULO N°28:

Los plazos para suscribir la modificación de contrato en la Dirección Jurídica, y presentar la garantía complementaria, serán los mismos señalados para el contrato original.

ARTÍCULO N°29:

Si los servicios se ejecutaren sin cumplir con las condiciones exigidas, ellas serán de cargo exclusivo de la empresa.

12.- PAGOS

ARTICULO N°30

El pago de los servicios contratados se realizará de la siguiente forma:

- **MENSUAL:** La forma de pago será a mes vencido, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente de la recepción conforme de la factura y de acuerdo a los valores ofertados. Para realizar el cálculo de la facturación a pesos chilenos, se utilizará el valor UF informado en el Banco Central, dicho valor, correspondiente al último día del mes al que corresponde el mes del servicio.

ARTICULO N° 31:

Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al servicio prestado, la IMC entregará al adjudicatario el resumen de las multas en que éste haya incurrido durante el mes a pagar.

PARA CADA ESTADO DE PAGO DEL SERVICIO, se deberá presentar:

- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES** conforme a lo dispuesto por la Ley N° 20.123, de Subcontratación, emitido por la Dirección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS,** si las hubiere.
- Certificado de vigencia de la Póliza de Garantía, si corresponde, cuando lo solicite la IMC.
- Toda aquella información solicitada por libro de servicios durante el plazo del estado de pago.

No se iniciará la tramitación de la factura si a criterio de la IMC no se hubieren solucionado las observaciones anotadas en el Libro de Servicios o no se haya dado cumplimiento al servicio según lo indicado en las Bases Técnicas.

ARTICULO N° 32:

Queda expresamente prohibido que el contratista de la licitación, sin la autorización expresamente del Municipio, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que se referencia la Ley N°19.983, de 2004.

El plazo para rechazar una factura será el máximo convencional establecido en el Artículo 3° N°2 de la referida ley N°19.983, de 2004, esto es, 30 días. Este plazo se entenderá aceptado por el oferente desde el momento de la presentación de su oferta.

13.- RETENCIONES

ARTICULO N° 33:

Para el caso que el contratista o subcontratista no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales en la forma señalada en el Artículo N°31, la Municipalidad podrá retener de las obligaciones que tengan a favor de aquel o aquellos, el monto de que es responsable solidariamente a favor de los trabajadores respectivos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que corresponda por el término de la relación laboral, solo respecto del tiempo o período durante el cual el o los trabajadores del contratista o del subcontratista prestaron servicios para la Municipalidad.



14.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

ARTICULO Nº 34:

El contratista será el único empleador de los trabajadores dependientes que ocupe para la prestación de los servicios materia de este contrato, y se obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que les imponen las leyes chilenas.

La Municipalidad no tendrá vinculación alguna, ni con estos trabajadores, ni con las personas que el contratista contrate a honorarios para la prestación del servicio, ni con los que subcontrate para parte del servicio.

ARTICULO Nº 35:

Será responsabilidad exclusiva del contratista la correcta ejecución del servicio contratado, responsabilidad que se mantendrá hasta 90 días corridos después de efectuada la Recepción Provisoria del Servicio. En ese sentido, el contratista se obliga a rehacer sin costo alguno para el Municipio y en el plazo acordado entre las partes, cualquier trabajo o servicio mal ejecutado o incompleto a juicio de la Municipalidad, sin que ello se considere ampliación o disminución del contrato.

Esta obligación no exime al adjudicatario de la responsabilidad civil que le corresponde durante el plazo que establece la Ley.

Durante la prestación del servicio el contratista deberá tomar las medidas que sean necesarias para no dañar obras e infraestructura existentes como tampoco menoscabar la imagen de la Municipalidad. Cualquier problema derivado de una mala gestión o mal procedimiento por parte de sus trabajadores y por cualquier causa, será de exclusiva responsabilidad del contratista; a su vez, cualquier daño que se genere a algún bien municipal o privado por parte de los trabajadores, deberá ser reparado de inmediato bajo su responsabilidad y costo.

El contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo Contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.

ARTICULO Nº 36:

El contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato, en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras públicas sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerá en el contratista. No obstante lo anterior, el contratista no podrá subcontratar con personas respecto de las cuales, o de sus socios o administradores, concurra alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento.

En todo caso, dicha subcontratación no podría exceder el 25% del contrato y deberá contar con el acuerdo de la Unidad supervisora del contrato señalada en el artículo Nº 5 y registrada en el respectivo libro de servicio.

ARTICULO Nº 37:

El contratista deberá designar un profesional con experiencia en el área materia de esta licitación, de a lo menos 3 años, responsable de la conducción del servicio con quien deberá entenderse la IMC en relación de la misma. Dicho profesional deberá ser ubicable en forma permanente, para lo cual

deberá contar con teléfono celular y correo electrónico vigente. Dicho profesional, será designado y presentado una vez adjudicado el servicio.

El contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo Contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.

15.- PLAZOS

ARTICULO Nº38

El plazo de ejecución de los servicios será de 24 meses, y comenzará a regir a partir del **1 de mayo de 2016.**

Desde la fecha de inicio del servicio, se levantará un acta, la que será suscrita por el contratista y la inspección técnica del servicio, sin perjuicio de la respectiva anotación en el libro de Servicios.

16.- MULTAS

ARTICULO Nº 39:

La Municipalidad se reserva el derecho, previo informe de la IMC, de aplicar sanciones al Contratista en el caso de que no haya dado cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato o que le impone la Ley.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, se le notificará al contratista, mediante la correspondiente anotación en el Libro de Servicio, indicándose al efecto la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa.

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos en relación al eventual incumplimiento, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes al Secretario Comunal de Planificación.

Vencido el plazo sin presentar descargos, se dictará la resolución fundada aplicando la multa, la que será sancionada a través Decreto Alcaldicio y se notificará al contratista mediante la anotación en el Libro de Servicios.

Si el contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Secretario Comunal de Planificación tendrá un plazo de hasta cinco días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante resolución fundada, la que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, la cual será sancionada a través del respectivo Decreto Alcaldicio y se notificará al contratista mediante la respectiva anotación en el Libro de Servicios.

Contra la sanción procederán los recursos de reposición, jerárquico, revisión y aclaración regulados en los artículos 59 a 62 de la Ley N° 19.880 y la reclamación por ilegalidad del artículo 151 de la Ley N° 18.695, sin perjuicio de otros procedimientos administrativos de impugnación y acciones jurisdiccionales que fueren procedentes.

Una vez transcurridos los plazos pertinentes para la interposición de los recursos quedará

ejecutoriada la multa, y desde ese momento el contratista se encontrará obligado al pago de la misma, si es que procediera.

Las multas que se apliquen al contratista deberán ser pagadas en Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Estado de Pago correspondiente durante el período de ejecución del servicio.

Con todo, la Municipalidad podrá aplicar multas que, sumadas, tenga como tope máximo el 40% del valor total del contrato. Llegado a este límite, la Municipalidad de Providencia se reserva el derecho de poner término anticipado al contrato, por indicaciones de la Secretaría Comunal de Planificación, haciendo efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato y sin perjuicio de las demás acciones legales que fueren procedentes.

ARTICULO N°40:

El monto de las multas será el que se indica a continuación, las cuales serán notificadas por la IMC, para efectos de la aplicación:

- a) Por alterar la continuidad de los servicios, será multada con 2 UTM por cada hora que el servicio se vea interrumpido.
- b) No cumplimiento del tiempo de respuesta comprometido o SLA. Se multará a la empresa por 0,5 UTM por cada punto sin cumplimiento de Uptime. Sólo se podrá excluir del cobro de esta falta por causa mayor justificada, lo cual deberá acreditar en documento que debe entregar a IMC, debiendo quedar dicha constancia por Libro de Servicios.
- c) No cumplimiento de las instrucciones técnicas y/o administrativas informadas mediante correo electrónico y/o libro de servicios por la IMC, se multará a la empresa con 1 UTM por cada falta o incumplimiento.
- d) Incumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato, 1 UTM por cada evento.
- e) Deficiencia en los trabajos o servicios ejecutados o materiales empleados, 2 UTM por evento.

17.- RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

RECEPCIÓN PROVISORIA

ARTÍCULO N°41:

Una vez transcurrido el plazo del contrato, la IMC, el contratista y el Secretario Comunal de Planificación, procederán a levantar un acta de la Recepción Provisoria, la cual deberá ser firmada por las partes en señal de aceptación, a menos que se hicieren observaciones a ella por parte de la Municipalidad. Dichos reparos deberán ser subsanados antes de la Recepción Definitiva.

La IMC deberá solicitar la dictación de un Decreto Alcaldicio que apruebe la Recepción Provisoria.

DE LA LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO

ARTICULO N°42:

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato y la Recepción Definitiva del servicio.

La liquidación deberá establecer claramente los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere, y será suscrita por la Municipalidad.

DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

ARTÍCULO N°43:

Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio.

Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por la IMC, el Director de SECPLA y el contratista.

La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio el que dispondrá además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Dicho Decreto será notificado al contratista por la IMC y si éste no objetare la liquidación del contrato dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito y renuncia a toda acción o derecho en relación al contrato.

18.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

ARTICULO N°44:

Serán causales de término anticipado del contrato las siguientes:

- La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- Estado notorio de insolvencia del contratista o por adquirir la calidad de “empresa deudora” en los términos de la Ley 20.720, de “Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas”.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, fundadamente.
- Incumplimiento de las bases, así como cualquiera de las obligaciones que el contratista asuma en virtud del Contrato, especialmente las consignadas en los Artículos N°34 y siguientes, siendo suficiente para ello el Informe de la SECPLA, debiendo la Municipalidad hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato de acuerdo al monto del perjuicio causado por el incumplimiento.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo la primera de ellas, será procedente la utilización de procedimiento de aplicación de sanciones regulado en el Artículo N°39 de las presentes Bases Administrativas.

En todos los casos señalados anteriormente, no operará indemnización alguna para el contratista.

Por su parte, la Municipalidad de Providencia informará los antecedentes referidos al comportamiento contractual del oferente, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 96 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

19.- OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO N°45:

Durante la ejecución del contrato o terminado éste, el contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión de la ejecución del contrato. Esta información pasará a ser de dominio municipal y el contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa del municipio. Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre el municipio o a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del contrato. La infracción de estas obligaciones facultará a la municipalidad para impetrar las acciones legales correspondientes.

La información suministrada al municipio por el contratante deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables (por ejemplo formatos CSUV, XML, SPSS, KML, WFS, XLS, entre otros, según sea el caso).

ARTICULO N°46:

Para efecto de la presente Licitación, las aclaraciones, respuestas a las preguntas, Bases Técnicas y sus Anexos, primarán en el orden enunciado, sobre las Bases Administrativas y sus anexos, si existiese alguna discordancia entre aquellos y estos.

ARTÍCULO N°47:

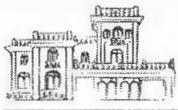
Toda imprecisión o discordancia en los antecedentes o falta de aclaración de un detalle deberá interpretarse en la forma que mejor beneficie a la prestación del servicio, previa coordinación y aprobación de la IMC municipal.



RQC/KHC/FRZ



MARCELO BÉLMAR BERENGUER
Secretario Comunal de Planificación



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL :

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT :

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL :
(SI ES PERSONA JURÍDICA)

CÉDULA DE IDENTIDAD :

DIRECCIÓN :

TELÉFONO :

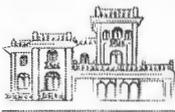
CORREO ELECTRÓNICO :

NOTA:

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, debe indicarse el nombre del representante o apoderado común de la misma, que debe coincidir con aquel que se estableció en el instrumento público o privado que formalizó la unión.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES

ESCRITURA PÚBLICA
DE CONSTITUCIÓN :

RAZÓN SOCIAL :

OBJETO :

CAPITAL :

SOCIOS (*) :

ADMINISTRACIÓN Y USO
RAZÓN SOCIAL :

NOMBRE DIRECTORES (**) :

REPRESENTANTE LEGAL :

DURACIÓN :

NOTA:

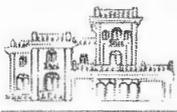
(*) EN CASO DE QUE LA SOCIEDAD OFERENTE ESTUVIERE CONSTITUIDA POR ALGUNA SOCIEDAD, SE DEBERÁ ADEMÁS INFORMAR EL NOMBRE DE LOS SOCIOS DE ESTA O ESTAS SOCIEDADES.

(**) EN CASO QUE LA SOCIEDAD OFERENTE FUERE UNA SOCIEDAD ANÓNIMA.

(**) EN CASO DE FUERE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES, SE DEBERÁ ADEMÁS INFORMAR EL NOMBRE DE LAS SOCIEDADES DE ÉSTA.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

DECLARACIÓN JURADA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

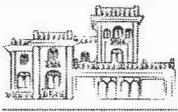
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

DECLARA:

- No haber sido condenado por Prácticas Antisindicales o Infracción a los Derechos Fundamentales del Trabajador, a que se refiere el artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas.
- No tener las inhabilidades establecidas en el Artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, en el sentido de no poseer vínculos de parentesco con los funcionarios Directivos de los Órganos de la Administración del Estado y de las Empresas y Corporaciones del Estado, ni con las personas unidas a ellas por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- La persona jurídica que represento no se encuentra sujeta actualmente a la prohibición –sea temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, artículo 8º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas (este punto de la declaración aplica exclusivamente a personas jurídicas).

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

RESUMEN DE CONTRATOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

AÑOS DE EXPERIENCIA EMPRESA: _____

N° —	Nombre Mandante Empresa/Institución			
	Persona de Contacto		Cargo	
	Correo Electrónico		Teléfono	
	Vigencia del Contrato	Desde	Hasta	
	Magnitud del Contrato (Descripción General Servicios Contratados)			

N° —	Nombre Mandante Empresa/Institución			
	Persona de Contacto		Cargo	
	Correo Electrónico		Teléfono	
	Vigencia del Contrato	Desde	Hasta	
	Magnitud del Contrato (Descripción General Servicios Contratados)			

- Replicar este cuadro las veces que sean necesarias para acreditar los contratos de los últimos tres años en el rubro objeto de licitación.
- Todo servicio acá declarado debe ser acompañado por certificados, decretos, informes favorables, contratos u otros antecedentes válidos que respalden dicha información.
- En caso de que se tratare de una Unión Temporal de Proveedores, debe entregarse un anexo por cada uno de los proveedores para acreditar su experiencia, si fuere del caso.
- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como de la EIRL.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

Como parte de los antecedentes necesarios para la respectiva evaluación, el oferente deberá adjuntar la siguiente información en su propuesta técnica:

- Acreditación conocimiento técnico currículo equipo (ej: Delphi 7, Oracle PLSQL, etc.).
- Detalle de la metodología de trabajo.
- Propuesta plan de pruebas y validaciones.
- Mecanismo de control de los SLA.
- Datos de contacto del encargado (nombre, mail y fono), para coordinación de evaluación de caso práctico.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

DECLARACIÓN EXPERIENCIA PERSONAL INVOLUCRADO EN PROYECTO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

NOMBRE PROFESIONAL		RUT:		AÑO TITULACIÓN
PROFESIÓN		ESPECIALIDAD	AÑOS EXPERIENCIA	
EXPERIENCIA				
	PROYECTO	AÑO	INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN
1				
2				
3				
4				
5				

- Replicar este cuadro las veces que sea necesario para acreditar la experiencia.
- Toda trabajo acá declarado debe ser acompañado por certificados o contratos que respalden dicha información. Toda experiencia no acreditada no será considerada.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el proyecto.

FIRMA PROPONENTE O REPRESENTANTE LEGAL

Fecha _____





LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

RESPONSABILIDAD SOCIAL: REMUNERACIONES

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

REMUNERACIONES

Los montos de las remuneraciones del personal ofertado, corresponderán a los promedios de las indicadas en cada función. En cada alternativa se debe promediar la remuneración para cada una de las funciones, en los distintos servicios solicitados.

FUNCIÓN	CANTIDAD TOTAL (A)	Promedio Remuneración Bruta Unitaria Mensual (B)	Promedio Remuneración Bruta Mensual (A x B)
JEFE DE PROYECTO		\$	\$
ANALISTA SENIOR		\$	\$
PROGRAMADOR SENIOR		\$	\$
SUPERVISOR SERVICIO		\$	\$
TOTAL		\$	\$
PROMEDIO DE REMUNERACIONES (Total Ax B / Total A)			\$

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

CARTA OFERTA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

La oferta económica, a suma alzada, para la prestación del “SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”, es la siguiente:

1.- SERVICIO MENSUAL SOPORTE Y MEJORAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	VALOR NETO MENSUAL EN UF
SOPORTE Y MEJORAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (Valor a ofertar en el Portal mercado Público)	UF _____
Afecto Impuesto : _____%	UF _____
MONTO TOTAL MENSUAL (impuestos incluidos)	UF _____

- Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios soporte, logística, gastos generales y utilidades.
- Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, aclaraciones y respuestas a consultas y todos aquellos antecedentes entregados por la Municipalidad.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”
METODOLOGÍA Y PAUTA DE EVALUACIÓN
1. EVALUACIÓN ECONÓMICA (45%)

La metodología de evaluación para este ítem, se hará de acuerdo a la relación de menor costo. Lo anterior, de acuerdo a lo ofertado en Carta Oferta (Anexo N°6).

VTOMV = Valor total oferta menor valor

VTOE = Valor total oferta de la empresa

El VTOE se obtendrá del “Monto Total Mensual” del N°1 “Servicio Mensual Soporte y Mejoras Sistemas de Información” multiplicado por 24 (meses), según valores ingresados por cada oferente en su oferta (Anexo N°6). Se entiende entonces, que VTOMV será el menor valor resultante ofertado entre todas las empresas.

Para el puntaje económico final, se utilizará entonces la siguiente fórmula:

$$\text{TOTAL PUNTAJE 1} = ((\text{VTOMV}/\text{VTOE}) \times 100) \times 0,45$$

2. EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)

Se evaluará con una escala de 0 a 100 los 5 siguientes factores con sus porcentajes:

N°	Concepto a Evaluar	%
1	Acreditación Experiencia del Equipo	20
2	Currículo Equipo	10
3	Características de la Propuesta	20
4	Presentación Técnica de la Propuesta	10
5	Evaluación de un caso práctico	40
PUNTAJE 2		100

Se entregara mejor calificación a aquellas metodologías y propuestas acordes a los desarrollos acreditados y resultados del caso práctico, el detalle de puntos de acuerdo a la siguiente pauta:

Antecedente con explicación desarrollada y experiencia comprobada.	100 puntos
Antecedente con explicación desarrollada.	90 puntos
Antecedente con explicación general.	75 puntos
Antecedente con explicación media.	60 puntos
Presenta el antecedente sin explicación.	45 puntos
Sólo menciona.	30 puntos
No menciona.	0 puntos

2.1. Acreditación de Experiencia (20%):

Acreditación de experiencia:	Puntaje de 0 a 100
Consultorías	
Desarrollo Software y Soporte	
Experiencia en soluciones de venta de permisos de circulación en Municipalidades.	
Puntaje 2.1	(Promedio de Ptos. Obtenidos) x 0,20

2.2. Currículum del Equipo (10%):

Currículo Equipo	Puntaje de 0 a 100
XML/XSD/XSLT/XPATH	
Web Deploy sobre IIS 7	
Lenguaje C# / Delphi 7, XE, XE7-XE8	
Visual Studio 2013, 2008 Framework 3.5 Framework 4.5 SecureBlackBox	
Entity Framework 6.0	
ASP.Net MVC 4 con Razor Web Api REST JSON/XML	
DevArt Dot Connect Oracle	
SignalR 2.1 / Bootstrap 2 / JQuery / Ajax	
Oracle PLSQL	
SqlServer SQL	
Puntaje 2.2	(Promedio de Ptos. Obtenidos) x 0,10

2.3. Características de la propuesta (20%):

Características de la Propuesta	Puntaje de 0 a 100
Metodología de trabajo para las etapas de un proyecto	
Propuesta para plan de pruebas y validaciones	
Mecanismo control de los ANS (SLA)	
Propuesta para capacitación	
Puntaje 2.3	(Promedio de Ptos. Obtenidos) x 0,20

2.4. Presentación Técnica de la Propuesta (10%):

Previo a la adjudicación, cada empresa interesada realizará una presentación con la propuesta técnica de su empresa para el servicio licitado en las dependencias de la municipalidad.

Puntaje 2.4	(Nota Obtenida) x 0,10
--------------------	-------------------------------

2.5. Evaluación de un caso Práctico (40%):

Un representante del equipo técnico que prestará el servicio al Municipio deberá presentarse para responder un test de conocimientos técnicos inherentes al servicio que se está licitando (La empresa que no se presente a la evaluación quedará fuera de bases). La evaluación estará compuesta de tres preguntas basadas en los contenidos expuestos en el punto 2.2 de este mismo anexo. Cada pregunta tendrá un valor de 30 puntos. Por presentarse a rendir el test, la empresa tendrá 10 puntos. El resultado final se ponderará según tabla y fórmula del punto 2.5.

Esta actividad será coordinada vía correo electrónico informando a los participantes el calendario de fechas dispuestas para tal efecto.

Respuesta	Puntaje por pregunta
Respuesta Correcta	30
Medianamente Correcta	10
Incorrecta	0
NOTA EVALUACIÓN	Suma Puntaje Obtenido 3 Preguntas + 10 pts. Base (máx. 100 pts.)

$$\text{Puntaje 2.5} = (\text{Nota Obtenida}) \times 0,40$$

Para el puntaje técnico final, se utilizará entonces la siguiente fórmula:

$$\text{TOTAL PUNTAJE 2} = (\text{Puntaje 2.1} + \text{Puntaje 2.2} + \text{Puntaje 2.3} + \text{Puntaje 2.4} + \text{Puntaje 2.5}) \times 0,45$$

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL (5%)

- **Remuneraciones Personal**

En este parámetro, se evalúa la responsabilidad social de los oferentes, a través de las remuneraciones a cancelar a los trabajadores que desarrollaran labores dentro del servicio requerido. Se hará de acuerdo a la relación de mejor remuneración promedio, según lo ofertado en Anexo N°5.2, utilizando la siguiente fórmula:

OMR = Oferta Mejor Remuneración Promedio

OE = Oferta del oferente

$$\text{TOTAL PUNTAJE 3} = ((\text{OE} / \text{OMR}) \times 100) \times 0,05$$

4. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACION DE LA OFERTA (5%)

Para este criterio de evaluación, las ofertas se compararán entre sí, conforme a los antecedentes presentados y se jerarquizarán otorgándole el máximo puntaje (de 0 a 100 puntos) a las ofertas que presenten la totalidad de antecedentes conforme a bases, y luego, disminuyendo por cada documento o antecedente presentado fuera de fecha o que haya debido ser rectificado.

Descripción	Puntaje
Entrega dentro del plazo original el 100% de los antecedentes administrativos.	100 puntos
Entrega o rectifica de 1 a 2 antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura.	80 puntos
Entrega o rectifica de 3 a 4 antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura.	50 puntos
Entrega o rectifica 5 o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura.	0 puntos

TOTAL PUNTAJE 4 = Puntaje de la tabla x 0,05

5. EVALUACIÓN FINAL

Resultado final, corresponderá a la suma de puntajes económicos, técnicos, responsabilidad social y cumplimiento de requisitos formales:

PUNTAJE FINAL = TOTAL PUNTAJE 1 + TOTAL PUNTAJE 2 + TOTAL PUNTAJE 3 + TOTAL PUNTAJE 4



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

COMPROMISOS DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

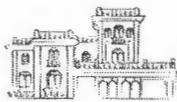
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

SE COMPROMETE A:

- Proteger los datos personales entregados por el Municipio de acuerdo a la Ley 19.628 y a lo establecido en las Bases Administrativas y técnicas de la presente licitación, y a no transferir ni ceder la información a otras personas naturales o jurídicas, sean instituciones del sector público y/o privado, ni a título gratuito ni oneroso. Esta obligación se extiende a todo el personal que preste servicios.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°17.336, sobre propiedad intelectual.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°19.223, sobre tipificación de figuras penales relativas a la informática.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.
- Lo descrito en los puntos N°1, 2, 3, 4 y 5 siguientes de este documento.
- Por último, el oferente se compromete a firmar la Declaración Jurada modelo adjunta en este documento, la cual formara parte integrante del contrato.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____



1.- POLITICAS DE PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Los datos e información que sean almacenados, procesados y transferidos sobre la plataforma, ya sea nube privada, pública o híbrida (Cloud) o cualquier otra que forme parte de los servicios contratados deberá contemplar las siguientes consideraciones:

- Asegurar la transmisión de la información, mediante canales seguros y con el debido cifrado de ésta. En caso contrario contemplar enlaces dedicados de comunicación punto a punto, contemplando encapsulación mediante Vlan de uso exclusivo para el servicio.
- Mantener seguridad en los accesos, de tal forma que esta no sea ilegítimamente accesible y por tanto revelada por una tercera persona sin contar esta con la debida autorización por parte de la Municipalidad.
- Cualquier información, ya sea nombres de usuarios, cuentas de correos, preferencias, número de cédula de identidad, nombres completos o cualquier información de carácter privado o personal, no deberá ser cedida a terceros, incluso luego de caducado el contrato.
- Adoptar todas las medidas, tanto organizativas como técnicas, para reguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros con la finalidad de evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos.
- Donde aplique y sea solicitud o requerimiento descrito en bases, el servicio debe contemplar el respaldo y almacenamiento de la información en la misma forma cifrada y en dependencias y medios que permitan conservar los respaldos en un tiempo de al menos 6 años. Las copias deben ser cedidas a la Municipalidad en el plazo de vigencia del contrato.
- El prestador del servicio, debe tener implementada las medidas técnicas y organizativas adecuadas para el resguardo y no corrupción de la información almacenada.
- Los datos que sean almacenados en la nube del prestador del servicio, no deberán ser accedidos o utilizados para otros fines anexos o distintos por lo que fue originalmente contratado.
- Cada una de las partes, acuerda mantener la confidencialidad de la Información de la otra parte, durante un periodo de tres años contados desde la fecha del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en ley N°19.628, respecto de datos de carácter personal, si corresponde.
- De igual forma, cada una de las partes acuerdan revelar la información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes que requieran el acceso a la Información Confidencial en términos del presente contrato y quienes deberán protegerla contra su revelación no autorizada. Nos obstante lo anterior, el presente contrato que se suscriba, sus anexos, y la resolución que los apruebe, son públicos y como tal se informarán a través del portal Mercado Público, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- La Municipalidad comprende que esta prestación de servicio no implica la transferencia, compra o ceder bajo alguna forma la propiedad intelectual o parte de esta a la Municipalidad. Sin embargo, el prestador del servicio será penalizado bajo los aspectos legales que correspondan si realiza violación a los derechos de propiedad intelectual de cualquier información que este almacenada en el servicio.
- La Municipalidad podrá solicitar en cualquier momento de vigencia de prestación del servicio, el auditar la vigencia de los procesos relacionados con la Seguridad de la Información y sus certificaciones asociadas.

- En el caso que la Municipalidad no continúe con los servicios prestados, ya sea, por término anticipado o por cumplir el plazo legal convenido, el prestador del servicio debe facilitar las condiciones técnicas para que la Municipalidad pueda recuperar, descargar o migrar la información almacenada en el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- Una vez que finalizada la relación contractual del contrato y habiéndose migrado la información contenida, el prestador del servicio tiene la obligación de eliminar de forma irreversible los datos que fueron subidos a esta. Además, está obligado a mantener la confidencialidad de forma indefinida.
- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628.
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) poseer y cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorias de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N°20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, si correspondiera.-

2.- SOBRE PRESTADORES DE SERVICIO CON CLOUD EN EL EXTRANJERO

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor deberá de preferencia contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura en territorio nacional. En caso contrario, el proveedor debe informar a la Municipalidad el lugar de ubicación física de los servidores desde donde residirá el servicio.
- Para el caso que toda o parte de la infraestructura que forma parte del servicio, tenga como ubicación física territorio extranjero, entendiéndose con esto que la información está sujeta a jurisdicción extranjera, el prestador del servicio está obligado a informar el marco regulatorio por el cual se rige ante la petición de un gobierno extranjero en solicitar acceso a los datos e información que son de propiedad de la Municipalidad.
- A fin de resguardar y velar por la reserva de la información, y en el caso, que otro organismo gubernamental extranjero solicite acceso a ésta, el prestador del servicio se ve obligado a informar inicialmente a la Municipalidad, debiendo dar el detalle del órgano que solicita tal acceso, el motivo y/o causa. Tal petición, deberá ser realizada de forma escrita y dirigida al representante legal de la Municipalidad. Respecto de la aceptación de este requerimiento, será conforme a la decisión que la Municipalidad estipule bajo la forma y marco legal que le parezca más prudente al presentar su respuesta.

3.- MODIFICACIONES

- Los términos, condiciones o indicaciones que forman parte de este Anexo, no le otorga al prestador del servicio a realizar la modificación unilateral de éstas.
- La Municipalidad no está obligada a aceptar términos o cláusulas anexas de forma posterior al proceso previo de contratación del servicio.
- En caso que la empresa requiera incluir cualquier modificación, esta deberá hacerse de forma expresa, por escrito y de común acuerdo por las partes, debiendo aprobarse por acto administrativo correspondiente. Sin embargo, la Municipalidad no está obligada a aceptar los nuevos términos.

4.- RESPONSABILIDAD

- El prestador del servicio es el responsable civil directo al incumplir con sus obligaciones, ya sea por la pérdida de la información o por incumplimiento de disposiciones contractuales, aun cuando subcontrate a terceros parte del servicio.
- El prestador del servicio, es responsable de informar a la Municipalidad cuando subcontrate un servicio en directa relación con el prestado a la Municipalidad. Este subcontratista, debe acogerse y cumplir igualmente las expectativas de seguridad y confidencialidad de la información. Aún así, la responsabilidad civil será del prestador del servicio con el cual se mantiene el contrato.
- El prestador del servicio, conforme a lo señalado en artículos 14 de la Ley N°19.886 y Artículo N°74 de su reglamento, tendrá prohibición de ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones del contrato.

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

- Toda disputa entre las partes, se deberán someter a leyes y tribunales chilenos. Aun cuando el servicio o parte de este, sea alojado en territorio extranjero.
- Al momento de la firma del contrato, el prestador del servicio deberá firmar declaración jurada acompañada en la hoja N°5 siguiente de este documento, en la cual se somete a la legislación chilena, fundamentalmente la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada o Protección de Datos de Carácter Personal; Ley N°17.336, sobre Propiedad Intelectual; Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y Ley N°19.223 que tipifica figuras penales relativas a la informática.

DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

Para los efectos de la presente cláusula, "Información Confidencial" constituye toda información, sea completa o parcial, sea verbal o escrita, independiente del medio en que conste o se transmita, que el **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** u otros entes públicos en virtud del presente contrato o que el **Prestador del Servicio** tome conocimiento por cualquier medio y ya sea que se refiera a la **Municipalidad de Providencia**, otros órganos públicos, sus autoridades, funcionarios, contratistas u otras personas.

La Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia** será mantenida en estricta reserva por el **Prestador del Servicio**, quien deberá mantener la debida confidencialidad de los datos, bases de datos, documentos y a todos los archivos informáticos a que tenga acceso con motivo del presente contrato, quedándole expresamente prohibido divulgarlos, publicarlos, fotocopiarlos, copiarlos o distribuirlos a terceros extraños a este contrato o hacer cualquier uso indebido de ellos. Estas informaciones y datos sólo podrán ser revelados por instrucción de la **Municipalidad de Providencia**.

El **Prestador del Servicio** guardará especial atención a la confidencialidad de los datos personales a que pueda tener acceso en virtud del presente contrato. En este sentido, el **Prestador del Servicio** no podrá recolectar, almacenar, transferir, transmitir, comunicar, tratar, ceder o usar, de cualquier forma, los datos indicados anteriormente, salvo que dichas acciones sean indispensables para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y/o que medie una autorización escrita por parte del representante legal de la **Municipalidad de Providencia**. En ningún caso se entenderá que él **Prestador del Servicio** tiene algún derecho sobre tales datos personales.

El **Prestador del Servicio** adoptará todas las medidas conducentes a resguardar la confidencialidad de la información por parte de su personal, incluyendo profesionales, consultores, contratistas o demás personas que deban tomar, hayan tomado o tengan conocimiento de la Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia**.

Los consultores y personal dependiente del **Prestador del Servicio**, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios contratados, en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad de la misma forma aplicable al **Prestador del Servicio**. La responsabilidad del **Prestador del Servicio** en este ámbito, será solidaria respecto de la de sus administradores, representantes, personeros, empleados, consultores y todo aquel que se encuentre vinculado a la ejecución de los servicios contratados. La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del **Prestador del Servicio**, durante la vigencia del contrato o una vez finalizado éste, podrá dar pie a que la **Municipalidad de Providencia** entable en su contra las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados. Asimismo, lo anterior facultará a la **Municipalidad de Providencia** a informar a otros órganos públicos que tuvieren contratados servicios con el **Prestador del Servicio** acerca de este incumplimiento.

Toda la Información Confidencial (incluyendo las copias tangibles y la almacenada por medios electrónicos y/o cualquier otro medio) proporcionada por la **Municipalidad de Providencia** será devuelta a ésta dentro de los 30 días corridos contados desde la recepción de un requerimiento escrito por la **Municipalidad de Providencia**. Para dichos efectos, el **Prestador del Servicio** entregará a la **Municipalidad de Providencia** todos los materiales que contengan o representen la Información Confidencial recibida. Hecho lo anterior, el **Prestador del Servicio** no podrá mantener ninguna Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia** en su poder, debiendo eliminar de forma irreversible cualquier copia.

2. Seguridad de la información.

El **Prestador del Servicio Cloud** deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean precisas para efectos de evitar que la información de la **Municipalidad de Providencia** sea accedida por terceros no autorizados.

Lo anterior se extiende, además, a las comunicaciones electrónicas de dicha información entre **Prestador del Servicio** y la **Municipalidad de Providencia**. En tal caso, el **Prestador del Servicio** deberá emplear las medidas seguridad que sean necesarias para que estas comunicaciones no sean interceptadas.

Para lo anterior, seguirá los estándares de seguridad establecidos en las normas técnicas contenidas en la serie 27000 co-publicada conjuntamente por la International Organization for Standardization (ISO) y la International Electrotechnical Commission (IEC).

Asimismo, para efectos de claridad, se deja expresa constancia que **Prestador del Servicio** deberá adoptar las medidas de respaldo de la información que impidan que ésta se pierda como consecuencia de alguna contingencia que afecte sus sistemas informáticos.

3. Responsabilidad Civil.

La responsabilidad civil de las partes derivadas de algún incumplimiento o cumplimiento parcial de las obligaciones establecidas en el presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile. En ningún caso se entenderá que la **Municipalidad de Providencia** acepta o admite alguna limitación convencional de responsabilidad por parte del **Prestador del Servicio**.

Finalmente, el **Prestador del Servicio** será responsable de (1) cumplir con todas las leyes, reglamentaciones, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes que le fueren aplicables en la República de Chile y (2) de respetar los derechos de propiedad intelectual de terceras personas en la ejecución de las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

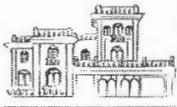
El **Prestador del Servicio** defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a la **Municipalidad de Providencia** de y en contra de cualquier reclamación, acción, demanda, y procedimiento legal (conjuntamente "Reclamo(s)") y de toda responsabilidad, daño, pérdida, juicio, declaración autorizada, costos y gastos directos e indirectos (en adelante "Daños") que surjan de o en relación con la violación de lo establecido en el presente contrato.

4. Propiedad Intelectual.

Toda la información, datos, documentos y bases de datos que el **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** o que el **Prestador del Servicio** toma conocimiento por cualquier medio en virtud de la presente licitación serán de propiedad de la **Municipalidad de Providencia** y sólo podrá ser utilizado por el **Prestador del Servicio** para efectos de la ejecución de las obligaciones emanadas en virtud de la presente licitación y su respectivo contrato. Cualquier otro uso estará prohibido salvo que el **Prestador del Servicio** cuente con la autorización escrita de la **Municipalidad de Providencia**.

Todos los informes, especificaciones, estudios técnicos, y, en general, todos los documentos que el **Prestador del Servicio** elabore en virtud del presente contrato, serán de propiedad exclusiva de la **Municipalidad de Providencia**.

El **Prestador del Servicio** defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a la **Municipalidad de Providencia** y a sus funcionarios de y en contra de cualquier reclamación, acción, demanda, y procedimiento legal y de toda responsabilidad, daño, pérdida, juicio, declaración autorizada, costos y gastos directos e indirectos incluyendo, sin limitación, los honorarios razonables de los abogados, que surjan de o en relación con cualquier violación y/o usurpación efectuada por el **Prestador del Servicio** de cualquier derecho de autor,



patente, marca registrada, secreto industrial u otro derecho propietario o de propiedad intelectual de cualquier tercero.

5. Vendor lock-in.

Los estándares empleados por los servicios contratados en virtud de la presente licitación deberán permitir que la **Municipalidad de Providencia** pueda recuperar y descargar los datos que se encuentran en las dependencias o sistemas del **Prestador del Servicio** o sus subcontratistas. Ello con miras a que la **Municipalidad de Providencia** pueda, sin mayores costos, migrar su información a un nuevo proveedor una vez terminado el contrato objeto de la presente licitación.

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el N°18 "Del Término Anticipado del Contrato" en su Artículo N°44 de las Bases Administrativas de Licitación del Servicio.

Si la situación de fuerza mayor o caso fortuito, se prolongase más allá de lo razonable o previsible, según la naturaleza del bien o servicio comprendido en el Contrato, o fuere evidente que éste ya no podrá cumplirse, la **Municipalidad de Providencia** estará facultado para resolver el Contrato, conforme las normas de la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso se considerará caso fortuito o causal de fuerza mayor lo siguiente:

- (a) El embargo de los bienes del **Prestador del Servicio**.
- (b) Las acciones que pueda ordenar la autoridad que impidan al **Prestador del Servicio** desarrollar su labor por no cumplir con las disposiciones legales o reglamentarias que le correspondan.
- (c) La huelga de los trabajadores del **Prestador del Servicio** o de alguno de sus contratistas o subcontratistas.

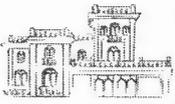
7. Facultad del órgano de comunicar el incumplimiento del prestador del servicio a otros órganos públicos.

En caso de incumplimiento total o parcial del presente contrato por parte del **Prestador del Servicio**, la **Municipalidad de Providencia** podrá comunicar de esta circunstancia a los demás órganos de la Administración del Estado que hayan contratado a éste. Asimismo, la **Municipalidad de Providencia** será libre de comunicar a los demás órganos de la Administración del Estado su opinión acerca de la calidad de los servicios prestados en virtud del presente contrato.

Lo anterior es sin perjuicio de las cláusulas del presente instrumento que se refieran la resolución del contrato, multas, responsabilidad civil y demás que fueren procedentes.

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

El presente Contrato se rige por las leyes y normas jurídicas de la República de Chile. Ante cualquier dificultad que se suscite entre las partes de este contrato respecto de la existencia, validez, exigibilidad, resolución, término, interpretación, aplicación, cumplimiento o suscripción del mismo o por cualquier otra razón relacionada con este contrato, las Partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad y comuna de Santiago.



9. Procedimiento para hacer efectiva la terminación y medidas para mantener la continuidad del servicio.

El **Prestador del Servicio**, deberá regirse por las obligaciones señaladas en el N°14 "Responsabilidades y Obligaciones del Contratista" descritas en las Bases Administrativas de esta Licitación.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el N°18 "Del Término Anticipado del Contrato" en su Artículo N°44 de las Bases Administrativas de Licitación del Servicio. La terminación del Contrato se efectuará por vía administrativa, sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la **Municipalidad de Providencia** considerare que se cumple con las causales que se establecen en las Bases Administrativas de la Licitación.

La terminación del Contrato será notificada por carta certificada dirigida al domicilio indicado por el Contratista en el Contrato y se entenderá practicada a contar del tercer día hábil siguiente a su ingreso para despacho en oficina de correos.

La resolución que declara la terminación del Contrato deberá invocar la causal de terminación que se emplea, sus fundamentos, el alcance de la terminación y la fecha a contar de la cual ésta entrará en vigor. Una vez notificado, el Contratista dispondrá de un plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la comunicación para formular descargos respecto de la resolución que declara la terminación del Contrato. Para lo anterior, el Contratista podrá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes.

Transcurrido este plazo, y recibido los descargos, la **Municipalidad de Providencia** resolverá sobre el particular mediante resolución o resoluciones fundadas, previa ponderación de los antecedentes, remitiéndose copia del acto administrativo al Contratista.

Si transcurrido el plazo, y no habiéndose recibido descargos, o habiéndose recibido descargos, y la **Municipalidad de Providencia** los hubiere rechazado, la resolución que declara la terminación del Contrato quedará a firme.

Una vez ocurrido lo anterior, el Contratista deberá entregar a la **Municipalidad de Providencia** la información utilizada en la prestación de los servicios hasta ese momento, de modo de habilitar cualquier solución que este defina.

Durante el periodo que media entre la notificación de la terminación y la fecha en que se ésta se hará efectiva, el Contratista deberá prestar, a su costa, toda la colaboración que la **Municipalidad de Providencia** le requiera para que este último pueda traspasar a otro proveedor la operación del servicio de manera tal que se mantenga la continuidad del mismo en todo momento.

Adicionalmente, se podrán aplicar todas las medidas tendientes a mantener la continuidad de servicio que deba efectuar la **Municipalidad de Providencia**, por cuenta, costo y riesgo del Contratista, previa notificación al mismo. Para estos efectos, a modo ejemplar, se entenderán como medidas correctivas, el tener que recurrir para la ejecución de las obligaciones contractuales del Contratista a la contratación de terceros o a funcionarios de la **Municipalidad de Providencia**.

Representante Legal
Prestador del Servicio
Empresa XXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal
Alcaldesa
Municipalidad de Providencia

Fecha _____

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

BASES TÉCNICAS

I. ANTECEDENTES GENERALES

La Municipalidad de Providencia cuenta en la actualidad con varios sistemas de información, integrados en una o más plataformas, incluidos numerosos servicios que presta a la comunidad a través de internet. Entre ellos podemos encontrar los sistemas, que al inicio del contrato, serán parte de la presente propuesta:

- Sistema Documental.
- Archivo Histórico Versión Cliente Servidor.
- Archivo Histórico Versión Web
- Servicio De Firma Digital
- Sistema De Transparencia Activa Y Pasiva.
- Módulo De Consultas Web Documentos Externos.
- Sistema de Banco Municipal de Proyectos.

La evolución natural de los sistemas demanda una constante mantención, perfeccionamiento de los servicios y construcción de nuevos módulos y sistemas, generando la necesidad de solicitar algunas funciones propias de tecnologías de información a una empresa externa.

Los objetivos que se quieren cubrir con el servicio a contratar son: garantizar la calidad y continuidad de los sistemas detallados, homologar las bases de datos del municipio, conseguir una mejora continua en los procesos, implantar estándares adecuados de tecnologías de información, potenciar el negocio clave de la municipalidad de Providencia y contar con una empresa que tenga una visión integral y corporativa de la municipalidad para que finalmente sea considerado un socio tecnológico y estratégico.

En síntesis se requiere apoyo en el análisis, diseño, implantación y mantenimiento de solución a los problemas de tecnología de información, que incluya: planificación, gestión, seguimiento y control de proyectos de software "mejoras". Utilizando metodologías y herramientas de vanguardia para la producción de componentes de software, centros de servicios estructurados y arquitectura orientada al servicio.

La modalidad del servicio deberá cubrir la mayor gama posible de demanda e incluirá principalmente la





modalidad off site, salvo aquellos requerimientos que por su naturaleza deben ser resueltos on site. Adicionalmente se debe considerar la asistencia de la empresa al municipio a reuniones de planificación, control de proyectos y actividades de programación de actividades.

Un tema importante a considerar es que desde diciembre del año 2005 la municipalidad de providencia cuenta con certificación en las normas de calidad ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, para diferentes procesos e instalaciones de varias unidades, lo que debe ser considerado para la entrega de las soluciones ofertadas, es decir, la calidad en el servicio ofertado debe ir acorde con normas internacionales de calidad.

Las presentes bases técnicas reglamentan la contratación de un "servicio de soporte y mejoras de sistemas de información" que cubrirá las funcionalidades actualmente en producción y la inclusión de mejoras para los sistemas detallados en el primer párrafo.

El servicio a contratar deberá considerar infraestructura básica necesaria, recursos humanos y técnicos suficientes para cubrir los requerimientos de usuarios de estos sistemas.

II. ALCANCE

El servicio de Soporte y Mejoras de Sistemas de Información debe mantener el correcto y continuo funcionamiento de los sistemas computacionales municipales incluidos en este contrato. Incorporar mejoras, modificaciones, nuevas funcionalidades y solucionar los problemas operacionales que se presenten durante su utilización. Entregar a los usuarios de estos sistemas un apoyo real de procesamiento y acceso adecuado, oportuno y confiable a la información.

Los módulos desarrollados en el presente contrato pasarán a formar parte del servicio de soporte y mejoras así como también aquellos sistemas desarrollados en forma independiente al presente contrato y que cumplan con las características de estar desarrollados en Delphi y/o .NET además de la aprobación por Libro de Servicio de la unidad técnica y la empresa adjudicada.

Para cubrir éstas necesidades, propias de la organización, el servicio a contratar deberá considerar, entre otros, levantar requerimientos, análisis, diseño, programación, pruebas y todas las etapas del ciclo de vida de las aplicaciones incluidas en este contrato. Se hace especial mención al mantenimiento del software, donde en base a su tipología (correctivo, adaptativo, perfectivo y preventivo) se deberán coordinar las acciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios otorgados por la unidades usuarias.

Las plataformas de desarrollo deberán ser: Cliente / Servidor y Web.

Las partes involucradas en el contrato son:

Unidades Usuarias: Secretaría Municipal, Gabinete de Alcaldía y Secretaría comunal de Planificación y aquellas unidades que por la naturaleza del requerimiento sean necesarias de considerar. Que tienen la responsabilidad de informar los incidentes y solicitudes de requerimientos, la validación de la implementación de las mejoras y requerimientos y dar la conformidad a las entregas realizadas por el contratista.

Unidad Técnica: Departamento de Computación e Informática con la responsabilidad de la administración y supervisión técnica del contrato.

El servicio mensual de **SOPORTE Y MEJORAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**, comprenderá:

- **Actividades de soporte** que corresponden a tareas que permitan mantener operativos los sistemas mencionados. Las tareas que se ejecuten deberán ser la respuesta a incidentes informados al servicio, a través de algún sistema de ingreso de requerimientos que proveerá la Municipalidad.
- **Trabajos de análisis, desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades, integraciones y/o el desarrollo de nuevos módulos, objetos, sistemas o servicios relacionados.** Que podrán ser catalogados de "mejoras" si su desarrollo es menor o igual a 160 horas y no cae en la categoría de incidentes. Así como migraciones de los sistemas incluidos en el contrato a lenguajes de programación estándares y/o con más presencia en el mercado, que permita mantener los sistemas que forman parte de este contrato a la vanguardia en su tipo.

Los siguientes aspectos se considerarán parte del servicio:

- Cambios o modificaciones en la Ley.
- Integración entre sistemas.
 - I. Sistema Documental - Archivo Histórico
 - II. Firma Digital - Sistema Documental
 - III. Sistema Documental - Transparencia - Chile Compra
- Migraciones a nuevas versiones de los sistemas incluidos en el contrato.
- Cumplimiento de la normativa de las entidades de gobierno de Chile, tales como Decreto 77, 81 y 100 entre otros.

Las etapas de levantamiento, análisis, desarrollo e implementación deberán considerar una metodología de trabajo que permita tanto a la Unidad Técnica como al contratista registrar y controlar las actividades realizadas y el avance de cada tarea asignada.

El mecanismo de medida, control y operación del presente contrato será regido por los siguientes conceptos:

Incidente: Cualquier evento que interrumpa el normal y continuo desempeño de alguno de los sistemas mencionados en el presente contrato.

Mejora: Desarrollo o programación de módulos, sistemas, objetos o webservices, generación de documentación técnica, creación de ambientes de QA o desarrollo, migración de módulos legacy a lenguajes de programación con nuevas tecnologías, o cualquier actividad, que por su naturaleza no se encuentren en la categoría de incidentes y que no superen las 160 horas de trabajo.

Horas al Mes: Cantidad de horas de servicio mensual que deberá justificar el contratista. Se considera un total aproximado de 80 horas de soporte y 80 horas de mejoras mensualmente. Las que serán realizadas a demanda de acuerdo a los incidentes y requerimientos solicitados. Los incidentes tendrán mayor prioridad que las mejoras.

La factura contará con la aprobación de la Unidad Técnica y copia de los folios del Libro de Servicio con las recepciones conformes de los requerimientos recibidos.

III. CONTEXTO DEL SERVICIO

CONTABILIZACION DE HORAS DEL SERVICIO

Podrán ser cargadas como horas del contrato, las reuniones de trabajo considerando solo el tiempo de duración de la reunión, independiente de los recursos que la empresa estime convenientes que participen de dicha reunión.

SOPORTE

Incluye la resolución de todos los incidentes registrados durante el mes de servicio. Las actividades realizadas en esta categoría apuntan a asegurar y mantener técnicamente, el correcto funcionamiento de los sistemas y de las funcionalidades implícitas en los sistemas integrantes del contrato.

Se espera que la empresa contratista entregue por cada incidente un registro que contenga un diagnóstico que informe si conoce la causa raíz del problema o no. Si no se conoce la causa raíz del problema que se registre en un listado de los pendientes por resolver mientras se implementa un workaround como solución temporal.

Se define una lista de actividades con más detalle para el cumplimiento de este servicio.

- a) Conocer el funcionamiento de los sistemas, plataforma de desarrollo, lenguaje, arquitectura de los



programas fuentes, su ubicación, versiones, respaldos y de toda la documentación asociada que se tenga en conocimiento.

- b) Se establece que la cobertura horaria deseada para este servicio será, lunes a viernes, de 08:30 a 18:00 hrs, exceptuando días feriados. Será responsabilidad de la empresa la disponibilidad de un recurso idóneo para cubrir entrega del servicio, siendo la unidad técnica la encargada de velar por el cumplimiento óptimo del servicio.
- c) Atender consultas de operación de los sistemas y de sus funcionalidades, las que serán canalizadas por llamadas y/o correos electrónicos con la asignación de un Ticket de atención.
- d) Se requiere la permanencia en dependencias municipales de personal de la empresa contratista, sólo en aquellos casos en que sea imprescindible su presencia física, ya sea reuniones de coordinación, acuerdos, capacitaciones o instalaciones de productos.
- e) El contratista deberá proveer el equipamiento necesario para su personal con el objeto de mantener la continuidad del servicio de soporte a los sistemas para apoyar a las unidades que atienden público.
- f) Los sistemas deben estar permanentemente operativos durante el horario de atención de público, estas bases establecerán un ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) para definir e identificar un diagnóstico y de un tiempo máximo para su resolución. Si al momento de diagnosticar se concluye que el tiempo de solución superará el ANS acordado, el contratista deberá informar a la unidad técnica y proponer alternativas de solución que permitan dejar en correcto funcionamiento los sistemas en el más breve plazo.
- g) Realizar las actividades de soporte y modificaciones necesarias a los sistemas a fin de resolver los problemas de operatividad que se presenten durante el desarrollo del contrato.
- h) Corrección de problemas de funcionamiento que se presenten en los sistemas incluidos en el contrato.
- i) Mantener documentación actualizada de errores diagnosticados y métodos utilizados para la corrección.
- j) Ejecutar labores de manejo de grandes procesos tales como creación y recreación de índices, actualizaciones de tablas y cruces de información de tablas.
- k) Transferencias de información, ejecutar procesos masivos de cálculo y emisión de reportes y/o informes.
- l) En los casos que corresponda, el servicio deberá incluir la migración de los datos existentes.
- m) Asegurar la mantención de un modelo integrado, coherente y consistente de la Base de Datos Municipal. El contratista deberá mantener actualizado el modelo de datos, el diccionario de datos, manuales de los sistemas y toda la documentación que se genere del servicio asociado a los sistemas y deberán estar disponibles en forma permanente. Los modelos de datos son y serán de propiedad Municipal.
- n) Los códigos de programas fuentes y sus actualizaciones, además de los modelos de datos serán de propiedad municipal y deberán estar disponibles en forma permanente.



MEJORAS

Se entenderá por mejoras aquellos desarrollos que no se encuentran en la categoría de incidentes y permitan la corrección, prevención de fallas, evolución o mejora de los sistemas en producción y presentes en el contrato.

Las mejoras serán requerimientos solicitados por la Unidad Técnica y deberán ser registrados y contratados de igual forma que los incidentes. Éstas serán registradas y recibidas conforme por la unidad técnica a través del Libro de Servicio al momento de la facturación como un informe revisado.

- a) El contratista una vez conocidos los términos del proyecto de Mejoras, deberá analizar las necesidades, planificar su desarrollo, su ejecución y preparar una carta Gantt en donde se defina los recursos humanos involucrados, las condiciones de cambio necesarias y el plazo que permita asegurar el éxito de la mejora.
- b) En conjunto con la unidad técnica se deberán definir los entregables asociados a las mejoras. Se entenderá como entregables: minutas de reunión, prototipos de diseño, planes de pruebas, resultado del plan de pruebas, manual de sistema, manual de instalación, manual de usuario, modelos de datos, programas fuentes y cualquier otro documento que la unidad técnica fije por Libro de Servicio.
- c) El contratista deberá asegurar y garantizar la protección de la información y de las aplicaciones, incluyendo acuerdos de no divulgación y protección de la propiedad intelectual de los proyectos propios de la Municipalidad durante la vigencia del contrato.
- d) La gestión de las bases de datos involucradas en los proyectos que toma el contratista, preocupándose de dejarlas operativas en forma permanente, siendo la administración de las bases de datos responsabilidad de la Municipalidad a través de un contrato de administración de Bases de Datos.
- e) Desarrollo de aplicaciones en plataforma web y/o cliente-servidor que tengan relación con los sistemas indicados en esta propuesta.
- f) Desarrollo de objetos, servicios web y otras interfaces que permitan la transmisión de datos en formato XML necesarios para la comunicación y enlace entre los diferentes sistemas municipales.
- g) Documentación y control de las versiones desarrolladas y de las modificaciones a las Bases de Datos en caso de ser realizadas.
- h) El contratista deberá realizar la capacitación de los usuarios en el uso de nuevas funcionalidades, si así se requiere.
- i) El contratista deberá definir un plan de pruebas para las implementaciones realizadas y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas.
- j) El contratista deberá proponer políticas de pruebas exhaustivas de los desarrollos implementados.
- k) Proveer el soporte de un ambiente de pruebas para la puesta en marcha y desarrollos gestionados.

IV. CONDICIONES DEL SERVICIO

- a) El Servicio a contratar deberá contemplar los siguientes aspectos, condiciones válidas para todas las actividades encomendadas:
- b) Contar con una dotación de profesionales con experiencia en análisis de requerimientos, diseño, implementación y puesta en marcha de sistemas de tecnología de información con un nivel de experiencia que permita cumplir con las actividades comprometidas.
- c) Garantizar la disponibilidad del servicio.
- d) Asegurar la continuidad del servicio.
- e) Contar con procedimientos y metodologías modernas de desarrollo de software.
- f) Contar con mecanismos de administración y control para asegurar que los procedimientos se respeten y se controlen.
- g) Respetar las programaciones y cartas Gantt entregadas.
- h) Flexibilidad al encontrar fluctuaciones en las cargas de trabajo.
- i) Proximidad a las tecnologías y arquitecturas modernas.
- j) Cumplimiento con las leyes y convenios vigentes.
- k) Administrar y mejorar los sistemas de información propios de la Municipalidad.
- l) Cumplir, respetar y mejorar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos en las presentes bases.
- m) Gestionar los riesgos, ser proactivo en el funcionamiento del servicio.
- n) Proteger los datos, relativo al funcionamiento de las aplicaciones.
- o) Todos los desarrollos elaborados son de propiedad de la Municipalidad de Providencia.
- p) Realizar todo paso a producción de las mejoras y correcciones de incidentes. Esto previa coordinación con el departamento de computación.

- q) En el caso de Desarrollos Nuevos o Específicos, para cada proyecto encomendado, la empresa adjudicada deberá entregar una carta Gantt con todas las actividades propuestas para cada etapa del proyecto. El nivel de detalle de las actividades recomendado para la carta Gantt será diario.
- r) La empresa adjudicada deberá trabajar en calidad de socio tecnológico con la Municipalidad.
- s) Cada etapa debe considerar al menos un entregable, que pueda ser visualizado, probado o ejecutado, se definen los siguientes entregables: Actas con especificaciones acordadas con el cliente, minutas de reunión, prototipos de diseño, registros que permitan medir los indicadores propuestos, plan de pruebas, resultados del plan de pruebas, manual de sistema, manual de instalación, manual de usuario, documento de requerimientos de usuario y muchos otros que pueda proponer el contratista para asegurar el éxito del proyecto encomendado.
- t) Que las actividades o hitos importantes, como el inicio de cada proyecto, el nombre de los profesionales que realizarán el control de las tareas y actividades acordadas, sea apuntado en el Libro de Servicio.
- u) El contratista deberá velar porque los recursos que asigne a todos los servicios encomendados sean cubiertos de manera óptima.
- v) Para ambas plataformas y modalidades del servicio ("soporte" y "mejoras"), es requisito indispensable para postular a la presente propuesta, que el o los profesionales designados por la empresa para cumplir el contrato, acredite conocimiento técnico de los siguientes lenguajes:

a. Desarrollos Web

- ASP
- XML/XSD/XSLT/XPATH/AJAX

b. Desarrollo Cliente Servidor

- Delphi 7, Delphi XE 7, Delphi XE8
- Visual Studio 2008, 2010, 2013

c. Plataformas de Desarrollo

- C#, VB
- Entity Framework 6.0
- Asp.Net MV 4 Razor Engine
- Asp.Net Web Api REST JSon/XML
- Devart DotConnect Oracle



- SignalR 2.1
- Wev Deploy sobre IIS 7
- Bootstrap 2
- jQuery
- jScript/Ajax
- NET 4.5
- (SecureBlackBox) para manejo de drivers para firma digital avanzada de e-Sign y e-Certchile.

d. **Sql**

- Oracle 9i,11g o superior
- SqlServer 2005,2008 o superior
- Mysql 5

V. ACUERDOS DEL NIVEL DE SERVICIO (ANS o SLA)

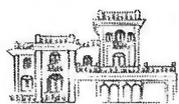
La coordinación y el consenso en los SLA serán el patrón de evaluación y la medida con que será llevado el presente contrato. El nivel establecido será pieza fundamental tanto en el diseño, implementación y puesta en marcha de las soluciones planteadas por la empresa contratada, como en la comunicación y tiempos destinados en cada uno de los requerimientos.

Mediante los criterios de medición del servicio, el contrato pretende establecer un nexo de confianza, transparencia, pro actividad y de asesoramiento en las decisiones a tomar para las soluciones planteadas de mejora del servicio.

El departamento de Computación será responsable de establecer el grado de complejidad de los incidentes o mejoras, consultando la información provista por la empresa, así como la urgencia que puede tener un incidente o requerimiento.

Para las mediciones de los niveles de servicio establecido, se considerará sólo aquellas actividades que tienen directa relación o responsabilidad con la empresa contratista.

Las actividades de servidores, redes, comunicaciones que la Municipalidad tiene a su cargo no serán consideradas.



Se estima conveniente establecer los siguientes acuerdos en el nivel del servicio:

Nombre ANS (SLA)	Descripción ANS o SLA
Tiempo de Contacto	Tiempo transcurrido entre que se presenta un incidente y la empresa conoce este hecho, vía mail, telefónica u otro.
Tiempo de Respuesta	Tiempo transcurrido entre que la empresa conoce del incidente y entrega un posible diagnóstico, vía mail, telefónica u otro.
Tiempo Solución	Tiempo transcurrido entre el diagnóstico del incidente y su solución, vía mail, telefónica u otro. La importancia para el Municipio radica en la solución del incidente en el más breve plazo.
Efectividad de Solución	90% para incidentes o mejoras que no deban ser vueltos a corregir por problemas de implementación o problemas de diagnóstico sobre un problema.
Continuidad de Servicio	Tiempo en que las aplicaciones se encuentran operativas durante el año. En horario productivo.
Cumplimiento de Compromiso	Para las mejoras mayores el cumplimiento en plazo de los desarrollos "mejoras" será establecido por Carta Gantt. Las mejoras básicas deberán ser resueltas dentro de un plazo máximo de 16 horas.

		Nivel de urgencia		
		Baja	Media	Alta
Solución de Incidentes	Contacto	10 min	10 min	10 min
	Diagnóstico	60 min	40 min	20 min
	Solución	470 min	130 min	30 min
Continuidad de Servicio		99% por mes		
Cumplimiento de Compromiso		95%		

VI. RECURSOS SUGERIDOS

El equipo de trabajo que la empresa defina, deberá ser capaz de cubrir todas las actividades que son necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

Se debe considerar la entrega de asistencia telefónica o vía correo electrónico a los usuarios, para las actividades de soporte, evaluación y coordinación de actividades propias de los proyectos de Tecnología de Información.

La experiencia de los profesionales considerados en los proyectos estará en directa relación con la calidad del servicio que la empresa sustenta.

Los recursos utilizados serán compartidos, por una parte tenemos los recursos de la empresa y la posibilidad de acceder a los recursos de servidores, redes y enlaces con que cuenta la Municipalidad.

VII. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS QUE FORMAN PARTE DE LA PROPUESTA

Sistema Documental. Desarrollado en el año 2000 en el lenguaje de programación Delphi 5.0, migrado posteriormente a 7.0 con DBMS Oracle 9i, tiene como objetivo el ingreso, distribución y control de la documentación municipal. Es un sistema transversal a la Municipalidad con más de 400 usuarios, que permite dar numeración única a diversas clases de documentos (Memorándums, oficios, informes, actas, informes y decretos entre otros), controlar su ingreso, distribución, búsqueda y gestión de éstos, además de encontrarse integrado con los sistemas de firma digital (firma electrónica avanzada), transparencia municipal y consulta de documentos externos.

Archivo Histórico versión cliente-servidor. Desarrollado en el año 2004, en lenguaje de programación Delphi 5.0 y actualizado a Delphi 7.0, con DBMS Oracle 9i y que tiene como objetivo el ingreso de la documentación histórica del municipio, que incluye actas de sesiones, decretos y documentos desde el año 1890.

Archivo Histórico versión web. Desarrollado en el año 2011 en lenguaje Delphi 7.0 con DBMS Oracle 9i, que comparte el esquema y por ende modelo de datos de Archivo Histórico. Sistema web que permitirá realizar búsquedas y generar reportes de la documentación histórica a la comunidad de Internet.

Servicio de Firma Digital Sistema web y cliente servidor. Desarrollado en Delphi 7.0 y con plataforma de arquitectura orientada al servicio y que se integra a diversos sistemas municipales que actualmente cuenta con documentos firmados electrónicamente con firma avanzada, entre los que se encuentran:



- Permisos de Circulación
- Certificados de Capital Propio
- Certificados de Número
- Certificados de Expropiación
- Certificados de Antigüedad
- Certificados de Renta
- Certificado de pago de Multas del Registro Civil
- Certificado de Patentes comerciales
- Pago de Partes por Internet
- Etc.

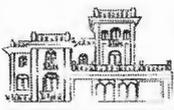
Sistema de Transparencia Activa y Pasiva. Sistema que tiene por objetivo cumplir con La Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que es aplicable a las Municipalidades según lo dispone expresamente su artículo 2, regula el principio de la transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo y las excepciones a la publicidad de la información. El principio de la transparencia consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información a través de los medios y procedimientos que establece la Ley. Para tales efectos y en cumplimiento a lo establecido por dicha norma legal, la Municipalidad de Providencia pone a disposición de la comunidad el acceso al portal TRANSPARENCIA MUNICIPAL donde encontrará todos aquellos documentos que la ley exige que estén a disposición permanente del público, tales como actas del Concejo Municipal, Plan Regulador Comunal, PLADECO, Ordenanzas, contratos y otros documentos, su organización, servicios municipales, trámites y requisitos.

Módulo de Consulta Web Documentos Externos. Sistema Web que permite transparentar la ubicación y estado de documentos ingresados por la Oficina de Partes de la Municipalidad y que la Secretario Abogado Municipal ha enviado con instrucciones a las diferentes unidades municipales para su respuesta o resolución.

VIII. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL CONTRATO

Sistema documental:

- Migración de Sistema Documental a Delphi XE 7 Enterprise.
- Cambio en la forma de operar del actual módulo de distribución (lógica de negocio)
- Implementación de nueva capa de presentación
- Servicio de OCR en documentos PDF.



- Aplicación de Gestión por Internet (Datos estadísticos de los sistemas).
- Aplicación de Monitoreo de Servicios.
- Migración Sistema Archivo Histórico de Delphi 7 a Visual Studio 2013 con C#.
- Migración de todas las funcionalidades del sistema documental a servicios Web por módulos partiendo por el módulo de distribución pero usando actual sistema cliente-servidor.
- Creación de módulo de distribución web usando nuevos servicios web.

IX. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicada, deberá firmar Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información. Dicha Cláusula, detallada en Anexo N°8 de la presente propuesta. Además, debe aceptar las consideraciones especiales para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información.

X. EVALUACIÓN

La evaluación será realizada conforme a lo indicado en Anexo N°7. En dicho documento, serán evaluados:

- Experiencia del Equipo
- Currículo del Equipo
- Características de la Propuesta
- Presentación Técnica de la Propuesta
- Evaluación de Caso Práctico

El detalle de la evaluación, sus puntajes y desgloses, los encontrará en mismo anexo N°7 "Metodología y Pauta de Evaluación".


JLG/MAC


KATIA HUNT CORTES
JEFE DEPARTAMENTO DE COMPUTACIÓN
E INFORMÁTICA